

การสร้างความเข้มแข็งของทุนมนุษย์ในการจัดการท่องเที่ยวภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางสู่
การเป็นแหล่งท่องเที่ยวประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

STRENGTHENING HUMAN CAPITAL FOR TOURISM MANAGEMENT IN THE MIDDLE
NORTHEAST THAILAND TO ASEAN ECONOMIC COMMUNITY-AEC

ชัชจรีญา ไบลี¹ ประกอบ ผลงาม² และ อรทัย จิตไธสง³
Chatjariya Bailee¹, Prakorb Phon-ngam², and Orathai Jittaisong³

¹ ปร.ด.(การบริหารการศึกษา), คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จ.ปทุมธานี

² Ph.D (Linguistics), คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย จ.เลย

³ ปร.ด.(วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม), คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย จ.เลย

บทคัดย่อ

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง 4 จังหวัด คือ ขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ 1) เพื่อวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา และศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว 2) เพื่อพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว เป็นวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ใช้วิธีวิทยาการวิจัยแบบผสม โดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ส่วนวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่มเป้าหมาย และการศึกษาดูงาน Best Practice ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ในด้านสภาพปัจจุบันของผู้ประกอบการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ ต้องการให้รัฐบาลแก้ไขปัญหาการท่องเที่ยวในด้านการประชาสัมพันธ์สร้างภาพลักษณ์ด้านท่องเที่ยวอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ในด้านปัญหาของผู้ประกอบการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว ได้มาตรฐานงานต้อนรับส่วนหน้าของกลุ่ม 4 จังหวัด ได้ตัวบ่งชี้มาตรฐานการพัฒนาบุคลากรด้านการโรงแรมให้เป็นไปตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (MRA) ของกลุ่มผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง ในด้าน Hotel Services คือ Front office: receptionists และการไปศึกษาดูงาน Best Practice

ABSTRACT

This research aimed to 1) study general information of tourism entrepreneurs in four middle northeast provinces; Khon Kaen, Mahasarakham, Roi Et, and Kalasin, 2) develop the human capital potentials in tourism fields. This participatory action research used mixed method. The research processes comprised, a quantitative method using a survey study and qualitative method using an in-depth interview, a focus group discussions, including a best practice study visit. The study found that

most of tourism entrepreneurs were women, and most of them hold a bachelor degree. For the current condition, the entrepreneurs wanted the government to solve tourism problems in the area of public relations by creating good image of middle northeast tourism seriously and continuously. For the problems analysis of the tourism entrepreneurs were holistically rated at the high level. For developing the tourism human capital potentials, the study proposed the standard criteria and indicators for the hotel front office works. Those criteria and indicators were entitled as the Mutual Recognition Arrangements : MRA for the hotel services in the four provinces and the researchers had organized a best practice study visit for the entrepreneurs.

คำสำคัญ

ทุนมนุษย์ การสร้างความเข้มแข็ง การจัดการท่องเที่ยว ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ความสำคัญของปัญหา

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) กำหนดวัตถุประสงค์ตามวิสัยทัศน์อาเซียน 2020 ที่จะให้ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีความมั่นคง มั่งคั่ง และสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่นๆ ได้ มุ่งที่จะจัดตั้งให้อาเซียนเป็นตลาดและเป็นฐานการผลิตเดียวกัน ให้ความช่วยเหลือแก่ประเทศสมาชิกใหม่ของอาเซียน และส่งเสริมความร่วมมือในนโยบายการเงินและเศรษฐกิจมหภาค ตลาดการเงิน และตลาดเงินทุน การประกันภัยและภาษีอากร การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม กรอบความร่วมมือด้านกฎหมาย การพัฒนาความร่วมมือด้านการเกษตร พลังงาน การท่องเที่ยว การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การรวมกลุ่มสินค้าและบริการ สุรินทร์ พิศสุวรรณ (2553) กล่าวว่า การกำหนดจุดยุทธศาสตร์ของประเทศและของภูมิภาค เพื่อที่จะให้อาเซียนกลายเป็นองค์กรหลัก ศูนย์กลางของโครงสร้าง กรอบการทำงาน ของโครงการความร่วมมือ ทำให้เกิดการประสานและหลอมรวมบูรณาการเป็น “One Market” โดยใช้ “วีซ่าเดียว” ได้ การเชื่อมโยงเส้นทาง รองรับเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) และการเชื่อมโยงอาเซียน (ASEAN Connectivity) เชื่อมโยงคนกับคน (People to people) สุรพล อิศรางกูร ณ อยุธยา (2554) เห็นว่า ความสามารถด้านภาษายังเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นมากที่สุดสำหรับงานบริการ โดยเชื่อว่าหากสามารถสร้างให้ภาษาและวัฒนธรรมไทย มีความแข็งแกร่งและดึงดูดให้ชาวต่างประเทศสนใจเข้ามาศึกษา

ในปี พ.ศ. 2558 ประเทศในกลุ่มอาเซียนจะเป็นตลาดเดียวกันเช่นเดียวสหภาพยุโรป แต่ละประเทศจะต้องพยายามพัฒนาศักยภาพตัวเองโดยเฉพาะเรื่องภาษาต่างประเทศ ลัดดา วันเทวิน (2554) ให้ทัศนะว่า นักศึกษาทุกคนต้องพยายามหาความรู้เพิ่มเติม โดยเฉพาะการหลังไหลของแรงงานต่างชาติเข้าสู่ประเทศไทย การที่จะประสบความสำเร็จได้ก็ด้วยการพัฒนาทุนมนุษย์ ซึ่งทุนมนุษย์ เป็นความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะหรือความชำนาญ รวมถึงประสบการณ์ของแต่ละคนที่สั่งสมอยู่ในตัวเอง คนเป็น “สินทรัพย์” ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Asset) ไม่มีค่าเสื่อมเหมือนทรัพย์สินอื่น และคนคือ “ทุน” (Human Capital) ที่สามารถสร้าง “มูลค่าเพิ่ม” ได้เสมอ คนเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะผลักดันให้องค์กรไปถึงเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งจะทำให้องค์กรอยู่รอด องค์กรมี

การวางแผนในการสร้างสมรรถนะหรือความสามารถ (Competency) ในทุนมนุษย์เพื่อให้มีความพร้อมในการแข่งขัน จีระ หงส์दारมณ (2554) ให้ทัศนะว่า คนไทยเก่ง 3 เรื่อง คือ เกษตรท่องเที่ยว การรักษาพยาบาลและสุขภาพอนามัย แต่ขาดความรู้หรือศักยภาพของทุนมนุษย์ ที่จะนำไปสู่ความเป็นระดับโลก (World Class) ถ้าพัฒนาเรื่องคุณภาพทุนมนุษย์ก็จะไปสู่ความสำเร็จได้

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง ประกอบไปด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ ซึ่งถือเป็นจุดยุทธศาสตร์สำคัญด้านการท่องเที่ยวของภูมิภาค เนื่องจากมีความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนประเพณีมากมายที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อเตรียมความพร้อมของทุนมนุษย์ จึงควรจะศึกษาการสร้างเสริมความเข้มแข็งของทุนมนุษย์ในการจัดการท่องเที่ยว โดยการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา และศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว ตลอดจนพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการจัดการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

การสร้างเสริมความเข้มแข็งของทุนมนุษย์ในการจัดการท่องเที่ยวภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา และศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง
2. เพื่อพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการจัดการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR) โดยใช้วิธีวิทยาการวิจัยแบบผสม (Mixed Methodology) ตามแนวคิดของนักวิชาการที่มีความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ Tashakkori & Teddlie (1998), Creswell (2008) โดยใช้เทคนิคการวิจัยทั้งเชิงปริมาณ (Quantitative Technique) ได้แก่ การวิจัยเชิงสำรวจ (survey study) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Technique) ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth Interview) และการสนทนากลุ่มเป้าหมาย (Focus Group Discussion)

กลุ่มตัวอย่าง สำหรับการวิจัยเชิงสำรวจ ได้แก่ ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง 4 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) ภัตตาคาร/ร้านอาหาร 2) ที่พัก/โรงแรม/รีสอร์ท/โฮมสเตย์ 3) ร้านขายของที่ระลึก 4) บริษัทนำเที่ยว/ทัวร์/มัคคุเทศก์ คัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 136 คน จากประชากร 210 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเปิดตารางสำเร็จของ Krejcie and Morgan จากผู้ที่มี

รายชื่อขึ้นทะเบียนกับสำนักงานท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จังหวัดขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์

การสัมภาษณ์เชิงลึก ตัวแทนกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น 3 คน มหาสารคาม 3 คน ร้อยเอ็ด 2 คน และกาฬสินธุ์ 3 คน รวม 11 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจงจากผู้ที่มีความร่วมมือในการประชุมทุกครั้งตลอดโครงการ

การสนทนากลุ่มเป้าหมาย กลุ่มผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง 4 จังหวัด จำนวน 15 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจงจากผู้ที่มีความร่วมมือในการประชุมทุกครั้งตลอดโครงการ เพื่อให้ได้ตัวบ่งชี้มาตรฐานการพัฒนาบุคลากรด้านการโรงแรมให้เป็นไปตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals หรือ MRA - TP)

เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับ .9425

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อหาค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) แล้วสรุปผลเป็นความเรียง

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา และศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง สรุปได้ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง พบว่าเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.97 ส่วนเพศชาย ร้อยละ 36.03 ตามลำดับ มีอายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 52.94 อายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 21.32 ตามลำดับ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 52.21 ระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า ร้อยละ 22.05 ตามลำดับ ประกอบอาชีพเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเป็นที่พัก ร้อยละ 30.15 เป็นร้านอาหาร ร้อยละ 24.26 ตามลำดับ มีลักษณะของกิจการ เป็นกิจการท่องเที่ยวส่วนบุคคล ร้อยละ 44.85 บริษัทจำกัด ร้อยละ 22.79 ตามลำดับ ที่ตั้งสถานประกอบการ ตั้งอยู่ที่จังหวัดขอนแก่น ร้อยละ 38.97 จังหวัดร้อยเอ็ด ร้อยละ 22.79 จังหวัดกาฬสินธุ์ ร้อยละ 19.85 จังหวัดมหาสารคาม ร้อยละ 18.38 ตามลำดับ มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 28.68 มีรายได้ 30,001- 40,000 บาท ร้อยละ 21.32 ตามลำดับ

1.2 สภาพปัจจุบันของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง พบว่า 1) มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในด้านการแนะนำนักท่องเที่ยวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.32 การบริหารจัดการ ร้อยละ 26.47 2) มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติดูแลรักษาสถานที่ท่องเที่ยวในด้านที่พักมากที่สุด ร้อยละ 45.59 เส้นทางคมนาคม ร้อยละ 44.85 3) สามารถถ่ายทอดประสบการณ์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยวิธีทัศนศึกษาดูงาน มากที่สุด ร้อยละ 66.18 ฝึกอบรม ร้อยละ 34.56 4) ได้รับทราบเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยวิธีทางโทรทัศน์ มากที่สุด ร้อยละ 77.94

ทางเว็บไซต์ ร้อยละ 45.59 5) ได้รับการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบทั้งบรรยาย และฝึกปฏิบัติจริงมากที่สุดร้อยละ 52.20 เน้นการบรรยายร้อยละ 20.59 6) ไม่เคยได้รับการสนับสนุนและบริการด้านกิจกรรมเพื่อใช้ในการปรับปรุงกิจการการท่องเที่ยวมากที่สุด ร้อยละ 63.23 ได้รับสนับสนุนวิทยากร/ผู้เชี่ยวชาญ ร้อยละ 16.18 7) ไม่เคยได้รับการสนับสนุนและบริการด้านการตลาดเพื่อใช้ในการปรับปรุงการท่องเที่ยวจากหน่วยงานอื่น ร้อยละ 64.71 และเคยได้รับการสนับสนุนและบริการด้านการตลาดเพื่อใช้ในการปรับปรุงการท่องเที่ยวจากหน่วยงานอื่น ร้อยละ 35.29 8) ผู้ประกอบการท่องเที่ยวได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานราชการมากที่สุด ร้อยละ 16.91 ได้รับการสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 14.71 9) มีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ร้อยละ 14.71 10) ไม่ได้รับการสนับสนุนและบริการด้านอื่นๆเพื่อใช้ในการปรับปรุงการท่องเที่ยว มากที่สุด ร้อยละ 50.74 11) สนับสนุนให้มีแหล่งบริการความรู้ในพื้นที่ ร้อยละ 33.82 12) ได้รับผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจในการประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวจากปัญหาในด้านปัญหาเศรษฐกิจโลก มากที่สุด ร้อยละ 61.76 รองลงมา ปัญหาราคาน้ำมันแพง ร้อยละ 31.62 13) ต้องการให้รัฐบาลแก้ไขปัญหาการท่องเที่ยวในด้านการประชาสัมพันธ์สร้างภาพลักษณ์ด้านท่องเที่ยวอย่างจริงจัง และต่อเนื่องมากที่สุด ร้อยละ 67.65 สร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ร้อยละ 33.09 14) ต้องการได้รับการสนับสนุนองค์ความรู้และประสบการณ์เพื่อการเพิ่มศักยภาพการประกอบการด้านการท่องเที่ยวในด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์มากที่สุด ร้อยละ 62.50 ภาษาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 42.65 ตามลำดับ

1.3 ปัญหาของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง

1) ปัญหาของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางโดยภาพรวม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยปัญหาของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง โดยภาพรวม

ปัญหาของผู้ประกอบการท่องเที่ยว	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับปัญหา
1. ด้านการบริหารจัดการ	4.03	0.59	มาก
2. ด้านการให้บริการ	3.63	0.62	มาก
3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.61	0.70	มาก
4. ด้านภาษาและวัฒนธรรม	4.13	0.92	มาก
เฉลี่ยรวม	3.88	0.57	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัญหาของผู้ประกอบการท่องเที่ยวทั้ง 4 ด้าน ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านภาษาและวัฒนธรรม ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.92) ด้านการบริหารจัดการ ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.59) ด้านการให้บริการ ($\bar{x} = 3.63$, S.D. = 0.62) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.61$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ

2) ปัญหาด้านการบริหารจัดการ พบว่า ปัญหาในด้านการบริหารจัดการ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ความต้องการให้รัฐบาลแก้ไขปัญหาด้านการท่องเที่ยวให้ดีขึ้น ($\bar{x} = 4.41$, S.D. = 0.68) ภาครัฐควรให้ทุนสนับสนุนแก่ผู้ประกอบการท่องเที่ยว ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.85) และการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยว ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.93) ตามลำดับ

3) ปัญหาด้านการให้บริการ พบว่า ปัญหาในด้านการให้บริการ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ขาดการจัดการด้านขยะและน้ำเสียอย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 1.08) สถานที่พักและร้านอาหารขาดความสะอาดและความปลอดภัย ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 1.09) และการบริการการท่องเที่ยวยังขาดมาตรฐาน ($\bar{x} = 3.73$, S.D. = 0.80) ตามลำดับ

4) ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ปัญหาในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ มีศูนย์บริการข้อมูลให้นักท่องเที่ยวไม่เพียงพอ ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = 0.91) การให้ข้อมูลของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวบริเวณหน้าสถานที่ท่องเที่ยวมีไม่เพียงพอ ($\bar{x} = 3.77$, S.D. = 0.86) และ การบริการข้อมูลของศูนย์ข้อมูลท่องเที่ยวขาดความรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.72$, S.D. = 0.77) ตามลำดับ

5) ปัญหาด้านภาษาและวัฒนธรรม พบว่า ปัญหาในด้านภาษาและวัฒนธรรม ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ การพัฒนาทักษะด้านภาษาในการบริการจัดการท่องเที่ยวแก่ประชาชนในท้องถิ่นไม่เพียงพอ ($\bar{x} = 4.20$, S.D. = 0.99) การเตรียมความพร้อมด้านภาษาและวัฒนธรรมของผู้ประกอบการท่องเที่ยวเพื่อสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนยังมีน้อย ($\bar{x} = 4.19$, S.D. = 1.03) และการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว โดยจัดหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อให้มีมาตรฐานในระดับสากลไม่เพียงพอ ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 1.02) ตามลำดับ

6) ปัญหาของผู้ประกอบการท่องเที่ยวใน 4 จังหวัด โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาของผู้ประกอบการท่องเที่ยวใน 4 จังหวัด โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ปัญหาของผู้ประกอบการ ท่องเที่ยว	ผลการวิเคราะห์							
	ขอนแก่น		มหาสารคาม		กาฬสินธุ์		ร้อยเอ็ด	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1.ด้านการบริหารจัดการ	3.86	0.68	4.24	0.50	4.17	0.58	3.99	0.42
2.ด้านการให้บริการ	3.49	0.78	3.86	0.43	3.75	0.49	3.59	0.49
3.ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.40	0.82	3.85	0.49	3.67	0.76	3.71	0.45
4.ด้านภาษาและวัฒนธรรม	3.73	1.01	4.61	0.71	4.31	0.94	4.24	0.64
เฉลี่ยรวม	3.61	0.67	4.15	0.42	4.06	0.45	3.92	0.39

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัญหาของผู้ประกอบการท่องเที่ยวใน 4 จังหวัด โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 4 จังหวัด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จังหวัดมหาสารคาม ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.42) จังหวัดกาฬสินธุ์ ($\bar{x} = 4.06$, S.D. = 0.45) จังหวัดร้อยเอ็ด ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = 0.39) และจังหวัดขอนแก่น ($\bar{x} = 3.61$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

1.4 วิเคราะห์ศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางสรุปได้ดังนี้

1) ด้านบุคลากร มีกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง ทั้ง 4 จังหวัด มี 4 กลุ่ม เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ กลุ่มภัตตาคาร/ร้านอาหาร กลุ่มที่พัก/โรงแรม/รีสอร์ท/โฮมสเตย์ กลุ่มร้านขายของที่ระลึก และกลุ่มบริษัทนำเที่ยว/ทัวร์/มัคคุเทศก์

2) ด้านวัสดุ/วัตถุดิบ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางทั้ง 4 จังหวัด มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย เช่น แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี และแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ได้แก่ อุทยานแห่งชาติภูผาม่าน จ.ขอนแก่น พิพิธภัณฑ์สิรินธร จ.กาฬสินธุ์ พระธาตุนาดูน จ.มหาสารคาม และศูนย์ทอผ้าไหมบ้านห้วยหลิม จ.ร้อยเอ็ด

3) ด้านงบประมาณ มีกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง ทั้ง 4 จังหวัด มีงบประมาณในการประกอบการท่องเที่ยวแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ผู้ประกอบการขนาดเล็ก ผู้ประกอบการขนาดกลาง และผู้ประกอบการขนาดใหญ่ ประกอบด้วย กลุ่มร้านอาหาร กลุ่มที่พัก กลุ่มร้านขายของที่ระลึก และกลุ่มบริษัทนำเที่ยว

4) ด้านการจัดการ มีผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง ทั้ง 4 จังหวัด ลักษณะของกิจการ มีหลายประเภท เช่น ประเภทกิจการท่องเที่ยวส่วนบุคคล ประเภทบริษัทจำกัด ประเภทกิจการท่องเที่ยวอื่น ๆ (เช่น วิสาหกิจชุมชน กลุ่มชุมชน) ประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด และประเภทอื่นๆ เช่น ผู้ประกอบการรายย่อย

5) ด้านการใช้เทคโนโลยี ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางทั้ง 4 จังหวัด ให้ความสำคัญด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เห็นด้วยในการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน มีการติดต่อ สื่อสารที่รวดเร็ว ทันสมัย ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการเก็บข้อมูล ใช้

ระบบอินเทอร์เน็ต มี website ค้นหาข้อมูลที่มีความสำคัญและจำเป็น ทำให้ช่วยประหยัดเวลาในการสืบค้นข้อมูล และเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้รวดเร็ว เช่น

พิพิธภัณฑ์สิรินธร หรือพิพิธภัณฑ์ไดโนเสาร์ภูมัยข้าว อ.สหัสขันธ์ จ.กาฬสินธุ์

<http://www.touronthai.com>

พระธาตุนาดูน ต.พระธาตุ อ.ภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม

<http://www.oceansmile.com/E/Mahasarakam/PhatadNadun.htm>

หมู่บ้านงูจงอาง บ้านโคกสง่า ต.ทรายมูล อ.น้ำพอง จ.ขอนแก่น

<http://www.annaontour.com/province/khonkaen/moobannngoojongang.php>

ศูนย์ทอผ้าไหมบ้านห้วยหลิม หมู่ 3 ต.มะบ้า อ.ทุ่งเขาหลวง จ.ร้อยเอ็ด

<http://teawtourthai.com/roiet/?id=2725>

2. ผลการพัฒนาศักยภาพพหุมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการจัดการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง มีดังนี้

2.1 หามาตรฐานด้านการพัฒนาบุคลากรด้านการโรงแรมให้เป็นไปตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (MRA) ของกลุ่มผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง โดยการจัดสนทนากลุ่มเป้าหมาย เชิญวิทยากร ร่วมสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ดังภาพที่ 1





ภาพที่ 1 ภาพแสดงการสนทนากลุ่มเป้าหมายของกลุ่มผู้ประกอบการโรงแรม

โดยการสนทนากลุ่มเป้าหมาย ที่ประชุมเลือกตัวบ่งชี้มาตรฐาน MRA ของกลุ่มผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง คือ มาตรฐานงานต้อนรับส่วนหน้าของกลุ่ม 4 จังหวัด ได้มาตรฐานด้าน Hotel Services คือ Front office: receptionists ดังนั้น พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง จะต้อง

- 1) มีบุคลิกภาพที่ยิ้มแย้ม ไหว้ ทักทาย สวัสดิ์ ตามธรรมเนียมไทย ทำทุกครั้งอย่างต่อเนื่อง (ตรวจสอบแบบ real time) เป็นมาตรฐานโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง 4 จังหวัด คือ ร้อยเอ็ด ขอนแก่น มหาสารคาม และกาฬสินธุ์ (ร้อยแก่นสารสินธุ์)
- 2) เข้าใจขั้นตอนการทำงาน ระบบการบริการที่รวดเร็ว คล่องตัว มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานสะดวกและราบรื่นขึ้น
- 3) มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาไทย อีสาน ภาษาสากลอื่นๆ + ภาษา ASEAN มี Tag ติดไว้เพื่อให้แขกรู้ว่าใครพูดภาษาอะไรได้ และซักถามได้ มีผู้ที่มีความสามารถในการใช้ภาษาที่แตกต่าง และเหนือกว่า
- 4) มีความสามารถในการให้ข้อมูล Product knowledge - local Knowledge หรือสามารถช่วยเหลือจัดหาผู้ที่รู้ข้อมูลมาอธิบายได้ ระหว่างที่อยู่ในเวลาปฏิบัติงาน
- 5) มีทักษะของ safe security / First-aids เข้าใจในการบริการเบื้องต้น เช่น การอพยพ การหนีไฟ อุบัติเหตุ
- 6) มีศักยภาพในการบริการให้สอดคล้องกับมาตรฐานของโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง ตามขนาดของโรงแรม

2.2 ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวทุกประเภททั้ง 4 จังหวัด พัฒนาตนเองโดยการศึกษาดูงาน Best Practice 4 แห่ง เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง

อภิปรายผล

อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

1. สภาพปัจจุบัน ปัญหา และศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยว ควรนำไปพิจารณาเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

1.1) ศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย เช่น แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี และแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม สามารถท่องเที่ยวได้ทุกฤดูกาล ซึ่งข้อมูลจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ของจังหวัดขอนแก่นในปี 2550 พบว่า อัตราการเติบโตของจำนวนผู้เยี่ยมเยือนรวมมีการปรับตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.52 ขอนแก่นถือเป็นจังหวัดที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นอันดับที่ 2 ของภูมิภาครองจาก จ.นครราชสีมา (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2550) นักท่องเที่ยวมีมูลเหตุจูงใจต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่น คือ การท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน และการท่องเที่ยวเพื่อความสุขสนานและความบันเทิง ชอบสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นห้างสรรพสินค้ามากที่สุด สถานที่ท่องเที่ยวรองลงมาคือ สถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติ (จารุวรรณ อุชาติ, 2554) จังหวัดมหาสารคาม มีบรรยากาศเต็มไปด้วยความสงบ และเป็นศูนย์กลางทางการศึกษาของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงได้ชื่อว่าเป็น “ตักศิลาแห่งอีสาน” จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นเพชรน้ำงามของเมืองอีสาน ดินแดนแห่งทุ่งกุลาร้องไห้ เป็นแหล่งกำเนิดข้าวหอมมะลิที่ขึ้นชื่อ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีพิพิธภัณฑ์สิรินธร ตั้งอยู่ใกล้กับแหล่งขุดค้นฟอสซิลไดโนเสาร์ จัดแสดงนิทรรศการด้านธรณีวิทยา และซากดึกดำบรรพ์ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้ความรู้

1.2) ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวทุกประเภททั้ง 4 จังหวัด ได้เสนอสิ่งที่ต้องการในงานวิจัยทั้งในการตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ สิ่งที่ต้องการ คือ ได้รับการสนับสนุนองค์ความรู้และประสบการณ์เพื่อการเพิ่มศักยภาพการประกอบการด้านการท่องเที่ยวในด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์มากที่สุด ต้องการให้รัฐบาลแก้ไขปัญหาด้านการท่องเที่ยวให้ดีขึ้น ต้องการให้ภาครัฐให้ทุนสนับสนุนแก่ผู้ประกอบการท่องเที่ยว และการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยว และผู้ประกอบการท่องเที่ยวทุกประเภทต้องการพัฒนาความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษ สอดคล้องกับ สุพัตรา จิราธิวัฒน์ (2554) มีความเห็นว่า ธุรกิจท่องเที่ยวและบริการจำเป็นต้องใช้ภาษาต่างประเทศมากที่สุด หากพิจารณาประเทศคู่แข่งจะพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ นอกจากนี้ผู้ประกอบการต้องการให้หน่วยงานภาครัฐช่วยผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงานเป็นภาษาอังกฤษอย่างกว้างขวางและเป็นปัจจุบัน จะเห็นความตื่นตัวและมีความพร้อมในการพัฒนาหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเข้ามาสนับสนุนหรือให้ความช่วยเหลือ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ ขอเสนอให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับนโยบายด้านการท่องเที่ยว ได้สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนต่างๆ ที่ต้องการเดินทางไปท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ ได้ใช้บริการของบริษัทนำเที่ยวแทนที่แต่ละสถาบันและหน่วยงานต่างๆ จะจัดเองเพื่อที่จะได้ยกระดับมาตรฐานการบริการการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น บริษัทต่างๆ มีการแข่งขันในด้านมาตรฐานการบริการมากยิ่งขึ้น

1.3) ผู้ประกอบการท่องเที่ยวโรงแรมและที่พัก มีปัญหาการบริการการท่องเที่ยวยังขาดมาตรฐาน และปัญหาด้านอื่นๆด้วย ซึ่งทุกปัญหาต้องใช้งบประมาณในการปรับปรุงให้ได้มาตรฐาน จึงต้องการให้หน่วยงานภาครัฐและธนาคารจัดโครงการเงินกู้สำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักที่มีระบบการอนุมัติและการผ่อนส่งที่สะดวกเช่นเดียวกับโครงการที่จัดให้กับข้าราชการต้องการให้หน่วยงานภาครัฐที่ดูแลด้านการท่องเที่ยวได้พัฒนาตัวบ่งชี้ด้านการบริการต่างๆของโรงแรมใน AEC เพื่อให้แต่ละโรงแรมได้นำไปใช้ และมีการตรวจสอบมาตรฐานและให้การรับรองเป็นระยะๆ เนื่องจากประเทศใน AEC บางประเทศมีความพร้อมในการให้บริการ ทั้งผู้ประกอบการ และพนักงานผู้ให้บริการทุกฝ่าย เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาทักษะด้านภาษาในการบริการจัดการท่องเที่ยว การเตรียมความพร้อมด้านภาษาและวัฒนธรรมของผู้ประกอบการท่องเที่ยว เพื่อสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สอดคล้องกับ วลัยพร รุ่งตระกูลไพบูลย์ (2552) ด้านภาษาและวัฒนธรรม พบว่า ควรเตรียมความพร้อมให้นักศึกษามีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก ในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว และควรหาโอกาสฝึกฝนภาษาที่สองหรือภาษาที่สามด้วย เช่น จีน ญี่ปุ่น เกาหลี เป็นต้น

2. การพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการจัดการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง โดยการพัฒนามาตรฐานด้านการพัฒนาบุคลากรด้านการโรงแรมให้เป็นไปตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (MRA) ได้มาตรฐานด้าน Hotel Services คือ Front office: receptionists ซึ่งผู้ประกอบการท่องเที่ยวโรงแรมและที่พัก ตัวแทนทั้ง 4 จังหวัด อยากพัฒนาให้ครบทุกองค์ประกอบตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ที่วิทยากรนำเสนอให้ดู แต่ด้วยข้อจำกัดของโครงการวิจัยทั้งด้านเวลาและงบประมาณ จึงไม่สามารถทำได้ครบ ซึ่งผู้จัดการโรงแรมทั้ง 4 จังหวัด รวมทั้งผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานขอนแก่น รองผู้อำนวยการสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา ที่เข้าร่วมสนทนด้วย เห็นพ้องกันว่า เป็นสิ่งที่ดีที่จะสานต่องานวิจัยเพื่อให้ได้มาตรฐานตัวบ่งชี้ด้านการบริการต่างๆของโรงแรมใน AEC ซึ่งมาตรฐานด้านการพัฒนาบุคลากรด้านการโรงแรม ยังไม่เคยมีข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวด้านการโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. สำหรับหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยว ควรนำไปพิจารณาเพื่อหาแนวทางสนับสนุนส่งเสริมผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว ตามความต้องการในด้านการตลาด การประชาสัมพันธ์ ภาษาและวัฒนธรรม การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยว และการจัดงานและโปรแกรมการท่องเที่ยวในเทศกาลต่าง ๆ

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว ควรมีการเตรียมความพร้อมด้านภาษาและวัฒนธรรมของผู้ประกอบการท่องเที่ยวเพื่อสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนยังมีน้อย ควรพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว โดยจัดหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อให้มีมาตรฐานในระดับสากล

3. หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยว ควรพัฒนาตัวบ่งชี้ด้านมาตรฐานการบริการต่างๆของโรงแรมใน AEC เพื่อให้แต่ละโรงแรมได้นำไปใช้ และมีการตรวจสอบมาตรฐานและให้การรับรองเป็นระยะๆ

4. ควรวิจัยและพัฒนาตัวบ่งชี้มาตรฐานการจัดบริการท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางเพื่อให้การบริการได้มาตรฐานสากล และเชื่อมต่อภูมิภาคอื่นๆ

5. ควรวิจัยและพัฒนามาตรฐานด้านการพัฒนาบุคลากรด้านการโรงแรมให้เป็นไปตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals หรือ MRA) ให้ครบทุกองค์ประกอบ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้อยู่ภายใต้แผนวิจัย “ศักยภาพการท่องเที่ยวภาคตะวันออกเฉียงเหนือสู่การเป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงประชาคมอาเซียน” มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยได้รับทุนสนับสนุนจากคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญ ดร.เทิดชาย ช่วยบำรุง ผู้อำนวยการศูนย์ศึกษาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ รองศาสตราจารย์ ดร.กนก สมะวรรณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รองศาสตราจารย์ ดร.ภัทธีรา ผลงาม ดร.สมยงค์ สีขาว และ ดร.สมศักดิ์ สีตากุลฤทธิ์ ที่กรุณาเสียสละเวลาตรวจเครื่องมือวิจัยให้เป็นอย่างดี ขอขอบคุณ ดร.พิศาล สร้อยธุระห์ ที่ปรึกษาอธิการบดีวิทยาลัยดุสิตธานี ที่กรุณาเสียสละเวลาเป็นวิทยากร ขอขอบคุณ ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานขอนแก่น ที่ให้ความอนุเคราะห์รายชื่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวทั้ง 4 จังหวัด ขอขอบคุณผู้อำนวยการสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาในพื้นที่ศึกษา 4 จังหวัด ที่ส่งตัวแทนเข้าร่วมประชุม ขอขอบคุณผู้จัดการโรงแรมทั้ง 4 จังหวัด ที่เข้าร่วมประชุมการสนทนากลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้ตัวบ่งชี้มาตรฐาน MRA ของกลุ่มผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง ขอขอบคุณผู้ประกอบการท่องเที่ยวทั้ง 4 จังหวัด ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่มเป้าหมาย ตลอดจนกระทั่งให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยเชิงสำรวจ

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวและกีฬา,กระทรวง. (2550). ยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย, กรุงเทพมหานคร, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- จารุวรรณ อุชาติ. (2554). **ทัศนคติและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในจังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จีระ หงส์ลดารมภ์. (2554). **เศรษฐกิจไทย...เกษตร, ท่องเที่ยว , รักษาพยาบาล ระดับโลก World Class ?** วันเสาร์ที่ 23 เมษายน 2554 www.chiraacademy.com ปีที่ 5 ฉบับที่ 16.

- ลัคนา วันเทวิน. (2554). “**แนะนำนักศึกษาพัฒนาศักยภาพด้านภาษารับมือประชาคมอาเซียน**” ใน **งานสัมมนา เรื่อง “การบริหารความเสี่ยงในอุตสาหกรรมบริการ”** จัดโดยคณะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยรังสิตวันที่ 10กุมภาพันธ์ 2554.
- วลัยพร ธีวตระกูลไพบูลย์. (2552). เทิดชาย ช่วยบำรุง บรรณาธิการ “**แนวโน้มพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในอนาคต**” ใน รวบรวมบทความวารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติปี พ.ศ. 2551 กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวไทย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
- สุพัตรา จิราธิวัฒน์. (2554). “**แนะนำนักศึกษาพัฒนาศักยภาพด้านภาษารับมือประชาคมอาเซียน**” ใน **งานสัมมนา เรื่อง “การบริหารความเสี่ยงในอุตสาหกรรมบริการ”** จัดโดยคณะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยรังสิต วันที่ 10กุมภาพันธ์ 2554.
- สุรพล อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2554). “**แนะนำนักศึกษาพัฒนาศักยภาพด้านภาษารับมือประชาคมอาเซียน**” ในงานสัมมนา เรื่อง “การบริหารความเสี่ยงในอุตสาหกรรมบริการ” จัดโดย คณะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยรังสิต วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2554.
- สุรินทร์ พิศสุวรรณ. (2553). “**พิษณุโลก ประตูปุทธศาสนาสู่อินโดจีนและอาเซียน**” เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2553 ณ หอประชุมศรีวชิรโชติ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก.
- Creswell, J.W. (2008). **Educational research : planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research.** 3rd ed. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Tashakkori, A. ,& Teddlie, C. (1998). **Mixed methodology : Combining qualitative and quantitative approaches.** California: SAGE Publications.