

**การพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
ของเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี**
**Human Capital Development for Sustainable Tourism of
Phangan Island, Surat Thani**

วิชชุดา มาชู*

ปติดา โมราศิลป์**

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพปัญหาด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของเกาะพะงัน (2) ศึกษาความต้องการในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของเกาะพะงันและ (3) เสนอแนะแผนพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การศึกษาใช้วิธีวิจัยแบบผสม (Mixed-method) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) การสนทนากลุ่มย่อย (Focus group) และการสำรวจ (Survey) กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจากภาคธุรกิจและแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำนวน 316 ตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างจากภาคท้องถิ่นจำนวน 26 ตัวอย่าง

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทุนมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของเกาะพะงันทั้งโดยตรงและโดยอ้อมแบ่งเป็น 4 กลุ่มคือ กลุ่มธุรกิจและแรงงาน กลุ่มคนท้องถิ่น กลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มเยาวชน ปัญหาที่เกี่ยวข้องจึงแตกต่างกันตามประเภทของกลุ่มทุนมนุษย์ทั้ง 4 กลุ่มนี้ ทั้งนี้ในภาพรวมเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะในการทำงาน ทักษะภาษาต่างประเทศ การขาดการพัฒนาอาชีพเสริม การขาดแคลนแรงงานคุณภาพ เป็นต้น แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจึงควรแบ่งแผนพัฒนาเป็น 3 ระยะ ในระยะสั้นควรมุ่งเน้นการฝึกอบรมต่างๆ

* สาขาวิชาการท่องเที่ยวและนันทนาการ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

** สาขาวิชาการท่องเที่ยวและนันทนาการ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

ระยะกลางควรพัฒนาเครือข่ายองค์กรเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ และระยะยาวควรสร้างศูนย์ฝึกอบรมและที่สำคัญที่สุดคือการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นเพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ทุนมนุษย์ การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เกาะพะงัน

Abstract

This research aims to (1) investigate issues regarding human capital development (2) explore the needs for human capital development and (3) propose a framework of human capital growth for Phangan Island sustainable tourism development. A mixed method of in-depth interviews, focus groups, and surveys was employed. The data collection was based on two sample groups (1) 316 members from a tourism business sector and its labor business (2) 26 members from a local sector.

The findings reveal that there are four groups of human capital having both direct and indirect relations with Phangan Island tourism business (a) business owners and labors (b) the locals (c) the seniors (d) the youths. Although the problems involved are varied based on their classifications, the overall issues are (1) work skills (2) foreign languages skills (3) insufficient supplement career development (4) insufficient quality labor force. A framework for the human capital development is subsequently set in three key phases. Phase one, in a short term, is to focus on various training courses; phase two, an intermediate one, is to organize a network of public and private sectors; phase three, a long term, is to establish a training center emphasizing on the heightening of a local curriculum for human capital advancement that leads to the island's sustainable tourism development.

Keywords: human capital; sustainable tourism; Phangan Island

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานเป็นจำนวนมาก (Labor Intensive) ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญของการจัดการการท่องเที่ยวและบริการในทุกรูปแบบ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2557) ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพจึงมีสูงตามอัตราการเติบโตของการท่องเที่ยว โดยที่อัตราการเติบโตของธุรกิจท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2558 - พ.ศ. 2560 จะมีความต้องการกำลังคนในสาขาที่พักแรมเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2558 จำนวน 108,000 คน เป็นจำนวน 130,000 คน ในปี พ.ศ. 2560 โดยเน้นที่ 4 แผนกหลักคือ ต้อนรับ แม่บ้านครัว และบริการอาหารและเครื่องดื่ม (สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2557)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวจึงได้รับความสนใจ แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564) ให้ความสำคัญกับการวางรากฐานและแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในหลายด้าน รวมทั้งด้านบุคลากรทางการท่องเที่ยว (ยุทธศาสตร์ที่ 3) สาระสำคัญของยุทธศาสตร์นี้คือ (1) พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวทั้งระบบให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและเพียงพอต่อความต้องการของตลาด และ (2) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวและได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยว

อย่างไรก็ตามเพื่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงไม่ควรจำกัดอยู่แต่เพียงภาคธุรกิจด้านการท่องเที่ยวแต่ควรมุ่งให้เกิดการพัฒนาคนท้องถิ่นการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนคือการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่ครอบคลุมมิติทางด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม (WTO, 1998; Swarbrooke, 1999) ภายใต้มิติด้านสังคม การท่องเที่ยวต้องสามารถสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี สร้างสังคมความเป็นอยู่ที่ดีให้กับท้องถิ่นซึ่งเป็นที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ทั้งนี้ดัชนีชี้วัดคุณภาพของสังคมประการหนึ่งคือการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพทั้งในภาคธุรกิจท่องเที่ยวและภาคประชาชนท้องถิ่น

เกาะพะงัน เป็นเกาะที่ค่อนข้างสงบ มีความร่มรื่นของทิวไม้ริมชายหาด มีหาดทรายขาวและน้ำทะเลที่ใสจึงของเป็นเสน่ห์ของเกาะพะงัน โดยบนเกาะพะงันมีสถานที่ท่องเที่ยวหลายแห่ง เช่น น้ำตกธารเสด็จ เป็นน้ำตกที่รัชกาลที่ 5 ได้พระราชทานนามไว้ และเสด็จประพาสถึง 14 ครั้ง น้ำตกแพง เป็นน้ำตกที่สวยงามมีหลายชั้น เช่น แพงน้อย ธารกล้วยไม้มีน้ำตลอดทั้งปีแสดงถึง

ความสมบูรณ์ของผืนป่า มีทางเดินป่าไปยังโคมศิลาซึ่งเป็นจุดชมวิวและชมพระอาทิตย์ตกที่สวยงาม ด้วยเหตุนี้เกาะพะงันจึงเป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวไปเยือนมากเป็นอันดับที่ 3 ของจังหวัดสุราษฎร์ธานี (619,609 คน) และส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย (สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2557)

การเติบโตของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังเกาะพะงัน ส่งผลกระทบในหลายๆ ด้าน การศึกษาผลกระทบจากการท่องเที่ยวของเกาะพะงันที่ผ่านมาชี้ให้เห็นว่า การท่องเที่ยวส่งผลทั้งด้านบวกและด้านลบต่อสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคมของเกาะพะงัน กล่าวคือในขณะที่เศรษฐกิจของเกาะพะงันดีขึ้นอันเนื่องมาจากรายได้จากการท่องเที่ยว แต่สังคมความเป็นอัตลักษณ์ท้องถิ่นของเกาะพะงันเริ่มเลือนหายไป เป็นต้น (ปานจิตร จินศิริ และพีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์, 2556) ในขณะเดียวกันปัญหาสำคัญของจังหวัดสุราษฎร์ธานีคือการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีและแรงงานฝีมือจำนวนมากยังขาดความพร้อมด้านภาษาต่างประเทศ (สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2557) ขณะที่ข้อมูลรายงานจากกระทรวงแรงงาน (2559) แสดงให้เห็นข้อมูลทางเศรษฐกิจของประเทศอาเซียนและต่างประเทศที่สำคัญในปี พ.ศ. 2558 พบว่าอัตราการเติบโตของ GDP ของประเทศพม่าและลาว (7.0) และประเทศฟิลิปปินส์ (5.8) สูงกว่าประเทศไทย (2.8) หากอัตราการเติบโตของ GDP ประเทศเหล่านี้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง การเคลื่อนย้ายแรงงานทั้ง 3 สัญชาติมาทำงานในประเทศไทยอาจจะลดน้อยลงและอาจส่งผลกระทบต่อขาดแคลนแรงงานในหลายๆ ภาคธุรกิจรวมทั้งการท่องเที่ยวและบริการ

งานวิจัยนี้จึงศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพแรงงานและการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในระยะยาวเพื่อเป็นส่วนส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของเกาะพะงัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของเกาะพะงัน
2. เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของเกาะพะงัน
3. เพื่อเสนอแนะแผนพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของเกาะพะงัน

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Tourism)

การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนพัฒนามาจากแนวคิดความยั่งยืน (Sustainability) (Butler, 1999; Liu, 2003) The World Tourism Organization (WTO, 1995: 30) ให้ความหมายการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนว่า “การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ต้องให้ความสำคัญความต้องการของนักท่องเที่ยวและความต้องการเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวหรือในที่นี้คือชุมชนท้องถิ่น ในขณะเดียวกันนั้น ต้องช่วยปกป้องและเพิ่มโอกาสในอนาคต จึงเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่นำไปสู่การจัดการทรัพยากรทั้งหมดในทางที่ความต้องการในเชิงเศรษฐกิจ สังคมและความสุขของนักท่องเที่ยวและเจ้าของพื้นที่ท่องเที่ยวได้รับการเติมเต็มโดยยังคงรักษาไว้ซึ่งวัฒนธรรม ความหลากหลายทางชีวภาพและธรรมชาติ” ความหมายดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเป็นผลผลิตขององค์ประกอบและหลักการที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยว ความต้องการและความพึงพอใจให้แก่หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชน ความต้องการและความพึงพอใจของคนท้องถิ่น และการปกป้องทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม องค์ประกอบทั้งหมดนี้ต้องทำงานอย่างสอดคล้องกัน โดยสรุป การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเป็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบสำคัญทางการท่องเที่ยวใน 3 มิติ คือมิติทางด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และด้านสังคม ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการจัดการการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

ที่มา: สรุปลงจากความหมายการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดย WTO (1995)

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital Management)

ทุนมนุษย์ หรือ Human Capital มีความหมายในเชิงเศรษฐศาสตร์ว่า ทักษะและความรู้ที่บุคคลมีเพื่อก่อให้เกิดศักยภาพในเชิงการผลิต (Becker, 1962) โดยให้ความสำคัญกับการศึกษาที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลิตภาพและประสิทธิภาพของแรงงาน โดยการพัฒนาความสามารถภายในตัวบุคคลและการลงทุนในการพัฒนาความเป็นมนุษย์ของบุคคล (Olaniyan & Oke-makinde, 2008) อย่างไรก็ตามในโลกศตวรรษที่ 21 นิยามของทุนมนุษย์ไม่ควรถูกจำกัดอยู่เพียงแค่นี้บริบทของเศรษฐศาสตร์หรือการพัฒนาเศรษฐกิจ Kusluvan, Ilhan, & Buyruk (2010) กล่าวว่า ทุนมนุษย์เกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะ ความสามารถ บุคลิกภาพ อารมณ์และวุฒิภาวะ ประสบการณ์ ความสัมพันธ์และการศึกษา ทั้งนี้ Singh (1997) กล่าวว่า การฝึกอบรมและการให้การศึกษา เป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์

แนวคิดการพัฒนาทุนมนุษย์เปลี่ยนแปลงต่อยอดมาจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จีระ หงส์ลดารมภ์ และคณะ (2557) กล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีทุนใหม่ 5 ประการ (5K's) เพื่อการพัฒนาคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ในยุคโลกาภิวัตน์ คือ ทุนทางความรู้ (Knowledge capital) ทุนทางความคิดสร้างสรรค์ (Creativity capital) ทุนทางนวัตกรรม (Innovation capital) ทุนทางวัฒนธรรม (Cultural capital) และ ทุนทางอารมณ์ (Emotional capital) ซึ่งต้องเป็นการพัฒนาตั้งแต่ระดับมหภาคคือประเทศ สังคม ชุมชน ไปจนถึงระดับจุลภาคคือองค์กรและบุคคล ทั้งนี้การพัฒนาทุนมนุษย์ต้องมุ่งไปสู่การเป็นทุนแห่งความยั่งยืน (Sustainable Capital) ซึ่งมีปัจจัยชีวิต 6 ประการคือ (1) เป็นการพัฒนาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (2) การพัฒนาอย่างยั่งยืนต้องสอดคล้องกับการรักษาทรัพยากรธรรมชาติ (3) ต้องมีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม (4) เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ การคิดแบบวิทยาศาสตร์ (5) ต้องมีการกระจายรายได้สู่ประชาชนส่วนใหญ่ และ (6) ต้องเป็นการพัฒนาที่พึ่งตนเอง

งานวิจัยด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

งานวิจัยด้านการพัฒนาทุนมนุษย์/ทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวที่ผ่านมามีการดำเนินงานในหลายพื้นที่ของประเทศไทย ตัวอย่างเช่น การศึกษาการสร้างความเข้มแข็งของทุนมนุษย์ในการจัดการท่องเที่ยวภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดย ชัชจรีญา ไบลี และคณะ (2558) ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (สัมภาษณ์เชิงลึก และสนทนากลุ่ม) และเชิงปริมาณ (การสำรวจ) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ประกอบการท่องเที่ยว ได้แก่ ภัตตาคารร้านอาหาร ที่พัก ร้านขายของที่ระลึก และบริษัทนำเที่ยวจำนวน 136 คน พบว่า ผู้ประกอบการท่องเที่ยวพัฒนาทุนมนุษย์โดยการทัศนศึกษาดูงาน และการฝึกอบรมภายใน การถ่ายทอดประสบการณ์ และต้องการให้ภาครัฐช่วยแก้ไขปัญหาด้านภาพลักษณ์ ต้องการการสนับสนุนองค์ความรู้ด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์มากที่สุด

การศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียน กรณีศึกษา กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน (ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ ตรัง) โดย เอกพล วงศ์เสรี และคณะ (2556) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธุรกิจโรงแรมและธุรกิจการบิน จำนวน 1,100 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่มย่อย พบว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ในการรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนประกอบด้วย 3 ด้านคือ ด้านความรู้ (เช่น การท่องเที่ยว การบริการและต้อนรับ ห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยและสุขภาพ มาตรฐานความปลอดภัย ผลิตภัณฑ์และบริการ) ด้านทักษะ (ภาษาอังกฤษ การจัดห้องพัก การประกอบอาหาร การบริการลูกค้า) และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีจิตบริการ ความตรงต่อเวลา) รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในธุรกิจบริการที่บุคลากรต้องการได้แก่ การศึกษาต่อและการพัฒนาตนเอง เช่นศึกษาจากคอมพิวเตอร์ช่วยสอน การสอนงาน การให้คำปรึกษา ในขณะเดียวกัน ผู้วิจัยนำเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะโดยให้ภาครัฐมีส่วนร่วมในการออกแบบระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง เช่นคอมพิวเตอร์ช่วยสอน การพัฒนาฝีมือแรงงาน การร่วมกับเอกชนในการพัฒนาและฝึกอบรม การกำหนดอัตราค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

สุรีย์ เลี้ยวเพ็ญวงษ์ (2557) ศึกษายุทธศาสตร์การท่องเที่ยวภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง (ขอนแก่น มหาสารคาม กาฬสินธุ์ ร้อยเอ็ด) สู่การเป็นศูนย์กลางของอนุภาคลุ่มน้ำโขงใช้วิธีวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ (1) ภัตตาคาร/ร้านอาหาร (2) ที่พักแรม (3) ร้านขายของที่ระลึก (4) บริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ผลการศึกษาพบว่า การสร้างความเข้มแข็งของทุนมนุษย์ในการจัดการท่องเที่ยวมุ่งเน้นไปยังมาตรฐาน MRA (ASEAN Mutual Recognition Agreement) ในส่วนของงานต้อนรับส่วนหน้า

ศิริรัตน์ มีเดช (2549) ศึกษาความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ของอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยวิธีเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารและบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพบว่า ธุรกิจส่วนใหญ่ที่

เป็นผลจากการสำรวจคือ รีสอร์ทและโรงแรม ผู้บริหารองค์กรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการฝึกอบรม (Training) เป็นรูปแบบกิจกรรมที่สถานประกอบการใช้มากที่สุดเพื่อพัฒนาพนักงาน โดยมีวิธีการเช่น การสอนงาน การปฐมนิเทศ ฝึกอบรมเฉพาะด้าน ศึกษาดูงาน และให้ความเห็นว่าหน่วยงานภาคเอกชนได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานเทศบาล สถาบันการศึกษามีหน้าที่ร่วมกันในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานชี้ให้เห็นว่า ในปัจจุบันการสนับสนุนจากสถานประกอบการให้ได้รับการฝึกอบรมยังอยู่ในระดับต่ำและเป็นการอบรมเฉพาะงาน พนักงานส่วนใหญ่รายงานว่าได้รับการอบรมทักษะพื้นฐาน ในการปฏิบัติงาน การปฐมนิเทศ และพนักงานระดับปฏิบัติการต้องการพัฒนาด้านภาษาต่างประเทศมากที่สุด ผลการวิจัยนี้ยังแสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงานมีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และผู้วิจัยเสนอแนะงานวิจัยในอนาคตว่า ควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับบริบทของอาชีพและท้องถิ่น และควรมีการวิจัยในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมและแนวทางการพัฒนา ที่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมต่อไป

ในบริบทระดับชุมชนท้องถิ่น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน ขวัญกมล ดอนขวา (2555) พบว่าปัจจัยที่ผลักดันเศรษฐกิจชุมชนมีหลายปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการพัฒนาพื้นฐานทางกายภาพ ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีผลกระทบทางตรงต่อกิจกรรมในกระบวนการเศรษฐกิจชุมชนที่เกี่ยวกับการค้าขายมากที่สุด และมีผลกระทบทางอ้อมต่อการจัดสรรกำไรส่วนเกินของชุมชนในด้านการให้การศึกษามากที่สุด ดังนั้นการพัฒนาผู้นำเศรษฐกิจชุมชน การพัฒนาสมาชิกกลุ่ม การพัฒนาเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนมีผลต่อการเพิ่มยอดขายสินค้าในชุมชน และรายได้ดังกล่าวจะมีผลต่อการจัดสรรกำไรไปเพื่อการช่วยเหลือกิจกรรมของชุมชนในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะกิจกรรมด้านการศึกษา ถึงแม้ว่างานวิจัยนี้ไม่ใช่งานวิจัยในบริบทด้านการท่องเที่ยว แต่ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาทุนมนุษย์ช่วยส่งเสริมการพัฒนาชุมชนในเชิงความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ และความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจของชุมชน การเสริมสร้างความเข้มแข็งของท้องถิ่น การพัฒนาทักษะความรู้ของบุคลากร รวมทั้งเสริมสร้างศักยภาพผู้ประกอบการ นับเป็นตัวชี้วัดสำคัญประการหนึ่งของการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน



โดยสรุป งานวิจัยที่ผ่านมาศึกษาการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีกลุ่มตัวอย่างเป็นทุนมนุษย์ในภาคธุรกิจ และส่วนใหญ่พบว่าความต้องการในการพัฒนาเกี่ยวข้องกับความรู้และทักษะในการทำงาน ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ โดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมเป็นสำคัญ สำหรับการศึกษาแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของเกาะพะงันนี้ วางกรอบแนวคิดในการศึกษาโดยใช้แนวคิดทุนมนุษย์ 5K's และแนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กล่าวคือ การจะพัฒนาการท่องเที่ยวไปสู่ความยั่งยืนทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม-วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมได้นั้น ต้องมีพื้นฐานจากการพัฒนา “คน” ซึ่งนับเป็นต้นทุนในการพัฒนาด้านอื่นๆ และสิ่งที่ต้องพัฒนาในทุนมนุษย์คือ ทุนทางการสร้างสรรค์ ทุนทางความรู้ ทุนทางนวัตกรรม ทุนทางอารมณ์ และทุนทางวัฒนธรรม (5K's) และกลุ่มทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของเกาะพะงันไม่ควรจำกัดแค่เพียงกลุ่มภาคธุรกิจ แต่ต้องรวมไปถึงคนในชุมชนท้องถิ่นด้วยเช่นกัน

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของเกาะพะงัน ใช้วิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Method) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างจากภาคชุมชน และกลุ่มตัวอย่างจากภาคธุรกิจหลักที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของเกาะพะงัน ตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดวิธีการวิจัย

ตารางที่ 1 รายละเอียดวิธีการวิจัย

วิธีวิจัย	เครื่องมือวิจัย	การเก็บข้อมูล	กลุ่มตัวอย่าง	การวิเคราะห์ข้อมูล
เชิงคุณภาพ	แบบสัมภาษณ์	In-depth	ผู้นำท้องถิ่นและชุมชน จำนวน	Content Analysis
	กึ่งโครงสร้าง	Interview	19 คน	
เชิงปริมาณ	ชุดคำถามกึ่งโครงสร้าง	Focus Group	บ. ำัดนำเี่ยวสมาชิกชมรม	Content Analysis
			ผู้ประกอบการำัดนำเี่ยว จำนวน 6 คน และอาสาสมัครไกด์ท้องถิ่น จำนวน 20 คน	
เชิงคุณภาพ	แบบสัมภาษณ์	In-depth	ผู้บริหารโรงเรียนบนเกาะพะงัน	Content Analysis
	กึ่งโครงสร้าง	Interview	จำนวน 7 แห่ง	

ตารางที่ 1 รายละเอียดวิธีวิจัย (ต่อ)

วิธีวิจัย	เครื่องมือวิจัย	การเก็บข้อมูล	กลุ่มตัวอย่าง	การวิเคราะห์ข้อมูล
เชิงปริมาณ	แบบสอบถาม	สุ่มตัวอย่างแบบ	- ผู้บริหารที่พักแรม จำนวน 119 แห่ง	Descriptive Statistics
	แบบประเมินตนเอง	สะดวก (Convenience Sampling)	- พนักงานขับรถขนส่งผู้โดยสาร จำนวน 111 คน - เจ้าของร้านอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 60 แห่ง	

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ จากข้อมูลในตารางที่ 1 การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพใช้เครื่องมือที่ต่างกัน 2 แบบเพื่อให้สอดคล้องกับวิธีการเก็บข้อมูลกล่าวคือ ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และชุดคำถามกึ่งโครงสร้างสำหรับการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม จำนวน 3 ชุดที่แตกต่างกันตามประเภทของธุรกิจสำหรับกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ อย่างไรก็ตามองค์ประกอบของแบบสอบถามและลักษณะคำถามมีความคล้ายคลึงกัน โดยมีลักษณะในภาพรวมดังต่อไปนี้ ส่วนที่ 1 สืบหาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล เป็นคำถามแบบเลือกตอบ ส่วนที่ 2 สืบหาข้อมูลเบื้องต้นของสถานประกอบการ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ และแบบให้กรอกข้อมูล ส่วนที่ 3 สืบหาความต้องการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสถานประกอบการ เป็นคำถามแบบเลือกตอบและคำถามปลายเปิด

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งเป็น 3 ส่วนตามวัตถุประสงค์คือ (1) ปัญหาและอุปสรรคด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของเกาะพะงัน (2) ความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของเกาะพะงัน และ (3) แผนพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของเกาะพะงัน

ปัญหาและอุปสรรคด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของเกาะพะงัน

1. ปัญหาและอุปสรรคในภาคธุรกิจด้านการท่องเที่ยว

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าในส่วนของภาคธุรกิจ เกาะพะงันมีความขาดแคลนแรงงานคนไทยและเข้าไม่ถึงแรงงานคุณภาพ แรงงานจำนวนมากเป็นแรงงานชาวต่างชาติโดยเฉพาะแรงงานพม่า ซึ่งยังขาดความรู้และทักษะในการให้บริการในระดับมาตรฐานสากล ข้อมูลจากสถานประกอบการที่พิก พบว่า สถานประกอบการประสบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพแรงงาน ทั้งเรื่องความรู้ของพนักงานและทักษะในการให้บริการและการสื่อสาร ทั้งนี้ข้อมูลจากนายกสมาคมทั้ง 2 สมาคมให้ข้อมูลว่า สถานประกอบการที่พิกแรมบนเกาะพะงันมีความต้องการแรงงานชาวไทยมากกว่าแรงงานต่างชาติเนื่องจากมีความเชื่อมั่นในการให้บริการที่มีความเป็นไทย (Thai Hospitality) ที่จะส่งผลต่อคุณภาพการบริการและการสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว

การสนทนากลุ่มย่อยผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยวจาก 6 บริษัท พบว่า ธุรกิจนำเที่ยวขาดแคลนพนักงานที่มีคุณภาพ ขาดทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ทักษะการให้บริการ โดยเฉพาะมัคคุเทศก์ ซึ่งส่วนใหญ่ทำงานแต่ไม่มีบัตรอนุญาตมัคคุเทศก์ นอกจากนั้นผลจากการสนทนากลุ่มย่อยของมัคคุเทศก์และอาสาสมัครนำเที่ยวซึ่งเป็นกลุ่มคนที่ทำงานในบริษัทนำเที่ยวในลักษณะงานมัคคุเทศก์ จำนวน 20 คน สะท้อนสภาพปัญหาในด้านต่างๆต่อไปนี้ (1) ขาดทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ (2) จำนวนมัคคุเทศก์ที่มีบัตรอนุญาตถูกต้องตามกฎหมายมีจำนวนไม่เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น (3) การขาดทัศนคติที่ดีต่ออาชีพมัคคุเทศก์ (4) ชาวต่างชาติเข้ามาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ซึ่งเป็นอาชีพสงวนของคนไทย (5) ค่าตอบแทนยังไม่สามารถจูงใจให้มัคคุเทศก์ที่มีใบอนุญาตถูกต้องมาทำงานบนเกาะพะงัน

ผลการศึกษาจากพนักงานขับรถให้บริการขนส่งผู้โดยสารบนเกาะพะงัน จำนวน 111 คน ชี้ให้เห็นว่า ปัญหาที่สำคัญของการให้บริการขนส่งผู้โดยสาร คือ (1) การให้บริการที่ผิดกฎหมายส่งผลต่อความปลอดภัยและความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว และ (2) ทักษะในการให้บริการของพนักงานขับรถ เช่นการสื่อสารภาษาอังกฤษและบุคลิกภาพ มารยาทในการขับขี่และการสื่อสาร สำหรับผู้ให้บริการร้านอาหารและเครื่องดื่มบนเกาะพะงันให้ข้อมูลคือปัญหาที่สำคัญของการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม คือ การจัดการขยะ การควบคุมการเปิดบริการที่ถูกต้องตามกฎหมาย และการพัฒนาคุณภาพพนักงานให้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

2. ปัญหาและอุปสรรคในภาคท้องถิ่น

ผลการสัมภาษณ์ผู้นำท้องถิ่นและชุมชนได้แก่ นายกเทศบาล ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำหมู่บ้าน/ชุมชน จำนวน 19 คน พบว่า ปัญหาด้านทุนมนุษย์ในภาคชุมชนท้องถิ่นขึ้นอยู่กับลักษณะพื้นที่และอาชีพของคนในชุมชน โดยที่ชุมชนที่มีพื้นที่ตั้งไม่ติดกับทะเลมีอาชีพทำการเกษตร โดยเฉพาะการทำสวนมะพร้าวซึ่งเป็นอาชีพดั้งเดิมของชาวเกาะพะงัน นอกจากนี้ยังมีการทำสวนผลไม้ การปลูกผัก ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ คือ (1) ไม่มีการพัฒนาอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้แก่คนในท้องถิ่น เช่นมีคฤหาสน์ท้องถิ่น (2) คนท้องถิ่นขาดความรู้ด้านภาษาอังกฤษโดยเฉพาะสำหรับการสื่อสารอย่างง่ายในชีวิตประจำวัน (3) ประชากรในชุมชนเป็นผู้สูงอายุมากกว่าคนวัยทำงาน จึงเกิดการขาดแคลนแรงงาน (4) ทศนคคชของชาวเกาะพะงันดั้งเดิมที่มองว่าอาชีพทำสวนมะพร้าวดั้งเดิมสามารถสร้างรายได้เพียงพอต่อการยังชีพ จึงไม่มีความจำเป็นต้องพัฒนาตนเองในการสร้างอาชีพเสริม (5) ปัญหาการว่างงานของกลุ่มสตรีแม่บ้านในหลายชุมชน (6) การขาดองค์ความรู้ที่จะสามารถนำมาพัฒนาอาชีพ เช่นความรู้ในการบริหารจัดการ ความรู้ด้านการบัญชี ด้านการตลาด ด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบสินค้าที่ระลึกที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เป็นต้น

ส่วนชุมชนที่มีที่ตั้งติดกับทะเล คนในชุมชนนอกจากจะทำสวนมะพร้าว ยังมีอาชีพประมงชายฝั่ง ทั้งนี้กลุ่มประมงชายฝั่งบางส่วนนำเรือประมงมาใช้บริการรับ-ส่งนักท่องเที่ยว เป็นการหารายได้เสริมในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว และทำธุรกิจที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ซึ่งส่วนใหญ่คือการทำบังกะโล บ้านเช่า ปัญหาที่พบได้แก่ (1) กลุ่มชาวประมงที่นำเรือมาให้บริการนักท่องเที่ยวขาดความรู้ ขาดทักษะทั้งในด้านการให้บริการ การดูแลนักท่องเที่ยว และทักษะภาษาอังกฤษ (2) ปัญหาการหลอกลวงนักท่องเที่ยว (3) ปัญหาการขาดแคลนแรงงานคุณภาพ

การสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนบนเกาะพะงัน จำนวน 7 แห่ง ในบทบาทของการให้การศึกษาแก่กลุ่มเยาวชนโดยตรง พบว่าโรงเรียนส่วนใหญ่ยังไม่มีการสอนหรือจัดกิจกรรมที่เป็นเอกลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับความเป็นท้องถิ่นเกาะพะงัน หลักสูตรที่ใช้ในปัจจุบันเป็นหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการที่ใช้เหมือนโรงเรียนอื่นๆทั่วประเทศ แต่มีการสอดแทรกสาระความรู้เกี่ยวกับท้องถิ่นไปในเนื้อหาของกลุ่มสาระต่างๆ ตามหลักสูตรบังคับ อย่างไรก็ตาม พบว่าโรงเรียนส่วนใหญ่ดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมทักษะโดยเฉพาะทักษะทางวิชาชีพให้แก่นักเรียน โดยจัดเป็นกิจกรรมนอกเวลาเรียน (แต่ไม่ได้อยู่ในโครงการลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้) ตามความสนใจของนักเรียน ตัวอย่างเช่น โรงเรียนชุมชนบ้านใต้ส่งเสริมอาชีพการทำผลิตภัณฑ์จากมะพร้าว ซึ่ง

เป็นพืชเศรษฐกิจของเกาะพะงัน ในขณะที่เดียวกันพบว่าบางโรงเรียนเคยมีการเรียนการสอนและ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น โรงเรียนบ้านหาดริน มีการสอนเกี่ยวกับ ประวัติศาสตร์ทหารสมเด็จพระนเรศวรมหาราช โรงเรียนบ้านมะเดื่อหวานเคยมีการสอนเพลงพื้นเมือง เพลงชักพระซึ่ง ใช้ในงานชักพระทางทะเลอันเป็นกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่มีเฉพาะที่เกาะพะงัน โดยการให้ผู้รู้หรือ ประชาชนท้องถิ่นมาเป็นผู้ถ่ายทอด จากการศึกษาพบว่าการทำงานกิจกรรมเหล่านี้ยังไม่มีอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเกิดจากปัจจัยสำคัญได้แก่ การขาดความต่อเนื่องของการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนเพราะมีการย้ายโรงเรียนเมื่อครบวาระ และการขาดแคลนครูประจำซึ่งจะดำเนินกิจกรรมเหล่านี้

ความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของเกาะพะงัน

1. ความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ในภาคธุรกิจท่องเที่ยว

ธุรกิจด้านการท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้คือ ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจรถโดยสารท้องถิ่น ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม และธุรกิจจذبนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ผลการศึกษาแบ่ง ตามกลุ่มธุรกิจมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สำหรับภาคธุรกิจที่พักแรม ผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 119 ราย พบว่า ประเภทของห้องพักที่มีมากที่สุดคือรีสอร์ท (ร้อยละ 54) รองลงมาคือบังกะโล (ร้อยละ 32) และ โรงแรม (ร้อยละ 10)ตามลำดับ ราคาที่พักต่อคืนส่วนใหญ่อยู่ในอัตราระหว่าง 1,001-3,000 บาท (ร้อยละ 87) ที่พักส่วนใหญ่เปิดดำเนินงานมาแล้วมากกว่า 6 ปี (ร้อยละ 85) จำนวนห้องพักต่ำสุด คือ 3 ห้อง และ สูงสุดคือ 149 ห้อง จำนวนห้องพักรวมจากทุกประเภทที่พักคือ 3,796 ห้อง จำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการรวม 1,161 คน ระดับบริหารชั้นต้น/กลาง รวม 212 คน และ ระดับบริหารระดับสูงรวม 148 คน

ผลการสำรวจจำนวนพนักงานชาวไทยที่ปฏิบัติงานในแผนกต่างๆ พบว่า แผนกอาหาร และเครื่องดื่มมีพนักงานชาวไทยทำงานมากที่สุด (349 คน) รองลงมาคือแผนกแม่บ้าน (290 คน) และแผนกบริการส่วนหน้า (242 คน) ผลการสำรวจจำนวนพนักงานชาวต่างชาติพบว่า แรงงานที่ ทำงานในภาคธุรกิจที่พักบนเกาะพะงันส่วนใหญ่เป็นมาจากประเทศกลุ่มอาเซียน โดยมาจาก ประเทศพม่าจำนวนมากที่สุด (712 คน) ในขณะที่แรงงานจากภูมิภาคอื่นมีจำนวนน้อยมาก ทั้งนี้ โดยเฉลี่ยพนักงานชาวต่างชาติส่วนใหญ่ ทำงานในแผนกแม่บ้านมากที่สุด รองลงมาคือแผนก อาหารและเครื่องดื่มและบริการส่วนหน้าตามลำดับ

ผลการสำรวจความต้องการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจที่พักของเกาะพะงัน พบว่า ทักษะภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ ภาษาจีนและภาษาอาเซียน) เป็นประเด็นความต้องการที่ธุรกิจที่พักบนเกาะพะงันให้ความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความสำคัญที่ 4.2 ในขณะที่ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานบริการแม่บ้านและอาหารและเครื่องดื่มเป็นทักษะเฉพาะที่ต้องการพัฒนามากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความสำคัญที่ 3.7 และ 3.6 ตามลำดับ และสุดท้ายผลการสำรวจรูปแบบการพัฒนาที่ธุรกิจที่พักเห็นว่าเหมาะสมและต้องการมากที่สุดคือการจัดอบรมภายในองค์กร (In-house training) มีค่าเฉลี่ยความสำคัญที่ 3.9

สำหรับธุรกิจรถโดยสารท้องถิ่น ผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 111 ราย พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 74) ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุระหว่าง 38-47 ปี (ร้อยละ 44) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 91) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นชาวเกาะพะงันโดยกำเนิด (ร้อยละ 60) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ย้ายมาประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคใต้ (ร้อยละ 75) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้จากการให้บริการรถแท็กซี่ร้อยละ 47 มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท โดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 91) ขับรถแท็กซี่เป็นอาชีพหลัก ผู้ให้บริการที่ใช้รถของตนเองและรถของสหกรณ์มีสัดส่วนที่เท่ากันคือ ร้อยละ 39 โดยส่วนใหญ่เป็นสมาชิกของสหกรณ์ให้บริการรถเกาะพะงัน (ร้อยละ 63) รถที่นำมาให้บริการส่วนใหญ่เป็นรถสองแถว (ร้อยละ 99) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รายงานว่าขับรถให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวมานานกว่า 6 ปี (ร้อยละ 59.5) โดยช่วงที่มีนักท่องเที่ยวใช้บริการมากที่สุด คือช่วง Full moon party ผลการสำรวจ (ร้อยละ 93) ความต้องการการพัฒนาทุนมนุษย์ในภาคการบริการขนส่งนักท่องเที่ยว (รถสองแถว) พบว่า ทักษะภาษาต่างประเทศได้รับความสำคัญสูงสุด โดยที่ทักษะภาษาอังกฤษมีความต้องการพัฒนามากที่สุด ตามมาด้วยภาษาจีนและรัสเซีย

สำหรับธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 ราย พบว่า ร้านส่วนใหญ่จำหน่ายอาหารไทย (ร้อยละ 43) รองลงมาคืออาหารไทย/อาหารต่างชาติ และเครื่องดื่ม (ร้อยละ 32) รูปแบบการให้บริการส่วนใหญ่เป็นแบบอาหารตามสั่งที่ให้บริการทั้งที่ร้านและการส่งกลับบ้าน (ร้อยละ 99) ขนาดของร้านส่วนใหญ่คือระหว่าง 21-50 ที่นั่ง และจำนวนร้านที่เปิดบริการมาแล้ว 1-3 ปี (ร้อยละ 34) มีสัดส่วนใกล้เคียงกับจำนวนร้านที่เปิดมาแล้วมากกว่า 6 ปี (ร้อยละ 38)

ผลการสำรวจความต้องการในการพัฒนาทุนมนุษย์ภาคธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มของ เกาะพะงัน พบว่า การพัฒนาภาษาต่างประเทศของพนักงานถูกเลือกให้เป็นความสำคัญมากที่สุด โดยที่ ภาษาต่างประเทศที่มีความต้องการพัฒนามากที่สุดคือภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 87) และอีก ร้อยละ 13 ได้แก่ภาษาจีน ภาษาพม่า และภาษารัสเซีย เป็นต้น เมื่อสอบถามความต้องการพัฒนา ทักษะเฉพาะที่เกี่ยวกับงานพบว่า สถานประกอบการต้องการให้พัฒนาทักษะการพูดแนะนำ อาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด รองลงมาคือทักษะการผลิตอาหารและทักษะการให้บริการ และ สถานประกอบการมีความต้องการให้มีรูปแบบการพัฒนาแบบอบรมภายในมากที่สุด

กลุ่มบริษัทจัดนำเที่ยว ผลการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มย่อย พบว่า ความต้องการ เร่งด่วนในการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจนำเที่ยวคือ (1) การยกระดับบุคลากรด้านการนำเที่ยวจาก อาสาสมัครเป็นมัคคุเทศก์ที่มีใบอนุญาตถูกต้องตามกฎหมายเพื่อให้มีจำนวนมัคคุเทศก์ที่เพียงพอ (2) การพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน) ให้แก่พนักงาน (3) การ พัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและการนำเที่ยว (4) การพัฒนาบุคลิกภาพ โดยที่รูปแบบ การพัฒนาที่เห็นมาเหมาะสมกับลักษณะและขนาดของธุรกิจนำเที่ยวคือ (1) การจัดฝึกอบรมทั้ง ภายในและนอกสถานที่ (2) ความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในการใช้สถานประกอบการเป็น สถานที่เรียนรู้ (3) การร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในการจัดโครงการฝึกปฏิบัติให้แก่นักศึกษา ด้านการท่องเที่ยว เพื่อเป็นหลักประกันของการบรรจุทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพและตรงกับ ความต้องการของสถานประกอบการ (Management Trainee)

2. ความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ในภาคท้องถิ่น

สำหรับภาคชุมชน ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าชุมชนท้องถิ่นต้องการการพัฒนาทุน มนุษย์ในเรื่องต่อไปนี้ (1) การฝึกอบรมด้านทักษะภาษาอังกฤษระดับพื้นฐานให้กลุ่มชาวบ้านที่มี ความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพ (2) การให้ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยว และการให้บริการนักท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี (3) การพัฒนาอาชีพต่อยอดจากฐานอาชีพ เดิม ได้แก่ การแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร (4) การพัฒนาอาชีพใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ท่องเที่ยว เช่น การทำผ้าบาติก การจัดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรโดยชุมชน (5) การนำความรู้และ ภูมิปัญญาท้องถิ่นเข้าสู่ระบบการศึกษา (6) การส่งเสริมความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุที่รู้สึกว่าจะยังมี คุณค่าต่อสังคม (7) โครงการที่ส่งเสริมการพัฒนาด้านจิตใจของคนท้องถิ่น ทั้งนี้นายกเทศมนตรี ท่านหนึ่ง กล่าวว่า “การพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวที่ดำเนินการโดยชุมชนควรพัฒนามาจากฐาน ทรัพยากรการท่องเที่ยวในชุมชน”



ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถาบันการศึกษาชั้นพื้นฐาน พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนในเกาะพะงันทั้งหมดเห็นด้วยว่า เกาะพะงันควรมีหลักสูตรเฉพาะท้องถิ่นที่จะช่วยส่งเสริมการพัฒนาอาชีพโดยเฉพาะในภาคการท่องเที่ยวได้อย่างยั่งยืน ผู้บริหารบางโรงเรียนให้ข้อมูลที่สอดคล้องกันว่า นักเรียนที่จบการศึกษาภาคบังคับจำนวนไม่น้อยที่ไม่มีโอกาสศึกษาต่อ และกลายเป็นคนว่างงาน สร้างปัญหาให้กับสังคม เช่นการท้องในวัยรุ่น การมั่วสุมยาเสพติด เป็นต้น การมีหลักสูตรเฉพาะที่เน้นการส่งเสริมอาชีพที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวซึ่งเป็นแหล่งอาชีพและรายได้หลักของเกาะพะงันในปัจจุบัน จะทำให้เยาวชนที่ไม่เรียนต่อ (ซึ่งส่วนใหญ่เป็นลูกของแรงงานที่มาประกอบอาชีพที่เกาะพะงัน) สามารถพัฒนาตนเองเป็นแรงงานคุณภาพ และต่อยอดความรู้และทักษะไปเป็นอาชีพที่มั่นคงได้ โดยควรจัดให้มีหลักสูตรเฉพาะท้องถิ่นที่มีสาระครอบคลุมประเด็นความต้องการในการพัฒนาทุนมนุษย์ของทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องเพื่อการพัฒนาพื้นที่เกาะพะงันอย่างยั่งยืน

แผนการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของเกาะพะงัน

ผลการวิจัยในส่วนสุดท้ายนี้ ได้จากการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งความต้องการในการพัฒนาทุนมนุษย์ และนำไปสู่การนำเสนอแผนพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการท่องเที่ยวของเกาะพะงัน แผนการพัฒนาประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดกลุ่มทุนมนุษย์ที่ต้องได้รับการพัฒนา

จากแนวคิดเกี่ยวกับทุนมนุษย์ (Human capital) ที่ว่าด้วยเรื่องของ “คน” ที่มีส่วนขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (จีระ หงส์ลดารมภ์ และคณะ, 2557; Becker, 1962; Olaniyan & Okemakinde, 2008) ทุนมนุษย์จึงไม่ควรถูกจำกัดแค่เพียงกลุ่มคนในภาคธุรกิจและแรงงาน แต่ควรเป็นทุกกลุ่มในสังคม โดยที่ ผลการศึกษาจากงานวิจัยนี้พบว่ากลุ่มทุนมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของเกาะพะงัน สามารถแบ่งได้เป็น 4 กลุ่ม เรียกว่า 4HC (4 groups of human capital) ซึ่งประกอบด้วย (1) เจ้าของธุรกิจท่องเที่ยวและแรงงาน (Tourism businesses & man powers) (2) คนท้องถิ่นที่อยู่ในวัยทำงาน (The locals) คนกลุ่มนี้ไม่อยู่ในภาคธุรกิจท่องเที่ยวโดยตรง (3) กลุ่มผู้สูงอายุ (Seniors) และ (4) กลุ่มเยาวชน (Youth forces) ทั้งนี้กลุ่มทุนมนุษย์ทั้ง 4 กลุ่มนี้ มีช่องว่างของการพัฒนาที่ต้องได้รับแตกต่างกัน ตารางที่ 2 นำเสนอการเปรียบเทียบรากฐานทุนเดิมและช่องว่างที่ต้องการพัฒนา

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบรากฐานทุนเดิมและช่องว่างในการพัฒนาของทุนมนุษย์เกาะพะงัน (4HC of Phangan)

กลุ่ม	รากฐานเดิม	ช่องว่างที่ต้องพัฒนา
กลุ่มธุรกิจและแรงงานภาคการท่องเที่ยว	-ธุรกิจขนาดเล็กมีนักท่องเที่ยวเป็นเจ้าของ -รูปแบบธุรกิจที่หลากหลายต่อการรองรับนักท่องเที่ยวหลายแบบ	-ทักษะภาษาต่างประเทศ -ขาดแคลนแรงงานคุณภาพ -ค่าจ้าง/ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม
กลุ่มนักท่องเที่ยว	-การเข้าถึงทรัพยากรในท้องถิ่น -ฐานอาชีพเดิมด้านเกษตร (สวนมะพร้าว) และประมง -การรวมกลุ่มอาชีพใหม่ เช่นทำผ้าบาติก	-ขาดองค์ความรู้เพื่อพัฒนาอาชีพ (การตลาด/การบัญชี/การออกแบบผลิตภัณฑ์) -ขาดนวัตกรรมในการพัฒนาอาชีพ -ทักษะภาษาอังกฤษที่จะสามารถสื่อสารขั้นพื้นฐานได้
กลุ่มผู้สูงอายุ	-องค์ความรู้ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น -ฐานภูมิปัญญาท้องถิ่น	-พื้นที่ให้คนกลุ่มนี้ได้แสดงบทบาทและศักยภาพยังมีจำกัด
กลุ่มเยาวชน	-การสนับสนุนจากชุมชนท้องถิ่น -การตั้งอยู่ในพื้นที่ท่องเที่ยว	-ขาดการพัฒนาแนวทางอาชีพที่เชื่อมโยงการท่องเที่ยวในหลักสูตรที่ชัดเจน -ขาดการเชื่อมโยงการใช้พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวเป็นแหล่งเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดกรอบระยะเวลาของการพัฒนาและกลยุทธ์

ผู้วิจัยเสนอระยะเวลาของการพัฒนาทุนมนุษย์ของเกาะพะงันเป็น 3 ระยะ โดยในแต่ละระยะมีกลยุทธ์การพัฒนาที่แตกต่างกันสอดคล้องกับกลุ่มทุนมนุษย์ ดังปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 กรอบระยะเวลาของการพัฒนาทุนมนุษย์

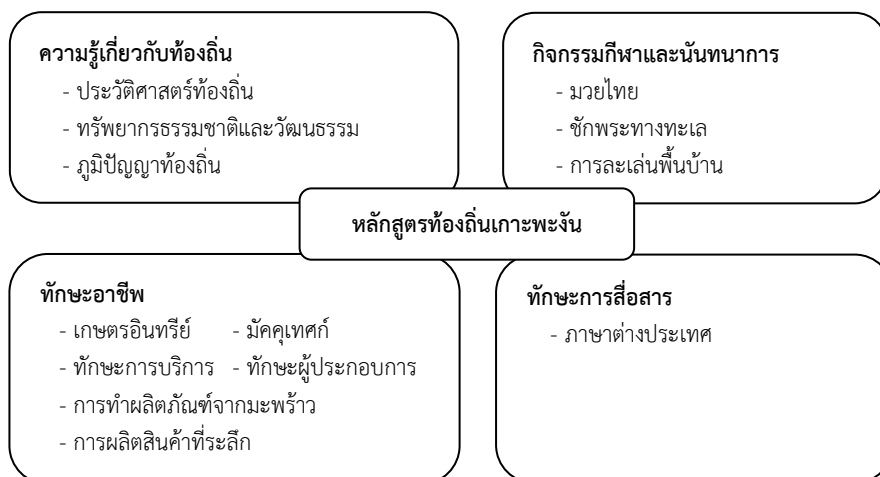
ระยะเวลา	กลยุทธ์การพัฒนา	กลุ่มทุนมนุษย์ที่เกี่ยวข้อง
ระยะสั้น	1. จัดฝึกอบรมผู้ประกอบการเกี่ยวกับการบริหารงานธุรกิจท่องเที่ยวและการควบคุมคุณภาพการบริการ 2. จัดฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจท่องเที่ยวในประเด็นความต้องการพัฒนาเร่งด่วนเช่น ทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะการทำงานตามมาตรฐานสากล 3. จัดฝึกอบรมด้านอาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเช่นการทำสินค้าที่ระลึก การทำอาหารท้องถิ่น การเกษตรอินทรีย์	กลุ่มธุรกิจและแรงงาน กลุ่มคนท้องถิ่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มเยาวชน



ตารางที่ 3 กรอบระยะเวลาของการพัฒนาทุนมนุษย์ (ต่อ)

ระยะเวลา	กลยุทธ์การพัฒนา	กลุ่มทุนมนุษย์ที่เกี่ยวข้อง
ระยะสั้น	1. จัดฝึกอบรมผู้ประกอบการเกี่ยวกับการบริหารงานธุรกิจท่องเที่ยวและการควบคุมคุณภาพการบริการ 2. จัดฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจท่องเที่ยวในประเด็นความต้องการพัฒนาเร่งด่วนเช่น ทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะการทำงานตามมาตรฐานสากล	กลุ่มธุรกิจและแรงงาน
ระยะกลาง	1. จัดฝึกอบรมต่อเนื่องสำหรับภาคธุรกิจ 2. พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาทุนมนุษย์ระหว่างภาครัฐ สถาบันการศึกษาทุกระดับ ภาคเอกชน และภาคท้องถิ่น	กลุ่มธุรกิจและแรงงาน ทั้ง 4 กลุ่ม
ระยะยาว	1. จัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของเกาะพะงัน โดยภาครัฐให้การสนับสนุน 2. พัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นเพื่อการท่องเที่ยวของเกาะพะงัน	ทั้ง 4 กลุ่ม ทั้ง 4 กลุ่ม

หลักสูตรท้องถิ่นเพื่อการท่องเที่ยวของเกาะพะงันครอบคลุมสาระที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวของเกาะพะงันผ่านการพัฒนาทุนมนุษย์ และต้องเป็นความร่วมมือของทุกภาคส่วน เมื่อจัดทำหลักสูตรนี้แล้วจึงนำหลักสูตรเข้าสู่การศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ภาพที่ 2 แสดงองค์ประกอบของสาระในหลักสูตรท้องถิ่นเพื่อการท่องเที่ยวเกาะพะงัน



ภาพที่ 2 หลักสูตรท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวของเกาะพะงัน

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

โดยสรุปการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของเกาะพะงันตามกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องคือกลุ่มชุมชนท้องถิ่น และกลุ่มธุรกิจ (ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจรถขนส่งผู้โดยสาร และธุรกิจจัดนำเที่ยวและมัคคุเทศก์) ดังข้อมูลในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปผลการศึกษาปัญหาการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของเกาะพะงัน

ปัญหาของชุมชน	ปัญหาของธุรกิจ
1) ขาดองค์ความรู้ที่จะสามารถนำมาพัฒนาอาชีพ ไม่มีการพัฒนาอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้แก่คนในท้องถิ่น เช่น มัคคุเทศก์ท้องถิ่น	1) ขาดความรู้และทักษะในการให้บริการในระดับมาตรฐานสากล
2) ขาดความรู้ด้านภาษาอังกฤษโดยเฉพาะสำหรับการสื่อสารอย่างง่ายในชีวิตประจำวัน	2) ขาดทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ
3) ขาดแคลนแรงงาน เนื่องจากประชากรในชุมชนเป็นผู้สูงอายุมากกว่าคนวัยทำงาน	3) ขาดแคลนแรงงานคนไทยที่มีคุณภาพ
4) ทศนคติของคนท้องถิ่นว่าไม่มีความจำเป็นต้องพัฒนาตนเองในการสร้างอาชีพเสริม การว่างงานของกลุ่มสตรีแม่บ้านในหลายชุมชน	4) ขาดแคลนมัคคุเทศก์ที่มีบัตรอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย
5) ปัญหาจริยธรรม การหลอกลวงนักท่องเที่ยว	5) ขาดทัศนคติที่ดีต่ออาชีพมัคคุเทศก์
	6) ขาดการควบคุมแรงงานต่างชาติในการทำอาชีพเฉพาะ เช่นมัคคุเทศก์
	7) ค่าตอบแทนไม่จูงใจ
	8) ขาดการควบคุมการให้บริการรถโดยสารผิดกฎหมายส่งผลต่อความปลอดภัยและความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว และ
	9) ขาดทักษะในการให้บริการของพนักงานขับรถ เช่นการสื่อสารภาษาอังกฤษและบุคลิกภาพ มารยาทในการขับขี่และการสื่อสาร

ทั้งนี้สำหรับภาคธุรกิจ (ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจรถขนส่ง ผู้โดยสาร และธุรกิจจัดนำเที่ยวและมัคคุเทศก์) พบว่าปัญหาเกี่ยวกับทุนมนุษย์ในทุกภาคธุรกิจ ส่วนใหญ่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน คือ ปัญหาเกี่ยวกับทักษะการให้บริการ ทักษะภาษาต่างประเทศ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงาน เป็นต้น

สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2 คือความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของเกาะพะงัน มีรายละเอียดตามที่ปรากฏในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ของเกาะพะงัน

ผลการศึกษาจากงานวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ผ่านมาในประเด็นสำคัญคือ ภาคธุรกิจเอกชนด้านการท่องเที่ยว ทั้งธุรกิจที่พัก ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจจذبนำเที่ยว มีความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ในด้านความรู้ ทักษะการบริการ ทักษะภาษาต่างประเทศ การพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานสากล และรูปแบบการพัฒนาที่เห็นว่าเหมาะสมมากที่สุดคือ การศึกษาดูงาน การฝึกอบรม การสอนงาน รวมทั้งการสร้างความร่วมมือกับภาครัฐในการร่วมพัฒนาทุนมนุษย์ (ซัชจรียา และคณะ, 2558; สุรีย์ เลี้ยวเพ็ญวงษ์, 2557; ศิริรัตน์ มีเดช, 2549; เอกพล วงศ์เสรี และคณะ, 2556)

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของเกาะพะงัน นำไปสู่การเสนอแนะแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของเกาะพะงัน ตามวัตถุประสงค์ที่ 3 ดังที่ได้นำเสนอแล้วในหัวข้อผลการวิจัย โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้ต่อไป

(1) ทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่ควรถูกจำกัดเพียงกลุ่มผู้ประกอบการและแรงงานในภาคธุรกิจ แต่ควรรวมถึงคนชุมชนท้องถิ่นผู้เป็นเจ้าของแหล่งท่องเที่ยว ที่ควรได้รับการพัฒนาโดยเฉพาะการส่งเสริมอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดการสร้างงาน สร้างและการกระจายรายได้ ซึ่งเป็นปัจจัยชี้วัดการพัฒนาสังคม (ขวัญกมล ดอนขวา, 2555) และเป็นตัวชี้วัดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (WTO, 1998)

(2) การพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนากลุ่มผู้สูงอายุซึ่งมีแนวโน้มเป็นประชากรส่วนใหญ่ของพื้นที่ท่องเที่ยว โดยให้ผู้สูงอายุได้เข้ามามีบทบาทในการร่วมพัฒนาการท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นบุคคลที่มีภูมิปัญญาท้องถิ่น มีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ท้องถิ่น ที่สามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้แก่คนรุ่นหลัง ทำให้กลุ่มผู้สูงอายุรู้สึกว่ามีคุณค่าต่อสังคม เป็นส่วนสร้างทุนทางอารมณ์ (Emotional capital) ตามแนวคิด 5K's ของจีระ หงส์ลดารมภ์ และคณะ (2557) การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุเป็นความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ที่จะเตรียมความพร้อมการเสริมทักษะของผู้สูงอายุ (กระทรวงแรงงาน, 2559)

(3) การพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนต้องพัฒนากลุ่มเยาวชนในท้องถิ่นทั้งที่อยู่ในระบบการศึกษาและนอกระบบการศึกษา โดยการใช้พัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นเพื่อการท่องเที่ยวของเกาะพะงัน ให้ความรู้กับกลุ่มเยาวชนเพื่อให้ทุนมนุษย์กลุ่มนี้ได้สามารถวางแผนเป้าหมายชีวิตและสามารถพัฒนาเส้นทางอาชีพของตนเองทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรงและโดยอ้อม การมีเยาวชนที่มีคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพทุนมนุษย์ที่จะอยู่ในภาคธุรกิจท่องเที่ยวในอนาคต

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามที่เสนอในผลการวิจัยของงานวิจัยนี้ควรได้รับการพิจารณาอย่างจริงจังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน

2. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทั้งในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานและระดับอุดมศึกษาในพื้นที่เกาะพะงันและจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชนด้านการท่องเที่ยวในการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน รวมทั้งการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมต่างๆตามความจำเป็นและความต้องการ

3. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ควรร่วมมือกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวของเกาะพะงัน โดยเฉพาะการพัฒนาทักษะฝีมือให้ได้ในระดับมาตรฐานสากล

4. ควรเปิดโอกาสให้คนท้องถิ่นเกาะพะงันเข้ามามีส่วนร่วมกับการกำหนดนโยบายในการพัฒนาทุนมนุษย์มากขึ้น

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2557). การเตรียมความพร้อมท่องเที่ยวไทยก้าวสู่ AEC. สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม, 2558. จาก <http://www.tatreviewmagazine.com/web/menu-read-Web-etatjournal/menu-2014/menu-2014-jan-mar/563-12557-aec>
- กระทรวงแรงงาน. (2559). สถานการณ์และประมาณการด้านแรงงาน ปี 2560. สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2558, จาก http://www.mot.go.th/file_upload/2560/Economic_Situation_and_Labor_Market.pdf
- ขวัญกมล ดอนขวา. (2555). รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.
- จิระ หงส์ดารมภ์, พิชญ์ภูรี จันทกรมล, วราพร ชูภักดี, เขมิกา ถึงแก้วธนกุล, และ ภัทรพร อันตะริกา นนท์. (2557). การปฏิรูปประเทศไทยบนพื้นฐานของทุนแห่งความยั่งยืน. วารสารวิทยาการจัดการ, 1(2), 11-19.
- ชัชจรียา ไบลี, ประกอบ ผลงาม และอรทัย จิตไธสง. (2558). การสร้างความเข้มแข็งของทุนมนุษย์ในการจัดการท่องเที่ยวภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 9(3), 147-159.

- ปานจิตร จินศิริ และ พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2556). **ศึกษาผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อชุมชนชาวเกาะพะงัน**. บทความวิจัยเสนอในที่ประชุมมหาดใหญ่วิชาการ ครั้งที่ 4 วันที่ 10 พฤษภาคม 2556 (หน้า 158-165). สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- สุริย์ เลี้ยวเพ็ญวงษ์. (2557). **ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางสู่การเป็นศูนย์กลางอนุภาคลุ่มน้ำโขง**. วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ, 10(1), 1-11.
- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2557). สทท. **จับมืออาชีพศึกษาผลิตบุคลากรภาคท่องเที่ยว**. จดหมายข่าวสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 1(3). สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2558 http://www.thailandtourismcouncil.org/imgadmins/newsletter_file/TCT_newsletter_file_th_2014-03-04_10-24-57.pdf.
- สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2557) **แผนพัฒนาจังหวัดสุราษฎร์ธานี (2557-2560) ฉบับทบทวน**. สืบค้นเมื่อ 19 กันยายน 2558 จาก <http://www.pdc.go.th/wp-%20.pdf>
- ศิริรัตน์ มีเดช. (2549). **ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.
- เอกพล วงศ์เสรี, เฉลิมพร วรพันธ์กิจ และ กมลวรรณ กิตติอุดมรัตน์. (2556). **การพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียนกรณีศึกษา กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน: ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ ตรัง**. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, ภูเก็ต.
- Becker, G. S. (1962). **Investment in human capital: A theoretical analysis**. Journal of Political Economy, 70, 9–49.
- Butler, R.W. (1999). **Sustainable Tourism: A state of the art review**. Tourism Geographies, 1(1), 7-15.
- Kusluvan, K., Ilhan, I., & Buyruk, L. (2010). **The Human Dimension: A Review of human resources management issues in tourism and hospitality industry**. Cornell Hospitality Quarterly, 51(2), 171-214
- Lui, Z. (2003). **Sustainable Tourism Development: A Critique**. Journal of Sustainable Tourism, 11(6), 459-475.
- Olaniyan, D.A. & Okemakinde, T. 2008. **Human Capital Theory: Implications for Educational Development**. Pakistan Journal of Social Sciences, 5(5) 479-483.
- Singh, S. (1997). **Developing human resources for the tourism industry with reference to India**. Tourism Management, 18(5). 299-306
- Swarbrooke, J. (1999). **Sustainable Tourism Management**. Oxon: CABI Publishing.

World Tourism Organization (WTO). (1995). **What Tourism Managers Need to Know: A Practical Guide to the Development and Use of the Indicators of Sustainable Tourism**. Madrid, Spain.

World Tourism Organization (WTO). (1998). **Guide for local authorities on developing sustainable tourism**. Madrid, Spain. <https://www.wttc.org/research/policy-research/human-capital/>

