

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของบทนี้ เพื่อสรุปขั้นตอนการศึกษา สรุปรายงานผลการศึกษา อภิปรายข้อเสนอแนะ ตลอดจนปัญหาที่พบเพื่อจัดทำกรวิจัยต่อเนื่องในหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องใน ด้านนี้ต่อไป

โดยเหตุที่วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยและสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลตลอดจนข้อจำกัดที่แท้จริง ครอบคลุมเนื้อหาที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาถึงความต้องการบุคลากรประเภทต่างๆ ของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาถึงความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
3. เพื่อศึกษาถึงหลักสูตรที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ดังนั้น ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะตอบคำถามการวิจัยของการศึกษาสำรวจในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย กล่าวคือ

1. ความต้องการบุคลากรประเภทต่างๆ ของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว เป็นอย่างไร
2. จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ อย่างไรบ้าง
3. หลักสูตรใดที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประเภท อุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ในพื้นที่เป้าหมายของประเทศไทย

ในการตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 1 ได้ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยการเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง เช่น ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับผู้จัดการทั่วไป หรือผู้จัดการฝ่ายบุคคลในระหว่างปี 2541 ที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจทั้ง 5 ประเภท จำนวนประชากรทั้งสิ้น 150 ตัวอย่าง โดยใช้ข้อมูลเป็นกลุ่ม

ตัวอย่างจำนวน 75 ตัวอย่าง เพื่อเป็นตัวแทนประชากรเป้าหมายทั้ง 150 ตัวอย่าง ผลจากการสำรวจ ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 68 ชุด จากจำนวนเป้าหมาย 75 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.7

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแรกเป็นคำถามข้อ 1-6 ซึ่งกล่าวถึงลักษณะการดำเนินธุรกิจ จำนวนพนักงานทั้งในอดีต (ก่อนปี 2541) และในอนาคต (5 ปีข้างหน้า) คุณสมบัติของพนักงานในปัจจุบัน ตลอดจนลักษณะชั่วโมงการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนคำถามตั้งแต่ข้อที่ 7-10 เป็นคำถามแสดงข้อคิดเห็นเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) โดยคำถามได้สอบถามถึงแหล่งข่าวสารด้านการฝึกอบรม สาขาความรู้ที่จำเป็นที่ต้องการจากการฝึกอบรม การฝึกอบรมที่ควรจัดได้ทันที และระดับพนักงานประเภทใดที่ควรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้นำไปทำการทดลอง ทดสอบกับนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตร MBA. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และได้รับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแบบสอบถามก่อนนำไปทดสอบจริงในภาคสนาม

คำถามข้อ 1-6 ได้นำไปคำนวณเพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อศึกษาข้อคิดเห็นคำถามแต่ละข้อ โดยคำนวณค่าเฉลี่ยทางคณิตศาสตร์ (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคำถามแต่ละข้อตามแบบสอบถาม โดยพบว่า ลักษณะการดำเนินธุรกิจประเภทโรงแรม/สถานที่พัก/เกสต์เฮาส์ มีผู้ตอบคำถามถึงร้อยละ 39.7 ถัดมาคือ ธุรกิจประเภทภัตตาคาร/ร้านอาหาร ตอบคำถามร้อยละ 36.8 ธุรกิจบริษัทนำเที่ยวและธุรกิจสนามกอล์ฟตอบคำถามร้อยละ 16.2 และร้อยละ 4.4 ตามลำดับ ส่วนธุรกิจที่ตอบคำถามน้อยที่สุดคือธุรกิจห้างสรรพสินค้าซึ่งตอบคำถามเพียงร้อยละ 2.9

ในการดำเนินการวิจัยนี้ไม่ได้ติดตามผู้ที่ไม่ส่งแบบสอบถามคืนเนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลา ระยะทาง และงบประมาณ ส่วนคำถามข้อที่ 7-10 ได้สรุปประเด็นข้อคิดเห็นแยกประเภทตามลักษณะธุรกิจในหัวข้อถัดไป

## ข้อค้นพบจากการศึกษา

การศึกษาวิจัยความต้องการแรงงานเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนี้ได้ศึกษาครอบคลุมพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ภายใต้โครงการสามเหลี่ยมเศรษฐกิจ

จากการศึกษาทำให้ได้ข้อมูลที่สามารถอธิบายตอบคำถามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่กำหนดไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการบุคลากรประเภทต่างๆ ของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว - เทียบแยกตามประเภทธุรกิจ 5 ประเภท ได้ใช้การคำนวณโดยทำการวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง เช่น Means , SD และค่าร้อยละ พบว่า ความต้องการบุคลากรประเภทต่างๆ ในแต่ละธุรกิจ มีดังต่อไปนี้

- **โรงแรม / สถานที่พัก / เกสต์เฮ้าส์** มีความต้องการบุคลากรต่างๆ โดยทั่วไปได้แก่ พนักงานชายมีอายุเฉลี่ย 26.10 ปี ในขณะที่พนักงานหญิงมีอายุเฉลี่ย 26.54 ปี โดยมีจำนวนพนักงานชายโดยเฉลี่ย 38.19 คนและมีจำนวนพนักงานหญิงโดยเฉลี่ย 51.56 คน และเมื่อพิจารณาถึงลักษณะของประชากรด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่จบการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีพนักงานอยู่ในกลุ่มนี้จำนวน 86.15 คน คิดเป็นร้อยละ 23.55 เมื่อเทียบกับกลุ่มธุรกิจอื่นๆ เมื่อพิจารณาถึงลักษณะ / ชั่วโมงการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรม / สถานที่พัก / เกสต์เฮ้าส์ พบว่า ต้องการให้มีพนักงานที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาจำนวนเฉลี่ย 86.48 คน คิดเป็นร้อยละ 96.33 ปฏิบัติงานเป็นรายชั่วโมง จำนวนเฉลี่ย 3.30 คน คิดเป็นร้อยละ 3.67 โดยไม่ต้องการพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างชั่วคราว หรือปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างตามเทศกาลเลย
- **ภัตตาคาร / ร้านอาหาร** มีความต้องการบุคลากรต่างๆ โดยทั่วไปได้แก่ พนักงานชายมีอายุเฉลี่ย 24.10 ปี ในขณะที่พนักงานหญิงมีอายุเฉลี่ย 22.89 ปี โดยมีพนักงานชายโดยเฉลี่ยจำนวน 12.80 คน และเมื่อพิจารณาลักษณะของประชากรในด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่จบการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีพนักงานอยู่ในกลุ่มนี้จำนวน 20.54 คน คิดเป็นร้อยละ 5.61 เมื่อเทียบกับกลุ่มธุรกิจอื่นๆ ในด้านการพิจารณาถึงลักษณะ / ชั่วโมงการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในภัตตาคาร / ร้านอาหาร มีพนักงานที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาจำนวนเฉลี่ย 19.64 คน คิดเป็นร้อยละ 83.93 ปฏิบัติงานเป็นรายชั่วโมงจำนวนเฉลี่ย 2.96 คน คิดเป็นร้อยละ 12.65 ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างชั่วคราวจำนวนเฉลี่ย 0.76 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างตามเทศกาลเฉลี่ย 0.04 คน คิดเป็นร้อยละ 0.17 โดยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ก็จะเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาคือ ร้อยละ 83.93

- **บริษัทนำเที่ยว** มีความต้องการบุคลากรด้านต่างๆ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงาน โดยพนักงานชายมีอายุเฉลี่ย 23.91 ปี ในขณะที่พนักงานหญิงมีอายุเฉลี่ย 27.82 ปี โดยมีจำนวนพนักงานชายเฉลี่ย 3.45 คนและมีจำนวนพนักงานหญิงเฉลี่ย 3.55 คน และเมื่อพิจารณาถึงระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่มีการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีพนักงานอยู่ในกลุ่มนี้โดยเฉลี่ยจำนวน 5.64 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54 ในด้านลักษณะ / ชั่วโมงการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทนำเที่ยวเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น พบว่า มีพนักงานที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาจำนวนเฉลี่ย 5.18 คน คิดเป็นร้อยละ 74.03 ปฏิบัติงานเป็นรายชั่วโมงจำนวนเฉลี่ย 0.73 คน คิดเป็นร้อยละ 10.39 ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างชั่วคราวจำนวนเฉลี่ย 0.91 คน คิดเป็นร้อยละ 12.99 ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างตามเทศกาลจำนวนเฉลี่ย 0.18 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 โดยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานเต็มเวลา คือร้อยละ 74.03
- **ห้างสรรพสินค้า** มีความต้องการบุคลากรต่างๆ ได้แก่ พนักงานชายมีอายุเฉลี่ย 24.75 ปี ในขณะที่พนักงานหญิงมีอายุเฉลี่ย 28.25 ปี โดยมีพนักงานชายเฉลี่ยจำนวน 40.50 คน และมีพนักงานหญิงเฉลี่ยจำนวน 121.00 คน และเมื่อพิจารณาถึงลักษณะของประชากรในด้านระดับการศึกษา พบว่า มีพนักงานที่จบปริญญาตรีทั้งสิ้นจำนวน 20.00 คน คิดเป็นร้อยละ 67.84 และระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 141.50 คน คิดเป็นร้อยละ 38.68 เมื่อเทียบกับกลุ่มอื่นๆ ในแง่ของลักษณะ / ชั่วโมงการปฏิบัติงานพบว่า มีพนักงานห้างสรรพสินค้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาจำนวนเฉลี่ย 161.50 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยไม่มีพนักงานประเภทที่ปฏิบัติงานเป็นรายชั่วโมง ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างชั่วคราว หรือปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างตามเทศกาลเลย
- **สนามกอล์ฟ** มีความต้องการบุคลากรต่างๆ ได้แก่ พนักงานชายมีอายุเฉลี่ย 29.00 ปี ในขณะที่ต้องการพนักงานหญิงมีอายุเฉลี่ย 30.00 ปี โดยมีจำนวนพนักงานชายเฉลี่ยจำนวน 30.67 คน และมีพนักงานหญิงโดยเฉลี่ยจำนวน 84.67 คน และเมื่อพิจารณาถึงระดับการศึกษา พบว่า ธุรกิจสนามกอล์ฟส่วนใหญ่ต้องการพนักงานระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีพนักงานที่อยู่ในกลุ่มนี้จำนวน 112.00 คน คิดเป็นร้อยละ 30.62 หากเทียบกับธุรกิจกลุ่มอื่นๆ ในแง่ของลักษณะ /

ชั่วโมงการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสนามกอล์ฟ พบว่า มีพนักงานที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาจำนวนเฉลี่ย 31.00 คิดเป็นร้อยละ 26.88 ปฏิบัติงานเป็นรายชั่วโมงจำนวนเฉลี่ย 2.67 คน คิดเป็นร้อยละ 2.31 ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างชั่วคราวจำนวนเฉลี่ย 15.67 คน คิดเป็นร้อยละ 13.58 ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างตามเทศกาลจำนวนเฉลี่ย 66 คน คิดเป็นร้อยละ 57.23 โดยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างตามเทศกาล คือ ร้อยละ 57.2

2. ในการที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทำได้โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานในหน้าที่เดิมให้มีความสามารถมากขึ้นหรือร่วมฝึกอบรมในวิชาความรู้ใหม่ที่สามารถจะนำมาประยุกต์ใช้กับภาระงานปัจจุบัน และจากคำถามในแบบสอบถามจะพบว่าคำถามข้อ 8 –9 ได้ระบุสาขาความรู้ที่จะเป็นที่ต้องการจากการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะคำถามข้อ 9 ได้ถามถึงสถานการณ์ปัจจุบัน (ปี 2541) ทำให้ทราบว่า การพัฒนาและการฝึกอบรมที่ควรจะให้กับพนักงานได้โดยทันที ได้แก่ สาขาวิชาดังต่อไปนี้

2.1 **ธุรกิจประเภทโรงแรม / สถานที่พัก / เกสต์เฮ้าส์** มีสาขาความรู้ที่ต้องการให้มีการอบรมโดยทันที คือ สาขาความรู้ดังต่อไปนี้

- ด้านบริการ มารยาทในการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว ขนบธรรมเนียมของนักท่องเที่ยว พนักงานเสิร์ฟ กัปตัน ฯลฯ
- ด้านภาษาเพื่องานโรงแรม ได้แก่ ภาษาจีนกลาง จีนกวางตุ้ง มาลายู อังกฤษ
- การปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในแผนกต่างๆ เช่น ด้านอาหารและเครื่องดื่ม การต้อนรับส่วนหน้าและหน้าที่แม่บ้าน
- ด้านคอมพิวเตอร์
- ด้านการจัดการโรงแรม เช่น ระบบบัญชี เป็นต้น
- การพัฒนาบุคลิกภาพ
- ความรู้ด้านการเป็นมัคคุเทศก์
- ด้านความรู้ ทักษะ เพื่อพัฒนามาตรฐานของพนักงานโรงแรมให้เทียบเท่าสากล
- หลักการต้อนรับลูกค้า แขกชาวต่างประเทศและในประเทศ มนุษยสัมพันธ์
- จรรยาบรรณของผู้ให้บริการ
- หลักการขาย

- การสร้างความรู้สึที่ดี การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า
- หลักการพูด การติดต่อสื่อสาร
- การสร้างแรงจูงใจในอาชีพบริการ
- หลักสูตรการเป็นนักบริหารที่ดี ทั้งระดับล่างและระดับกลาง

## 2.2 ธุรกิจประเภทภัตตาคาร / ร้านอาหาร มีประเภทสาขาความรู้ที่ต้องการให้มีการอบรมโดยทันที คือ สาขาความรู้ ดังต่อไปนี้

- การต้อนรับและการให้บริการที่ทำให้นักท่องเที่ยว ลูกค้ำพอใจ
- การสื่อสารภาษาอังกฤษ ภาษาจีนกลาง
- จรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์ จิตสำนึกในฐานะเจ้าของบ้านที่จะต้อนรับนักท่องเที่ยว
- การพัฒนาด้านบุคลิกภาพ
- กิริยามารยาทในการพูดจา ทักทายกับลูกค้ำ มนุษย์สัมพันธ์
- การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การเสิร์ฟ
- การบริการและการเอาใจใส่ต่อลูกค้ำ
- การให้บริการที่มีคุณภาพ
- ประสิทธิภาพ ความเป็นเลิศในการทำงาน
- กิริยามารยาทในการให้บริการ
- การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- การบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ความสุขในการดำเนินชีวิต การทำงาน
- เทคนิคการขายและแนะนำผลิตภัณฑ์
- ความปลอดภัย
- ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ
- การเป็นก๊วก (Cook)

**2.3 ธุรกิจประเภทบริษัทนำเที่ยว** มีประเภทสาขาความรู้ที่ต้องการให้มีการอบรม โดยทันที คือ สาขาความรู้ดังต่อไปนี้

- การต้อนรับ และการให้บริการที่ทำให้พนักงานท่องเที่ยว ลูกค้าพอใจ
- การสื่อสารภาษาอังกฤษ ภาษาจีนกลาง
- จรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์ จิตสำนึกในฐานะเจ้าของบ้านที่จะต้อนรับพนักงานท่องเที่ยว
- จิตสำนึกของการเป็นเจ้าของบ้านที่ดี ซื่อสัตย์ต่อพนักงานท่องเที่ยว นำเสนอแต่สิ่งที่ดีมีคุณค่า ต้อนรับอย่างจริงใจ แนะนำการท่องเที่ยวอย่างแท้จริง โดยไม่คำนึงถึงค่า Commission เป็นอันดับแรก
- ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ภาษาจีน
- มารยาทสังคมในการบริการ
- ความรู้เกี่ยวกับการต้อนรับ การบริการด้านการท่องเที่ยว
- การสร้างความประทับใจในการให้บริการพนักงานท่องเที่ยว
- ความรู้ความเข้าใจในหน้าที่มีคฤเทศก์
- การพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ
- ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวทุกด้าน เน้นประสิทธิภาพการให้บริการ

**2.4 ธุรกิจประเภทห้างสรรพสินค้า** มีประเภทสาขาความรู้ที่ต้องการให้มีการอบรม โดยทันที คือ สาขาความรู้ดังต่อไปนี้

- การบริการและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าในภาวะเศรษฐกิจถดถอย
- การพัฒนาและการฝึกอบรมด้านการประหยัดพลังงาน
- การพัฒนาความรู้ด้านภาษาอังกฤษ หรือ ภาษาจีน
- การให้บริการเพื่อดึงดูดลูกค้า
- การพัฒนาการขาย
- การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัดในองค์กร

**2.5 ธุรกิจประเภทสนามกอล์ฟ** มีประเภทสาขาความรู้ที่ต้องการ ดังต่อไปนี้

- การต้อนรับและการบริการที่ประทับใจ
- มารยาทของแคดดี้

3. หลักสูตรที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่เป้าหมายของประเทศไทยนั้น สามารถดำเนินการจัดอบรมให้กับพนักงานต่างๆ ตามระดับพนักงานที่ควรได้รับการอบรมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังหัวข้อเรื่องต่อไปนี้

3.1 ธุรกิจประเภทโรงแรม / สถานที่พัก / เกสต์เฮ้าส์ มีประเภทสาขาความรู้ที่ควรจัดให้มีการฝึกอบรมตามโอกาสความเหมาะสม ดังนี้

- ด้านภาษาเพื่องานโรงแรม ได้แก่ ภาษาจีนกลาง จีนกวางตุ้ง มาลายู อังกฤษ
- ด้านบริการ มารยาทในการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว ขนบธรรมเนียมของนักท่องเที่ยว พนักงานเสิร์ฟ กัปตัน ฯลฯ
- ด้านความเป็นผู้นำโดยเฉพาะธุรกิจการท่องเที่ยว
- การปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกต่างๆ เช่น หมวดอาหารและเครื่องดื่ม หมวดแม่บ้าน หมวดต้อนรับ หมวดบริการส่วนหน้า หมวดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
- ด้านคอมพิวเตอร์และสาขาช่างที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมด้านต่างๆ
- ด้านการจัดการโรงแรม เช่น ระบบบัญชี เป็นต้น
- การพัฒนาบุคลิกภาพ
- หลักสูตรหัวหน้างาน หลักสูตรหัวหน้าแผนก การเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดี
- ความรู้ด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม
- ความรู้ด้านการเป็นมัคคุเทศก์

3.2 ธุรกิจประเภทภัตตาคาร / ร้านอาหาร มีประเภทสาขาความรู้ที่ควรจัดให้มีการฝึกอบรมตามโอกาสความเหมาะสม ดังต่อไปนี้

- การต้อนรับและการให้บริการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ
- การสื่อสารภาษาอังกฤษ ภาษาจีนกลาง
- จริยธรรม จรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์ จิตสำนึกในฐานะเป็นเจ้าของบ้านที่จะต้อนรับนักท่องเที่ยว
- แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัด
- ศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน



- สุขอนามัย สุขศึกษา
- มนุษยสัมพันธ์
- ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม
- การบริการธุรกิจ การตลาด
- ความปลอดภัยในการท่องเที่ยว
- การบริการด้านอาหารเครื่องดื่ม
- ความสะอาดและภาพลักษณ์ของร้านอาหาร
- หลักสูตรหัวหน้างาน หลักสูตรหัวหน้าแผนก การเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดี

3.3 **ธุรกิจประเภทบริษัทนำเที่ยว** มีประเภทสาขาความรู้ที่ควรจัดให้มีการฝึกอบรมตามโอกาสความเหมาะสม ดังต่อไปนี้

- ความรู้เสริมด้านแหล่งท่องเที่ยว เน้นประวัติศาสตร์และจุดเด่นของแต่ละแหล่งท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ และแหล่งท่องเที่ยวเปิดใหม่
- ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ภาษาจีน
- มารยาท
- ความรู้ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
- ความรู้ด้านธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร บริษัทท่องเที่ยว
- สาขาวิชามัคคุเทศก์
- ทางด้านบุคลิกภาพในการบริการ
- ความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์
- ความรู้รอบตัวและทักษะการแก้ปัญหา

3.4 **ธุรกิจประเภทห้างสรรพสินค้า** มีประเภทสาขาความรู้ที่ควรจัดให้มีการฝึกอบรมตามโอกาสความเหมาะสม ดังต่อไปนี้

- การบริการในธุรกิจห้างสรรพสินค้า
- การใช้ภาษา การประชาสัมพันธ์ การโฆษณา
- การบริหารและจัดการพลังงาน
- การพัฒนาความรู้ด้านภาษาอังกฤษ หรือภาษาจีน
- การให้บริการที่ประทับใจ

- จริยธรรม
- พฤติกรรมศาสตร์

### 3.5 ธุรกิจประเภทสนามกอล์ฟ มีประเภทสาขาความรู้ที่ควรจัดให้มีการฝึกอบรมตามโอกาสความเหมาะสม ดังต่อไปนี้

- มารยาทของแคดดี้
- สาขาความรู้ที่ปลูกฝังให้พนักงานมีใจรักในการให้บริการ
- ความรู้ด้านการเป็นผู้จัดการสนามกอล์ฟ

## ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้พบปัญหาที่เป็นข้อเท็จจริงในพื้นที่ที่ทำการศึกษา และมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจทั้ง 5 ประเภท ดังนี้

1. ธุรกิจสำคัญที่ควรต้องพิจารณาเข้าไปเกี่ยวข้องคือ โรงแรม/ สถานที่พัก/ เกสต์เฮ้าส์ ซึ่งจากข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาค่ากว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.55 ในขณะที่พนักงานที่มีความรู้สูงระดับปริญญาตรีมีจำนวนเพียงร้อยละ 11.74 ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าของกิจการของธุรกิจประเภทโรงแรม / สถานที่พัก / เกสต์เฮ้าส์ในพื้นที่ที่สำรวจส่วนใหญ่ไม่เน้นการให้บริการแก่แขกนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในพื้นที่ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นชาวมาเลเซียถึงร้อยละ 70-75 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด รองลงมาเป็นนักท่องเที่ยวชาวสิงคโปร์ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 9-10 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด และที่เหลือเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ธนาคารแห่งประเทศไทย : 2541) ซึ่งต้องการเพียงที่พักชั่วคราวด้วยราคาห้องพักถูกพอสมควร พนักงานจึงไม่ต้องมีทักษะมากนักก็สามารถปฏิบัติงานในธุรกิจประเภทนี้ได้แล้ว ขอเพียงเมื่อเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ได้รับการฝึกจากทางโรงแรม / สถานที่พัก / เกสต์เฮ้าส์ เพียงเล็กน้อยก็สามารถบรรจุเข้าปฏิบัติงานจริงได้เลย นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในพื้นที่แถบ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีจุดประสงค์แตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามายังแถบฝั่งอันดามัน เช่นจังหวัดภูเก็ต ความต้องการในการรับบริการจากทางโรงแรม / สถานที่พัก / เกสต์เฮ้าส์ จึงแตกต่างกันออกไป ซึ่งจะเห็นได้ว่าความต้องการในการพัฒนาทักษะและศักยภาพของพนักงานในปัจจุบันนั้นมีอยู่บ้าง แต่ไม่ถึงขนาดที่จะต้องจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานในสถานการณ์เศรษฐกิจปัจจุบัน (ปี 2541) และข้อเท็จจริงอีกประการหนึ่งก็คือ ถ้าหากมีการดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะให้พนักงานแล้ว

โรงแรม / สถานที่พัก / เกสต์เฮาส์ ได้แสดงความเห็นเพิ่มเติมว่าอาจจะประสบปัญหาการโยกย้ายหรือลาออกของพนักงาน เนื่องจากมีอาจมีการซื้อตัวพนักงานเพื่อแข่งพนักงานที่มีความสามารถไปสู่กิจการหรือธุรกิจใหม่ ถ้าพนักงานได้รับการพัฒนาตามกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แล้ว จะทำอย่างไรให้พนักงานยังคงอยู่ที่เดิมเป็นสิ่งที่ต้องตระหนักไว้ในใจต่อไป

2. ธุรกิจที่เหลืออีก 4 ประเภท มีความต้องการให้จัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์บ้างพอสมควร ซึ่งหัวข้อที่เน้นส่วนใหญ่จะเป็นด้าน

- มารยาท การบริการที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนพื้นที่ และลูกค้า
- การติดต่อสื่อสาร การใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษามลายูในการต้อนรับลูกค้าชาวต่างชาติ

3. ในส่วนของแหล่งข่าวสารด้านการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่า ธุรกิจส่วนใหญ่ แทบจะไม่ได้รับข่าวสารใดๆ โดยตรงเลย คิดเป็นจำนวนครั้งที่ได้รับในรอบปีแล้วน้อยมาก ในส่วนของการศึกษาครั้งนี้จึงไม่ได้รายงานในลักษณะของตัวเลขทางสถิติ แต่ได้รวบรวมเป็นรายชื่อของหน่วยงานทั้งหมดที่ได้รับการตอบกลับมาในแบบสอบถามโดยมีจำนวนหน่วยงานที่ถูกกล่าวถึงจำนวนรวมทั้งสิ้น 24 แห่ง โดยหน่วยงานของสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือ ททท. จะถูกกล่าวถึงมากที่สุด จึงเป็นการยากที่จะเชื่อถือต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประเภทนี้ เว้นแต่จะได้รับการติดต่อโดยตรงจากแหล่งข่าวหรือผู้จัดอบรมโดยตรง

4. เจ้าของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่นิยมและไม่ให้ความสนใจในการส่งพนักงานเดินทางไปต่างพื้นที่เพื่อเข้าร่วมฝึกอบรมเนื่องจากต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่าย ซึ่งส่วนนี้ภาคเอกชนควรตระหนักกว่าเป็นการลงทุนเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อันถือเป็นการพัฒนาบุคลากรภายในธุรกิจของตนให้มีประสิทธิภาพ มีทักษะเพิ่มมากขึ้น แต่เจ้าของธุรกิจยินดีเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมที่เข้ามาจัดในพื้นที่โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากนัก

5. หน่วยงานของรัฐที่ต้องดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประเภทนี้ควรมีส่วนสนับสนุนในด้านงบประมาณบางส่วน หรือการอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยเอื้อในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะบุคลากรที่มี

พื้นที่อยู่ในพื้นที่ที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านธุรกิจประเภท อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการเร่งพัฒนาธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม - อุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อไป