

แนวทางการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี ในบริบทประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน¹
The Guidelines for Development The Dotential of Tour Business and Guides in Ubon Ratchathani's Tourism Industry (the ASEAN Context)

พุทธร โคตรภัทร

Puttaporn Khottaphat

สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
Department of Tourism and Hospitality Management, Faculty of Humanities and Social Sciences
Ubon Ratchathani Rajabhat University
E-mail: Puttaporn.k@ubru.ac.h

Received: October 29, 2018

Revised: December 28, 2018

Accepted: February 6, 2019

บทคัดย่อ

บทความนี้ได้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ในจังหวัดอุบลราชธานี และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จังหวัดอุบลราชธานี ในบริบทอาเซียน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และข้อมูลจากการระดมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านการท่องเที่ยว โดยใช้การวิเคราะห์ SWOT Analysis ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มีศักยภาพและความพร้อมต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมีจุดเด่นในเรื่องของความรู้ทางสังคมวัฒนธรรม ภาวะเปียบข้อบังคับโดยเฉพาะประเทศลาวและกัมพูชา ด้านการบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน อุบลราชธานีมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและมีระบบคมนาคมที่สะดวกสบายนักท่องเที่ยวสามารถเดินทางมาได้ตลอดทั้งปี ส่วนด้านจุดอ่อนพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์บางรายปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย มีปัญหาทางการเมือง การแบ่งพรรคแบ่งพวกในองค์กรนำไปสู่ปัญหาการกีดกันในการเข้าถึงทรัพยากรต่าง ๆ สำหรับแนวทางในการพัฒนาศักยภาพนั้น คือ หน่วยงานภาครัฐควรให้การสนับสนุนอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะกับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์รายใหม่เพื่อที่จะได้มีขีดความสามารถในการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น จะต้องสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรเพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน แก่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมต่อการประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

คำสำคัญ: ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ อุบลราชธานี

¹บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลในบริบทประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พ.ศ.2559

Abstract

The article aimed to analyze strengths, weaknesses, opportunities and threats of tourism business and guides in Ubon Ratchathani province and to study the guidelines to develop the potential in tourism business and of guides in the ASEAN context. An in-depth interview was employed in the research. The Samples were selected by Purposive Sampling method. Data were collected from the experts on tourism.

The study found that entrepreneurs of tourism business and guides had potential and were well-equipped for the ASEAN Economic Community. The entrepreneurs and tour guides were knowledgeable in society, culture, rules and regulations of neighboring countries especially Laos and Cambodia. Ubon Ratchathani province boasted many popular tourist attractions. In addition, the transportation system was convenient. Tourists could travel from place to place all year round. As regards the weakness, it was found that some of the entrepreneurs and tour guides were not legally registered. Politics and factions in the organizations led to the problems in getting access to resources. The guidelines were as follows: the state sectors should provide more support, especially for the new entrepreneurs. Cooperation between the agencies and organizations was essential to ensure the sustainable tourism.

Keywords: ASEAN Economic Community, Entrepreneurs of Tourism Business and Guides, Ubon Ratchathani

บทนำ

อาจกล่าวได้ว่านอกเหนือจากอุตสาหกรรมส่งออกสินค้าทางเกษตรที่สร้างเม็ดเงินให้แก่ประเทศไทย ขณะเดียวกันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็เป็นฟันเฟืองที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยเช่นกัน และโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การท่องเที่ยวไทยถือได้ว่ามีบทบาทไม่น้อยในการที่จะผลักดัน ส่งเสริม และพัฒนาศักยภาพด้านการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว หรือการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ เพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพด้านการท่องเที่ยว ขณะเดียวกันยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ไปพร้อม ๆ กับการเผยแพร่วัฒนธรรมความเป็นไทยสู่สายตาชาวต่างชาติอีกทางหนึ่งด้วย

การเร่งส่งเสริมกระบวนการสร้างความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวภายในประเทศ โดยเฉพาะกระบวนการสร้างความร่วมมือในระดับจังหวัด ถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งในการวางรากฐานด้านการท่องเที่ยวโดยเป็นการสร้างความเข้มแข็งจากฐานรากเพื่อนำไปสู่ความเจริญเติบโตในอนาคต ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการเดินทางท่องเที่ยวทั้งภายในประเทศหรือนอกประเทศ การให้การสนับสนุนและเปิดโอกาสแก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวรายใหม่หรือการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ที่มีอยู่ในพื้นที่ การส่งเสริมพัฒนาสถาบันการศึกษาให้มีการผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่มีความเชี่ยวชาญและมีความสามารถที่หลากหลาย การสร้างเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการ

ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ รวมไปถึงการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับทั้งภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชน เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในบริบทอาเซียน

จังหวัดอุบลราชธานี นับว่าเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีความสำคัญเมื่อรวมกันเป็นประชาคมอาเซียน เนื่องจากจังหวัดอุบลราชธานีมีทำเลที่ตั้ง เปรียบเสมือนประตูเข้าออกอีกด้านหนึ่งของประเทศ มีอาณาเขตติดต่อถึงสองประเทศคือ กัมพูชาและลาว และยังเป็นประตูสู่อินโดจีนเพราะมีแม่น้ำโขงเชื่อมต่อหลายประเทศที่อยู่ในอนุภาคลุ่มแม่น้ำโขงประกอบด้วย 6 ประเทศ ได้แก่ จีน พม่า ลาว เวียดนาม กัมพูชาและไทย ซึ่งเราได้ใช้ประโยชน์ร่วมกันจากแม่น้ำโขง และยังมีตลาดท่องเที่ยวในอนุภาคลุ่มแม่น้ำร่วมกัน (Mir & Chandrasekharam 2006) อุบลราชธานีเป็นจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับจังหวัดริมฝั่งโขง อย่างเช่น จังหวัดนครพนม มุกดาหาร หนองคาย (Sirikaew, 2003) นอกจากนั้นจังหวัดอุบลราชธานียังเป็นจังหวัดที่สำคัญของอีสานตอนใต้ เป็นศูนย์กลางการเงิน การศึกษา การติดต่อค้าขาย และเป็นเมืองที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจและมีความสมบูรณ์พร้อมทั้งทางด้านทรัพยากรธรรมชาติ อาทิ อุทยานแห่งชาติผาแต้ม สามพันโบก วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีอันหลากหลายที่มีการผสมผสานวัฒนธรรมท้องถิ่นอีสานเข้ากับวัฒนธรรมสมัยใหม่จนเกิดเป็นเอกลักษณ์ มีเสน่ห์ชวนให้น่าหลงใหลได้อย่างลงตัว เช่น ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา ในทำนองเดียวกันยังเป็นเมืองที่มากไปด้วยเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ที่ได้รับอิทธิพลวัฒนธรรมขอมโบราณ นอกเหนือจากนี้นักท่องเที่ยวที่มายังอุบลราชธานี สามารถเดินทางท่องเที่ยวแบบครั้งเดียวได้มากถึง 2-3 ประเทศ เนื่องจากมีอาณาเขตติดกับประเทศเพื่อนบ้าน อาทิ ลาว และกัมพูชา ลักษณะดังกล่าวจึงทำให้เป็นจุดสนใจแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นอย่างมาก (เนียนนิภา สำเนียงเสนาะ และคณะ, 2557)

ด้วยเหตุนี้บุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมากกว่า 300,000 คน และธุรกิจเชื่อมโยงอีกนับล้านคน จะต้องได้รับการพัฒนาให้มีการคุณภาพและมาตรฐานในระดับสากล และเกิดสำนึกในฐานะการเป็นเจ้าของบ้านที่ดี ด้วยเหตุนี้ การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับต่อสถานการณ์การก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จึงเป็นการปรับเข้ากับการเติบโตขึ้นอีกระดับหนึ่งของจังหวัดอุบลราชธานี จากที่กล่าวมาข้างต้นไม่ว่าจะเป็นเป้าหมายของการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวของภาครัฐ โอกาสและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญสูงสุดในการกำหนดทิศทางธุรกิจของตนเองให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร จึงจำเป็นต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความพร้อมรับมือกับสถานการณ์ด้านต่างๆ ให้สามารถอยู่รอดได้ในตลาดที่มีการแข่งขันสูง เพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ และเป็นที่น่าเชื่อถือแก่นักท่องเที่ยว ก่อให้เกิดรายได้สู่ประเทศเพิ่มขึ้น ฉะนั้นในงานวิจัยครั้งนี้จึงได้มุ่งทำการศึกษาเพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ภายใต้บริบทประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ในจังหวัดอุบลราชธานีต่อการรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จังหวัดอุบลราชธานี ในบริบทประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ที่สามารถให้ข้อมูลกับทางคณะผู้วิจัยได้ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ตามที่ศึกษา นอกจากนี้ยังอาศัยข้อมูลจากการประชุมระดมความคิดเห็น (Focus Group Discussion) จากผู้เชี่ยวชาญทางด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแผนการดำเนินงานดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ที่มีธุรกิจตั้งอยู่ในจังหวัดอุบลราชธานี มีจำนวนทั้งสิ้น 64 ราย และมัคคุเทศก์จำนวน 278 ราย ที่ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (กรมการท่องเที่ยว, 2560) และผู้เชี่ยวชาญในด้านธุรกิจนำเที่ยว หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีความน่าเชื่อถือ และผู้ที่มาจากหน่วยงานของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยว

2. กลุ่มตัวอย่าง

2.1 ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ตอบแบบสัมภาษณ์จากขนาดของประชากรที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ โดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง ได้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำนวน 20 คน และมัคคุเทศก์จำนวน 20 คน

2.2 ผู้เชี่ยวชาญในด้านธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จากภาครัฐและเอกชน ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีความน่าเชื่อถือโดยวัดจาก ผลประกอบการหรือประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ที่ได้รับรางวัลหรือมีความน่าเชื่อถือ หรือโดยวัดจากประสบการณ์ทำงาน และผู้ที่มาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยว อาทิ สมาคมท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานอุบลราชธานี เพื่อทำการประชุมระดมความคิดเห็น

3. ขั้นตอนการดำเนินงานและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมาของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญของภูมิภาคอาเซียน นโยบาย แผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของอาเซียนและประเทศไทย รวมถึงข้อมูลศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี

3.2 การศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ ดำเนินการเก็บข้อมูลจาก 3 แหล่ง ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) 2 แหล่ง ได้แก่ 1) การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว 2) การสัมภาษณ์เชิงลึกมัคคุเทศก์ และ 3) การประชุมระดมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทางด้านการท่องเที่ยว (Focus Group)

4. ขั้นตอนการท้าวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำตามขั้นตอนและรายละเอียด ดังต่อไปนี้

4.1 เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ผ่านชุดคำถามที่ตั้งประเด็นเอาไว้ จากนั้นทำการจดบันทึกตามประเด็นหลักขณะทำการสัมภาษณ์ แล้วสรุปแยกออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

4.2 เก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการประชุมระดมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านการท่องเที่ยว โดยอาศัยข้อสรุปที่จำแนกออกเป็นประเด็นต่าง ๆ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ เพื่อนำมาใช้เป็นประเด็นในการจัดประชุมระดมความคิดเห็น

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์และการประชุมระดมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทางด้านการท่องเที่ยวมาทำการวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค โดยอาศัยหลักการ SWOT Analysis ในวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว

ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

สมาคมประชาชาติแห่งเอเชีย ตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations : ASEAN) หรือ ประชาคมอาเซียน เป็นเป้าหมายการรวมตัวกันของประเทศสมาชิกอาเซียน 10 ประเทศ ประกอบด้วย ไทย พม่า ลาว เวียดนาม มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ กัมพูชา และ บรูไน เพื่อเพิ่มอำนาจต่อรองและขีดความสามารถการแข่งขันของอาเซียนในเวทีระหว่าง ประเทศ รวมถึงให้ อาเซียนมีความแข็งแกร่ง มีภูมิคุ้มกันที่ดี ในการรับมือกับปัญหาใหม่ ๆ ระดับโลก ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เกิดขึ้นมาจากการพัฒนาสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (อาเซียน) เนื่องจาก สมาชิกอาเซียนเห็นว่า ปัจจุบันอาเซียนมีจำนวนประเทศ 10 ประเทศ ประชากรเกือบ 500 ล้านคน ดังนั้น ถือว่าเป็นเศรษฐกิจภูมิภาคขนาดใหญ่ จึงควรร่วมมือกัน เพื่อทำให้อาเซียนมีความเข้มแข็งในด้านต่าง ๆ มาก ขึ้น เหตุนี้เอง อาเซียนจึงกลายสภาพเป็น AEC ในที่สุด โดยได้ก่อตั้ง AEC อย่างเป็นทางการในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งเลื่อนเข้ามาจากเดิม ปี พ.ศ. 2563 อย่างไรก็ตามอนาคตข้างหน้า AEC มีแนวโน้มขยายเป็น อาเซียน +3 คือ เพิ่ม จีน เกาหลีใต้ และญี่ปุ่น ก่อนที่จะเป็น อาเซียน +6 โดยเพิ่ม จีน เกาหลีใต้ ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และอินเดีย (Asean-info,2560)

วิชิตร์ อรรถสาสน์ และคณะ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์เพื่อรองรับ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาอาชีพ มัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก ส่วนบุคลากรภาครัฐมีความเห็นว่าควรพัฒนาภาษาของมัคคุเทศก์และ บุคลากรในส่วนอื่น ๆ ควรเพิ่มประสบการณ์ในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น และส่งเสริมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมโดยเฉพาะเรื่องการเอาใจใส่บริการนักท่องเที่ยว ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนามัคคุเทศก์ควร เน้นนโยบาย “4 ค” ประกอบด้วย 1) ด้านทักษะ ควรมีทักษะการสื่อสารที่ดีโดยสามารถสื่อสารได้หลาย ภาษา สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ การดูแลคณะทัวร์จะต้องให้ความเอาใจใส่นักท่องเที่ยวชาวไทยโดยไม่ให้ แตกต่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ สามารถสร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่หมู่คณะสามารถแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าและสามารถเข้าใจความแตกต่างของนักท่องเที่ยวแต่ละชนชาติ 2) ด้านความรู้มัคคุเทศก์ ควรเป็นผู้ที่จบสาขามัคคุเทศก์โดยตรง มีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ ระเบียบ ขนบธรรมเนียมประเพณีของแต่ละสถานที่ มีความรู้รอบตัว และควรพัฒนาความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา โดยจะต้องสามารถให้ข้อมูลที่ง่ายแก่การเข้าใจแก่นักท่องเที่ยว และควรมีความรู้ด้านปฐมพยาบาลเบื้องต้น ในกรณีฉุกเฉิน 3) ด้านทัศนคติ ควรมองโลกในแง่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีใจรักงานบริการ ห่วงหาสนับดีของ ชาติ ภาคภูมิใจและซื่อสัตย์ในวิชาชีพ 4) ด้านบุคลิกภาพ จะต้องจริงใจต่อธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยว

รักษาความสะอาด มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุก ๆ คน มีความน่ารักแบบไทย ๆ โดยนอบน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ สุภาพ เรียบร้อย และแต่งกายอย่างสุภาพ

จิตาภา ช่วยพันธุ์ (2556) ในงานศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการเปิดเสรีในอุตสาหกรรมบริการของอาเซียนที่มีต่อธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ได้ให้ข้อเสนอที่น่าสนใจว่า การเปิดเสรีด้านการค้าสินค้าและการค้าบริการ 12 สาขา ได้แก่ สาขาผลิตผลเกษตร สาขาประมง สาขาผลิตภัณฑ์ยาง สาขาส่งทอ สาขายานยนต์สาขาผลิตภัณฑ์ไม้ สาขาอิเล็กทรอนิกส์ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาสุภาพ สาขาการท่องเที่ยว สาขาการบิน และสาขาโลจิสติกส์ ส่งผลให้ธุรกิจนำเที่ยวได้รับผลกระทบในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านมัคคุเทศก์ ด้านนักท่องเที่ยว ด้านผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยว ด้านผู้ประกอบการ และด้านรัฐการค้าเสรี ด้านบริการทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานและการลงทุนในภูมิภาคอาเซียนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจนี้จึงจำเป็นต้องพัฒนาความรู้และความสามารถของตนเพื่อให้ได้ความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งมาตรการดังกล่าวต้องอาศัยความสนับสนุนจากรัฐ

งานศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาเมืองพัทยาสู่ประชาคมอาเซียน ของ สุชาติ เชียงฉิน และคณะ (2560) ได้ให้ข้อสรุปเกี่ยวกับศักยภาพและแนวทางการพัฒนาเมืองพัทยา ว่าเมืองพัทยามีศักยภาพที่มีชื่อเสียงด้านแหล่งท่องเที่ยวและเป็นที่รู้จักของคนทั่วไปทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีการจัดทำแผนพัฒนาเมืองพัทยาในด้านการท่องเที่ยว มีการปรับภูมิทัศน์ของเมือง การฟื้นฟูสภาพแวดล้อมและแหล่งท่องเที่ยวสู่ระดับสากล ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านต่าง ๆ มีความร่วมมือที่ดีต่อการส่งเสริมนโยบายของทางภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวระดับประเทศ

ในงานศึกษาของ ณัฐพล จันทรเชียว (2555) ได้ให้ข้อสรุปผลการศึกษาศึกษาการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการเข้าร่วมเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศไทย ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวพบว่า การเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการต่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่อภาครัฐและหน่วยงานราชการต่างๆ ในด้านศักยภาพการแข่งขัน ภาครัฐมีการเตรียมความพร้อมมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านการพัฒนาศักยภาพแรงงานเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค และด้านการประชาสัมพันธ์ การเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการต่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในมุมมองของผู้ประกอบการพบว่า ด้านการมุ่งเน้นการตลาดไปยังกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน ธุรกิจมีการเตรียมความพร้อมมากที่สุด รองลงมาคือการลงทุนเพิ่ม และขยายความร่วมมือทางธุรกิจการท่องเที่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศสมาชิกอาเซียน

วิเชียร วิทย์อุดม (2557) ได้ให้ข้อเสนอที่น่าสนใจในเรื่องของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่าสังคมปัจจุบันในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่ความซับซ้อนทางเทคโนโลยีและการแข่งขันที่นับวันยิ่งทวีความเข้มข้นเพิ่มมากขึ้น ขณะเดียวกันผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ก็ต้องเผชิญกับความท้าทายจากการแข่งขันในโลกที่ไร้พรมแดน เพื่อให้องค์กรหรือภาคธุรกิจของตนเองนั้นสามารถดำรงอยู่และยังคงดำเนินการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นรูปแบบการจัดการ การวางแผนกลยุทธ์ รวมถึงแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นับว่าเป็นส่วนสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ

วิลาวรรณ รพีพิศาล (2554) ก็ได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่น่าสนใจว่า ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานขององค์กรจะมีขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ย่อมต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์เป็นพื้นฐาน เพื่อสามารถควบคุมการดำเนินงานให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง

ด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี โดยจะต้องคำนึงว่ามนุษย์มิใช่เครื่องจักร แต่เป็นผู้สร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร ย่อมต้องการขวัญกำลังใจรวมทั้งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยกันทุกคน ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะให้บุคลากรในองค์กรได้แสดงความสามารถของตนเอง พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงค่านิยม วัฒนธรรม จริยธรรม และวินัยในการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นสำคัญ โดยมุ่งเน้นหลักปฏิบัติที่สำคัญคือ 1) มุ่งสร้างประสิทธิภาพของบุคลากร 2) มุ่งเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณค่า และ 3) เน้นการจัดองค์การให้อยู่ในฐานะเป็นศูนย์กลางบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเสริมสร้างบทบาท มุมมองและวิสัยทัศน์ใหม่ๆของผู้ประกอบการในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

ฟาโย (Fayo, 1961 อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2540) ได้อธิบายถึง กระบวนการบริหารหรือการจัดการประกอบด้วยหน้าที่ทางการจัดการ 5 ประการ คือ 1. การวางแผน (Planning) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อการดำเนินงาน และกำหนดขึ้นเป็นแผนการ ปฏิบัติงานหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้ เพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต 2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีโครงสร้างของงานต่าง ๆ และอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักร สิ่งของและตัวคนอยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสมในอันที่จะช่วยให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จได้ 3. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) หมายถึง หน้าที่ในการสั่งงานต่าง ๆ ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งกระทำให้งานสำเร็จผลด้วยดี โดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีจะต้องเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา 4. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน และ 5. การควบคุม (Controlling) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่า กิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้ว สำหรับหน้าที่ในการจัดการของ ฟาโย ถือได้ว่าเป็นวิถีทางที่จะให้ผู้บริหารทุกคนสามารถบริหารงานของตนให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ ยังเป็นหลักเกณฑ์ที่ได้ใช้ปฏิบัติอยู่จนทุกวันนี้เพราะไม่ว่าเราจะยกเอากิจการใด ก็ตามขึ้นมาแยกแยะดู ก็จะเห็นว่า งานบริหารขององค์กรทุกวันนี้มีการจัดแบ่งหน้าที่ของผู้บริหารไว้ใกล้เคียงกับหลักเกณฑ์ที่ ฟาโย ได้แบ่งแยกเอาไว้ในขณะที่การบริหารองค์การสมัยใหม่นั้นจะต้องมององค์การอย่างเป็นระบบที่มีสิ่งแวดล้อมเข้ามาเกี่ยวข้องในการบริหารงาน แนวคิด ในเรื่องระบบจึงจำเป็นที่ผู้บริหารในองค์กรต้องเข้าใจและปรับตัวให้เข้ากับ สิ่งที่มากระทบองค์การ

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำนวน 20 ราย โดยนำหลักการ SWOT Analysis มาทำการวิเคราะห์ค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค ได้ผลการศึกษา ดังนี้

จุดแข็ง (S: Strengths)

- จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำนวน 20 ราย พบว่ามีจุดแข็งด้านการมีความรู้ทางสังคมวัฒนธรรม และเรื่องของกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อห้าม ขนบธรรมเนียม จารีตต่าง ๆ ของประเทศเพื่อนบ้าน โดยเฉพาะในประเทศลาวและกัมพูชา ตัวอย่างเช่น เวลาจะนำลูกทัวร์ไปเที่ยวยัง 2 ประเทศนี้ ผู้ประกอบการจะทำการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับวัฒนธรรม ประเพณี กฎเกณฑ์ ข้อห้ามต่าง ๆ แล้วนำมาแจ้งให้กับลูกทัวร์ได้รับทราบและถือปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายของประเทศนั้น ๆ

- มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งในและนอกประเทศ หมายความว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีการสร้างความสัมพันธ์หรือความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการด้วยกันเองทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านการท่องเที่ยวรวมถึงการแนะนำนักท่องเที่ยวให้เดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่ต่าง ๆ ภายใต้ข้อตกลงที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้ทำข้อตกลงกัน

- ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความรอบรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวภายในจังหวัดอุบลราชธานีเป็นอย่างดี อาทิ วัดพระธาตุหนองบัว เส้าเฉลียง แก่งชมดาว หาดหงส์ วัดสิรินธรวรารามภูพร้าว และสามพันโบก เป็นต้น

- ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มีความใส่ใจในการให้บริการนักท่องเที่ยว รวมถึงการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น facebook เพื่อประชาสัมพันธ์ธุรกิจนำเที่ยวของตนเอง

- นอกจากนี้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวยังมีการคัดเลือกมัคคุเทศก์ที่จะเข้าร่วมทำงานจะต้องเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องภาษา ความรอบรู้ในสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่งในจังหวัดอุบลราชธานี

จุดอ่อน (W: Weaknesses)

- ถึงแม้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความรอบรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวภายในจังหวัดอุบลราชธานีเป็นอย่างดี ทว่ายังขาดความรู้รอบตัวเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานภายใต้บริบทอาเซียน ตัวอย่างเช่น ประเทศเพื่อนบ้านอย่าง ประเทศลาว กัมพูชา พม่า และเวียดนาม เป็นต้น

- ไม่เพียงเท่านั้นผลการวิเคราะห์ยังพบว่าขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านภาษา เช่น อังกฤษ เวียดนาม กัมพูชา และจีน ขณะเดียวกันยังพบอีกว่าทั้งตัวผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวขาดความมั่นใจในเรื่องการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

- นอกจากนี้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวยังมองว่าเรื่องของอัตราค่าบริการในการเดินทางข้ามประเทศนั้นมีค่าใช้จ่ายที่สูงเมื่อเทียบกับค่าบริการในการเดินทางเข้าท่องเที่ยวยังประเทศไทย รวมถึงเรื่องของเอกสารการเดินทางในการท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ของไทยยังไม่มีความเข้มงวดหรือทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในระดับอาเซียน

อุปสรรค (T: Threats)

- จากความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมองว่าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวบางรายนั้นไม่มีการจดทะเบียนสถานประกอบการที่ถูกต้องตามกฎหมาย

- ปัญหาการเมืองภายในประเทศ การเปิดเสรีทางการค้า การลงทุน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมากเกินไป และเอื้อให้กับกลุ่มผลประโยชน์บางกลุ่มธุรกิจนำเที่ยวมีการแข่งขันค่อนข้างสูง

แนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว สรุปได้ดังนี้

การพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ควรมีแนวทางศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับประเทศเพื่อนบ้าน กฎระเบียบ ข้อบังคับ เรื่องการเดินทางไปมาระหว่างประเทศ เช่น ลาว เวียดนามหรือ กัมพูชา เน้นในด้านการบริการนักท่องเที่ยว ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ มีการฝึกภาษาเพิ่ม เช่น ภาษาเวียดนาม ภาษากัมพูชา ภาษาจีน ภาษาอังกฤษ ภาษาอิสลาม เตรียมเรื่องการคัดเลือกมัคคุเทศก์ที่มีทักษะในด้านต่าง ๆ เช่น การศึกษาข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์ของสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละจุดในประเทศกลุ่มอาเซียน และควรมีการเตรียมการสร้างเครือข่ายธุรกิจนำเที่ยวในต่างประเทศ รวมถึงการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในการประชาสัมพันธ์ธุรกิจนำเที่ยวของตนเอง

2. ผลการศึกษาข้อมูลจากการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์จำนวน 20 ราย โดยใช้หลักการ SWOT Analysis มาทำการวิเคราะห์หาค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค ได้ผลการศึกษา ดังนี้

จุดแข็ง (S: Strengths)

- มัคคุเทศก์มีความเชี่ยวชาญด้านภาษาลาว และกัมพูชา และมีความรู้ทางด้านสังคม วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ กฎระเบียบข้อบังคับ โดยเฉพาะประเทศลาวและกัมพูชา และยังมีความรู้ในสถานที่ท่องเที่ยว ในจังหวัดและประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ลาว กัมพูชาและเวียดนาม

- มีการศึกษาแนวโน้มเรื่องการตลาดการท่องเที่ยว เช่น ช่วงฤดูกาล ความนิยมในการท่องเที่ยว

จุดอ่อน (W: Weaknesses)

- มัคคุเทศก์บางรายยังขาดความรู้รอบตัวในประเทศอาเซียน ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานภายใต้ บริบทอาเซียน

- ในด้านของการสื่อสารพบว่ามัคคุเทศก์บางรายยังขาดประสิทธิภาพในการใช้ภาษาสากล เช่น ภาษาอังกฤษ ยังอยู่ในระดับต่ำกว่ามาตรฐาน

- นอกจากนี้เรื่องสวัสดิการของมัคคุเทศก์ เช่น เรื่องค่าตอบแทน ไม่มีความเป็นธรรมต่อมัคคุเทศก์ ส่งผลต่อความไม่มั่นคงในอาชีพ รวมไปถึงสวัสดิการในการรักษาพยาบาล

- ตัวมัคคุเทศก์เองขาดการตื่นตัว ในเรื่องการปรับตัวและการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ ประชาคมอาเซียนอย่างจริงจัง

โอกาส (O: Opportunities)

- รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวและการลงทุนด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

- ประเทศไทยมีชื่อเสียงด้านสถานที่ท่องเที่ยวและทรัพยากรธรรมชาติที่สวยงาม

- การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนกระตุ้นให้เกิดการตื่นตัวของมัคคุเทศก์

- หน่วยงานภาครัฐทางจังหวัดมีการเตรียมความพร้อมที่เป็นสากล เช่น พัฒนาระบบคมนาคม ถนน ป้ายบอกทาง และการประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยว

- ความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการทำงานของมัคคุเทศก์

อุปสรรค (T: Threats)

- พบว่าในจังหวัดอุบลราชธานียังมีมัคคุเทศก์ผิดกฎหมายที่ไม่มีใบอนุญาตที่ถูกต้องตามกฎหมาย

- ขาดการจัดอบรม และมีใบประกาศรองรับการทำงานแต่ละประเทศ โดยเฉพาะการไปทำงานยัง ประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ลาว พม่า กัมพูชา และเวียดนาม เป็นต้น

แนวทางการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ สรุปได้ดังนี้

การพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ ควรมีการฝึกภาษาเพิ่ม พัฒนาดูแลร่างกายให้มีสุขภาพแข็งแรง เพื่อความพร้อมสำหรับการทำงาน มีแผนการโดยให้ความร่วมมือในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ จัดเตรียม ข้อมูลเรื่องสถานที่พัก ควรมีแนวทางการพัฒนาโดยศึกษาแนวโน้มเรื่องการตลาด เพื่อปรับตัวให้เข้าความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางในการปรับตัวและเตรียมพร้อมในการประกอบอาชีพ จะต้องปรับตัวเชื่อมความร่วมมือกับต่างประเทศ ควรมีการศึกษาเรื่องข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ในอาเซียน หาความรู้ตามสื่อเรื่องประเทศเพื่อนบ้าน ศึกษากฎระเบียบ ข้อบังคับทางวัฒนธรรมของประเทศเพื่อนบ้าน ศึกษาเรื่องภาษาต่าง ๆ ในอาเซียน

3. ผลการศึกษาข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ได้ผลการศึกษา ดังนี้

จุดแข็ง (S: Strengths)

- จังหวัดอุบลราชธานีมีชื่อเสียงทางด้านแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศไทย
- การคมนาคมที่สะดวก มีความพร้อมในด้านสาธารณูปโภค
- บุคลากรของผู้ประกอบการและมัคคุเทศก์ มีความเข้มแข็งเฉพาะทาง เช่น มีมัคคุเทศก์ที่เชี่ยวชาญเฉพาะทางภาษาลาว มีความพร้อมมาตรฐานงานด้านบริการ

จุดอ่อน (W: Weaknesses)

- แม้จะมีจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จำนวนมาก แต่กลับไม่มีความพร้อมในการทำงาน เช่น ไม่ว่าง ติดธุระงานอื่น
- ขาดบุคลากรที่ความเชี่ยวชาญด้านภาษาที่นอกเหนือจากภาษาอังกฤษที่ต้องมีความชำนาญเป็นพื้นฐาน
- มีการประชาสัมพันธ์อยู่ตลอดเวลา แต่เป็นการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวที่มุ่งให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาที่จังหวัดอุบลราชธานีแล้วเดินทางต่อไปยังประเทศลาว โดยไม่มีความพยายามที่จะสร้างแรงดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวหยุดพัก แวะเที่ยวชมบรรยากาศความสวยงามของจังหวัดอุบลราชธานี และที่มักจะนำเสนอแต่แหล่งเดิม ๆ
- ปัญหาเรื่องป้ายบอกทาง เมื่อเกิดการชำรุดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เข้ามาปรับปรุงแก้ไข ปล่อยให้เป็นที่ที่ของชุมชนต้องดำเนินการเอง ซึ่งผลที่ออกมาจะเป็นป้ายประชาสัมพันธ์ที่ไม่สมบูรณ์ ไม่มีความชัดเจน หรือมีขนาดเล็ก ทำให้ยากต่อการทำความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยว
- ทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานด้านการท่องเที่ยวยังขาดความร่วมมือที่ดีหรือขาดความเข้มแข็งในการรวมกลุ่ม เมื่อเทียบกับจังหวัดอื่น ๆ เช่น จังหวัดมุกดาหาร และจังหวัดอุดรธานี
- แม้ว่าจังหวัดอุบลราชธานีจะเป็นศูนย์กลางของเส้นทางการคมนาคมที่เอื้อต่อการท่องเที่ยว แต่ก็พบว่าจังหวัดอุบลราชธานีไม่ได้อยู่ในเส้นทางหรือเป้าหมายหลักของนักท่องเที่ยว เป็นเพียงทางผ่านที่นักท่องเที่ยวใช้เดินทางต่อไปยังเพื่อนบ้าน
- ผู้ประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยวบางกลุ่มไม่สามารถดึงเอาการสนับสนุนส่งเสริมจากทางภาครัฐมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือแม้ว่ารัฐจะให้การสนับสนุน แต่การสนับสนุนดังกล่าวกลับตกอยู่กับกลุ่มผลประโยชน์เดิม ที่อาศัยความใกล้ชิดกับทางภาครัฐ ซึ่งส่งผลให้ผู้ประกอบการรายเล็ก ไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากรเหล่านี้ได้ ทำให้เกิดปัญหาช่องว่าง การกีดกัน อันนำไปสู่ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงทรัพยากรและการแข่งขันภาคธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

โอกาส (O: Opportunities)

- หน่วยงานที่ให้การสนับสนุนและกระจายงานด้านการท่องเที่ยวให้กับผู้ประกอบการและมัคคุเทศก์
- ภาครัฐมีการตรวจสอบเรื่องจดทะเบียนผู้ประกอบการและมัคคุเทศก์ และคอยแจ้งเตือนข้อมูลข่าวสาร
- ทางหน่วยงานรัฐให้การสนับสนุนเรื่องการท่องเที่ยวต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
- ความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการทำงานของมัคคุเทศก์

อุปสรรค (T: Threats)

- ปัญหาด้านการเมืองภายในประเทศ การเปลี่ยนแปลงรัฐบาล

- กลุ่มอำนาจเดิม บางหน่วยงานยังคงยึดวัฒนธรรมองค์กรแบบเก่าที่อาศัยความใกล้ชิดกับทางภาครัฐ ซึ่งผลดังกล่าวทำให้บริษัทและ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก ไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากรในด้านต่าง ๆ เช่น แหล่งเงินทุน ทำให้เกิดปัญหาช่องว่าง การกีดกัน อันนำไปสู่ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงทรัพยากรและการแข่งขันภาคธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
- เจ้าหน้าที่รัฐบางรายใช้อำนาจหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวไปในทางที่ผิด
- มีแนวทางการพัฒนาโดยศึกษาแนวโน้มเรื่องการตลาด ว่าผู้ประกอบการและภาคีเครือข่ายควรปรับตัวให้เข้าความต้องการของนักท่องเที่ยวอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับตัวและเตรียมพร้อมในการประกอบอาชีพ
- มีการปรับตัว เชื่อมความร่วมมือกับต่างประเทศ
- ศึกษาเรื่องข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ในอาเซียน หาความรู้ตามสื่อเรื่องประเทศเพื่อนบ้าน ศึกษากฎระเบียบ ข้อบังคับทางวัฒนธรรมของประเทศเพื่อนบ้าน ศึกษาเรื่องภาษาต่าง ๆ ในอาเซียน
- ใช้แนวทางการนำเสนอสถานที่ท่องเที่ยวผ่านสื่อสังคมออนไลน์

อภิปรายผลการวิจัย

1. ศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ในจังหวัดอุบลราชธานีต่อการรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จากผลการวิจัย พบว่า คุณลักษณะสำคัญของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่จะนำไปสู่ประสบความสำเร็จและมีศักยภาพ ได้แก่ มีการเตรียมความพร้อมในเรื่องการปรับตัวและการติดตามข้อมูลข่าวสารของรัฐบาลด้านการท่องเที่ยวในอาเซียน มีการสร้างเครือข่ายการลงทุนความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวระหว่างประเทศกับกลุ่มสมาชิกเพื่อนบ้านและภายในประเทศ มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการนักท่องเที่ยว มีการสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ธุรกิจและตัวบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของ อาทิตย์ วุฒิกะโร (2543) ที่ชี้ให้เห็นถึงคุณลักษณะสำคัญของผู้ประกอบการทางธุรกิจท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ ที่จะส่งผลให้ประสบความสำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการที่ดี กล่าวคือ ต้องมีความกล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจ มีความเชื่อมั่น มีความคิดสร้างสรรค์ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ มีความกระตือรือร้นไม่หยุดนิ่ง ให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวเสมอ มีความสามารถในการบริหารทุกด้าน มุ่งมั่นทุ่มเท มานะทำงานหนักได้ ใส่ใจต่อสภาพแวดล้อมและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี สามารถโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นได้ มีความสามารถในการสร้างพันธมิตร สามารถสื่อสารได้ดี มีจริยธรรม ซื่อสัตย์ รับผิดชอบต่อสังคม และรู้จักนำประสบการณ์ในอดีตมาปรับปรุงแก้ไข พร้อมทั้งจะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ศักยภาพและแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาศักยภาพเป็นรายด้านแล้วพบว่า อยู่ในภาพรวมที่ดีมาก เช่น ในเรื่องของความรู้เกี่ยวกับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของสถานที่ท่องเที่ยวในกลุ่มอาเซียน กฎระเบียบข้อบังคับ ขนบธรรมเนียม วัฒนธรรมและประเพณี ความพร้อมในเรื่องของคุณภาพด้านการบริการนักท่องเที่ยวที่มีจิตใจในการให้บริการ มีการศึกษาแนวโน้มด้านการตลาดของธุรกิจท่องเที่ยว มีการสร้างเครือข่ายหรือพันธมิตร กับกลุ่มสมาชิกอาเซียนเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและส่งเสริมสนับสนุนด้านการท่องเที่ยว ศักยภาพในด้านภาษาพบว่า มีความสามารถในการสื่อสารได้หลากหลาย อาทิ ภาษาอังกฤษ ลาว เวียดนาม กัมพูชา และภาษาจีน ขณะเดียวกันยังมีการฝึกฝนภาษาเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกด้วย นอกจากนี้หากพิจารณาถึงแนวทางการส่งเสริมของหน่วยงานภาครัฐและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว พบว่า หน่วยงานดังกล่าวให้การส่งเสริม

และสนับสนุนในหลาย ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นเรื่องการพัฒนากระบวนกรคมนาคม ถนน การขนส่งทางสนามบิน การพัฒนาป้ายบอกทางหรือป้ายประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวที่มีความเป็นสากลมากกว่า 2 ภาษา ส่วนทางด้านสถาบันการศึกษาที่มีการเผยแพร่ความรู้ข้อมูลข่าวสารและงานวิชาการด้านการท่องเที่ยวที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์และประชาชนทั่วไปที่สนใจ เพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้านการท่องเที่ยว ซึ่งผลจากการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานศึกษา ของวิชิตร์ อรรถสาสน์ และคณะ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นควรพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์ ส่วนบุคลากรภาครัฐมีความเห็นว่าควรพัฒนาภาษาของมัคคุเทศก์และบุคลากรในส่วนอื่น ๆ ควรเพิ่มประสบการณ์ในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น และส่งเสริมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมโดยเฉพาะเรื่องการเอาใจเปรียบ นักท่องเที่ยว ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนามัคคุเทศก์ควรเน้นนโยบาย “4 ด” ประกอบด้วย 1) ด้านทักษะการสื่อสาร และการเป็นมัคคุเทศก์ 2) ด้านความรู้มัคคุเทศก์ 3) ด้านทัศนคติ มีใจรักงานบริการ ห่วงแหนสมบัติของชาติ ภาคภูมิใจและซื่อสัตย์ในวิชาชีพ 4) ด้านบุคลิกภาพ จะต้องจริงใจต่อธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเกี่ยวกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ของทิพย์วดี โพธิ์สีทิพรพรรณ และ นรพรรณ โพธิ์พลฤกษ์ (2558) ในประเด็นเรื่องของ ความพร้อมด้านคุณภาพการบริการ ธุรกิจนำเที่ยวเห็นว่าพนักงานมีความรู้ความสามารถในการนำเที่ยวในภาคเหนือของไทย มีทักษะด้านภาษา มีประสบการณ์ทำงานหลายปี ความพร้อมของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีแนวทางการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ที่หลากหลายอยู่เสมอ รวมถึงการสร้างเครือข่ายพันธมิตรระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวด้วยกันเอง ในทำนองเดียวกันผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการเปิดเสรีในอุตสาหกรรมบริการของอาเซียนที่มีต่อธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ของ จิตาภา ช่วยพันธุ์ (2556) ได้ให้ข้อเสนอที่น่าสนใจว่า การเปิดเสรีด้านการค้าสินค้าและการค้าบริการ 12 สาขา และส่งผลให้ธุรกิจนำเที่ยวได้รับผลกระทบต่อธุรกิจนำเที่ยวในด้านต่าง ๆ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจนี้จึงจำเป็นต้องพัฒนาความรู้และความสามารถของตนเพื่อให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งมาตรการดังกล่าวต้องอาศัยความสนับสนุนจากรัฐ

นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับงานศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาเมืองพัทยาสู่ประชาคมอาเซียน ของสุชาติ เชิญจีน และคณะ (2560) ได้ให้ข้อสรุปเกี่ยวกับศักยภาพและแนวทางการพัฒนาเมืองพัทยาว่าเมืองพัทยามีศักยภาพที่มีชื่อเสียงด้านแหล่งท่องเที่ยวและเป็นที่รู้จักของคนทั่วไปทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีการจัดทำแผนพัฒนาเมืองพัทยาในด้านการท่องเที่ยว มีการปรับปรุงทัศนียภาพของเมือง การฟื้นฟูสภาพแวดล้อมและแหล่งท่องเที่ยวสู่ระดับสากล ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านต่าง ๆ มีความร่วมมือที่ดีต่อการส่งเสริมนโยบายของทางภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวระดับประเทศ และสอดคล้องกับงานศึกษาของณัฐพล จันทรเชียว (2555) ที่ได้ให้ข้อสรุปผลการศึกษาศึกษาการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการเข้าร่วมเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศไทย ในงานศึกษาดังกล่าวพบว่า การเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการต่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่อภาครัฐและหน่วยงานราชการต่าง ๆ ในด้านศักยภาพการแข่งขัน ภาครัฐมีการเตรียมความพร้อมมากที่สุด รองลงมาคือด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค และด้านการประชาสัมพันธ์ การเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการต่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในมุมมองของผู้ประกอบการพบว่า ในด้านการมุ่งเน้นการตลาดไปยังกลุ่ม

ประเทศสมาชิกอาเซียนธุรกิจมีการเตรียมความพร้อมมากที่สุด รองลงมาคือการลงทุนเพิ่ม และขยายความร่วมมือทางธุรกิจการท่องเที่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศสมาชิกอาเซียน

2. แนวทางการเพิ่มศักยภาพด้านธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จังหวัดอุบลราชธานี ในบริบทอาเซียน ผลจากการวิจัยสามารถนำมาอธิบายเพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ข้างต้น พบว่า มีการวางแผนศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับประเทศเพื่อนบ้าน กฎระเบียบ ข้อบังคับ เรื่องการเดินทางไปมาระหว่างประเทศ รวมถึงศึกษาข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ของสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละจุดในประเทศกลุ่มอาเซียน และมีการวางแผนการสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างประเทศของผู้ประกอบการและมัคคุเทศก์ นอกจากนี้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ยังมีความตระหนักถึงปัจจัยภายนอกที่อาจส่งผลต่อธุรกิจนำเที่ยวของตนเอง เช่น เรื่องของสถานการณ์เศรษฐกิจ สังคม การเมือง ส่วนปัจจัยภายใน คือ การวางแผนการพัฒนาบุคลากรหรือพัฒนาตนเอง เช่น ในด้านภาษา การวางแผนการศึกษาแนวโน้มตลาดนักท่องเที่ยว ในขณะที่เดียวกันยังอาศัยการกำหนดนโยบายหรือแนวทางการสนับสนุนส่งเสริมของทางภาครัฐเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมาปรับใช้กับธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาศักยภาพขององค์กรและบุคลากรให้บรรลุผลสำเร็จ

จากผลการวิจัยข้างต้นได้ชี้ให้เห็นว่ามีความสอดคล้องกับผลการศึกษาและข้อเสนอของบรรดานักวิชาการหลายท่าน ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่ได้ให้ผลสรุปต่อเรื่องนี้ได้อย่างน่าสนใจ อาทิ Robbins and Coulter, 2002 (อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2545, ญัญญพันธ์ เจริญนรินทร์ และฉัตยาพร เสมอใจ, 2547) ได้ให้ความหมายและความสำคัญของการบริหารจัดการว่า หมายถึง กระบวนการประสานกิจกรรมหรืองานต่าง ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้งานสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารจัดการมีความสำคัญต่อผู้บริหารในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จ ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ จะต้องมีความรู้เบื้องต้นในด้านการบริหารและกระบวนการบริหาร มิใช่ใช้เพียงสามัญสำนึกธรรมดา หากแต่การบริหารจัดการนั้นเป็นทักษะระดับสูงที่จำต้องมีการถ่ายทอดและศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของนักวิชาการชาวไทยอย่าง ญัญญพันธ์ เจริญนรินทร์ และฉัตยาพรเสมอใจ (2547) อ้างถึงใน เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2550) ได้ให้ความเห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการที่ต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมขององค์กรขอบเขตและสภาพของการปฏิบัติงานบริหารนั้นจะเกี่ยวข้องกับการจัดการองค์กรที่สำคัญ 2 ด้านใหญ่ๆด้วยกันคือ ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน อาทิ ปัจจัยภายนอกทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และกฎหมาย ส่วนปัจจัยภายในคือ อาทิ วัสดุสิ่งของ และการจัดการ ที่มีอยู่ให้มีความเหมาะสมในการบริหารงาน

ในประเด็นเรื่องแนวทางการเพิ่มศักยภาพด้านธุรกิจนำเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ของจังหวัดอุบลราชธานี ในบริบทอาเซียน ความน่าสนใจประการหนึ่งคือ เรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ มีการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของตนเองและบุคลากรในเรื่องของภาษา เช่น การฝึกฝน อบรมและพัฒนาคุณภาพทางด้านภาษาต่างประเทศ อาทิ ภาษาเวียดนาม ภาษากัมพูชา ภาษาจีน และภาษาอังกฤษ มีกระบวนการปรับปรุงคุณภาพด้านการบริการนักท่องเที่ยว เพื่อให้มีจิตใจในการให้บริการที่ดี มีการศึกษาแนวโน้มด้านการตลาดของธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ยังมองสถานการณ์ธุรกิจการท่องเที่ยวในปัจจุบันที่มีการแข่งขันที่ค่อนข้างสูง หากไม่มีการปรับปรุงหรือพัฒนาศักยภาพของตนเอง ก็อาจทำให้ไม่สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่น ๆ ได้ ฉะนั้นการบริหาร

จัดการทรัพยากรมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการวางแผนพัฒนาบุคลากร การเน้นคุณภาพการบริการนักท่องเที่ยว รวมถึงกลยุทธ์ต่าง ๆ จึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นที่จะต้องเร่งพัฒนาให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น และสอดคล้องกับคำอธิบายของ วิเชียร วิทย์อุดม (2557) ที่ได้ให้ข้อเสนอที่น่าสนใจในเรื่องของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่กล่าวว่าสังคมปัจจุบันในยุคโลกาภิวัตน์ ที่ความซับซ้อนทางเทคโนโลยีและการแข่งขันที่นับวันยิ่งทวีความเข้มข้นเพิ่มมากขึ้น ขณะเดียวกันผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ก็ต้องเผชิญกับความท้าทายจากการแข่งขันในโลกที่ไร้พรมแดน เพื่อให้องค์กรหรือภาคธุรกิจของตนเองนั้นสามารถดำรงอยู่และยังคงดำเนินการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นรูปแบบการจัดการ การวางแผนกลยุทธ์ รวมถึงแนวทางการบริการทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นับว่าเป็นส่วนสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ

นอกจากนี้ยังพบว่ามีความสอดคล้องกับข้อเสนอของ วิลาวรรณ รพีพิศาล (2554) ได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่น่าสนใจว่า ไม่ว่าจะเป็นงานขององค์กรจะมีขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ย่อมต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เป็นพื้นฐาน เพื่อสามารถควบคุมการดำเนินงานให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี โดยจะต้องคำนึงว่ามนุษย์ไม่ใช่เครื่องจักร แต่เป็นผู้สร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรย่อมต้องการขวัญ กำลังใจรวมทั้งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยกันทุกคน ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะให้บุคลากรในองค์กรได้แสดงความสามารถของตนเอง พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงค่านิยม วัฒนธรรม จริยธรรม และวินัยในการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นสำคัญ โดยมุ่งเน้นหลักปฏิบัติที่สำคัญคือ 1) มุ่งสร้างประสิทธิภาพของบุคลากร 2) มุ่งเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณค่า และ 3) เน้นการจัดองค์การให้อยู่ในฐานะเป็นศูนย์กลางบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเสริมสร้างบทบาท มุมมองและวิสัยทัศน์ใหม่ ๆ ของผู้ประกอบการในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาศักยภาพจากการประชุมระดมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี มีดังต่อไปนี้

1) สร้างจุดดึงดูดของจังหวัดอุบลราชธานีเพื่อให้นักท่องเที่ยวไม่มองว่าเป็นจังหวัดทางผ่าน โดยการสร้างความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวแบบเชื่อมโยงข้ามจังหวัดหรือข้ามประเทศ ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงศาสนา ศิลปวัฒนธรรมประเพณี หรือการจัดเยี่ยมสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ที่เชื่อมโยงกัน ทั้งนี้ทั้งนั้นจะต้องสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกว่าอยากกลับมาเที่ยวอีกครั้ง

2) พัฒนาเพื่อเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยว เช่น การจัดอบรมเรื่องภาษาจีน เกาหลีใต้ เวียดนาม ญี่ปุ่น หรือการเปิดเวทีจัดสัมมนาให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเข้าร่วมอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวภายในจังหวัดเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ที่มากขึ้นและสามารถนำไปเผยแพร่หรือแนะนำให้นักท่องเที่ยวได้ทราบถึงที่ไปที่ไป ข้อมูลทางประวัติศาสตร์ของสถานที่หรือแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ

3) ภาครัฐควรกระจายทรัพยากรอย่างทั่วถึงและให้การสนับสนุนผู้ประกอบการรายใหม่และรายเก่าโดยไม่จำกัดอยู่เฉพาะแค่กลุ่มก้อนใดกลุ่มก้อนหนึ่ง เพื่อเป็นการสร้างธรรมาภิบาลในการส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ

4) การประชาสัมพันธ์ ไม่ว่าจะเป็นทางภาครัฐก็ดีหรือภาคเอกชน หน่วยงาน สมาคม ผู้ประกอบการ มัคคุเทศก์ ต้องร่วมมือกันสร้างความเข้มแข็งให้เกิดขึ้นในหมู่คณะ จะรอแต่เพียงการดำเนินงานของทางภาครัฐฝ่ายเดียวไม่ได้ ภาคส่วนอื่นที่เหลือควรร่วมมือกันในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น เฟสบุ๊ก อินสตาแกรม หรือเว็บไซต์ของหน่วยงาน ควรมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่และกระจายข้อมูลข่าวสารให้ผู้คนหรือนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจได้รับทราบอย่างทั่วถึงกัน

5) หน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาควรจัดให้การอบรม เผยแพร่ผลงานวิชาการต่าง ๆ การจัดเสวนาบรรยายความรู้ เพื่อสร้างความร่วมมืออันดีระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว

6) ควรให้มีการจัดตั้งสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพของจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเป็นการสนับสนุนกระจายรายได้และยังเป็นส่วนช่วยในการพัฒนาศักยภาพต่อตัวมัคคุเทศก์อีกทางหนึ่งด้วย

7) ควรมีการจัดตั้งศูนย์บริการนักท่องเที่ยวแบบครบวงจร (One Stop Services) ที่เป็นการร่วมมือกันระหว่าง ภาครัฐ เอกชนและชุมชนท้องถิ่น เพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่นักท่องเที่ยวที่ต้องการทราบข้อมูลข่าวสารการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี รวมถึงการดึงเอาชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมกับการท่องเที่ยวเพื่อเป็นการช่วยเหลือและการกระจายลงสู่ชุมชนอีกวิธีหนึ่งภายใต้การหลักการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2560). *ระบบฐานข้อมูลธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์*. สืบค้นเมื่อ วันที่ 5 มีนาคม 2560, จาก: http://122.155.9.59:8081/stm4/registerList_Search.jsp.
- จิตาภา ช่วยพันธุ์. (2556). *การเปิดเสรีภาคบริการภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน: ไทยได้อะไร*. กรุงเทพฯ: ธนาครแห่งประเทศไทย.
- ชวิศร์ อรรถสาสน์ และคณะ. (2553). *แนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนาสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 2(1).
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และฉัตยาพรเสมอใจ. (2547). *การจัดการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น*.
- ณัฐพล จันทรเขียว. (2555). *การเตรียมความพร้อมของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อ รองรับ การเข้าเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ.2558*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- _____. (2555). *การเตรียมความพร้อมของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อรองรับ การเข้าเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ.2558*. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิพย์วดี โพธิ์สิทธิพรณ และนรพรณ โพธิ์ฤกษ์. (2558). *การเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการธุรกิจ นำเที่ยวกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, 10(2), 176-189.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. (2545). *การจัดการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราข. (2550). *การจัดการสำนักงาน : Office Management*. กรุงเทพฯ: เซนต์ทริลเอ็กเพรส.

- เนียนนิภา สำเนียงเสนาะ และคณะ. (2557). การศึกษาแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม จังหวัดอุบลราชธานี. ใน รัตนะ ปัญญาภา (บรรณาธิการ). *วัฒนธรรมลุ่มน้ำโขง: กินอยู่ ร้องรำ ธรรม เพลง, รวมบทความการประชุมวิชาการ ระดับชาติ มนุษย-สังคมศาสตร์ราชภัฏอุบล ครั้งที่ 2, 8 สิงหาคม 2557, อุบลราชธานี, วิทยาการพิมพ์*. หน้า 556-558.
- วิลารวรรณ รพีพิศาล. (2554). *ความรู้พื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกรรม.
- วิเชียร วิหยอุดม. (2557). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ: อีซีฟิล์มและไซเท็กซ์,
- สุชาติ เชียงฉิน และคณะ. (2560). การศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาเมืองพัทยาสู่ประชาคม อาเซียน. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 27(2), 379-391.
- อาทิตย์ วุฒิศะโร. (2543). *อุดมศึกษากับการสร้างบัณฑิตให้เป็นผู้ประกอบการ*. *จุฬาลงกรณ์วารสาร*, 12 (46)

References

- Chankheaw, N. (2012). The Readiness Preparation towards ASEAN Community of Tourism Business in Chiangmai Province 2015. Independent Study of Master of Arts (Business Economics) Graduate School, Chiang Mai University.
- Khajonnan, N. and Samuajai, Ch. (2004). *Management*. Bangkok: Se-education.
- Mir, J. H., & Chandrasekharan, C. *Forest capital disinvestments and sustainable development in the greater Mekong subregion: making visible the invisible*. Journal of Greater Mekong Subregion Development Studies, 3(2), 23-34, 2006
- Phositipun, T. and Photiruek, N. (2015). Readiness of Travel Agency in Chaing Mai for ASEAN Economic Community (AEC): The Study of Travel Agency in Chiang Mai District, Chiang Mai Province. *FEU Academic Review*, 10(2), 176-189.
- Robbins, S. P. and Coulter, M. K. *Management*. (7th ed). New Jersey : Prentice Hall
- Sirikaew, N. *The greater Mekong sub-region on tourism: the potential and the feasibility to develop Ubon Ratchathani provine as the hub of tourism*. Unpublished Independent study, Ubon Ratchatani university, Ubon Ratchatani.
- Department of Tourism. (2017). Database of tour operator and tour guide. accessed 5 March 2017, from: http://122.155.9.59:8081/stm4/registerList_Search.jsp.
- Chuapan, J. (2013). *The benefit of ASEAN Free Agreement on Services for Thailand*. Bangkok: Bank of Thailand.
- Mir, J. H., & Chandrasekharan, C. (2006). *Forest capital disinvestments and sustainable development in the greater Mekong subregion: making visible the invisible*. Journal of Greater Mekong Subregion Development Studies, 3(2), 23-34.
- Rapeesarn, W. (2011). *Basic Knowledge of Human Resource Management*. Bangkok: Wijithattakarm Publishing.
- Robbins, S. P. and Coulter, M.K. (2007). *Management*. (7th ed). New Jersey: Prentice Hall

- Samniengsanao et al. (2014). A Study of Cultural Tourism Promotion of Ubon Ratchathani Province. In Punyapa, R. (Ed.), Greater Mae Khong Subregion: Eat Sing Dance Religion and Song : Proceedings of the 2nd National Conference on Humanities and Social Science Ubon Ratchathani Rajabhat University, 8th August 2014, Vittayaprint. pp. 556-558.
- Santiwong, T. (2001). Management. (10th ed). Bangkok: Chulalongkorn University.
- . (1997). Marketing Behaviors. Bangkok: Thaiwattanapanit.
- Siengchin et al. (2017). Investigation and Analysis for Pattaya 's Progress in Stepping towards the AEC. *The Journal of KMUTNB*, 27(2), 379-391.
- Sirikaew, N. (2003). *The greater Mekong sub-region on tourism: the potential and the feasibility to develop Ubon Ratchathani provine as the hub of tourism*. Unpublished Independent study, Ubon Ratchatani university. Ubon Ratchatani.
- Uttasat, C. Lertthirada, S. and Phupitayasathaporn, K. (2010). Guideline to development Guide for Tourism Industry. *Srinakharinwirot Research and Development (Journal of Humanities and Social Sciences)*, 2(1).
- Wittayaudom, W. (2003). *Organization Theory*. Bangkok: Theera Film & Scitex Co.,Ltd.
- Wukaro, A. (2000). University Development of Thai Graduates' to the Entrepreneur. *Chulalongkorn Review*, 12(46).
- Yawirat, N. (2007). Office Management. Bangkok: Centralexpress.