



**National Report on skills demand and
gaps in current hospitality and tourism
workforce in Thailand**

Deliverable D2.1

CMU and PSU



Co-funded by
the European Union

Deliverable information

Grant Agreement No.	
Project acronym	INNO4Tourism
Project title	Innovative Curricula for Life-Long Learning of Sustainable Tourism Workforce
Project timeframe and duration	36 months: 01/12/2023 – 30/11/2026
Project reference number	101129247
WP	2: Identification of skills demand in sustainable tourism
Task	T2.1 Primary and secondary research on skills demand and gaps in current hospitality and tourism workforce
Deliverable	D2.1 National Report on skills demand and gaps in current hospitality and tourism workforce in Thailand
Status	Second draft
Version number	2
Deliverable responsible	Prince of Songkla University
Dissemination level	Public
Due date	15/05/2024
Date of submission	8/7/2024

Project coordinator

Name	
Organization	Prince of Songkla University
Email	tatiyaporn.j@phuket.psu.ac.th
Postal address:	Faculty of Hospitality and Tourism, Prince of Songkla University, Phuket Campus 80 Moo 1 Vichitsongkram Road, Kathu, Phuket 83120 Thailand

Version history

Version	Date	Author	Description
First draft	24 May 2024	CMU and PSU	
Second draft	17 June 2024	CMU and PSU	Revised based on comments from the consortium members
Third draft	8 July 2024	CMU and PSU	English and Thai translation completed

Author list

Name	Organisation
Asst. Prof. Dr. Orawit Thinnukool	Chiang Mai University
Asst. Prof. Dr. Pattaraporn Khuwuthyakorn	Chiang Mai University
Asst. Prof. Dr.Yuthasak Chatkaewnapanon	Chiang Mai University
Asst. Prof. Dr. Tatiyaporn Jarumaneerat	Prince of Songkla University
Assoc. Prof. Dr. Pornpisanu Promsivapallop	Prince of Songkla University
Assoc. Prof. Dr. Prathana Kannavakun	Prince of Songkla University
Mr. Patthawee Insuwanno	Prince of Songkla University
Asst. Prof. Kanapot Kalnaovakul	Prince of Songkla University

Pursuant to the EU General Data Protection Regulation (GDPR), hereby we acknowledge that the NNO4Tourism Consortium is committed to protecting your privacy. This Privacy Statement applies to collecting information and data relevant for conducting the INNO4Tourism activities.



Project Summary

Innovative Curricula for Lifelong Learning of Sustainable Tourism Workforce /INNO4Tourism (Project ID: 101129247 — INNO4TOURISM — ERASMUS-EDU-2023-CBHE) is a Capacity Building for Higher Education Project, funded under the ERASMUS-EDU-2023-CBHE Call. The general objective of the INNO4Tourism project is to contribute to the alignment of HEIs in Thailand and Lao PDR with the rapidly changing hospitality and tourism labour market, so that the employability of students and recent graduates is enhanced, along with the skills and knowledge of current employees. Through cooperation with universities and relevant organizations from Europe, it will enable their expertise and European good practices and policies to be transferred and adapted, benefitting the Asian higher education institutions (HEIs) and systems in general. It proposes an international cooperation mechanism in order to update, modernize and improve higher education in Asia, aiming at the partner countries' socio-economic recovery, growth and prosperity in the context of the current economic globalization, decline in human development, fragility and rising socio-economic and environmental inequalities caused by the COVID-19 pandemic.

The project proposes effective solutions for global challenges, externalizing relevant EU policies and initiatives that promote inclusive sustainable growth and a green economy, thus demonstrating the EU added value. In view of the above, the project aims to achieve the following objectives:

1. Improve the academic offer of HEIs and students' access to innovative curricula on sustainable tourism in the form of online, non-degree courses (sustainable tourism -inclusive and accessible tourism-, tourism entrepreneurship and management, digital skills, soft skills, e.g., problem-solving, time management, teamwork).
2. Improve the skills of current and future students of hospitality and tourism programmes according to the labour market needs.
3. Upskill/reskill the hospitality and tourism workforce and recent graduates, addressing market gaps/needs to boost their employability.
4. Strengthen the skills of HEIs' academic/ teaching staff on developing innovative curricula and introducing innovative elements in existing curricula on sustainable tourism.

- 
5. Enhance teaching skills of academic/ teaching staff in hospitality and tourism programmes (including learner centred and problem-based teaching and learning).
 6. Increase the capacities of HEIs' administrative staff on active cooperation with the hospitality and tourism sector and/or other relevant stakeholders and provision of holistic career services to hospitality and tourism students and graduates.
 7. Enhance students' and graduates' students access to modern and holistic career services.
 8. Enhance the active engagement of HEIs with the business world to address mismatches between the requirements of employers and the offer of HEIs in the hospitality and tourism sector.

Table of Contents

Deliverable information.....	ii
Project coordinator.....	ii
Version history.....	iii
Author list.....	iii
<u>Project Summary.....</u>	1
National Report on skills demand and gaps in the current hospitality and tourism workforce in Thailand.....	5
1. Introduction.....	5
2. Results from the desk research in Thailand.....	6
3. Results from the online surveys in Thailand.....	12
4. Results from the semi-structured interviews in Thailand.....	23
5. Conclusions.....	33
6. Recommendations.....	34
7. References.....	36



Executive summary

The national report is an integral part of Work Package 2: Identification of skills demand in sustainable tourism. This national report on Thailand reports the results of the study conducted aiming to identify skills demand and gaps in current hospitality and tourism workforce in Thailand. The study encompasses a comprehensive analysis of three main sources of information including 1) secondary sources in the literature through desk research, 2) online survey with 51 industry practitioners and 3) 11 semi-structured interviews with industry experts. The study field work was conducted mainly in Chiang Mai and Phuket in April 2024.

It was clear from the results of the study that there exist many skill gaps in the hospitality and tourism workforce in Thailand, and these skill gaps are in high demand in the industry. Based on the literature review on relevant industry reports and academic research, the tourism industry in Thailand strongly demands a diverse skill set from employees, including proficiency in digital technologies, adaptability to changing work patterns, and a strong service-oriented mindset, alongside language and computer skills, and industry-specific knowledge, green and sustainability mind set and skills as well as entrepreneurial and managerial skills, amid a projected increase in demand for skilled workers post-pandemic, necessitating targeted educational and training programs to address the skills gap emphasized by hospitality and tourism businesses. The results from the primary research both the survey and the semi-structured interviews confirms the findings from the literature, and further highlights the necessary skill gaps, particularly in the areas of sustainability, digital, and entrepreneurship skills. In addition, the study offers insights into details of specific skills required in the three areas of the aforementioned skill sets. The study highlights the needs for urgent actions to be taken in order to equip the hospitality and tourism workforce, both university students and current employees with these vital skills in order to increase the work quality, competitiveness and sustainability of the industry. It is important to note from the study results that the required skills need to be developed both in the university to students and through life-long learning platforms to the industry workforce.

In addition, it vital for key stakeholders in the industry including the governments at all levels, relevant public bodies, business associations, business operators and HEIs to collaborate in developing holistic and quality education and capacity building curriculums and programs aiming to develop the required skills of the workforce in order to help raise the quality and sustainable operations of the hospitality and tourism in Thailand.



National Report on skills demand and gaps in the current hospitality and tourism workforce in Thailand

1. Introduction

1.1. Purpose of the study

This study aims to conduct an analysis of essential knowledge and skills gaps that are required in the hospitality and tourism sectors in Thailand, especially in the areas of sustainability, digital, entrepreneurship and soft skills. Based on an analysis of skill sets identified in the literature and primary data collected for this study, the results of the study offer insights into the discrepancies in skill sets required in the hospitality and tourism industry in Thailand. The findings from this research can be used to draw conclusions and inform educational institutions to be able to develop meaningful curricula that responds to manpower development needs in terms of sustainable tourism, entrepreneurship and management, digital, green, and soft skills.

1.2. Research process

The study is designed to comprise multiple stages of data collection. The first phase of the study involves desk research to identify current hospitality and tourism industry workforce situations and the existing knowledge and skill gaps in the industry. The second phase of the research utilises a mixed method approach to the study (Creswell, 2014) in order to gain in-depth understanding into current industry manpower situations and skill gaps, particularly in the areas of sustainability, entrepreneurship and green. In this phase, 11 in-depth interviews with industry experts and 51 questionnaires targeting industry practitioners and academia were collected via online survey. The interview guidelines and survey questions were developed based on previous literature relating to the topics. Drafts of these instruments were peer reviewed and revised based on comments from the consortium members. Then, the instruments were translated into



Thai language. The data collection was carried out mainly in Chiang Mai and Phuket during April 2024.

2. Results from the desk research in Thailand

2.1. The state of the art in the tourism and hospitality workforce

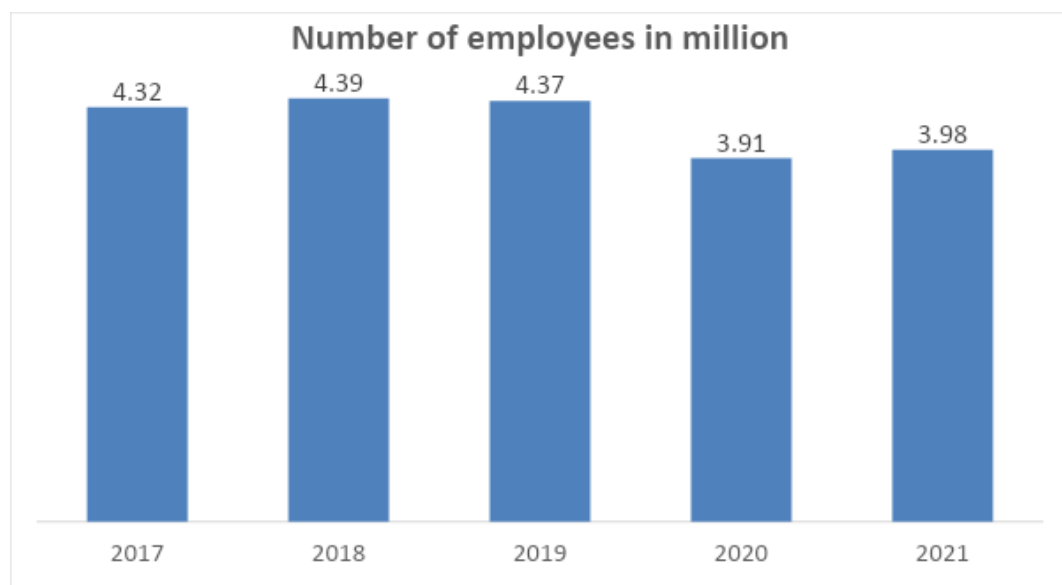
The tourism and hospitality sector plays a central role in the economic contribution of many nations, emerging as one of the largest, fastest and most dynamic growing industries globally. Projections from the World Tourism Organization suggest that this industry will persist in expanding, thereby creating more employment opportunities in the twenty-first century. Simultaneously, as the tourism and hospitality industry flourishes worldwide, consumer expectations for quality are escalating, accompanied by a diversification of consumer preferences. Conversely, competition among firms, both domestically and internationally, is intensifying (Kusluvan, 2003).

Given these dynamics, the workforce emerges as the linchpin of any organization, representing its most valuable asset in meeting customer expectations and distinguishing itself amidst competition (Elshaer & Marzouk, 2020). It is widely acknowledged that the tourism and hospitality industry is particularly reliant on labor. In essence, this sector is noted for employing a greater number of individuals per monetary investment compared to other industries (Kusluvan, 2003).

Over the past decade, the Asia-Pacific region has undergone a remarkable transformation, establishing itself as a favored destination for travelers of diverse interests. This region has witnessed significant surges in both domestic and international tourist arrivals, accompanied by substantial growth in tourist spending. Among the standout destinations in this region, Thailand has emerged as a global leader in the travel industry. Renowned for its diverse cultural offerings, Thailand captivates visitors with its tantalizing cuisine, breathtaking landscapes, and vibrant cultural heritage.

As expected, the tourism sector stands as a significant pillar of Thailand's economy, making substantial contributions to its overall GDP. Moreover, tourism holds the distinction of being one of Thailand's largest employment sectors, providing livelihoods for a considerable portion of the population. Notably, Thailand secured the seventh position globally in 2022 for having one of the highest numbers of individuals employed within the tourism industry. According to the Statista (2024), the tourism sector in Thailand employed nearly four million individuals in 2021 (See Figure 1). This marked a slight decline from the preceding year, attributable to the profound effects of the COVID-19 pandemic on the tourism industry.

Figure1: Number of Employees in the Tourism Sector in Thailand from 2017-2021



Source: Statista (2024)

Furthermore, following the COVID-19 pandemic in Thailand, many workers remain hesitant to rejoin the hospitality sector. Consequently, the tourism and hospitality industry in Thailand is grappling with a shortage of labor. The Ministry of Labour has expressed apprehension regarding personnel deficits in this sector, particularly as Thailand continues to welcome a growing number of international travelers. Recently, the ministry conducted a survey on labor shortages within the tourism industry, revealing that out of 32,359 establishments across 60 provinces, approximately 1,817 operators are in need of workers. Notably, Phuket, Chiang Mai, Chon Buri, Phang Nga,



and Surat Thani emerged as the top five provinces facing shortages of workers in the tourism industry (Thailand Business News, 2023).

The Ministry of Labour in Thailand has expressed concerns about labor shortages, particularly as international travel resumes. Recent surveys indicate significant needs for workforce in various provinces, with Phuket, Chiang Mai, and others showing notable deficits (Open Development Thailand, 2020; Ministry of Tourism and Sports, 2022). While the reports indicate that the demand for workers in the tourism sector is expected to rise post-COVID-19, there is a notable shift in the nature of entry into these roles, highlighting a shortage of requisite skills for newcomers to the labour market. Companies within the industry are specifying particular skills needed for employment, thereby impacting the adequacy of labour demand.

The post-pandemic era has highlighted a skills and knowledge gap in the tourism and hospitality workforce, emphasized by shifts in consumer behaviour and the need for technological adaptability in service delivery (Brozović & Saito, 2022; Next Tourism Generation Alliance, 2020). Addressing these gaps requires targeted educational and training programs to align with industry demands, thus ensuring the workforce is prepared for future challenges and can contribute effectively to organizational and economic success (Phonkaew et al., 2020).

2.2. Skill gaps & demands

Research into the skills and knowledge required by the tourism and hospitality workforce has been ongoing, with studies highlighting the importance of teamwork, customer service, and adaptability among the top required skills (Economic Insight, 2019; Torrens University, 2023). Additionally, a study specific to Thailand's workforce underscored the need for language and computer skills, strong work ethics, and industry-specific knowledge to enhance competitiveness and employee development (Lertwannawit et al., 2009).

Furthermore, issues highlighted by The Ministry of Tourism and Sports include the evolving work patterns within the tourism and services sector post-COVID-19. This includes the necessity for digital skills due to the shift towards online formats like O2O



(Online to Offline), resulting in expanded job duties and responsibilities. Amidst business slowdowns, roles have become more integrated, with employees taking on diverse tasks. Moreover, there's a trend towards businesses adopting partnership models over traditional employment, wherein both parties share profits rather than employees receiving salaries. This shift aligns with entrepreneurial styles, facilitating adaptation to digitalization and meeting changing tourist behaviours. Businesses are now focused on creating selling points tailored to post-pandemic tourism behaviour, as well as investing in online marketing and sales strategies to remain competitive in an evolving landscape.

Additionally, issues gathered and reported by the Economic, Tourism, and Sports Division revealed challenges within the education sector. The sector must balance meeting the expectations of entrepreneurs and those of students/parents, ensuring individuals are equipped with knowledge, skills, and attitudes suited to the competitive tourism landscape. Education must transcend mere knowledge acquisition, focusing on practical skills and fostering adaptability to real-world scenarios, alongside cultivating service-oriented attributes and resilience. Adjustments are necessary across curriculum, teaching methods, internships, and assessment processes to align with industry demands and evolving student needs. A teaching model emphasizing practical skills over theoretical knowledge is essential, avoiding a disconnect between theory and real-world application. Identified gaps should inform future workforce development strategies, emphasizing: understanding theory through case studies, fostering relevant skills alongside knowledge, addressing limited teacher experience, expanding skill-building internships, addressing English language limitations among teachers, and enhancing specialized knowledge, including Thai culture and digital literacy, within the education system to support tourism industry.

Thus, for Thailand's tourism industry to elevate its standards in tandem with the growth of its workforce potential and improve labor quality, the following key issues can be highlighted.

- **Employment:** The tourism and hospitality sector in Thailand offers numerous job opportunities and is expected to continue growing despite fluctuations due to the



COVID-19 pandemic, prompting significant shifts in work patterns towards greater integration and diversity, alongside a growing need for digital skills, with businesses adopting partnership models to adapt to changing consumer behaviors and technological advancements.

- **Skills and knowledge requirements:** The evolving nature of the tourism industry demands a diverse skill set from employees, including proficiency in digital technologies, adaptability to changing work patterns, and a strong service-oriented mindset, alongside language and computer skills, and industry-specific knowledge, crucial for competitiveness and employee development, amid a projected increase in demand for skilled workers post-pandemic, necessitating targeted educational and training programs to address the skills gap emphasized by businesses.
- **Tourism education:** The education sector faces the challenge of aligning its offerings with the evolving demands of the tourism industry. This requires adjustments in curriculum content, teaching methods, and assessment processes to ensure graduates are equipped with practical skills and industry-relevant knowledge. Additionally, addressing language barriers and enhancing specialized knowledge, including digital literacy and Thai culture, are imperative to support workforce development in the tourism sector.

Additionally, scholars and experts in the field of tourism and hospitality industry have expressed concerns about the skills and knowledge gap that has emerged due to the unprecedented changes following the COVID-19 pandemic (Next Tourism Generation Alliance, 2020). These changes have been observed on both the supply and demand sides of the industry. On the demand side, various studies have highlighted shifts in tourists' behaviors, encompassing changes in individual preferences, consumption habits, and lifestyles. Meanwhile, the supply side has also undergone several alterations in operational and managerial aspects, such as the integration of technology and heightened flexibility in business models (Brozović & Saito, 2022). The companies need exceptionally skilled employees equipped with the knowledge and expertise to deliver top-notch services that cater to the ever-changing needs of customers. Therefore, it is imperative to attract, retain, and effectively utilize talented individuals to gain a



competitive advantage in the tourism and hospitality industry. Nonetheless, the specific essential knowledge and skills required for the workforce after this unprecedented crisis, particularly within the tourism and hospitality industry, remain relatively unexplored.

In addition, research into essential knowledge and skills required by the current workforce in the hospitality and tourism field shows that teamwork, customer service skills, flexibility, industry knowledge, computer literacy, problem-solving skills, green and entrepreneurship mindset and skills were among the most vital skills (Economic Insight, 2019). These identified skills align with the crucial skills suggested by the Torrens University in Australia. They outlined ten essential skills needed, which encompass customer service, teamwork, organization and time management, communication, problem-solving and initiative, resilience, attention to detail, conflict management, emotional intelligence, and industry knowledge (Torrens University, 2023).

In the context of Thailand's hospitality and tourism sector, a prior study conducted by Lertwannawit et al. (2009) explored the correlation between career competencies and the career success of Thai employees. Their findings highlighted several key factors contributing to organizational success, including proficiency in digital/IT and language skills, strong work ethics and spirit, effective teamwork, leadership, management and entrepreneurial skills and industry-specific operational knowledge and skills including sustainability and green skills for long term operations. The study underscored the importance of aligning human resource policies, programs, and activities with these results to enhance firms' competitiveness and foster employee development.

The results of the aforementioned study coincide with those of Phonkaew et al. (2020), whose research delved into the anticipated competencies sought by newly recruited employees entering Thailand's hospitality and tourism sector, as perceived by employers. According to their results, employers in Thailand's hospitality and tourism sector emphasized the importance of certain competencies for new employees. These included desirable attitudes such as a service-oriented mindset, enthusiasm for work, and positive outlook, followed by proficiency in foreign languages (particularly English



and a third language), as well as strong communication and interpersonal skills. Additionally, the significance of fundamental values and virtues such as honesty, patience, and work ethic was underscored. Given that the hospitality and tourism industry revolves around service provision and human interaction, the success of employee performance, and consequently, organizational success, largely hinges on employees' soft skills or non-technical abilities (Shekhawat, 2012; Hurrell, 2016; Singh & Jaykumar, 2019).

These findings resonate with the Human Capital Theory (Becker, 1975), which posits that individuals who invest significantly in human capital attributes, such as education, training, and experience, tend to demonstrate higher levels of job performance and subsequently attain greater organizational rewards. According to this theory, an individual's career advancement and success hinge on the quantity and quality of human assets they bring to the labour market (Becker, 1964), and their compensation is closely tied to the skills and experiences they bring to their work. This underscores the critical importance of continuously updating knowledge and addressing skills gaps within this sector.

However, it is crucial to acknowledge that the hospitality and tourism industry is dynamic and varies significantly from one context to another. The essential knowledge and skills needed, particularly in the post-COVID-19 pandemic era, from the workforce in the ASEAN region, specifically in Thailand and Laos, have not been thoroughly examined. Furthermore, these countries continue to grapple with a shortage of qualified personnel. The service quality, management skills, and quality of staff often fall short of meeting the demands of rapid tourism and hospitality development. Concurrently, the hospitality industry faces a myriad of pressing issues that require swift resolution, including the low quality and skills of employees, an imbalanced distribution of human resources, and inadequate training levels (Phonkaew et al., 2020). Addressing these challenges hinges on conducting surveys to assess the specific situation of employees and identify the skills needed for the future. This proactive approach will enable stakeholders to capitalize on emerging opportunities and bolster the development of the Thai tourism and hospitality sector.

3. Results from the online surveys in Thailand

3.1. Number & profile of respondents

The study results reported in this section are based on the online survey conducted in Chiang Mai and Phuket, Thailand in April 2024. In total, 51 respondents including hospitality and tourism industry practitioners and academics participated in the survey (25 respondents from the survey launched in Chiang Mai and 26 respondents from the survey carried out in Phuket). The online survey was implemented with the assistance of local hospitality and tourism related tourist associations. For example, the survey in Phuket was distributed to the industry networks of Phuket Tourist Association. Profile of the respondents is presented in Table 1.

Table 1 Respondent profile (n = 51)

Province	Frequency	Percent
Chiang Mai	19	37.25
Payao	1	1.96
Chiang Rai	3	5.88
Bangkok	3	5.88
Phuket	23	45.10
Krabi	2	3.92
Occupation		
Hospitality and tourism lecturer	4	7.84
Hospitality and tourism business owner	11	21.57
Hospitality and tourism business manager	27	52.94
Hospitality and tourism staff	9	17.65
Work experience		
10 years or less	22	43.14
11 - 20 years	22	43.14
21 - 30 years	5	9.80
> 30 years	2	3.92

As indicated in the profile of respondents reported in Table 1, 38 respondents (74.51%) of total number of respondents are either business owners or managers. 29 respondents (56.86%) report that they have more than 10 years of work experience in

the hospitality and tourism industry. This shows that the respondents generally have good experience and expertise in the hospitality and tourism industry. In addition, the survey result clearly suggests that the respondents were fully aware of the current situation of the tourism and hospitality industry in Thailand with the mean value of 4.65 on a 5-point Likert scale (SD = 0.69).

3.2. Sustainable tourism skills

The respondents were asked to assess the degree of tourism development in their locality, considering factors such as infrastructure, environmental sustainability, and visitor experience. The results reported in Table 2 offer diverse opinions in their assessment. Approximately 70% of respondents considered the tourism development in their local areas to be at the developing and the moderately developed stages. The results suggest potential areas for further development for these tourism destinations. Nevertheless, more than 20% of the respondents assessed the tourism development of their locality to be over developed. This raises potential issues and concerns about sustainability management in tourism destinations in the studied areas.

Table 2 Degree of tourism development

Degree of tourism development	Frequency	Percent
Not Developed: Limited tourist infrastructure, minimal visitor amenities, and low tourist traffic.	4	7.84
Developing: Basic tourist infrastructure in place, moderate environmental impact, and increasing visitor numbers.	18	35.29
Moderately Developed: Well-established tourist facilities, moderate environmental management, and steady visitor flow.	18	35.29
Developed: Extensive tourist infrastructure, sustainable environmental practices, and high visitor satisfaction.	0	0.00
Overtourism: Overwhelmed infrastructure, significant environmental degradation, and negative impacts on local communities and culture.	11	21.57

Total	51	100.00
-------	----	--------

In addition, the survey finding revealed the opinion of the respondents to be neutral when asked whether they believed that sustainable tourism was common in Thailand. The scored was reported on a mean of 3.00 (SD = 1.04) on a bipolar scale of 1 to 5, where 1 represents “not at all” and 5 represents “totally”. In terms of sustainable practices incorporated into professional activities, respondents identified “Procuring goods and services locally”, “Providing guidance to customers regarding local activities available at their destination”, “Purchasing environmentally friendly products” and “Adhering to governmental regulations concerning tourism activities” the four most frequently practised sustainable tourism activities in their organisations. On the other hand, “Offering wages that surpass the minimum standards mandated by the government” and “Supporting wildlife conservation efforts in destinations offered by the company” are two least practised activities reported in the survey.

Table 3 Sustainable tourism practices incorporated into professional activities

Sustainable tourism practices incorporated into professional activities	Frequency	Percent
Procuring goods and services locally.	34	9.60
Providing guidance to customers regarding local activities available at their destination.	31	8.76
Purchasing environmentally friendly products.	30	8.47
Adhering to governmental regulations concerning tourism activities.	30	8.47
Participating in initiatives to reduce, recycle, and reuse materials within the office.	29	8.19
Cultivating mutually beneficial business relationships with local communities.	29	8.19
Engaging in initiatives aimed at conserving energy.	27	7.63
Contributing to community projects, encompassing both tourism-related and non-tourism-related endeavours.	23	6.50
Integrating elements of local culture into the office environment and design.	23	6.50
Recruiting local personnel for both managerial and non-managerial positions.	19	5.37
Establishing strategic partnerships with suppliers to advance sustainable tourism objectives.	19	5.37



Sustainable tourism practices incorporated into professional activities	Frequency	Percent
Establishing a documented standard procedure for all sustainability efforts within business operations.	17	4.80
Providing tailored facilities for individuals with disabilities.	17	4.80
Offering wages that surpass the minimum standards mandated by the government.	13	3.67
Supporting wildlife conservation efforts in destinations offered by the company.	13	3.67
Total	354	100.00

Furthermore, respondents were asked to identify key obstacles for the implementation of sustainable tourism practices in their professional activities. The results can be summarised to include the following hinderances in their workplaces as follows.

- Lack of knowledge, information, awareness, manpower and skills
- Lack of access to suitable equipment and materials
- High cost of implementation/Lack of fund
- Lack of government incentives, support and policy enforcement
- Inconvenience and time consuming to implement
- Lack of customer understanding and cooperation

It was also reported from the survey that 20 respondents (39.22%) believed that there existed necessary training programs on sustainable tourism practices in Thailand. Whereas, 9 respondents (17.65%) thought that there were no necessary training programs on sustainable tourism practices on offer in Thailand. However, the largest proportion of the respondents (22 persons, 43.14%) did not know whether there were any training courses on this topic available. Respondents who indicated that they were aware of existing training courses in sustainable tourism further provided examples of such available training programs and where they were offered. These training programs are listed in Table 4. Less than half of the sample (22 from 51 – 43.14%) in the survey reported that they have received training on sustainable tourism, while 26 respondents (50.10%) indicated that they have not participated in any sustainable tourism training courses. The rest of the respondents did not provide answers to this question.

Table 4 Available sustainable tourism trainings/courses and where they are being offered.

Training program	Organisation
• Tourism and environment management training programs • Wildlife and forest care • Green key project	Local universities
• Environmentally friendly product training programs • Green hotels and green leaf operations training programs • Food waste management/Waste reduction management/Recycling • Carbon neutral, energy saving and water saving training programme • Sustainable operations and management training programs	Industry associations such as Thai Hotel Association and Phuket Tourist Association
• Eco-lodging standards training program • Tourism and environment management training programs	Ministry of Tourism

Moreover, respondents were asked to prioritize factors for the successful development of curriculum in sustainable tourism in higher education institutions in Thailand and 13 survey participants responded to this question. Two factors were most frequently selected by three respondents each (23.08%). These factors include “Efficient Administration: Streamlining administrative processes, optimizing resource allocation, and enhancing organizational effectiveness” and “Community Engagement: Engaging with local communities, promoting social responsibility, and incorporating community perspectives into the curriculum”.



Table 5 Prioritizing factors for the successful development of curriculum in sustainable tourism in higher education institutions



Factors	Frequency	Percent
Internationalization: Incorporating global perspectives, cross-cultural understanding, and international collaboration into the curriculum.	1	7.69
Efficient Administration: Streamlining administrative processes, optimizing resource allocation, and enhancing organizational effectiveness.	3	23.08
High-Level Professors: Recruiting experienced faculty with expertise in sustainable tourism, research acumen, and teaching excellence.	0	0.00
Industry Linkages: Establishing strong connections with the tourism industry, fostering partnerships, and integrating real-world practices into the curriculum.	0	0.00
Innovation and Technology: Embracing advancements in technology, promoting innovation in teaching methods, and integrating digital tools for enhanced learning experiences.	2	15.38
Community Engagement: Engaging with local communities, promoting social responsibility, and incorporating community perspectives into the curriculum.	3	23.08
Environmental Sustainability: Integrating principles of environmental conservation, promoting eco-friendly practices, and addressing sustainability challenges within the tourism sector.	0	0.00
Interdisciplinary Approach: Emphasizing interdisciplinary learning, integrating diverse fields of study, and fostering holistic understanding of sustainable tourism issues.	2	15.38
Student-Centered Learning: Prioritizing student needs, fostering active participation, and promoting personalized learning experiences tailored to individual interests and career goals.	0	0.00
Continuous Improvement: Implementing mechanisms for ongoing evaluation, feedback, and curriculum enhancement to ensure relevance and adaptability to changing industry trends and academic standards.	2	15.38
New Teaching Methods and Approaches: Exploring and implementing innovative teaching methodologies, such as experiential learning, flipped classrooms, and project-based approaches, to enhance student engagement and learning outcomes.	0	0.00
Total	13	100.00

3.3. Digital skills

This section reports the findings relating to perceived digital skills issues pertaining to the workforce in the hospitality and tourism based on the online survey. According to the results, it was clear that respondents perceived digital skills to be completely necessary with the reported mean value of 4.73 (SD = 0.45) on a five-point bipolar scale where 1 representing “not at all” and 5 representing “completely necessary”. Moreover, as reported in Table 6 regarding necessary digital skills required for professional activities in the hospitality and tourism industry, respondents identified five most frequently selected required skillsets including “Browsing, searching and filtering data, information and digital content”, “Collaborating through digital technologies”, “Evaluating data, information and digital content”, “Managing data, information and digital content” and “Interacting through digital technologies”.

Table 6 Necessary digital skills for professional activities

Necessary digital skills	Frequency	Percent
Browsing, searching and filtering data, information and digital content	40	7.58
Collaborating through digital technologies	37	7.01
Evaluating data, information and digital content	36	6.82
Managing data, information and digital content	36	6.82
Interacting through digital technologies	33	6.25
Creatively using digital technologies	32	6.06
Developing digital content	30	5.68
Sharing through digital technologies	30	5.68
Digital skill for accounting and payments	29	5.49
Protecting personal data and privacy	27	5.11
Integrating and re-elaborating digital content	26	4.92
Managing digital identity	23	4.36
Netiquette	23	4.36
Identifying needs and technological responses	22	4.17
Copyright and licenses	19	3.60
Solving technical problems	19	3.60
Digital Intellectual Property	19	3.60



Necessary digital skills	Frequency	Percent
Protecting devices	18	3.41
Identifying digital competence gaps	15	2.84
Programming	14	2.65
Total	528	100

In addition, respondents identified the following digital training programs being available for training in the market. Approximately half of the respondents (26 from 51 or 50.98%) pointed out that they have attended at least one of these digital training programs.

- Digital tools such as Power BI, Google Sheet, Chat GPT and AI
- Digital tourism, social marketing operations and content creation
- Personal Data Protection Act
- Online and new forms of payment
- Hotel operations specific software

Moreover, key obstacles regarding the acquisition of digital skills in the tourism and hospitality workforce are indicated by the respondents as follows.

- Topics not interesting
- High cost of training and equipment/tools
- Lack of experienced speakers
- Lack of IT tools
- Time and timing of the training not being suitable
- Too theoretical-based workshops
- Technology and skills being obsolete very quickly
- Inconvenient location of the training venues
- Lack of background knowledge and skills for training
- Lack of employee motivation

3.4. Entrepreneurship & Management skills

This section offers findings of the survey on the entrepreneurship and management skills for the hospitality and tourism workforce in Thailand. Firstly, the results rank entrepreneurship and management skills that the respondents are most aware of in Table 7. Five skill sets in the hospitality and tourism industry most frequently mentioned by the respondents include “Customer service skills”, “Planning & management”, “Working with others”, “Analytical and problem-solving skills” and “Vision”.

Table 7 Awareness of entrepreneurship and management skills

Entrepreneurship and management skills	Frequency	Percent
Customer service skills	38	7.58
Planning & management	36	7.19
Working with others	35	6.99
Analytical and problem-solving skills	35	6.99
Vision	34	6.79
Creativity	33	6.59
Ethical & sustainable thinking	31	6.19
Spotting opportunities	30	5.99
Time-management skills	29	5.79
Learning through experience	27	5.39
Taking initiative	26	5.19
Valuing ideas	24	4.79
Self-awareness & self-efficacy	24	4.79
Financial & economic literacy	24	4.79
Coping with uncertainty, ambiguity, and risk	24	4.79
Motivation & perseverance	22	4.39
Mobilising resources	15	2.99
Mobilising others	14	2.79
Total	501	100.00

In addition, the survey reveals additional interesting findings. Slightly more than half of the respondents (54.90%) perceived that the tourism and hospitality workforce in Thailand possess necessary entrepreneurial and management skills. This signifies that

another half of the workforce may lack these necessary skills in their career. This observation is consistent with other findings where almost 70% of the respondents did not approve that the hospitality and tourism workforce in Thailand have received proper training to enhance their entrepreneurship and management skills. This suggests a significant gap between the need for specialized training in entrepreneurship and management and the provision of such training. The substantial percentage of respondents unsure about their training status also points to a lack of clarity and communication regarding what constitutes adequate training, which could be impeding skill development within the sector. Furthermore, the majority (82.35%) of respondents believed that entrepreneurship and management skills should be taught and acquired at university.

Table 8 Entrepreneurial and management skills of tourism and hospitality workforce

Question	Frequency (%)			
	Yes	No	I don't know	To some extent
In your opinion, does the tourism & hospitality workforce in your country possess entrepreneurial and management skills?	28 (54.90)	13 (25.49)	7 (13.73)	3 (5.88)
Does the tourism & hospitality workforce in your country receive proper training to enhance their entrepreneurship & management skills?	16 (31.37)	26 (50.98)	9 (17.65)	N/A
According to you, should entrepreneurship and management skills be taught and acquired at university?	42 (82.35)	6 (11.76)	3 (5.88)	N/A

When asked to explain why entrepreneurship and management skills should be taught and acquired at university, respondents generally offer similar reasons for entrepreneurship and management skills being taught and acquired at university. Entrepreneurship and management skills are essential for the workforce in hospitality



and tourism industry, which should be equipped before the start of the career. It is suitable for students' entrepreneurship and management skills to be developed and nurtured in a more learning focused environment and well-designed learning system at the university. In addition, teaching and learning offered by the university can be collaborated between the university and industry through work integrated learning and internship. Training students with entrepreneurship and management skills will enable graduates more career advancement and enhance life-long learning.

Based on the results of the survey, key themes of obstacles that might impede the acquisition and/or enhancement of the tourism and hospitality workforce's entrepreneurship and management skills can be listed as follows:

- Lack of interest due to unawareness of its significance and benefits.
- Lack of top management's motivation and support.
- High costs and time consuming
- Lack of training programs available both internally and externally/ programs are not up to date or relevant
- Employees' lack of confidence in their ability of learn new courses/skills.

3.5. Green skills

Data analysis on green skills in the hospitality and tourism industry in Thailand is reported in this section. According to the perception of respondents regarding the importance of acquiring green skills of the workforce in the hospitality and tourism, it is clear that green skills are perceived as vital for hospitality and tourism operations with the mean value reported at 4.65 (SD = 0.72) out of 5. Furthermore, the largest portion of the respondents (76.47%) believe but only to a small extent that the hospitality and tourism workforce in Thailand possess green skills. Only 7.84% of respondents firmly believe that the workforce has acquired the required green skills. On the other hand, the same portion (7.84%) of respondents confirm that the workforce does not possess sufficient necessary green skills. Furthermore, 35.29% of respondents confirm that the hospitality and tourism workforce in Thailand have received sufficient training on green skills. However, the same portion of respondents (35.29%) believe that the workforce



does not receive adequate training to develop green skills, while 29.41% of the respondents have no information to make conclusion on this issue.

In addition, it is interesting to note that the majority of respondents (90.20%) believe that green skills should be taught during their studies at the university and during work in their career. In other words, green skills should be developed at the university and the skills development should be continued to be offered once employees enter the hospitality and tourism workforce. Furthermore, the respondents report a number of obstacles that might impede the acquisition and/or enhancement of the tourism and hospitality workforce's green skills in Thailand. These obstacles include the lack of interest and green mindset both in the management and operational staff, the lack of incentives and support from the government, the lack of resources including finance, skills, and time, and the lack of suitable training programmes.

4. Results from the semi-structured interviews in Thailand

This section presents the analysis results of the qualitative part of the study involving 11 semi-structured interviews of hospitality and tourism industry experts in Thailand. Key contents in this section relate to the current situational analysis of the hospitality and tourism industry, as well as skills gaps and demands in relation to sustainability, digital and green skills in the industry.

4.1. Number & profile of interviewees

In the qualitative part of the study, 11 key informants were invited to participate in the semi-structured interview. Only experts who have extensive work experience i.e. 5 years or more in a managerial position in the hospitality and tourism industry were included in the study. Each interviewee was asked to sign consent form and all agreed to be audio-tape recorded, which were later transcribed for data analysis. The data was analysed manually by identifying themes and key issues derived from the data. Profile of the interviewees is presented in Table 9.

Table 9 Interviewee profile

Interview No.	Gender	Years of work experience in tourism industry	Occupation	Location
1	Male	24 years	Hotel owner/ Phuket Tourist Association Executive	Phuket
2	Female	20 years	Hotel and restaurant owner/ Phuket Tourist Association Executive	Phuket
3	Female	25 years	Hotel owner	Phuket
4	Female	25 years	Spa owner	Phuket
5	Male	10 years	Hotel and bookstore owner/ Phuket Tourist Association Executive	Phuket
6	Female	12 years	Hotel HR & Training Manager	Chiang Mai
7	Male	10 years	Secretary of Tourism Council of Chiang Mai	Chiang Mai
8	Female	14 years	Hotel HR Manager	Chiang Mai
9	Female	16 years	Hotel HR Manager	Chiang Mai
10	Female	33 years	Hotel Manager	Chiang Mai
11	Male	17 years	Hotel HR Manager (Northern region)	Chiang Mai

4.2. Current situation of the hospitality & tourism workforce

The current tourism situation in Thailand presents a mixed picture, reflecting both successes and ongoing challenges in the hospitality and service sectors. The interviews



highlight the impact of the COVID-19 pandemic on tourism, along with PM2.5 pollution in Chiang Mai. While Thai hotels show a quick return on investment and maintain a reputation for exceptional hospitality, there is still uncertainty about external factors affecting tourism forecasts. Environmental issues such as PM2.5 pollution also threaten bookings, highlighting gaps in the hotel industry's contribution to Thailand's GDP. In Chiang Mai, cultural strengths such as traditions and cuisine are acknowledged alongside weaknesses such as labour shortages and insufficient public transport, hindering the city's potential as a tourism hub.

In contrast, initiatives such as Phuket Sandbox have catalysed Thailand's tourism recovery from the pandemic, facilitating a rapid reopening and attracting tourists back to the country. Phuket and Bangkok have seen a rebound in tourist numbers, surpassing pre-pandemic levels, driven in particular by the European market. However, disparities still exist between geographies and market segments, with provinces such as Krabi, Pattaya, and Chiang Mai still struggling to attract Chinese tourists. Despite Phuket's success in exceeding its 2019 occupancy rate, expectations for the Chinese market remain cautious, underscoring the need for continued efforts to diversify and develop sustainable tourism across markets. Overall, although Thailand's tourism and hospitality industry has demonstrated resilience in the face of adversity, ongoing challenges require concerted efforts to ensure growth and recovery.

Thailand's hospitality and tourism industry has many strengths and weaknesses, with Chiang Mai and Phuket both offering unique perspectives on the current industry landscape. In terms of strengths, both cities benefit from Thailand's famous hospitality, characterized by the warmth and willingness of its people. Additionally, Chiang Mai has a rich cultural heritage and a variety of tourist attractions, including vibrant festivals showcasing local traditions, while Phuket attracts visitors with its beautiful beaches and beauty. Thailand's cuisine, culture, and natural landscape also contribute to the country's appeal, along with government initiatives such as the "We Travel Together" campaign aimed at supporting growth and industry resilience.

However, weaknesses persist in both destinations. Chiang Mai faces challenges such as a lack of infrastructure, especially transportation systems, and air pollution, which



affect tourist numbers and the overall visitor experience. Additionally, a shortage of skilled workers, especially in high-skilled positions, is hindering the city's tourism industry.

Similarly, Phuket faces infrastructure and budgetary problems, with insufficient funding for environmental protection and transport infrastructure, leading to concerns about traffic congestion and environmental degradation. This point is illustrated the follow statement by one of the key informants as follows:

“I talked to a yachtsman. He said that there is only one place in the world where yachts can come and visit all year round. And people coming to Phuket on a yacht will see two colors of water. Nowhere else in the world does it mean that when you sail on a yacht you will see blue waters and green waters. But if we don't have a wastewater treatment device, we will see only black color. And now the yacht businessmen are very excited about Phuket. But if we don't make a good treatment system, the sea will be full of garbage, not jellyfish.”

Furthermore, the current free visa policy presents legal and security risks that must be addressed to ensure visitor quality and safety. In summary, while Chiang Mai and Phuket have strengths such as cultural wealth and natural beauty, they also face common challenges such as infrastructure shortages and labour shortages.

Comparing the level of tourism development between Chiang Mai and Phuket, it is clear that both destinations face unique challenges and opportunities in terms of infrastructure, environmental sustainability, and tourism experience. Chiang Mai's tourism development has been characterized by moderate progress, with a focus on improving the quality, preparedness, and awareness of tourists to meet general Thai tourism standards. Although the city has improved facilities supporting sustainable practices and a rich cultural landscape, there is still a need to further raise awareness and educate service providers on sustainable practices. In contrast, Phuket faces pressing problems such as overcrowding, traffic congestion, and environmental degradation, which significantly impact the tourist experience. One of the key informants described these problems as follows:

“Traffic jams pose a significant challenge, potentially causing discomfort and dissatisfaction for travellers who encounter traffic jams while



seeking relaxation and entertainment. The inconvenience of traffic jams can deter tourists from choosing Phuket as a destination, especially if they perceive this as a recurring problem, with negative rumours spreading quickly and influencing potential visitors.”

Despite efforts to improve public transportation and investment in environmentally sustainable initiatives, there are still issues that need to be addressed to prevent the negative impact of environmental pollution on visitors. In addition, as pointed out by one of the interviews, “the influx of low-cost tourists with free visas is raising concerns about irresponsible behaviour and strain on regional health systems,” underscoring the importance of strengthening visa and 'health insurance' regulations in order to reduce environment and health issues at the tourism destinations in Thailand.

When assessing the adequacy of training for Thai tourism and hotel staff, industry insiders have mixed opinions. While some acknowledged the presence of standard training courses in hotels, others expressed concern about the general lack of training, especially at the national level. Challenges such as limited communication between different business and industry groups were also highlighted, as well as the need for additional training on topics such as climate change and environmental management to enhance competitiveness and sustainability. In addition, there is a clear gap in entrepreneurship and leadership skills, along with difficulties in organizing training sessions during employees' working hours. Despite these differences, there is unanimous agreement on the importance of continuous learning and skills development to maintain industry standards and competitiveness. Analysis of the interview data highlights the significant challenges faced by Thai tourism and hospitality staff in accessing adequate training and development opportunities, particularly in this fast-paced industry. Phuket's tourism industry, like others, is struggling with a shortage of skilled workers, and a skills and professionalism gap. This issue is further illustrated by one of the interviewees as follows:

“Positions that previously required extensive training and experience are now filled by people who do not have the same level of expertise due to understaffing, affecting service quality and visitor experience.”

Addressing this problem requires specialized training at every level, starting with local initiatives to develop a competent workforce. Additionally, collaborative efforts



between government agencies, industry partners, and educational institutions are considered critical in bridging the training gap and ensuring the sustainability of the tourism and hospitality industry.

The skills and knowledge required for employees in the tourism and service sector in Thailand are diverse and require a combination of technical expertise, communication skills, and adaptability. In Chiang Mai and Phuket, the focus is on a strong service mindset, which includes a combination of skills, knowledge, and attitudes critical to effectively interacting and engaging with customers. Characteristics such as honesty, integrity, and hospitality truly distinguish Thailand's service industry, while growing skills such as environmental management and crisis management are increasingly recognized as necessary.

However, although both destinations prioritize skills such as problem-solving and language proficiency, there are some differences. For example, in Phuket, English proficiency is especially important due to their role in interacting directly with customers, but the limited proficiency of local recruits poses many challenges. This issue is further elaborated by one of the interviewees as follows:

“The big problem and obstacle is English proficiency. Because if you can't communicate, especially the basic language of service, how can you go talk to customers? How do you go up selling? How do you make your customers happy? Yes, sometimes customers will misunderstand. Why don't you say anything? Then the customers become upset.”

Additionally, technical skills are essential, with roles such as kitchen staff and housekeeping requiring specific expertise. Ongoing training and development initiatives are considered necessary at both locations to address skills gaps and improve performance, despite challenges such as a lack of qualified instructors hindering progress, especially in areas such as food and beverage management.

Overall, while there are similarities in the skills and knowledge required between the Chiang Mai and Phuket tourism industries, addressing region-specific challenges is important to ensure the workforce is ready to work and provide excellent service.

4.3. Sustainable tourism skills

In Thailand, sustainable tourism is recognized as a growing trend, especially after the COVID-19 pandemic, with many hotels implementing sustainable projects and collaborating with local communities to integrate sustainability into their operations. However, the popularity of sustainable tourism varies by location, with destinations such as Chiang Mai offering more opportunities due to their space for sustainable activities. The hotel industry recognizes sustainability as a trend and supports it by integrating local offerings, like produce from community farmers, into their operations. Despite efforts to promote sustainability, barriers to widespread adoption persist. Limited awareness among entrepreneurs, coupled with policy implementation challenges and environmental issues such as PM 2.5 pollution in Chiang Mai, is hindering progress. In contrast, while sustainability is recognized globally as a trend, in Thailand it is often adopted as a marketing strategy or to meet regulatory standards rather than an actual commitment.

Additionally, conflicting tourism interests and varying levels of involvement between businesses hinder sustainability efforts.

“Different firms and individuals have different levels of commitment to sustainable practices due to different goals and views on the relative importance of short-term versus long-term sustainability. If businesses assume that consumers won't pay extra for environmentally friendly items, the belief that they value price more than environmental considerations may discourage them from making sustainability investments.”

Regulatory barriers further complicate the adoption of sustainable tourism practices in Thailand. This was explained by one of the interviewees: *“The cost of standard certification is still high. For example, the collection of data on Carbon Footprint is a time-consuming and very difficult task because I have to keep every detail.”*

Despite these challenges, promoting comprehensive education and awareness, establishing clear criteria and incentives, and overcoming regulatory barriers are important steps to promote sustainable tourism and ensure long-term success in Thailand.



Preparing Thailand's tourism workforce for the transition to sustainable tourism represents a landscape of mixed strengths and challenges. While some employees demonstrate understanding and skills in areas such as environmental management, such as waste sorting, others lack awareness of sustainability concepts. There are gaps in translating Sustainable Development Goals (SDG) knowledge into practical application, highlighting the need for comprehensive training programs. There is also consensus on the importance of raising awareness and nurturing a spirit of sustainability among all tourism workers. However, the process of transitioning the workforce to sustainable tourism faces obstacles, mainly stemming from the lack of information and skills among Thai workers. Many people do not fully understand the benefits of sustainable practices for the environment and their businesses, necessitating in-depth training programs on topics such as energy conservation and waste management. Additional challenges that arise from lack of training include specific knowledge on certain aspects that are important for eco-friendly tourism, such as wastewater treatment. Moreover, the challenges of understanding and complying with sustainability regulations highlight the ongoing need for education and application. Despite the growing popularity of sustainable tourism in Thailand, barriers such as financial constraints and regulatory complexity persist, highlighting the urgent need for continued training and support to facilitate a smooth transition to sustainability.

4.4. Entrepreneurship, Management, & Soft skills

Improving business and management skills plays an important role in modernizing Thailand's tourism industry, as highlighted in interviews and discussions. Chiang Mai and Phuket recognize the importance of nurturing an entrepreneurial spirit and effective management practices to adapt to the changing tourism landscape. However, challenges such as lack of product differentiation persist, highlighting the need for business skills to drive innovation and competitiveness. While some companies prioritize entrepreneurship among their employees, others prioritize policy compliance, reflecting the diverse approaches within the industry. Despite these differences, there is a common recognition of the importance of continuing education to ensure adaptability and promote a culture of entrepreneurship. In contrast, although improving management and entrepreneurship capacity is key to modernizing tourism in Thailand,



challenges such as a lack of qualified managers, especially in areas such as food management products and beverages, hinder operational efficiency and service quality. Overall, promoting and strengthening business and management skills at all levels of the tourism industry are important steps towards sustainable growth, institutional development, and economic prosperity in Thailand.

Soft skills are widely recognized as vital to the success of tourism and service workers, with Chiang Mai and Phuket highlighting their importance. In Chiang Mai, experts emphasize that soft skills are the foundation for tourism staff's productivity, helping them effectively meet the needs of tourists. These skills include problem-solving, teamwork, and communication, all of which are essential to ensure smooth service delivery and enhanced customer satisfaction. Similarly, in Phuket, the importance of soft skills is emphasized, especially in promoting teamwork and effective cooperation between departments.

"I believe that if we come across a small hotel, we will be upset about many things. Employees may not work as a team. For example, when I check into the room and it isn't finished yet. Why didn't the front office communicate with the housekeeper or do I have to inform the front desk several times? Then it will be blaming you and me all the time."

Adaptability, problem-solving, and clear communication are highlighted as essential attributes in resolving customer complaints and operational challenges. Additionally, good time management skills and critical thinking are considered essential to meet deadlines and make informed decisions in a dynamic industry context. While digital technology plays a supporting role, both destinations prioritize soft skills as they are integral to delivering exceptional service and customer satisfaction in the tourism and hospitality sectors.

4.5. Digital skills

Digital skills are increasingly recognized as important for employees in the tourism and service sectors in Thailand, with Chiang Mai and Phuket highlighting their importance. In Chiang Mai, experts emphasize the importance of digital marketing skills, especially in promoting direct sales and promotions, which directly affect business



revenue. Departments such as communications, marketing, and sales rely heavily on digital tools for sales, highlighting the central role of digital platforms. Additionally, the integration of the Internet of Things has helped streamline processes and improve efficiency and sustainability. Despite ongoing efforts to improve digital skills through training programs, challenges persist, with some entrepreneurs not understanding relevant laws such as PDPA and employees needing to further develop their knowledge in digital literacy and marketing skills.

In Phuket, employees also recognize the growing importance of digital skills, particularly in supporting direct marketing to international customers and effective market penetration through digital techniques tailored to specific markets. This point of concern was illustrated by one of the interviewees, who made the following statement:

“Digital skills can allow for direct marketing to international customers by utilizing a variety of web channels, Chinese social media or Russian search engines to interact with prospective clients around the globe.”

Additionally, expertise in data analytics is emphasized to derive practical insights essential for informed decision-making and effective marketing campaigns.

Overall, while both destinations recognize the importance of digital skills, the focus remains on specific aspects such as direct marketing, market entry strategies, and data analytics, reflecting subtle differences in approaches to digital literacy in the tourism and service sectors in Thailand. The interviews highlight various barriers hindering the adoption of digital technology in Thailand's tourism and service sectors. In Chiang Mai and Phuket, accessibility issues, including inequities in device access and Internet connectivity, pose significant challenges. Additionally, there is a general acknowledgment of staff lacking up-to-date knowledge and difficulty acquiring new digital skills. Resistance to learning new digital skills is another obstacle, often stemming from a perception that it's not a part of employees' duties or preferences. Furthermore, in Phuket, the barrier is the lack of training in advanced digital skills beyond basic social media usage, highlighting the need for upskilling in areas such as analytics data. This issue was explained by one of the interviewees as follows:



“There is a demand for customized and hands-on training programs, with an emphasis on industry-relevant digital technologies like Google Ads and Analytics.”

Language barriers further complicate digital adoption in both places, highlighting the need for instruction in Thai and practical applications tailored to diverse linguistic backgrounds.

4.6. Strategies & recommendations

Strategies to strengthen Thailand's tourism and hospitality industry incorporate a variety of approaches, emphasizing both structural improvement and workforce development. In both Chiang Mai and Phuket, there are calls to restructure government policies and regulations to support small and medium-sized enterprises (SMEs), thereby ensuring equitable access to financial resources. Furthermore, promoting collaboration between different sectors of the tourism industry is considered necessary to eliminate redundancies and increase efficiency, highlighting the importance of inter-organizational collaboration at executive levels. Both regions support innovative strategies such as choosing local products and forming partnerships with small businesses to enrich tourism experiences and strengthen local economies. Additionally, consideration of marketing strategies to target new customer segments and align with global trends is emphasized to ensure long-term sustainability.

However, nuances exist in certain strategies. In Chiang Mai, initiatives such as Project STAR and the STG Campaign, which focus on sustainable tourism practices, are being highlighted, while Phuket emphasizes the importance of investing in programs education and training to instill a service-oriented mindset and hospitality skills in industry professionals. Additionally, streamlining administrative barriers and providing financial incentives for tourism-related businesses were also emphasized in Phuket, as well as infrastructure development and infrastructure improvements. One of the interviewees explained this issue as follows:

“We lack many public utilities, whether it be water or transportation. The government doesn’t need to get involved but just provide budget for us and we can manage it by ourselves.”



Collaboration between the public and private sectors is seen as essential in both sectors in strategic planning, destination management, and marketing campaigns while prioritizing the development of staff soft skills industry members to improve the visitor experience remains a common goal. Finally, while the overall strategies are consistent in strengthening Thailand's tourism industry, the emphasis on specific approaches differs somewhat between Chiang Mai and Phuket, reflecting their respective priorities.

5. Conclusions

In conclusion, despite the attractiveness of destinations and tourism products in Thailand, the hospitality and tourism industry has suffered from diverse shortages of qualified and skilled workforce. The main areas of skill gaps identified in the study include entrepreneurship, digital and soft skills, which are in need in order to strengthen the quality and effective operations of the hospitality and tourism businesses. In addition, there have been ongoing concerns with regards sustainability issues as a result of hospitality and tourism operations. Hence, the hospitality and tourism industry in Thailand is in urgent need in equipping their workforce with green and sustainability knowledge and skills to promote sustainability of its businesses in the industry and tourism destinations.

The study results highlight the needs and gaps of skills of the tourism workforce in Thailand in a number of key areas. With regards to entrepreneurship skills, it is recognized in the study the importance of nurturing an entrepreneurial spirit and effective management practices to adapt to the changing tourism landscape. Challenges such as lack of product differentiation persist, highlighting the need for business management and marketing skills to drive innovation and competitiveness. Moreover, in terms of soft skills and service mindset development for the workforce, a combination of skills, additional knowledge, and attitudes critical to effectively interacting and engaging with customers are required. Characteristics such as honesty, integrity, and hospitality truly distinguish Thailand's service industry, while growing skills such as environmental management and crisis management are increasingly recognized as necessary for capacity building in the industry.



The need for sustainability mindset, knowledge and skills is also urgent for human resource development in the industry in Thailand. Challenges that arise from lack of training in this area include specific knowledge on certain aspects that are important for eco-friendly tourism, such as wastewater treatment. Moreover, understanding and complying with sustainability regulations has been emphasised as vital, which highlights the ongoing need for education and application sustainability operations into skill sets for students and workforce development. Despite the growing popularity of sustainable tourism in Thailand, barriers such as financial constraints and regulatory complexity persist, highlighting the urgent need for continued training and support to facilitate a smooth transition to sustainability.

In addition, digital skills have merged in the study result as another key area of skill gaps in high demand in the industry. A number of skillsets, such as digital tools, online marketing, and data analytics are discussed as the areas of top priority for development in the workforce in the industry.

6. Recommendations

Based on the results of the study, HEIs that offer hospitality and tourism programs in Thailand are advised to develop curriculums and capacity building programs to help close the skill gaps in the hospitality and tourism industry. The programs can be developed and directed toward the development of skills of students in the university as well as training programs offered to the industry workforce. The programs should concentrate in the development of three key areas of skill sets including sustainability and green, digital and entrepreneurship. In addition, it is also vital to offer capacity building programs to develop soft skills of the workforce to enhance hospitality and service offerings in the industry. It is also advised that the delivery of the courses can be offered in collaboration between the university and the professionals in the industry, as well as the integration of work integrated learning approach into the programs. Moreover, the HEIs should maintain important roles in offering capacity building programs to assist the industry in human resources and workforce development.



The government is also advised to increase incentives to hospitality and tourism operators in the forms of tax relief and funding to hospitality and tourism business associations to promote sustainability operations. In addition, the governments at all levels should provide HEIs with more support and funding with the development of more training programs in an endeavor to develop human resources in the industry with the necessary skills.

In addition, it is vital for key stakeholders in the industry including the governments at all levels, relevant public bodies, business associations, business operators and HEIs to join efforts collectively in developing collaborations aiming at offering long term and holistic quality education and capacity building curriculums and programs to develop the required skills of the workforce.

7. References

- Becker, G. S. (1964). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education* (2nd ed.). New York: Columbia University Press.
- Becker, G. S. (1975). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education* (2nd ed.). New York: National Bureau of Economic Research.
- Brozović, D., & Saito, H. (2022). The Impacts of Covid-19 on the Tourism Sector: Changes, Adaptations and Challenges. *Tourism (Zagreb, Croatia)*, 70(3), 465–479.
<https://doi.org/10.37741/t.70.3.9>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed., international student ed.). SAGE.
- Economic Insight. (2019). *Hospitality and Tourism workforce landscape*. Retrieved 27 February, 2024, from <https://www.economic-insight.com/wp-content/uploads/2019/10/DCMS-final-annex-13-06-19-STC.pdf>
- Elshaer, A. M., & Marzouk, A. M. (2020). *Labor in the tourism and hospitality industry: skills, ethics, issues, and rights*. Apple Academic Press.
- Harrison, R. L. (2013). Using mixed methods designs in the Journal of Business Research, 1990–2010. *Journal of Business Research*, 66(11), 2153–2162.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2012.01.006>
- Hurrell, S. A. (2016). Rethinking the soft skills deficit blame game: Employers, skills withdrawal and the reporting of soft skills gaps. *Human Relations (New York)*, 69(3), 605–628. <https://doi.org/10.1177/0018726715591636>
- Kusluvan, S. (2003). *Managing employee attitudes and behaviors in the tourism and hospitality industry*. Nova Science Publishers.
- Lertwannawit, A., Serirat, S., & Pholpantin, S. (2009). Career Competencies And Career Success Of Thai Employees In Tourism And Hospitality Sector. *The International Business & Economics Research Journal*, 8(11), 65–72.
- Next Tourism Generation Alliance. (2020). *The impact of COVID-19 on skills development and employability in the tourism sector*. Retrieved 26 February, 2024, from



<https://nexttourismgeneration.eu/wp-content/uploads/2020/05/Impact-of-Covid-19-on-skills-development-and-employability-in-the-tourism-sector.pdf>

Phonkaew, S., Arphawatthanasakul, L., & Kittivoraphan, P. (2020). Essential Job Competencies in the Hospitality and Tourism Industry: An Analysis of Employer Expectations for New-Entry Employees in Thailand. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 14(7), 424-438.

Shekhawat, A. (2012). The importance of soft skills training in the curriculum of higher education. *Prabandhan: Indian Journal of Management*, 5(8), 28-36.

Singh, A., & Jaykumar, P. (2019). On the road to consensus: key soft skills required for youth employment in the service sector. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 11(1), 10-24. <https://doi.org/10.1108/WHATT-10-2018-0066>

Statista. (2024). *Number of employees in the tourism sector in Thailand from 2017 to 2021*. Retrieved 30 January, 2024, from <https://www.statista.com/statistics/1143477/thailand-employment-in-tourism-sector/>

Thailand Business News. (2023). *Thailand's tourism sector struggling with staff shortage*. Retrieved 25 February, 2024, from <https://www.thailand-businessnews.com/tourism/95738-thailands-tourism-sector-struggling-with-staff-shortage>

Torrens University. (2023). *Top 10 essential skills that Hospitality employees need*. Retrieved 18 April, 2024, from <https://www.torrens.edu.au/stories/blog/hospitality/top-10-essential-skills-that-hospitality-employees-need>





Prince of Songkla University (PSU)
en.psu.ac.th



Chiang Mai University (CMU)
cmu.ac.th



National University Of Laos
nuol.edu.la/index.php/en



Savannakhet University
sku.edu.la



University Of Macedonia
www.uom.gr/en

symplexis

Symplexis
symplexis.eu



**Università
degli Studi
di Palermo**

Università degli Studi di Palermo
www.unipa.it/mobilita/en



CESIE
cesie.org/en



Phuket Tourist Association
www.phukettourist.com

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Project Number: 101129247



**Co-funded by
the European Union**



INN@ *Tourism*

รายงานความต้องการและช่องว่างทักษะของ
บุคลากรด้านการบริการและการท่องเที่ยวใน
ประเทศไทย
งานที่ส่งมอบ D2.1
มช. และ ม.อ.



Co-funded by
the European Union

ข้อมูลผลงาน

เลขที่ข้อตกลงทุน	
เรื่องย่อ	โครงการ INNO4Tourism
ชื่อโครงการ	หลักสูตรนวัตกรรมสำหรับการเรียนรู้ตลอดชีพ ของแรงงานด้านการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน
ช่วงเวลาและระยะเวลา ของโครงการ	36 เดือน: 01/12/2023 – 30/11/2026
หมายเลขอ้างอิงของ โครงการ	101129247
WP	2: การระบุความต้องการทักษะในการท่องเที่ยว ที่ยั่งยืน
งาน	T2.1 การวิจัยเบื้องต้นและรองรับเกี่ยวกับความ ต้องการทักษะและช่องว่างในแรงงานด้านการ บริการท่องเที่ยวและโรงแรมในปัจจุบัน
ผลลัพธ์ที่ต้องส่งมอบ	D2.1 รายงานชาติเกี่ยวกับความต้องการทักษะ และช่องว่างในแรงงานด้านการบริการท่องเที่ยว และโรงแรมในประเทศไทย
สถานะ	ร่างที่สอง
เลขเวอร์ชัน	2
ผู้รับผิดชอบในการส่ง มอบผลงาน	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ระดับการ ประกาศนียบัตร	สาธารณะ
วันที่ครบกำหนด	15/05/2024
วันที่ส่งมอบ	30/6/2024

ผู้ประสานงานโครงการ

ชื่อ	
ชื่อ องค์กร	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
อีเมล	tatiyaporn.j@phuket.psu.ac.th

ที่อยู่:	คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต 80 หมู่ 1 ถนนวิจิตรสงคราม ตำบลกะทู้ อำเภอกะทู้ ภูเก็ต 83120 ประเทศไทย
----------	--

ประวัติการปรับปรุง

เวอร์ชัน	วันที่	ผู้เขียน	คำอธิบาย
ร่างแรก	24 พฤษภาคม 2567	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่และ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	
ร่างที่สอง	17 มิถุนายน 2567	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่และ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	ปรับปรุงตามความ คิดเห็นจากสมาชิกใน โครงการ
ร่างที่สาม	8 กรกฎาคม 2567	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่และ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	ปรับปรุงตามความ คิดเห็นจากสมาชิกใน โครงการและแปลเป็น ภาษาไทย

รายชื่อผู้เขียน

ชื่อ	องค์กร
ผศ. ดร. อรวิทย์ ถิ่นนุกูล	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผศ. ดร. ภัทรพร คูธยากร	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผศ. ดร. ยุทธศักดิ์ ชาภูแก้วนพน	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผศ. ดร. ตติยาพร จารุมณีรัตน์	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
รศ. ดร. พรพิชญ พรหมศิวัชพัลลภ	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
รศ. ดร. ปราบธนา กาลเนาวกุล	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ดร. ปฐวี อินทร์สุวรรณ	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ผศ. คณพศ กาลเนาวกุล	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



ตามกฎหมายสำหรับความคุ้มครองข้อมูลทั่วไปของสหภาพยุโรป (GDPR) ที่ระบุไว้นี้ เราขอแสดงความยินยอม
ว่า Consortium INNO4Tourism มุ่งมั่นที่จะคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของท่าน คำชี้แจงความเป็น
ส่วนตัวนี้มีผลใช้งานกับการเก็บรวบรวมข้อมูลและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม INNO4Tourism

บทสรุปโครงการ

โครงการหลักสูตรนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืนของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว / INNO4Tourism (รหัสโครงการ: 101129247 — INNO4TOURISM — ERASMUS-EDU-2023-CBHE) เป็นโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถสำหรับการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งได้รับทุนสนับสนุนภายใต้โครงการ Erasmus (ERASMUS-EDU-2023-CBHE) วัตถุประสงค์ทั่วไปของโครงการ INNO4Tourism คือการสนับสนุนให้สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยและ สปป. ลาว ให้สามารถผลิตบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานด้านการบริการและการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อส่งเสริมการจ้างงานของนักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษาที่พร้อมด้วยทักษะและความรู้และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ด้วยความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยและองค์กรที่เกี่ยวข้องจากยุโรป จะช่วยให้เกิดการถ่ายทอดความเชี่ยวชาญ แนวปฏิบัติและนโยบายที่ดีของยุโรปให้สามารถปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อสถาบันอุดมศึกษาในเอเชีย นอกจากนี้ โครงการยังได้พัฒนากลไกความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อปรับปรุงการศึกษาระดับอุดมศึกษาในเอเชียให้ทันสมัย โดยมุ่งเป้าส่งเสริมการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจและสังคม การเติบโต และความเจริญรุ่งเรืองของประเทศสมาชิกในโครงการ ในบริบทของโลกาภิวัตน์ทางเศรษฐกิจในปัจจุบันในสถานะที่มีความเปราะบางและเต็มไปด้วยความไม่เท่าเทียมกันทางสังคม เศรษฐกิจ และสถานะปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

โครงการเสนอแนวทางแก้ไขประเด็นปัญหาที่มีประสิทธิภาพสำหรับความท้าทายระดับโลก เผยแพร่นโยบายและความคิดริเริ่มของสหภาพยุโรปที่เกี่ยวข้องภายนอกซึ่งส่งเสริมการเติบโตที่ยั่งยืนอย่างครอบคลุมและเศรษฐกิจสีเขียว โดยโครงการมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้:

1. ส่งเสริมให้นักศึกษาและบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงหลักสูตรนวัตกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในรูปแบบหลักสูตรออนไลน์ที่ไม่ใช่ปริญญา (การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน - การท่องเที่ยวที่มีส่วนร่วมและเข้าถึงได้ - ผู้ประกอบการและการจัดการการท่องเที่ยว ทักษะดิจิทัล ทักษะทางสังคม เช่น การแก้ปัญหา การบริหารเวลา การทำงานเป็นทีม)

- 
2. พัฒนาทักษะของนักศึกษาปัจจุบันและนักศึกษาในอนาคตด้านการบริการและการท่องเที่ยวให้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน
 3. เพิ่มทักษะให้กับบุคลากรด้านการบริการและการท่องเที่ยวและผู้สำเร็จการศึกษาให้สามารถปฏิบัติงานได้ต้องการทางการตลาดและนำไปสู่การจ้างงานที่เพิ่มขึ้น
 4. เสริมสร้างทักษะของบุคลากรด้านวิชาการ/การสอนของสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาหลักสูตรที่เป็นนวัตกรรมการเรียนการสอนและส่งเสริมการเพิ่มองค์ประกอบด้านนวัตกรรมที่เกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในหลักสูตรที่มีอยู่แล้ว
 5. เพิ่มทักษะการสอนของนักวิชาการ/อาจารย์ในด้านการบริการและการท่องเที่ยว (รวมถึงการสอนและการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและอิงปัญหา)
 6. เพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่บริหารของสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาความร่วมมือเชิงรุกกับภาคการบริการและการท่องเที่ยว และ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการให้บริการคำปรึกษาด้านอาชีพแบบองค์รวมแก่นักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษาด้านการบริการและการท่องเที่ยว
 7. ส่งเสริมนักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษาให้สามารถเข้าถึงบริการการให้คำปรึกษาด้านวิชาชีพที่ทันสมัย
 8. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็งของสถาบันอุดมศึกษากับโลกธุรกิจเพื่อจัดการกับความเพ้อลดความแตกต่างระหว่างความต้องการของภาคอุตสาหกรรมในทักษะของบุคลากรกับแนวทางการผลิตบัณฑิตของสถาบันอุดมศึกษาในภาคการบริการและการท่องเที่ยว

สารบัญ

ข้อมูลที่จัดส่ง

ได้.....

.....ii

ผู้ประสานงาน

โครงการ.....

..... iii

ประวัติการ

ปรับปรุง.....

.....iii

รายชื่อผู้

เขียน.....

..... iii

บทสรุป

โครงการ.....

.....1

บทสรุปผู้บริหาร

.....4

รายงานระดับชาติเกี่ยวกับความต้องการทักษะและช่องว่างของแรงงานด้าน
การบริการและการท่องเที่ยวในปัจจุบันของประเทศ

ไทย.....

.....5

1.

บทนำ.....

..... 5

2.

ผลการรวบรวมข้อมูลจากวรรณกรรมที่

เกี่ยวข้อง..... 6

3.

ผลการสำรวจ

ออนไลน์.....

... 12

4.

ผลการสัมภาษณ์แบบกึ่ง

โครงสร้าง.....24

5.	บท
สรุป.....	
.....35	
6.	ข้อเสนอ
แนะ.....	
..... 36	
7.	ข้อมูล
อ้างอิง.....	
..... 38	

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษานี้รายงานประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการทักษะในการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของภาคอุตสาหกรรมและช่องว่างของทักษะในบุคลากรด้านการบริการและการท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยศึกษาจากข้อมูล 3 แหล่งคือ 1) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิในวรรณกรรม 2) การสำรวจออนไลน์กับผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรม 51 ราย และ 3) การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับผู้เชี่ยวชาญในภาคอุตสาหกรรมจำนวน 11 ท่าน โดยการสัมภาษณ์การเก็บแบบสอบถามได้ดำเนินการที่จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดภูเก็ตในเดือนเมษายน พ.ศ. 2567

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าทักษะของบุคลากรด้านการบริการ และการท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประเทศไทย ยังไม่ตรงตาม ความต้องการของภาคอุตสาหกรรม จากการทบทวนวรรณกรรมในรายงาน อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและการวิจัยทางวิชาการ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในประเทศไทยต้องการทักษะที่หลากหลายจากพนักงาน รวมถึงความ เชี่ยวชาญในเทคโนโลยีดิจิทัล การปรับตัวให้เข้ากับรูปแบบการทำงานที่ เปลี่ยนแปลงไป และกรอบความคิดที่มุ่งเน้นการบริการที่แข็งแกร่ง ควบคู่ไป กับภาษาและ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ และความรู้เฉพาะทางอุตสาหกรรม ชุด ความคิดและทักษะด้านสีเขียวและความยั่งยืน ตลอดจนทักษะการเป็นผู้ ประกอบการและการบริหารจัดการ ท่ามกลางความต้องการแรงงานที่มีทักษะ ที่เพิ่มขึ้นหลังการแพร่ระบาดของ COVID-19 ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีโปรแกรม การศึกษาและการฝึกอบรมแบบกำหนดเป้าหมายเพื่อลดช่องว่างของทักษะ ของบุคลากรในธุรกิจบริการและการท่องเที่ยว ผลลัพธ์จากการวิจัย เบื้องต้นทั้งแบบสำรวจและการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างของโครงการนี้ ยืนยันข้อค้นพบและยังเน้นย้ำถึงช่องว่างทักษะที่จำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในด้านทักษะด้านความยั่งยืน ดิจิทัล และการเป็นผู้ประกอบการ นอกจากนี้ การศึกษาในโครงการนี้ได้นำเสนอข้อมูลเชิงลึกในรายละเอียดของทักษะ เฉพาะที่จำเป็นในสามด้านของชุดทักษะดังกล่าว และเน้นย้ำถึงความจำเป็น ในการดำเนินการเร่งด่วนเพื่อให้พัฒนาบุคลากรด้านการบริการและการ ท่องเที่ยว ทั้งนักศึกษามหาวิทยาลัยและพนักงานในภาคอุตสาหกรรมให้มี ทักษะที่สำคัญเหล่านี้เพื่อเพิ่มคุณภาพงาน ความสามารถในการแข่งขัน และ ความยั่งยืนของอุตสาหกรรม สิ่งสำคัญที่ควรทราบจากผลการศึกษาคือ ทักษะที่จำเป็นจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทั้งในมหาวิทยาลัยสำหรับ นักศึกษา และผ่านแพลตฟอร์มการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้แก่บุคลากรใน อุตสาหกรรม การร่วมมือกันในการพัฒนาหลักสูตรและโปรแกรมการเสริม สร้างขีดความสามารถแบบองค์รวมที่มีคุณภาพโดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนา ทักษะที่จำเป็นของบุคลากรเพื่อช่วยยกระดับคุณภาพและการดำเนินงานที่ ยั่งยืนของการบริการและการท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นเรื่องสำคัญสำหรับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักในอุตสาหกรรม รวมถึงรัฐบาลทุกระดับ หน่วยงาน สาธารณะที่เกี่ยวข้อง สมาคมธุรกิจ ผู้ประกอบการ และสถาบันอุดมศึกษาของ ไทย

รายงานระดับชาติเกี่ยวกับความ ต้องการทักษะและช่องว่างทางทักษะ

ของแรงงานด้านการบริการและการ ท่องเที่ยวในประเทศไทย

1. บทนำ

1.1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ช่องว่างความรู้และทักษะที่จำเป็นในภาคการบริการและการท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความยั่งยืน ดิจิทัล การเป็นผู้ประกอบการ และทักษะด้านอารมณ์จากการวิเคราะห์ชุดทักษะที่ระบุในวรรณกรรมและข้อมูลหลักที่รวบรวมสำหรับการศึกษานี้ ผลการศึกษานำเสนอข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความแตกต่างในชุดทักษะที่จำเป็นในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวในประเทศไทย ข้อค้นพบจากการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในการสรุปและแจ้งให้สถาบันการศึกษาสามารถพัฒนาหลักสูตรที่มีสามารถตอบสนองความต้องการของภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในการพัฒนากำลังคนในด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การเป็นผู้ประกอบการและการจัดการ ดิจิทัล ทักษะสีเขียว และทักษะทางอารมณ์

1.2. กระบวนการวิจัย

การศึกษานี้ประกอบด้วยการรวบรวมข้อมูลหลายขั้นตอน โดยการศึกษาในระยะแรกเกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูลจากวรรณกรรมและรายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อระบุสถานการณ์แรงงานในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวในปัจจุบัน และช่องว่างทางความรู้และทักษะที่มีอยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การวิจัยระยะที่สองใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ (Creswell, 2014) เพื่อทำความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับสถานการณ์กำลังคนในอุตสาหกรรมปัจจุบันและช่องว่างด้านทักษะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการจัดการให้เกิดความยั่งยืน การเป็นผู้ประกอบการ และการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ในระยะนี้ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญในภาคอุตสาหกรรมจำนวน 11 คน และแจกแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 51 คน จากกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและนักวิชาการด้านการท่องเที่ยวผ่านการสำรวจออนไลน์ แนวทางการสัมภาษณ์และคำถามในแบบสำรวจได้รับการพัฒนาจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการศึกษา และเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขโดยผู้ทรงคุณวุฒิตามความคิดเห็นของ

สมาชิกในโครงการ INNO4Tourism จากนั้นจึงแปลแนวคำถามและแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยเป็นภาษาไทย การเก็บข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ใช้เชิงใหม่และถูกจัดเป็นสถานที่หลักและดำเนินการในช่วงเดือนเมษายน พ.ศ. 2567

2. ผลการรวบรวมข้อมูลจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1. ความทันสมัยในด้านการท่องเที่ยวและการบริการ

ภาคการท่องเที่ยวและการบริการมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนทางเศรษฐกิจของหลายประเทศ โดยกลายเป็นอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุด และเติบโตอย่างมีพลวัตมากที่สุดอุตสาหกรรมหนึ่งในทั่วโลก การคาดการณ์จากองค์การการท่องเที่ยวโลกชี้ให้เห็นว่าอุตสาหกรรมนี้จะยังคงขยายตัวต่อเนื่อง ดังนั้นจึงสร้างโอกาสการจ้างงานมากขึ้นในศตวรรษที่ 21 ในขณะที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการมีความเจริญรุ่งเรืองทั่วโลก ความคาดหวังของผู้บริโภคในด้านคุณภาพก็เพิ่มสูงขึ้น ควบคู่ไปกับการความต้องการของผู้บริโภคที่หลากหลาย ในขณะที่การแข่งขันระหว่างบริษัททั้งในประเทศและต่างประเทศทวีความรุนแรงมากขึ้น (Kusluvan, 2003)

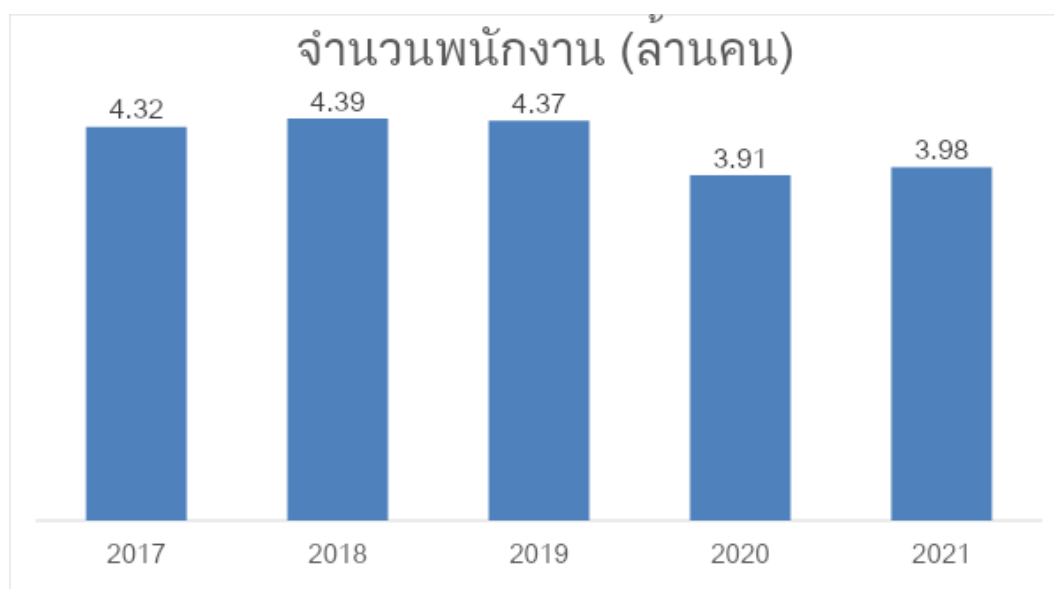
เมื่อพิจารณาถึงพลวัตเหล่านี้ บุคลากรจึงกลายเป็นสิ่งสำคัญขององค์กร โดยเป็นตัวแทนของสินทรัพย์ที่มีค่าที่สุดในการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าและสร้างความแตกต่างท่ามกลางการแข่งขัน (Elshaer & Marzouk, 2020) เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการต้องพึ่งพาแรงงานมากเป็นพิเศษ จึงเกิดการจ้างงานจำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมอื่นๆ (Kusluvan, 2003)

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว กลายเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมสำหรับนักเดินทางทั่วโลก ภูมิภาคนี้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างมาก ทั้งนักท่องเที่ยวในประเทศและต่างประเทศ ควบคู่ไปกับการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก ในบรรดาจุดหมายปลายทางที่โดดเด่นในภูมิภาคนี้ ประเทศไทยได้กลายเป็นผู้นำระดับโลกในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประเทศไทยมีชื่อเสียงในด้าน

การนำเสนอทางวัฒนธรรมที่หลากหลาย ดึงดูดนักท่องเที่ยวด้วยอาหาร ภูมิทัศน์ และมรดกทางวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์และน่าสนใจ

ตามที่คาดไว้ ภาคการท่องเที่ยวถือเป็นเสาหลักสำคัญของเศรษฐกิจไทย ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อ GDP โดยรวมของประเทศ นอกจากนี้ การท่องเที่ยวยังถือเป็นภาคการจ้างงานที่ใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศไทย โดยสามารถดำรงชีวิตให้กับประชากรส่วนใหญ่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเทศไทยรั้งอันดับที่ 7 ของโลกในปี 2565 จากการมีจำนวนบุคลากรที่ทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมากที่สุด จากข้อมูลของ Statista (2024) ภาคการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีการจ้างงานเกือบสี่ล้านคนในปี 2564 (รูปที่ 1) ซึ่งลดลงเล็กน้อยจากปีก่อน โดยมีสาเหตุมาจากผลกระทบอย่างหนักของการระบาดใหญ่ของโควิด-19 ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ภาพที่ 1: จำนวนพนักงานในภาคการท่องเที่ยวของประเทศไทย พ.ศ. 2560-2564



ที่มา: Statista (2024)

นอกจากนี้ หลังจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทย บุคลากรจำนวนมากเกิดความลังเลที่จะกลับมาทำงานในภาคการบริการ ส่ง



ผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยต้องเผชิญปัญหาการขาดแคลนแรงงาน กระทรวงแรงงานแสดงความกังวลเกี่ยวกับการขาดแคลนบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขณะที่ประเทศไทยกำลังต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ล่าสุด กระทรวงฯ ได้ทำการสำรวจปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่าจากสถานประกอบการ 32,359 แห่งใน 60 จังหวัด มีผู้ประกอบการประมาณ 1,817 รายที่ต้องการแรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในจังหวัดภูเก็ต เชียงใหม่ ชลบุรี พังงา และสุราษฎร์ธานี กลายเป็นจังหวัด 5 อันดับแรกที่ประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Thailand Business News, 2023)

กระทรวงแรงงานไทยแสดงความกังวลเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผลการสำรวจล่าสุดระบุว่ามีความต้องการแรงงานจำนวนมากในจังหวัดต่าง ๆ โดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ต เชียงใหม่ แสดงให้เห็นสภาวะการขาดแคลนแรงงานอย่างชัดเจน (Open Development Thailand, 2020; กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2022) นอกจากรายงานจะคาดการณ์ว่าความต้องการแรงงานในภาคการท่องเที่ยวจะเพิ่มขึ้นหลังสถานการณ์โควิด-19 การเปลี่ยนแปลงในความต้องการของทักษะการทำงานก็เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจนเช่นกัน โดยรายงานได้ย้ำถึงการขาดแคลนทักษะที่จำเป็นของแรงงานใหม่ที่จะเข้าสู่การทำงานในอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะทักษะเฉพาะที่จำเป็นในการทำงานในอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว

หลังการแพร่ระบาดของ COVID-19 ได้เกิดช่องว่างในทักษะและความรู้ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ อันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและความจำเป็นในการปรับตัวทางเทคโนโลยีในการให้บริการของภาคธุรกิจด้านการบริการและการท่องเที่ยว (Brozović & Saito, 2022; Next Tourism Generation Alliance, 2020) การแก้ไขช่องว่างเหล่านี้จำเป็นต้องมีโปรแกรมการศึกษาและการฝึกอบรมที่ตรงเป้าหมายเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรม จึงมั่นใจได้ว่าบุคลากรจะเตรียมพร้อมสำหรับความท้าทายในอนาคต และสามารถมีส่วนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จและเศรษฐกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ผลแก้ว และคณะ, 2020)

2.2. ช่องว่างและความต้องการด้านทักษะ

การวิจัยเกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและการบริการที่ผ่านมาได้ศึกษาความสำคัญของการทำงานเป็นทีม การบริการลูกค้า และความสามารถในการปรับตัวในทักษะที่จำเป็นระดับสูง (Economic Insight, 2019; Torrens University, 2023) นอกจากนี้ การศึกษาเฉพาะสำหรับแรงงานของประเทศไทยยังเน้นย้ำถึงความต้องการทักษะทางภาษาและคอมพิวเตอร์ จรรยาบรรณในการทำงาน และความรู้เฉพาะทางอุตสาหกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการพัฒนาพนักงาน (เลิศวรรณวิทย์ และคณะ, 2009)

ประเด็นที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเน้นย้ำ ได้แก่ รูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปภายในภาคการท่องเที่ยวและบริการหลังสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งรวมถึงความจำเป็นสำหรับทักษะด้านดิจิทัลเนื่องจากการเปลี่ยนไปใช้รูปแบบออนไลน์ เช่น O2O (Online to Offline) ส่งผลให้มีการขยายหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำงาน ท่ามกลางการชะลอตัวของธุรกิจบทบาทและหน้าที่ในการทำงานก็เริ่มมีการบูรณาการมากขึ้น โดยที่พนักงานต้องรับหน้าที่หลากหลาย นอกจากนี้ มีแนวโน้มที่ธุรกิจต่างๆ จะนำโมเดลการจ้างงานรูปแบบใหม่มากขึ้น การเปลี่ยนแปลงนี้สอดคล้องกับรูปแบบของผู้ประกอบการต้องปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลมากขึ้นเพื่อตอบสนองพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป ขณะนี้ธุรกิจต่าง ๆ มุ่งเน้นไปที่การสร้างจุดขายที่เหมาะสมกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวหลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เช่นเดียวกับการลงทุนในกลยุทธ์การตลาดและการขายออนไลน์ เพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันในสถานะที่เปลี่ยนแปลงไป

นอกจากนี้ ประเด็นที่รวบรวมและรายงานโดยฝ่ายเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และกีฬา เผยให้เห็นถึงความท้าทายในภาคการศึกษา ภาคส่วนนี้จะต้องสร้างสมดุลในการตอบสนองความคาดหวังของผู้ประกอบการและของนักเรียน/ผู้ประกอบการ เพื่อให้มั่นใจว่าบุคคลมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมกับสถานะการท่องเที่ยวที่มีการแข่งขันสูง การศึกษาจะต้องมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการปฏิบัติและส่งเสริมความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ในโลกแห่งความเป็นจริง ควบคู่ไปกับการปลูกฝังคุณลักษณะที่มุ่งเน้นการบริการและความยืดหยุ่น

การปรับเปลี่ยนหลักสูตร วิธีการสอน การฝึกงาน และกระบวนการประเมินการเรียนการสอนถือเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมและความต้องการของผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลงไป รูปแบบการสอนที่เน้นทักษะการปฏิบัติมากกว่าความรู้ทางทฤษฎีถือเป็นสิ่งสำคัญ โดยเน้นความเชื่อมโยงระหว่างทฤษฎีและการประยุกต์ใช้ในโลกแห่งความเป็นจริง การพัฒนากำลังคนในอนาคตจำเป็นต้องเน้นการลดช่องว่างของทักษะ การทำความเข้าใจทฤษฎีผ่านกรณีศึกษา การส่งเสริมทักษะที่เกี่ยวข้องควบคู่กับความรู้ การจัดการกับประสบการณ์ของครูที่จำกัด การขยายการฝึกงาน ด้านการสร้างทักษะ การจัดการกับข้อจำกัดด้านภาษาอังกฤษ และการเสริมสร้างความรู้เฉพาะทาง รวมถึงวัฒนธรรมไทยและ ความรู้ด้านดิจิทัลภายในระบบการศึกษาเพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ดังนั้น เพื่อให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยสามารถยกระดับมาตรฐานควบคู่ไปกับการเติบโตของศักยภาพแรงงานและปรับปรุงคุณภาพแรงงาน จึงอาจเน้นประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

- **การจ้างงาน:** ภาคการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยมีโอกาสร้างงานมากมาย และคาดว่าจะเติบโตต่อไปแม้จะมีความผันผวนเนื่องจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ส่งผลให้รูปแบบการทำงานเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ไปสู่การบูรณาการและความหลากหลายที่มากขึ้น ควบคู่ไปกับการต้องการทักษะดิจิทัลที่เพิ่มมากขึ้น โดยธุรกิจต่างๆ จะนำโมเดลความร่วมมือมาปรับใช้กับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปพร้อมกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี
- **ข้อกำหนดด้านทักษะและความรู้:** ธรรมชาติที่กำลังพัฒนาของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต้องการทักษะที่หลากหลายจากพนักงาน รวมถึงความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยีดิจิทัล ความสามารถในการปรับตัวต่อรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป และกรอบความคิดที่มุ่งเน้นการบริการที่แข็งแกร่ง ควบคู่ไปกับทักษะด้านภาษาและคอมพิวเตอร์ และความรู้เฉพาะด้านในการทำงานในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสามารถในการแข่งขันและการพัฒนาพนักงาน ท่ามกลางความต้องการแรงงานที่มีทักษะที่เพิ่มขึ้นหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยจำเป็นต้องมีโปรแกรมการ

ศึกษาและการฝึกอบรมที่ตรงเป้าหมายเพื่อลดช่องว่างทักษะที่ภาคธุรกิจเน้นย้ำ

- **การศึกษาด้านการท่องเที่ยว:** ภาคการศึกษาเผชิญกับความท้าทายในการปรับการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สิ่งนี้จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนเนื้อหาหลักสูตร วิธีการสอน และกระบวนการประเมินเพื่อให้แน่ใจว่าผู้สำเร็จการศึกษามีทักษะภาคปฏิบัติและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม นอกจากนี้ การจัดการกับอุปสรรคด้านภาษาและการเสริมสร้างความรู้เฉพาะทาง รวมถึงความรู้ด้านดิจิทัลและวัฒนธรรมไทย มีความจำเป็นในการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในภาคการท่องเที่ยว

นอกจากนี้ นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญในสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมได้แสดงความกังวลเกี่ยวกับช่องว่างทักษะและความรู้ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 (Next Tourism Generation Alliance, 2020) การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มีทั้งในด้านอุปสงค์และอุปทานของอุตสาหกรรม ในด้านอุปสงค์ การศึกษาต่างๆ ได้เน้นย้ำถึงการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ซึ่งรวมถึงการเปลี่ยนแปลงในความชอบส่วนบุคคล พฤติกรรมการบริโภค และไลฟ์สไตล์ ในขณะเดียวกัน ผังอุปทานยังได้รับการเปลี่ยนแปลงหลายประการในด้านการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการ เช่น การบูรณาการเทคโนโลยีและความยืดหยุ่นของรูปแบบธุรกิจที่เพิ่มขึ้น (Brozović & Saito, 2022) บริษัทต้องการพนักงานที่มีทักษะพิเศษพร้อมทั้งความรู้และความเชี่ยวชาญเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศเพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาของลูกค้า ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องดึงดูด รักษา และใช้บุคลากรที่มีความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ อย่างไรก็ตาม ความรู้และทักษะที่จำเป็นเฉพาะที่จำเป็นสำหรับแรงงานหลังวิกฤติที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ ยังคงไม่ได้รับการศึกษาอย่างเพียงพอ

นอกจากนี้ การวิจัยเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นซึ่งจำเป็นสำหรับพนักงานปัจจุบันในสาขาการบริการและการท่องเที่ยวแสดงให้เห็นว่าการทำ



บริการและการท่องเที่ยว ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ทักษะการแก้ปัญหา ความคิดและทักษะสี่เหลี่ยมและความเป็นผู้ประกอบการเป็นทักษะที่สำคัญที่สุด (Economic Insight, 2019) ทักษะที่ระบุเหล่านี้สอดคล้องกับทักษะสำคัญที่แนะนำโดยมหาวิทยาลัยทอร์เร็นสในออสเตรเลีย โดยสรุปทักษะสำคัญ 10 ประการที่จำเป็น ซึ่งครอบคลุมถึงการบริการลูกค้า การทำงานเป็นทีม การจัดการองค์กรและเวลา การสื่อสาร การแก้ปัญหาและความคิดริเริ่ม ความยืดหยุ่น การใส่ใจในรายละเอียด การจัดการข้อขัดแย้ง ความฉลาดทางอารมณ์ และความรู้ในอุตสาหกรรม (Torrens University, 2023)

ในบริบทของภาคการบริการและการท่องเที่ยวของประเทศไทย การศึกษาก่อนหน้านี้ดำเนินการโดยเลิศวรรณวิทย์ และคณะ (2552) สำรวจความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการทำงานและความสำเร็จในอาชีพของพนักงานชาวไทยพบว่ามีปัจจัยสำคัญหลายประการที่เอื้อต่อความสำเร็จขององค์กร รวมถึงความเชี่ยวชาญในด้านดิจิทัล/ไอที และทักษะทางภาษา จรรยาบรรณและจิตวิญญาณในการทำงานที่เข้มแข็ง การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผล ทักษะความเป็นผู้นำ การบริหารจัดการและการเป็นผู้ประกอบการ และความรู้และทักษะในการดำเนินงานเฉพาะสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงความยั่งยืนและทักษะสี่เหลี่ยมสำหรับ การดำเนินงานระยะยาว การศึกษาดังกล่าวนำมาซึ่งความสำคัญของการปรับนโยบาย และกิจกรรมด้านทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัทและส่งเสริมการพัฒนาทักษะของพนักงาน

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของผลแก้วและคณะ (2020) ซึ่งมีการวิจัยเจาะลึกถึงความสามารถที่คาดหวังซึ่งแสวงหาโดยพนักงานที่ได้รับคัดเลือกใหม่เข้าสู่ภาคการบริการและการท่องเที่ยวของประเทศไทย ตามที่นายจ้างรับรู้ งานวิจัยดังกล่าวพบว่านายจ้างในภาคการบริการและการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้ความสำคัญกับความสามารถบางประการของพนักงานใหม่ ซึ่งรวมถึงทัศนคติที่พึงประสงค์ เช่น ทัศนคติที่มุ่งเน้นการบริการ ความกระตือรือร้นในการทำงาน และทัศนคติเชิงบวก มาด้วยความเชี่ยวชาญในภาษาต่างประเทศ (โดยเฉพาะภาษาอังกฤษและภาษาที่สาม) ตลอดจนทักษะการสื่อสารที่เข้มแข็งและทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นอกจากนี้ ยังได้เน้นย้ำความสำคัญของค่านิยมพื้นฐานและ

คุณธรรม เช่น ความซื่อสัตย์ ความอดทน และจรรยาบรรณในการทำงาน เนื่องจากอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวและการมีปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ ความสำเร็จของการปฏิบัติงานของพนักงาน และความสำเร็จขององค์กรส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับทักษะทางอารมณ์ของพนักงานหรือความสามารถที่ไม่ใช่ด้านเทคนิค (Shekhawat, 2012; Hurrell, 2016; Singh & เจย์ कुमार, 2019)

การค้นพบนี้สอดคล้องกับทฤษฎีทุนมนุษย์ (Becker, 1975) ซึ่งตั้งสมมติฐานว่าบุคคลที่ลงทุนอย่างมีนัยสำคัญในคุณลักษณะของทุนมนุษย์ เช่น การศึกษา การฝึกอบรม และประสบการณ์ มีแนวโน้มที่จะแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับที่สูงขึ้น และต่อมาได้รับรางวัลขององค์กรมากขึ้น ตามทฤษฎีนี้ ความก้าวหน้าในอาชีพและความสำเร็จของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับปริมาณและคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ (Becker, 1964) และค่าตอบแทนของบุคลากรจะเชื่อมโยงกับทักษะและประสบการณ์การทำงาน สิ่งนี้แสดงถึงความสำคัญของการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องและการลดช่องว่างของทักษะตามความต้องการของภาคอุตสาหกรรม

อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญคือต้องรับรู้ว่าอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญจากบริบทหนึ่งไปยังอีกบริบทหนึ่ง ความรู้และทักษะที่จำเป็นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 จากแรงงานในภูมิภาคอาเซียน โดยเฉพาะในประเทศไทยและลาว ยังไม่ได้รับการศึกษาอย่างละเอียด นอกจากนี้ยังประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม คุณภาพการบริการ ทักษะการจัดการ และคุณภาพของพนักงานมักจะไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของการพัฒนาการท่องเที่ยวและบริการที่รวดเร็ว ในขณะเดียวกัน อุตสาหกรรมบริการก็เผชิญกับปัญหาเร่งด่วนมากมายที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว รวมถึงคุณภาพและทักษะของพนักงานที่ยังไม่ได้มาตรฐาน การกระจายทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่สมดุล และระดับการฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอ (ผลแก้ว และคณะ, 2020) การเร่งจัดการกับความท้าทายเหล่านี้จะช่วยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถใช้ประโยชน์จากโอกาสที่เกิดขึ้นใหม่และสนับสนุนการพัฒนาภาคการท่องเที่ยวและการ

3. ผลการสำรวจออนไลน์ในประเทศไทย

3.1. จำนวนและรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาที่รายงานในส่วนนี้เป็นผลจากการสำรวจออนไลน์ที่ดำเนินการในจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต ประเทศไทย ในเดือนเมษายน พ.ศ. 2567 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 51 ราย รวมถึงผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวและนักวิชาการด้านการท่องเที่ยวเข้าร่วมการสำรวจ (ผู้ตอบแบบสอบถาม 25 รายจากการสำรวจที่ในเชียงใหม่ และผู้ตอบแบบสอบถาม 26 รายจากการสำรวจที่ดำเนินการในจังหวัดภูเก็ต) การสำรวจออนไลน์ดำเนินการโดยได้รับความช่วยเหลือจากสมาคมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น เช่น การสำรวจในจังหวัดภูเก็ตได้ร่วมมือกับสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในเครือข่ายอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยว รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 โปรไฟล์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 51)

การกระจายตามจังหวัด	ความถี่	ร้อยละ
เชียงใหม่	19	37.25
พะเยา	1	1.96
เชียงราย	3	5.88
กรุงเทพ	3	5.88
ภูเก็ต	23	45.10
กระบี่	2	3.92
การกระจายตามอาชีพ		
อาจารย์สอนการบริการและการท่องเที่ยว	4	7.84
เจ้าของธุรกิจการบริการและการท่องเที่ยว	11	21.57
ผู้จัดการธุรกิจการบริการและการท่องเที่ยว	27	52.94
พนักงานการบริการและการท่องเที่ยว	9	17.65
การกระจายตามประสบการณ์การทำงาน		
10 ปีหรือน้อยกว่า	22	43.14
11 - 20 ปี	22	43.14

21 - 30 ปี	5	9.80
มากกว่า 30 ปี	2	3.92

ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถามที่รายงานในตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถาม 38 ราย (74.51%) ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเจ้าของธุรกิจหรือผู้จัดการ ผู้ตอบแบบสอบถาม 29 ราย (56.86%) รายงานว่ามีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปีในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยทั่วไปมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญอย่างสูงในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว นอกจากนี้ข้อมูลการสำรวจแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าผู้ตอบแบบสอบถามตระหนักดีถึงสถานการณ์ปัจจุบันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.65 ตามจากคะแนนเต็มระดับ 5 (SD = 0.69)

3.2. ทักษะการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับการพัฒนาการท่องเที่ยวในท้องถิ่นของตน โดยพิจารณาปัจจัยต่างๆ เช่น โครงสร้างพื้นฐาน ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม และประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว ผลลัพธ์ที่รายงานในตารางที่ 2 ระบุความเห็นที่หลากหลายในการประเมิน ผู้ตอบแบบสอบถามประมาณ 70% พิจารณาว่าการพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่ของตนอยู่ในขั้นกำลังพัฒนาและพัฒนาปานกลาง ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่ายังมีช่องว่างในการพัฒนาเพิ่มเติมในสถานที่ท่องเที่ยวเหล่านี้ อย่างไรก็ตาม ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่า 20% ประเมินการพัฒนาการท่องเที่ยวในท้องถิ่นของตนว่าพัฒนามากเกินไปจนจำกัด สิ่งนี้ทำให้เกิดปัญหาและความกังวลเกี่ยวกับการจัดการความยั่งยืนในแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ศึกษา

ตารางที่ 2 ระดับการพัฒนาการท่องเที่ยว

ระดับการพัฒนาการท่องเที่ยว	ความถี่	ร้อยละ
ยังไม่พัฒนา: โครงสร้างพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวจำกัด สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวน้อย และการท่องเที่ยวต่ำ	4	7.84

ระดับการพัฒนาการท่องเที่ยว	ความถี่	ร้อยละ
กำลังพัฒนา: มีโครงสร้างพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวขั้นพื้นฐาน ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมปานกลาง และจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น	18	35.29
พัฒนาในระดับปานกลาง: มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่ดี การจัดการสิ่งแวดล้อมปานกลาง และการไหลเวียนของนักท่องเที่ยวคงที่	18	35.29
พัฒนาแล้ว: มีโครงสร้างพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวที่กว้างขวาง มีการปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูง	0	0.00
เกินขีดจำกัด: โครงสร้างพื้นฐานที่เกินขีดจำกัด มีการเสื่อมสภาพของสิ่งแวดล้อมอย่างมาก และส่งผลกระทบทางลบต่อชุมชนท้องถิ่นและวัฒนธรรม	11	21.57
รวม	51	100.00

นอกจากนี้ ผลการสำรวจยังเผยให้เห็นความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลางเมื่อถูกถามว่าพวกเขาเชื่อว่าการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเป็นเรื่องปกติในประเทศไทยหรือไม่ คะแนนถูกรายงานที่ค่าเฉลี่ย 3.00 (SD = 1.04) ในมาตราวัดระดับ 1 ถึง 5 โดยที่ 1 หมายถึง "ไม่เลย" และ 5 หมายถึง "อย่างมาก" ในแง่ของแนวทางปฏิบัติที่ยั่งยืนซึ่งรวมอยู่ในกิจกรรมทางวิชาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า "การจัดหาสินค้าและบริการในท้องถิ่น" "การให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเกี่ยวกับกิจกรรมในท้องถิ่นที่มีให้บริการที่จุดหมายปลายทาง" "การจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม" และ "การปฏิบัติตามกฎระเบียบของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยว" เป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนสี่กิจกรรมที่ได้รับการฝึกฝนบ่อยที่สุดในองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม ในทางกลับกัน "การเสนอค่าจ้างที่สูงกว่ามาตรฐานขั้นต่ำที่รัฐบาลกำหนด" และ "การสนับสนุนความพยายามในการอนุรักษ์สัตว์ป่าในจุดหมายปลายทางที่บริษัทเสนอ" เป็นสองกิจกรรมที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุดที่รายงานในการสำรวจ

ตารางที่ 3 แนวทางปฏิบัติด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่รวมอยู่ในกิจกรรมทางวิชาชีพ

การปฏิบัติการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	ความถี่	ร้อยละ
จัดหาสินค้าและบริการในท้องถิ่น	34	9.60
ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเกี่ยวกับกิจกรรมท้องถิ่นที่มีในจุดหมายปลายทางของพวกเขา	31	8.76
ซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	30	8.47
ปฏิบัติตามกฎระเบียบของรัฐบาลเกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยว	30	8.47
เข้าร่วมในโครงการลด การรีไซเคิล และการนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่ในสำนักงาน	29	8.19
สร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่เป็นประโยชน์ร่วมกันกับชุมชนท้องถิ่น	29	8.19
มีส่วนร่วมในโครงการอนุรักษ์พลังงาน	27	7.63
มีส่วนร่วมในโครงการชุมชน ซึ่งครอบคลุมทั้งโครงการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและไม่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	23	6.50
บูรณาการองค์ประกอบของวัฒนธรรมท้องถิ่นเข้ากับสภาพแวดล้อมและการออกแบบสำนักงาน	23	6.50
จ้างบุคลากรในท้องถิ่นทั้งในตำแหน่งผู้จัดการและไม่ใช่มุ้จ้ดการ	19	5.37
สร้างความร่วมมือเชิงกลยุทธ์กับซัพพลายเออร์เพื่อส่งเสริมเป้าหมายการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	19	5.37
กำหนดขั้นตอนมาตรฐานที่เป็นเอกสารสำหรับความพยายามในการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งหมดภายในธุรกิจ	17	4.80
จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ปรับแต่งให้เหมาะกับบุคคลที่มีความพิการ	17	4.80
เสนอค่าจ้างที่สูงกว่ามาตรฐานขั้นต่ำที่รัฐบาลกำหนด	13	3.67
สนับสนุนความพยายามในการอนุรักษ์สัตว์ป่าในจุดหมายปลายทางที่บริษัทนำเสนอ	13	3.67
รวม	354	100.00

นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุอุปสรรคสำคัญในการดำเนินการตามแนวทางการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในกิจกรรมทางวิชาชีพของตน ผลลัพธ์สามารถสรุปรวมอุปสรรคในการทำงานดังต่อไปนี้

- ขาดความรู้ ข้อมูล ความตระหนัก กำลังคน และทักษะ
- ขาดการเข้าถึงอุปกรณ์และวัสดุที่เหมาะสม
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการสูง/ขาดเงินทุน
- ขาดแรงจูงใจ การสนับสนุน และการบังคับใช้นโยบายจากรัฐบาล
- ไม่สะดวกและใช้เวลานานในการดำเนินการ
- ขาดความเข้าใจและความร่วมมือของลูกค้า

มีรายงานจากการสำรวจด้วยว่าผู้ตอบแบบสอบถาม 20 คน (39.22%) เชื่อว่าปัจจุบันมีการจัดโครงการฝึกอบรมที่จำเป็นเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในประเทศไทย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถาม 9 ราย (17.65%) คิดว่ายังไม่มีโครงการฝึกอบรมที่จำเป็นเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในประเทศไทย อย่างไรก็ตาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัดส่วนมากที่สุด (22 คน คิดเป็น 43.14%) ไม่ทราบว่ามีหลักสูตรการฝึกอบรมเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในประเทศไทยหรือไม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุว่าตนทราบถึงหลักสูตรการฝึกอบรมในด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่มีอยู่ ได้ให้ตัวอย่างของโปรแกรมการฝึกอบรมดังกล่าวและสถานที่ที่เปิดสอน โปรแกรมการฝึกอบรมเหล่านี้แสดงอยู่ในตารางที่ 4 และกลุ่มตัวอย่างจำนวนน้อยกว่าครึ่งหนึ่ง (22 จาก 51 – 43.14%) ในแบบสำรวจรายงานว่าได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเกินครึ่ง จำนวน 26 คน (50.10%) ระบุว่าไม่ได้เข้าร่วมหลักสูตรการฝึกอบรมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เหลือไม่ได้ให้คำตอบในข้อคำถามนี้

ตารางที่ 4 การฝึกอบรม/หลักสูตรการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่มี และสถานที่ที่เปิดสอน

โปรแกรมการฝึกอบรม	หน่วยงาน
• โปรแกรมการฝึกอบรมด้านการจัดการการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม • การดูแลสัตว์ป่าและป่าไม้ • โครงการกรีนคีย์	มหาวิทยาลัยในท้องถิ่น

• โปรแกรมการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม • โปรแกรมการฝึกอบรมโรงแรมสีเขียวและการดำเนินงานกรีนลี้ฟ • การจัดการของเสียจากอาหาร/การลดของเสีย/การรีไซเคิล • โปรแกรมการฝึกอบรมการเป็นกลางทางคาร์บอน การประหยัดพลังงาน และการประหยัดน้ำ • โปรแกรมการฝึกอบรมการดำเนินงานและการจัดการที่ยั่งยืน	สมาคม อุตสาหกรรม เช่น สมาคม โรงแรมไทย และสมาคม ท่องเที่ยวภูเก็ต
• โปรแกรมการฝึกอบรมมาตรฐานที่พักเชิงนิเวศ • โปรแกรมการฝึกอบรมด้านการจัดการการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม	กระทรวงการ ท่องเที่ยว

นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามได้จัดลำดับความสำคัญของปัจจัยในการพัฒนาหลักสูตรการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยให้ประสบความสำเร็จ โดยมีผู้เข้าร่วมการสำรวจจำนวน 13 รายตอบคำถามนี้ ปัจจัยที่ถูกเลือกมากที่สุด (23.08%) จำนวน 2 ปัจจัย ได้แก่ “การบริหารที่มีประสิทธิภาพ: การปรับปรุงกระบวนการบริหาร การจัดสรรทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร” และ “การมีส่วนร่วมของชุมชน: การมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม และการผสมผสานมุมมองของชุมชนเข้ากับหลักสูตร”

ตารางที่ 5 ปัจจัยจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาหลักสูตรการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในสถาบันอุดมศึกษาให้ประสบความสำเร็จ

ปัจจัย	ความถี่	ร้อยละ
การสากล: การบูรณาการมุมมองระดับโลก ความเข้าใจข้ามวัฒนธรรม และความร่วมมือระหว่างประเทศในหลักสูตร	1	7.69

ปัจจัย	ความ ถี่	ร้อยละ
การบริหารที่มีประสิทธิภาพ: การปรับกระบวนการบริหารให้คล่องตัว การปรับทรัพยากรให้เหมาะสม และเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร	3	23.08
อาจารย์ระดับสูง: การสรรหาอาจารย์ที่มีประสบการณ์ที่มีความเชี่ยวชาญในการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ความสามารถในการวิจัย และการสอนที่ยอดเยี่ยม	0	0.00
ความเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรม: การสร้างความเชื่อมโยงที่แข็งแกร่งกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การส่งเสริมความร่วมมือ และการบูรณาการการปฏิบัติจริงในหลักสูตร	0	0.00
นวัตกรรมและเทคโนโลยี: การยอมรับความก้าวหน้าในเทคโนโลยี การส่งเสริมนวัตกรรมในวิธีการสอน และการบูรณาการเครื่องมือดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสบการณ์การเรียนรู้	2	15.38
การมีส่วนร่วมของชุมชน: การมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม และการรวมมุมมองของชุมชนในหลักสูตร	3	23.08
ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม: การบูรณาการหลักการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การส่งเสริมการปฏิบัติที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และการแก้ไขปัญหาความยั่งยืนในภาคการท่องเที่ยว	0	0.00
แนวทางสหสาขาวิชา: การเน้นการเรียนรู้แบบสหสาขาวิชา การบูรณาการสาขาวิชาต่างๆ และการส่งเสริมความเข้าใจในประเด็นการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	2	15.38
การเรียนรู้ที่เน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง: การให้ความสำคัญกับความต้องการของนักเรียน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขัน และการส่งเสริมประสบการณ์การเรียนรู้ส่วนบุคคลที่ปรับให้เหมาะสมกับความสนใจและเป้าหมายอาชีพของแต่ละบุคคล	0	0.00
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง: การนำกลไกสำหรับการประเมิน การตอบรับ และการปรับปรุงหลักสูตรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจถึงความเกี่ยวข้องและความสามารถในการปรับตัวต่อแนวโน้มอุตสาหกรรมและมาตรฐานทางวิชาการที่เปลี่ยนแปลง	2	15.38

ปัจจัย	ความถี่	ร้อยละ
วิธีการและแนวทางการสอนใหม่: การสำรวจและใช้วิธีการสอนที่เป็นนวัตกรรมใหม่ เช่น การเรียนรู้จากประสบการณ์ ห้องเรียนกลับด้าน และวิธีการแบบโครงการเพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของนักเรียนและผลลัพธ์การเรียนรู้	0	0.00
รวม	13	100.00

3.3.ทักษะด้านดิจิทัล

ข้อค้นพบที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ปัญหาทักษะดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในธุรกิจการบริการและการท่องเที่ยวจากการสำรวจออนไลน์แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่าทักษะดิจิทัลมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยที่รายงานไว้ที่ 4.73 (SD = 0.45) จาก 5 ระดับ โดย 1 หมายถึง "ไม่เลย" และ 5 หมายถึง "จำเป็นโดยสิ้นเชิง" นอกจากนี้ ตามที่รายงานในตารางที่ 6 เกี่ยวกับทักษะดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับกิจกรรมทางวิชาชีพในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว ผู้ตอบแบบสอบถามระบุชุดทักษะที่จำเป็นที่ได้รับการคัดเลือกบ่อยที่สุด 5 ชุด ได้แก่ "การเรียกดู การค้นหา และการกรองข้อมูล ข้อมูล และเนื้อหาดิจิทัล" "การทำงานร่วมกันผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล" "การประเมินข้อมูล สารสนเทศ และเนื้อหาดิจิทัล" "การจัดการข้อมูล สารสนเทศ และเนื้อหาดิจิทัล" และ "ปฏิสัมพันธ์ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล"

ตารางที่ 6 ทักษะดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับกิจกรรมทางวิชาชีพ

ทักษะดิจิทัลที่จำเป็น	ความถี่	ร้อยละ
การท่องเว็บ การค้นหา และการกรองข้อมูล ข้อมูล และเนื้อหาดิจิทัล	40	7.58
การทำงานร่วมกันผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล	37	7.01
การประเมินข้อมูล ข้อมูล และเนื้อหาดิจิทัล	36	6.82
การจัดการข้อมูล ข้อมูล และเนื้อหาดิจิทัล	36	6.82
การโต้ตอบผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล	33	6.25

ทักษะดิจิทัลที่จำเป็น	ความถี่	ร้อยละ
การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างสร้างสรรค์	32	6.06
การพัฒนาเนื้อหาดิจิทัล	30	5.68
การแบ่งปันผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล	30	5.68
ทักษะดิจิทัลสำหรับการบัญชีและการชำระเงิน	29	5.49
การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัว	27	5.11
การรวมและการสร้างเนื้อหาดิจิทัลใหม่	26	4.92
การจัดการตัวตนดิจิทัล	23	4.36
มารยาททางอินเทอร์เน็ต	23	4.36
การระบุความต้องการและการตอบสนองทางเทคโนโลยี	22	4.17
ลิขสิทธิ์และใบอนุญาต	19	3.60
การแก้ปัญหาทางเทคนิค	19	3.60
ทรัพย์สินทางปัญญาดิจิทัล	19	3.60
การปกป้องอุปกรณ์	18	3.41
การระบุช่องว่างด้านทักษะดิจิทัล	15	2.84
การเขียนโปรแกรม	14	2.65
รวม	528	100.00

นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า มีโปรแกรมการฝึกอบรมดิจิทัลโดยทั่วไปต่อไปนี้สำหรับการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยประมาณครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถาม (26 คนจาก 51 คนหรือ 50.98%) ระบุว่าพวกเขาได้เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมดิจิทัลเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งรายการ

- เครื่องมือดิจิทัล เช่น Power BI, Google Sheet, Chat GPT และ AI
- การท่องเที่ยวดิจิทัล การดำเนินการการตลาดเพื่อสังคม และการสร้างเนื้อหา
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- รูปแบบการชำระเงินออนไลน์และรูปแบบใหม่
- ซอฟต์แวร์เฉพาะการดำเนินงานของโรงแรม

นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุอุปสรรคสำคัญเกี่ยวกับการได้มาซึ่งทักษะดิจิทัลในด้านการท่องเที่ยวและการบริการดังนี้

- หัวข้อไม่น่าสนใจ
- การฝึกอบรมและอุปกรณ์/เครื่องมือมีค่าใช้จ่ายสูง
- ขาดวิทยากรที่มีประสบการณ์
- ขาดเครื่องมือไอที
- เวลาและจังหวะเวลาของการฝึกอบรมไม่เหมาะสม
- เว็กรูปแบบที่อิงตามทฤษฎีมากเกินไป
- เทคโนโลยีและทักษะล้าสมัยอย่างรวดเร็ว
- สถานที่ตั้งของสถานที่ฝึกอบรมไม่สะดวก
- ขาดความรู้พื้นฐานและทักษะในการฝึกอบรม
- ขาดแรงจูงใจของพนักงาน

3.4. ทักษะการเป็นผู้ประกอบการและการจัดการ

ในส่วนนี้นำเสนอผลการสำรวจเกี่ยวกับทักษะการเป็นผู้ประกอบการและการจัดการสำหรับบุคลากรด้านการบริการและการท่องเที่ยวในประเทศไทย ประการแรก ผลลัพธ์จัดอันดับทักษะการเป็นผู้ประกอบการและการจัดการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตระหนักมากที่สุด ในตารางที่ 7 ขุดทักษะในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวที่ผู้ตอบแบบสอบถามกล่าวถึงมากที่สุด ได้แก่ “ทักษะการบริการลูกค้า” “การวางแผนและการจัดการ” “การทำงาน กับผู้อื่น” “ทักษะการวิเคราะห์และการแก้ปัญหา” และ “วิสัยทัศน์”

ตารางที่ 7 ความตระหนักในความเป็นผู้ประกอบการและทักษะการบริหารจัดการ

ทักษะการเป็นผู้ประกอบการและการจัดการ	ความถี่	ร้อยละ
ทักษะการบริการลูกค้า	38	7.58
การวางแผนและการจัดการ	36	7.19
การทำงานร่วมกับผู้อื่น	35	6.99
ทักษะการวิเคราะห์และการแก้ปัญหา	35	6.99
วิสัยทัศน์	34	6.79
ความคิดสร้างสรรค์	33	6.59
การคิดเชิงจริยธรรมและยั่งยืน	31	6.19

ทักษะการเป็นผู้ประกอบการและการจัดการ	ความถี่	ร้อยละ
การมองหาโอกาส	30	5.99
ทักษะการบริหารเวลา	29	5.79
การเรียนรู้จากประสบการณ์	27	5.39
การริเริ่มสิ่งใหม่	26	5.19
การให้คุณค่ากับความคิด	24	4.79
การตระหนักรู้ในตนเองและความเชื่อมั่นในตนเอง	24	4.79
ความรู้ด้านการเงินและเศรษฐศาสตร์	24	4.79
การรับมือกับความไม่แน่นอน ความคลุมเครือ และความเสี่ยง	24	4.79
แรงจูงใจและความพากเพียร	22	4.39
การระดมทรัพยากร	15	2.99
การระดมผู้อื่น	14	2.79
รวม	501	100.00

นอกจากนี้ การสำรวจยังเผยให้เห็นข้อค้นพบที่น่าสนใจเพิ่มเติมอีกด้วย ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งหนึ่งเล็กน้อย (54.90%) มองว่าบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทยมีทักษะการเป็นผู้ประกอบการและการจัดการที่จำเป็น นี่หมายความว่าพนักงานอีกครึ่งหนึ่งอาจขาดทักษะที่จำเป็นเหล่านี้ในอาชีพการงาน ข้อสังเกตนี้สอดคล้องกับข้อค้นพบอื่นๆ ซึ่งเกือบ 70% ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยกับว่าบุคลากรด้านการบริการและการท่องเที่ยวในประเทศไทยได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาทักษะการเป็นผู้ประกอบการและการบริหารจัดการ สิ่งนี้ชี้ให้เห็นช่องว่างที่สำคัญระหว่างความจำเป็นในการฝึกอบรมเฉพาะทางในด้านผู้ประกอบการและการจัดการและการจัดหาการฝึกอบรมดังกล่าว เพอร์เซ็นต์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่แน่ใจเกี่ยวกับสถานะการฝึกอบรมของตนยังชี้ให้เห็นถึงการขาดความชัดเจนและการสื่อสารเกี่ยวกับสิ่งที่ถือเป็นการฝึกอบรมที่เพียงพอ ซึ่งอาจขัดขวางการพัฒนาทักษะภายในภาคส่วนนี้ นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (82.35%) เชื่อว่าทักษะการเป็นผู้ประกอบการและการจัดการควรได้รับการสอนและได้รับจากมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8 ทักษะการเป็นผู้ประกอบการและการจัดการของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและการบริการ

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	ฉันไม่รู้	บางความ extent
ในความคิดของคุณ แรงงานด้านการท่องเที่ยวและการบริการโรงแรมในประเทศของคุณมีทักษะการเป็นผู้ประกอบการและการจัดการหรือไม่?	28 (54.90)	13 (25.49)	7 (13.73)	3 (5.88)
ในความคิดของคุณ แรงงานด้านการท่องเที่ยวและการบริการโรงแรมในประเทศของคุณได้รับการฝึกอบรมเพียงพอเพื่อเสริมทักษะการเป็นผู้ประกอบการและการจัดการหรือไม่?	16 (31.37)	26 (50.98)	9 (17.65)	N/A
ในความคิดของคุณ ควรที่ทักษะการเป็นผู้ประกอบการและการจัดการควรถูกสอนและรู้จักกันที่มหาวิทยาลัยหรือไม่?	42 (82.35)	6 (11.76)	3 (5.88)	N/A

เมื่อถูกขอให้อธิบายว่าเหตุใดจึงควรสอนและรับทักษะการเป็นผู้ประกอบการและการจัดการที่มหาวิทยาลัย โดยทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามเสนอเหตุผลที่คล้ายคลึงกันในการสอนและรับทักษะการเป็นผู้ประกอบการและการจัดการที่มหาวิทยาลัย ทักษะการเป็นผู้ประกอบการและการจัดการเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว ซึ่งควรเตรียมพร้อมก่อนเริ่มอาชีพ เหมาะสำหรับการพัฒนาและฝึกฝนทักษะการเป็นผู้ประกอบการและการจัดการของนักศึกษาในสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้นการเรียนรู้และระบบการเรียนรู้ที่ออกแบบมาอย่างดีของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ การสอนและการเรียนรู้ที่นำเสนอโดยมหาวิทยาลัยยังสามารถทำงานร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยและภาคอุตสาหกรรมผ่านการเรียนรู้แบบผสมผสานและการฝึกงาน การฝึกอบรมนักศึกษาด้วยทักษะการเป็นผู้ประกอบการและการจัดการจะช่วยให้ผู้สำเร็จการศึกษามีความก้าวหน้าในอาชีพมากขึ้นและเพิ่มการเรียนรู้ตลอดชีวิต

จากผลการสำรวจ ประเด็นสำคัญของอุปสรรคที่อาจขัดขวางการได้มา และ/หรือการเพิ่มประสิทธิภาพการเป็นผู้ประกอบการและทักษะการจัดการ ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและการบริการสามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้:

- ขาดความสนใจเนื่องจากไม่ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของสิ่งนี้
- ขาดแรงจูงใจและการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง
- มีค่าใช้จ่ายสูงและใช้เวลานาน
- ขาดโปรแกรมการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอก/ โปรแกรมไม่ทันสมัยหรือเกี่ยวข้อง
- พนักงานขาดความมั่นใจในความสามารถในการเรียนรู้หลักสูตร/ทักษะใหม่ๆ

3.5. ทักษะสีเขียว

ผลการสำรวจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะสีเขียวพบว่า ทักษะสีเขียวถูกมองว่ามีความสำคัญสำหรับการดำเนินงานด้านการบริการ และการท่องเที่ยว โดยมีค่าเฉลี่ยรายงานที่ 4.65 (SD = 0.72) จาก 5 นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (76.47%) เชื่อเพียงเล็กน้อยว่าบุคลากรด้านการบริการและการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีทักษะสีเขียว มีผู้ตอบแบบสำรวจเพียง 7.84% เท่านั้นที่เชื่อมั่นว่าบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีทักษะที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมที่จำเป็นเพียงพอแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนเท่ากัน (7.84%) ยืนยันว่าบุคลากรขาดทักษะสีเขียวที่จำเป็น นอกจากนี้ 35.29% ของผู้ตอบแบบสอบถามยืนยันว่าบุคลากรด้านการบริการและการท่องเที่ยวในประเทศไทยได้รับการฝึกอบรมเพียงพอเกี่ยวกับทักษะสีเขียว อย่างไรก็ตาม ผู้ตอบแบบสอบถามในสัดส่วนที่เท่ากัน (35.29%) เชื่อว่าบุคลากรยังขาดการฝึกอบรมที่เพียงพอเพื่อพัฒนาทักษะสีเขียว ในขณะที่ 29.41% ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีข้อมูลที่จะสรุปเกี่ยวกับปัญหานี้

นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (90.20%) เชื่อว่าควรสอนทักษะสีเขียวระหว่างการศึกษาที่มหาวิทยาลัยและระหว่างการทำงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง ควรพัฒนาทักษะสีเขียวที่มหาวิทยาลัย และควรมีการพัฒนาทักษะต่อไปเมื่อพนักงานเข้าสู่การทำงานด้านการบริการและการท่องเที่ยวในภาค



อุตสาหกรรม นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามยังรายงานถึงอุปสรรคหลายประการที่อาจขัดขวางการได้มาและ/หรือการพัฒนาทักษะสีเขียวของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย อุปสรรคเหล่านี้ ได้แก่ การขาดความสนใจและทัศนคติที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมทั้งฝ่ายบริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ การขาดสิ่งจูงใจและการสนับสนุนจากรัฐบาล การขาดทรัพยากรทั้งด้านการเงิน ทักษะ และเวลา และการขาดโครงการฝึกอบรมที่เหมาะสม

4. ผลการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างในประเทศไทย

รายงานส่วนนี้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพของการศึกษาที่มาจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวน 11 ราย ของประเทศไทย เนื้อหาสำคัญของส่วนนี้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว ตลอดจนช่องว่างและความต้องการทักษะที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน ทักษะด้านดิจิทัล และทักษะสีเขียว หรือ ทักษะการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ในอุตสาหกรรม

4.1. จำนวนและประวัติของผู้ให้สัมภาษณ์

ในการศึกษาเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก 11 คนที่ได้รับเชิญให้เข้าร่วมในการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์การทำงานอย่างกว้างขวาง เช่น มีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไปในตำแหน่งผู้บริหารในอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว ผู้วิจัยขอให้ผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนลงนามในแบบฟอร์มแสดงความยินยอม และทุกคนอนุญาตให้บันทึกเสียง ซึ่งจะนำไปถอดเทปเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเป็นผู้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้การระบุแนวทางหลักและประเด็นสำคัญที่ได้รับจากข้อมูล ประวัติของผู้ให้สัมภาษณ์แสดงไว้ในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ประวัติผู้ให้สัมภาษณ์

หมายเลข	เพศ	ประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	อาชีพ	สถานที่
1	ชาย	24 ปี	เจ้าของโรงแรม/ ผู้บริหารสมาคมท่องเที่ยวภูเก็ต	ภูเก็ต
2	หญิง	20 ปี	เจ้าของโรงแรมและร้านอาหาร/ ผู้บริหารสมาคมท่องเที่ยวภูเก็ต	ภูเก็ต
3	หญิง	25 ปี	เจ้าของโรงแรม	ภูเก็ต
4	หญิง	25 ปี	เจ้าของสปา	ภูเก็ต

หมายเลข	เพศ	ประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	อาชีพ	สถานที่
5	ชาย	10 ปี	เจ้าของโรงแรมและร้านหนังสือ / ผู้บริหารสมาคมท่องเที่ยวภูเก็ต	ภูเก็ต
6	หญิง	12 ปี	ผู้จัดการทรัพยากรบุคคลและฝึกอบรมโรงแรม	เชียงใหม่
7	ชาย	10 ปี	เลขาธิการสภาการท่องเที่ยวเชียงใหม่	เชียงใหม่
8	หญิง	14 ปี	ผู้จัดการทรัพยากรบุคคลโรงแรม	เชียงใหม่
9	หญิง	16 ปี	ผู้จัดการทรัพยากรบุคคลโรงแรม	เชียงใหม่
10	หญิง	33 ปี	ผู้จัดการโรงแรม	เชียงใหม่
11	ชาย	17 ปี	ผู้จัดการทรัพยากรบุคคลโรงแรม (ภาคเหนือ)	เชียงใหม่

4.2.สถานการณ์ปัจจุบันของบุคลากรด้านการบริการและการท่องเที่ยว

สถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยในปัจจุบันฉายภาพที่หลากหลาย ที่สะท้อนถึงความสำเร็จและความท้าทายในภาคการบริการ บทสัมภาษณ์เน้นย้ำถึงผลกระทบของการแพร่ระบาดของโควิด-19 ต่อการท่องเที่ยว รวมถึงมลพิษ PM2.5 ในจังหวัดเชียงใหม่ แม้ว่าโรงแรมในประเทศไทยจะให้ผลตอบแทนจากการลงทุนที่รวดเร็วและยังคงรักษาชื่อเสียงในด้านการบริการที่เป็นเลิศ แต่ก็ยังมีความไม่แน่นอนเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อภาคการท่องเที่ยว ปัญหาสิ่งแวดล้อม เช่น มลภาวะ PM2.5 ยังส่งผลกระทบต่อ การจองที่พัก แสดงให้เห็นถึงของปัญหาของอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีผลต่อ GDP ของประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่มีจุดแข็งทางวัฒนธรรม เช่น ประเพณีและอาหาร ที่ได้รับการยอมรับควบคู่ไปกับการมีจุดอ่อน เช่น การขาดแคลนแรงงานและการขนส่งสาธารณะที่ไม่เพียงพอ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อศักยภาพของเมืองในการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว

ในทางตรงกันข้าม จังหวัดภูเก็ตโครงการริเริ่มต่างๆ เช่น ภูเก็ต แซนด์บ็อกซ์ ที่ได้ช่วยเร่งการฟื้นตัวของการท่องเที่ยวของประเทศไทยจากการแพร่ระบาด อำนวยความสะดวกให้การท่องเที่ยวกลับมาเปิดใหม่อย่างรวดเร็ว และดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับเข้าประเทศ ปัจจุบันจังหวัดภูเก็ตและกรุงเทพฯ มีจำนวนนักท่องเที่ยวฟื้นตัวขึ้น แข่งหน้าจำนวนนักท่องเที่ยวช่วงก่อนการแพร่ระบาด โดยได้รับแรงหนุนจากตลาดยุโรปเป็นการเฉพาะ อย่างไรก็ตาม สถานการณ์การท่องเที่ยวยังคงมีความแตกต่างระหว่างพื้นที่ทางภูมิศาสตร์และกลุ่มตลาด จังหวัดต่างๆ เช่น กระบี่ พัททยา และเชียงใหม่ ยังคงพยายามดิ้นรนที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวจีน แม้ว่าภูเก็ตจะประสบความสำเร็จมีอัตราการเข้าพักสูงกว่าในปี 2562 แต่ความคาดหวังต่อจำนวนนักท่องเที่ยวจีนยังคงต้องระมัดระวัง โดยย้ำให้เห็นความจำเป็นที่ต้องใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่องในการกระจายและพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในตลาดต่างๆ เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว แม้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทยได้แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการฟื้นตัวเมื่อเผชิญกับความยากลำบาก แต่ความท้าทายที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจำเป็นต้องอาศัยความพยายามร่วมกันเพื่อให้เกิดการเติบโตและการฟื้นตัว

อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีจุดแข็งและจุดอ่อนหลายประการ โดยที่จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดภูเก็ตต่างก็นำเสนอมุมมองที่เป็นเอกลักษณ์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ ในแง่ของจุดแข็ง ทั้งสองจังหวัดได้รับประโยชน์จากการบริการต้อนรับอันมีชื่อเสียงของประเทศไทย โดดเด่นด้วยความอบอุ่นและความเต็มใจของผู้คน นอกจากนี้ เชียงใหม่ยังมีมรดกทางวัฒนธรรมอันยาวนานและสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลาย รวมถึงเทศกาลที่มีชีวิตชีวาซึ่งแสดงถึงประเพณีท้องถิ่น ในขณะที่ภูเก็ตดึงดูดนักท่องเที่ยวด้วยชายหาดและความงามที่สวยงาม อาหาร วัฒนธรรม และภูมิทัศน์ทางธรรมชาติของประเทศไทย ควบคู่ไปกับโครงการริเริ่มของรัฐบาล เช่น แคมเปญ "เราเที่ยวด้วยกัน" ที่มุ่งสนับสนุนการเติบโตและความแข็งแกร่งของอุตสาหกรรม

อย่างไรก็ตาม ทั้งสองแหล่งท่องเที่ยวยังคงมีจุดอ่อน จังหวัดเชียงใหม่เผชิญกับความท้าทาย เช่น การขาดโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะระบบการคมนาคมขนส่ง และมลพิษทางอากาศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อจำนวน

นักท่องเที่ยวและประสบการณ์ของผู้มาเยือนโดยรวม นอกจากนี้ การขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในตำแหน่งที่ต้องการทักษะสูง กำลังเป็นอุปสรรคต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของเมือง

ในทำนองเดียวกัน ภูเก็ตเผชิญกับปัญหาโครงสร้างพื้นฐานและงบประมาณ เนื่องจากเงินทุนไม่เพียงพอสำหรับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมขนส่ง นำไปสู่ปัญหาการจราจรติดขัดและความ

“ผมคุยกับนักเล่นเรือยอชต์คนหนึ่ง เขาบอกว่ามีที่เดียวในโลกที่เรือยอชต์สามารถแวะเข้ามาได้ตลอดทั้งปี และคนที่มาภูเก็ตบนเรือยอชต์จะได้น้ำใสสะอาด ไม่มีที่ใดในโลกเลย หมายความว่าเมื่อคุณต้องเรือยอชต์มาภูเก็ต คุณจะเห็นน้ำทะเลสีฟ้าและน้ำทะเลสีเขียว แต่ถ้าเราไม่มีเครื่องบำบัดน้ำเสียเราจะเห็นแค่สีดำ และตอนนี้กิจกรรมเรือยอชต์ต่างตื่นตัวกับภูเก็ตเป็นอย่างมาก แต่ถ้าเราไม่สร้างระบบบำบัดที่ดี ทะเลก็จะเต็มไปด้วยขยะ ไม่ใช่แมงกะพรุน”

เสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อม ดังที่ได้สะท้อนจากความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักรายหนึ่งดังนี้

นอกจากนี้ นโยบายการขอวีซ่าฟรีในปัจจุบันยังนำมาซึ่งความเสี่ยงทางกฎหมายและความปลอดภัยที่ต้องแก้ไข เพื่อดึงดูดคุณภาพและความปลอดภัยของผู้มาเยือน โดยสรุป แม้ว่าจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดภูเก็ตจะมีจุดแข็ง เช่น ความมั่งคั่งทางวัฒนธรรมและความงามทางธรรมชาติ แต่ก็ยังเผชิญกับความท้าทายร่วมกัน เช่น การขาดแคลนโครงสร้างพื้นฐานและการรักษาสิ่งแวดล้อม

เมื่อเปรียบเทียบระดับการพัฒนาการท่องเที่ยวระหว่างเชียงใหม่และภูเก็ต เป็นที่ชัดเจนว่าจังหวัดจุดหมายปลายทางทั้งสองแห่งเผชิญกับความท้าทายและโอกาสที่ไม่เหมือนใคร ในแง่ของโครงสร้างพื้นฐาน ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม และประสบการณ์การท่องเที่ยว การพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่มีความก้าวหน้าในระดับปานกลาง โดยมุ่งเน้นที่การปรับปรุงคุณภาพ การเตรียมพร้อม และความตระหนักรู้ของนักท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานการท่องเที่ยวไทยโดยทั่วไป แม้ว่าจังหวัดเชียงใหม่จะมีการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกที่สนับสนุนแนวทางปฏิบัติที่ยั่งยืนและภูมิทัศน์

ทางวัฒนธรรมที่อุดมสมบูรณ์ แต่ก็ยังมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความตระหนักและให้ความรู้แก่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติที่ยั่งยืน ในทางตรงกันข้าม จังหวัดภูเก็ตต้องเผชิญกับปัญหาเร่งด่วน เช่น ความแออัด ยัดเยียด การจราจรติดขัด และความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสบการณ์การท่องเที่ยว ผู้ให้ข้อมูลหลักรายหนึ่ง กล่าวถึงปัญหาเหล่านี้ดังนี้

“การจราจรติดขัดถือเป็นความท้าทายที่สำคัญ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความรู้สึกไม่สะดวกสบายและความไม่พอใจของนักท่องเที่ยวที่ต้องเผชิญกับการจราจรติดขัดในระหว่างการเดินทางเพื่อแสวงหาการพักผ่อนและความบันเทิง ความไม่สะดวกจากการจราจรที่ติดขัดสามารถเปลี่ยนใจนักท่องเที่ยวจากการเลือกภูเก็ตเป็นแหล่งท่องเที่ยวจุดหมายปลายทาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากพวกเขามองว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆ พร้อมกับมีข่าวลือเชิงลบที่แพร่กระจายไปอย่างรวดเร็วและมีอิทธิพลต่อกลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยว”

แม้จะมีความพยายามที่จะปรับปรุงการขนส่งสาธารณะและการลงทุนในโครงการด้านสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน แต่ก็ยังมีประเด็นที่ต้องแก้ไขเพื่อป้องกันผลกระทบด้านลบจากมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อมต่อผู้มาเยือน นอกจากนี้ ในการสัมภาษณ์ครั้งหนึ่ง ผู้ให้ข้อมูลระบุว่า “การหลั่งไหลของนักท่องเที่ยวราคาประหยัดที่มีวีซ่าฟรีทำให้เกิดความกังวลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ขาดความรับผิดชอบและการต่อต้านระบบสุขภาพของพื้นที่” ซึ่งตอกย้ำความสำคัญของการเสริมสร้างกฎระเบียบด้านวีซ่าและ 'การประกันสุขภาพ' เพื่อลดปัญหาสิ่งแวดล้อมและระบบสาธารณสุขของแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย

เมื่อประเมินความเพียงพอของการฝึกอบรมสำหรับพนักงานการท่องเที่ยวและพนักงานโรงแรมของไทย บุคคลากรในอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นหลากหลาย แม้ว่าบางคนยอมรับว่ามีหลักสูตรการฝึกอบรมมาตรฐานในโรงแรม แต่บางคนก็แสดงความกังวลเกี่ยวกับการขาดการฝึกอบรมโดยทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับชาติ ความท้าทายต่างๆ เช่น การสื่อสารที่จำกัดระหว่างกลุ่มธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆ ก็ได้รับการเน้นย้ำเช่นกัน เช่น เดียวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมเพิ่มเติมในหัวข้อต่างๆ เช่น การ

เปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและความยั่งยืน นอกจากนี้ยังมีช่องว่างที่ชัดเจนในด้านทักษะการเป็นผู้ประกอบการและความเป็นผู้นำ ตลอดจนความยากลำบากในการจัดฝึกอบรมในช่วงเวลาทำงานของพนักงาน แม้จะมีความแตกต่างเหล่านี้ แต่ก็มีข้อตกลงที่เป็นเอกฉันท์เกี่ยวกับความสำคัญของการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการพัฒนาทักษะเพื่อรักษามาตรฐานอุตสาหกรรมและความสามารถในการแข่งขัน การวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นถึงการเน้นย้ำประเด็นความท้าทายที่สำคัญที่บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการของไทยต้องเผชิญในการเข้าถึงโอกาสการฝึกอบรมและการพัฒนาที่เพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของภูเก็ตก็เหมือนกับอุตสาหกรรมอื่นๆ กำลังดิ้นรนกับการขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะ และช่องว่างด้านทักษะและความเป็นมืออาชีพ ปัญหานี้แสดงให้เห็นเพิ่มเติมโดยผู้ให้สัมภาษณ์รายหนึ่งดังนี้:

“ตำแหน่งที่ก่อนหน้านี้ต้องการบุคคลที่ได้รับการฝึกอบรมและมีประสบการณ์อย่างกว้างขวาง ปัจจุบันเต็มไปด้วยบุคคลที่ไม่มีความเชี่ยวชาญในระดับเดียวกัน เนื่องจากมีพนักงานไม่เพียงพอ ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการบริการและประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ”

การแก้ไขปัญหานี้จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเฉพาะทางในทุกระดับ โดยเริ่มจากความคิดริเริ่มของคนในท้องถิ่นเพื่อพัฒนาบุคลากรที่มีความสามารถ นอกจากนี้ ความพยายามในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ พันธมิตรในอุตสาหกรรม และสถาบันการศึกษา ถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในการเชื่อมช่องว่างการฝึกอบรมและรับประกันความยั่งยืนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

ทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับพนักงานในภาคการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยนั้นมีความหลากหลาย และต้องอาศัยการผสมผสานระหว่างความเชี่ยวชาญทางเทคนิค ทักษะในการสื่อสาร และความสามารถในการปรับตัว

ทั้งจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดภูเก็ต มุ่งเน้นความสำคัญไปที่การมีจิตบริการที่ดี ซึ่งรวมถึงทักษะ ความรู้ และทัศนคติที่สำคัญต่อการมีปฏิสัมพันธ์และมีส่วนร่วมกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ คุณลักษณะต่างๆ เช่น ความซื่อสัตย์ และการมีจิตใจบริการต้อนรับทำให้อุตสาหกรรมการบริการของประเทศไทยโดดเด่นอย่างแท้จริง ในขณะที่ทักษะ เช่น การจัดการสิ่งแวดล้อม และการจัดการภาวะวิกฤติ ก็ได้รับการยอมรับมากขึ้นว่ามีความจำเป็น

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจังหวัดท่องเที่ยวทั้งสองแห่งจะจัดลำดับทักษะ เช่น การแก้ปัญหาและความสามารถทางภาษา ว่าเป็นความสำคัญก็ตาม แต่ก็ยังมี ความแตกต่างอยู่บ้าง ตัวอย่างเช่น ในจังหวัดภูเก็ต ความสามารถด้านภาษาอังกฤษมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากต้องใช้ในการโต้ตอบกับลูกค้าโดยตรง แต่ความสามารถด้านภาษาอังกฤษที่จำกัดของพนักงานในพื้นที่ทำให้เกิดความท้าทายมากมาย ปัญหานี้ได้รับการอธิบายเพิ่มเติมโดยหนึ่งในผู้ให้สัมภาษณ์ดังนี้:

“ปัญหาใหญ่และอุปสรรคคือความสามารถทางภาษาอังกฤษ เพราะถ้าสื่อสารไม่ได้ โดยเฉพาะภาษาพื้นฐานในการให้บริการ จะไปคุยกับลูกค้าได้อย่างไร? ขึ้นไปขายได้อย่างไร? คุณจะทำให้ลูกค้าของคุณมีความสุขได้อย่างไร? ใช่ครับ บางครั้งลูกค้าจะเข้าใจผิด ทำไมคุณไม่พูดอะไรเลย? แล้วลูกค้าก็จะอารมณ์เสียไปเลย”

นอกจากนี้ ทักษะด้านเทคนิคยังเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับตำแหน่งงานต่างๆ เช่น พนักงานในครัวและแม่บ้านต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การฝึกอบรมและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องถือเป็นสิ่งจำเป็นในทั้งสองจังหวัด เพื่อเป็นการแก้ไขช่องว่างด้านทักษะและปรับปรุงประสิทธิภาพ แม้ว่าจะประสบกับความท้าทาย เช่น การขาดแคลนผู้สอนที่มีคุณสมบัติเป็นอุปสรรคต่อความก้าวหน้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านต่างๆ เช่น การจัดการอาหารและเครื่องดื่ม

กล่าวโดยรวมแล้ว แม้ว่าทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดภูเก็ตจะมีความคล้ายคลึงกัน

แต่การจัดการกับความท้าทายเฉพาะพื้นที่เป็นสิ่งสำคัญ
บุคลากรมีความพร้อมที่จะทำงานและให้บริการที่เป็นเลิศ

เพื่อให้แน่ใจว่า

4.3. ทักษะการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ในประเทศไทย การท่องเที่ยวแบบยั่งยืนได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวโน้มที่กำลังเติบโต โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยมีโรงแรมหลายแห่งดำเนินโครงการเพื่อความยั่งยืนและร่วมมือกับชุมชนท้องถิ่นเพื่อบูรณาการความยั่งยืนเข้ากับการดำเนินงานของตน อย่างไรก็ตาม ความนิยมของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนนั้นแตกต่างกันไปตามสถานที่ของแต่ละแห่ง เช่น จังหวัดเชียงใหม่ มีโอกาสมากกว่าเนื่องจากมีพื้นที่สำหรับกิจกรรมที่ยั่งยืน อุตสาหกรรมโรงแรมตระหนักถึงกระแสความยั่งยืน และสนับสนุนกระแสโดยการใช้ผลผลิตในท้องถิ่น เช่น ใช้ผลผลิตจากเกษตรกรในชุมชนในการทำธุรกิจ หรือ การดำเนินงานของพวกเขา แม้จะมีความพยายามในการส่งเสริมความยั่งยืน แต่การนำไปใช้ในวงกว้างยังเป็นอุปสรรคอยู่ ความตระหนักที่จำกัดในหมู่ผู้ประกอบการ ประกอบกับความท้าทายในการดำเนินนโยบายและปัญหาสิ่งแวดล้อม เช่น มลพิษ PM 2.5 ในจังหวัดเชียงใหม่ กำลังเป็นอุปสรรคต่อความก้าวหน้า ในทางตรงกันข้าม แม้ว่าความยั่งยืนจะได้รับการยอมรับทั่วโลกว่าเป็นเทรนด์ แต่ในประเทศไทยก็มักจะนำมาใช้เป็นกลยุทธ์การตลาดหรือเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการกำกับดูแลมากกว่าความมุ่งมั่นที่แท้จริง

นอกจากนี้ ผลประโยชน์ด้านการท่องเที่ยวที่ขัดแย้งกันและระดับการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกันระหว่างธุรกิจเป็นอุปสรรคต่อความพยายามด้านความยั่งยืน

“บริษัทและบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับความมุ่งมั่นที่ต่างกัน ในแนวทางปฏิบัติที่ยั่งยืน เนื่องจากเป้าหมายและมุมมองที่แตกต่างกันเกี่ยวกับความสำคัญของความยั่งยืนในระยะสั้น และระยะยาว หากธุรกิจต่างๆ คิดว่าผู้บริโภคจะไม่จ่ายเงินเพิ่มสำหรับสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และพวกเขาก็ให้ความสำคัญกับราคามากกว่าการคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ก็อาจทำให้พวกเขาท้อใจในการที่จะลงทุนเพื่อความยั่งยืน”



อุปสรรคด้านกฎระเบียบยังทำให้การนำแนวทางปฏิบัติด้านการ
ท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมาใช้ในประเทศไทยมีความซับซ้อนมากขึ้น ผู้ให้
สัมภาษณ์คนหนึ่งอธิบายเรื่องนี้ว่า “ต้นทุนการรับรองมาตรฐานยังสูงอยู่ เช่น
การรวบรวมข้อมูล Carbon Footprint เป็นงานที่ใช้เวลานานและยากมาก
เพราะต้องเก็บทุกรายละเอียด”

แม้จะมีความท้าทายเหล่านี้ การส่งเสริมการศึกษาและการตระหนักรู้อย่าง
ครอบคลุม การกำหนดเกณฑ์และสิ่งจูงใจที่ชัดเจน และการเอาชนะอุปสรรค
ด้านกฎระเบียบ ถือเป็นก้าวสำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและ
รับประกันความสำเร็จในระยะยาวในประเทศไทย

การเตรียมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้พร้อมสำหรับ
การเปลี่ยนแปลงสู่การท่องเที่ยวแบบยั่งยืนแสดงให้เห็นภาพที่มีทั้งจุดแข็ง
และความท้าทายที่หลากหลาย แม้ว่าพนักงานบางคนจะแสดงความเข้าใจ
และทักษะในด้านต่างๆ เช่น การจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น การคัดแยกขยะ แต่
พนักงานบางคนก็ขาดความตระหนักรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องความยั่งยืน จึงยังมี
ช่องว่างในการนำความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG) ไปสู่การ
ปฏิบัติ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นของโปรแกรมการฝึกอบรมที่ครอบ
คลุม นอกจากนี้เป็นที่ยอมรับร่วมกันของทุกฝ่ายว่าการสร้างความตระหนักรู้
และการส่งเสริมจิตสำนึกด้านความยั่งยืนในหมู่พนักงานการท่องเที่ยวทุกคน
มีความสำคัญ

อย่างไรก็ตาม กระบวนการเปลี่ยนผ่านบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเข้าสู่
การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนยังเผชิญกับอุปสรรคอันเนื่องมาจากการขาดข้อมูล
และทักษะของแรงงานไทยเป็นหลัก หลายคนยังไม่เข้าใจถึงประโยชน์ของ
แนวทางปฏิบัติที่ยั่งยืนที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและธุรกิจของพวกเขา จึงจำเป็นต้อง
ต้องมีโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงลึกในหัวข้อต่างๆ เช่น การอนุรักษ์พลังงาน
และการจัดการขยะ ความท้าทายเพิ่มเติมที่เกิดขึ้นจากการขาดการฝึกอบรม
ได้แก่ ความรู้เฉพาะในบางแง่มุมที่มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวที่เป็นมิตร
ต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การบำบัดน้ำเสีย นอกจากนี้ ความท้าทายในการทำความเข้าใจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านความยั่งยืน เน้นย้ำให้เห็นถึงความ
จำเป็นอย่างต่อเนื่องในด้านการศึกษาและการประยุกต์ใช้ แม้ว่าการท่องเที่ยว

อย่างยั่งยืนในประเทศไทยจะได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น แต่อุปสรรคต่างๆ เช่น ข้อจำกัดทางการเงินและความซับซ้อนด้านกฎระเบียบยังคงมีอยู่ ผลการศึกษาเน้นย้ำถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการฝึกอบรมและการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องเพื่ออำนวยความสะดวกในการเปลี่ยนแปลงสู่ความยั่งยืนได้อย่างราบรื่น

4.4.การเป็นผู้ประกอบการ การจัดการ และทักษะทางสังคม

จากการสัมภาษณ์ พบว่า การพัฒนาทักษะทางธุรกิจและทักษะการจัดการมีบทบาทสำคัญในการทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีความทันสมัย ผู้ให้ข้อมูลจากจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดภูเก็ตตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาผู้ประกอบการและแนวทางการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อปรับให้เข้ากับภูมิทัศน์การท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป อย่างไรก็ตาม ความท้าทายต่างๆ เช่น การขาดจุดเด่นที่แตกต่างของผลิตภัณฑ์ สะท้อนความต้องการทักษะทางธุรกิจเพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรมและความสามารถในการแข่งขัน ในขณะที่บริษัทบางแห่งให้ความสำคัญกับการเป็นผู้ประกอบการในหมู่พนักงานของตน บางบริษัทก็ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท ซึ่งสะท้อนถึงแนวทางที่หลากหลายภายในอุตสาหกรรม แม้จะมีความแตกต่างเหล่านี้ แต่ก็ยังมีกรอบยอมรับร่วมกันถึงความสำคัญของการให้ศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้แน่ใจว่ามีการปรับตัวและส่งเสริมวัฒนธรรมการเป็นผู้ประกอบการ ในทางตรงกันข้าม แม้ว่าการปรับปรุงขีดความสามารถในการบริหารจัดการและความเป็นผู้ประกอบการจะเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงการท่องเที่ยวในประเทศไทยให้ทันสมัย แต่ความท้าทาย เช่น การขาดผู้จัดการที่มีคุณสมบัติเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านต่างๆ เช่น ด้านการจัดการผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม ก็เป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและคุณภาพการบริการ กล่าวโดยรวมแล้ว การส่งเสริมและการเสริมสร้างทักษะทางธุรกิจและการจัดการในทุกระดับของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นก้าวสำคัญสู่การเติบโตที่ยั่งยืน การพัฒนาองค์กร และความเจริญรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจในประเทศไทย

ทักษะทางสังคมได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีความสำคัญต่อความสำเร็จของพนักงานการท่องเที่ยวและบริการ โดยจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดภูเก็ตเน้นย้ำถึงความสำคัญของทักษะเหล่านี้ ผู้เชี่ยวชาญของจังหวัดเชียงใหม่เน้นย้ำว่าทักษะทางสังคมเป็นรากฐานของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ที่ช่วยให้พวกเขาตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะเหล่านี้รวมถึงการแก้ปัญหา การทำงานเป็นทีม และการสื่อสาร ซึ่งทั้งหมดนี้จำเป็นต่อการให้

บริการ

ที่ราบ

และ

เพิ่ม

ความ

พอใจ

ของ

รีน “ผมเชื่อว่าถ้าเราเจอโรงแรมเล็กๆ เราจะหงุดหงิดกับหลายๆ เรื่อง พนักงานไม่สามารถทำงานเป็นทีมได้ เช่นตอนเช็คอิน เข้าห้องแล้วห้องยังไม่เสร็จ ทำไมแผนกต้อนรับไม่สื่อสารกับแม่บ้านหรือว่าผมต้องแจ้งแผนกต้อนรับหลายๆ ครั้ง? แล้วมันจะกลายเป็นเรื่องการกล่าวโทษซึ่งกันและกันตลอดเวลา”

ลูกค้า ในทำนองเดียวกันผู้ให้ข้อมูลของจังหวัดภูเก็ตเน้นย้ำถึงความสำคัญของทักษะทางสังคม โดยเฉพาะในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพระหว่างแผนกต่างๆ

ความสามารถในการปรับตัว การแก้ปัญหา และการสื่อสารที่ชัดเจนถือเป็นคุณลักษณะที่สำคัญในการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าและความท้าทายในการดำเนินงาน นอกจากนี้ ทักษะการจัดการเวลาที่ดีและการคิดอย่างมีวิจรรย์ญาณถือเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานให้สำเร็จทันเวลาที่กำหนดและในการตัดสินใจอย่างมีข้อมูลในบริบทของอุตสาหกรรมที่มีพลวัต แม้ว่าเทคโนโลยีดิจิทัลจะมีบทบาทในการสนับสนุนการทำงาน แต่ผู้ให้ข้อมูลทั้งสองจังหวัดก็ให้ความสำคัญกับทักษะทางสังคม เนื่องจากเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการที่เป็นเลิศและความพึงพอใจของลูกค้าในภาคการท่องเที่ยวและบริการ

4.5. ทักษะด้านดิจิทัล

จากการสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญทั้งสองจังหวัดเน้นย้ำความสำคัญของทักษะด้านดิจิทัลที่ได้รับการยอมรับมากขึ้นเรื่อยๆ และมีความสำคัญสำหรับพนักงานในภาคการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้เชี่ยวชาญเน้นย้ำถึงความสำคัญของทักษะการตลาดดิจิทัล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการส่งเสริมการขายตรงและการส่งเสริมการขาย ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อรายได้ของธุรกิจ แผนกต่างๆ เช่น การสื่อสาร การตลาด และการขาย พึ่งพาเครื่องมือดิจิทัลในการขายเป็นอย่างมาก และให้ความสำคัญกับแพลตฟอร์มดิจิทัล นอกจากนี้ การบูรณาการ Internet of Things ยังช่วยปรับปรุงกระบวนการและปรับปรุงประสิทธิภาพและความยั่งยืน แม้จะมีความพยายามอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลผ่านโปรแกรมการฝึกอบรม แต่ความท้าทายยังคงมีอยู่ เนื่องจากผู้ประกอบการบางรายไม่เข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น PDPA และพนักงานจำเป็นต้องพัฒนาความรู้เพิ่มเติมในด้านความรู้ด้านดิจิทัลและทักษะทางการตลาด

ในจังหวัดภูเก็ต พนักงานยังตระหนักถึงความสำคัญที่เพิ่มขึ้นของทักษะดิจิทัล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสนับสนุนการตลาดทางตรงให้กับลูกค้าต่างประเทศและการเจาะตลาดอย่างมีประสิทธิภาพผ่านเทคนิคดิจิทัลที่ปรับให้เหมาะกับตลาดเฉพาะกลุ่ม โดยผู้ให้สัมภาษณ์คนหนึ่ง กล่าวข้อความต่อไปนี้:

“ทักษะด้านดิจิทัลช่วยให้สามารถทำการตลาดทางตรงไปยังลูกค้าต่างประเทศได้โดยใช้ช่องทางเว็บ โซเชียลมีเดียของจีน หรือเสิร์ชเอ็นจินของรัสเซียที่หลากหลาย เพื่อโต้ตอบกับลูกค้าเป้าหมายทั่วโลก”

นอกจากนี้ มีการเน้นย้ำเรื่องความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในทางปฏิบัติที่จำเป็นสำหรับการตัดสินใจอย่างมีข้อมูลและแคมเปญการตลาดที่มีประสิทธิภาพ

สรุปโดยรวมแล้ว แม้ว่าทั้งสองจุดหมายปลายทางจะตระหนักถึงความสำคัญของทักษะด้านดิจิทัล แต่การมุ่งเน้นไปที่ประเด็นเฉพาะ เช่น การตลาด

ทางตรง กลยุทธ์ในการเข้าสู่ตลาด และการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความแตกต่างบ้างเพียงเล็กน้อยในประเด็นความรู้ด้านดิจิทัลในภาคการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย การสัมภาษณ์ได้เน้นย้ำถึงอุปสรรคต่างๆ ที่ขัดขวางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในภาคการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยด้วย ในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดภูเก็ต ปัญหาด้านการเข้าถึงรวมถึงความไม่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงอุปกรณ์และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ก่อให้เกิดความท้าทายที่สำคัญ นอกจากนี้ยังเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่าพนักงานขาดความรู้ที่ทันสมัยและมีความยากลำบากในการแสวงหาทักษะดิจิทัลใหม่ๆ การต่อต้านการเรียนรู้ทักษะดิจิทัลใหม่ๆ ถือเป็นอุปสรรคอีกประการหนึ่ง ซึ่งมักมีสาเหตุมาจากความเข้าใจว่าทักษะดิจิทัลไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่หรือเป็นความชอบของพนักงาน นอกจากนี้ ในจังหวัดภูเก็ตมีอุปสรรค คือการขาดการฝึกอบรมทักษะดิจิทัลขั้นสูงนอกเหนือจากการใช้โซเชียลมีเดียขั้นพื้นฐาน โดยเน้นย้ำถึงความจำเป็นในการยกระดับทักษะในด้านต่างๆ เช่น ข้อมูลการวิเคราะห์ ปัญหานี้ได้รับการอธิบายโดยหนึ่งในผู้ให้สัมภาษณ์ดังนี้:

“มีความต้องการโปรแกรมการฝึกอบรมที่ปรับให้เข้ากับความต้องการและการลงมือปฏิบัติจริง โดยเน้นที่เทคโนโลยีดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม เช่น Google Ads และ Analytics”

อุปสรรค

ทางภาษายังทำให้การนำดิจิทัลมาใช้มีความซับซ้อนมากขึ้นในทั้งสองแห่ง โดยเน้นย้ำถึงความจำเป็นในการสอนเป็นภาษาไทยและการใช้งานจริงที่ปรับให้เหมาะกับภูมิหลังทางภาษาที่หลากหลาย

4.6. กลยุทธ์และข้อเสนอแนะ

กลยุทธ์ในการเสริมสร้างอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยได้มีแนวทางที่หลากหลาย โดยเน้นทั้งการปรับปรุงโครงสร้างและการพัฒนากำลังคน ทั้งในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดภูเก็ต มีการเรียกร้องให้ปรับโครงสร้างนโยบายและกฎระเบียบของรัฐบาลเพื่อสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เพื่อเป็นการรับประกันการเข้าถึง

ทรัพยากรทางการเงินอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นสิ่งจำเป็นในการกำจัดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพ โดยเน้นย้ำถึงความสำคัญของการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรในระดับผู้บริหาร ทั้งสองภูมิภาคสนับสนุนกลยุทธ์เชิงนวัตกรรม เช่น การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่น และการก่อตั้งความร่วมมือกับธุรกิจขนาดเล็กเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวและเสริมสร้างเศรษฐกิจในท้องถิ่น รวมถึงการพิจารณากลยุทธ์การตลาดเพื่อกำหนดเป้าหมายกลุ่มลูกค้าใหม่และสอดคล้องกับแนวโน้มระดับโลกเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในระยะยาว

อย่างไรก็ตาม มีความแตกต่างอยู่ในกลยุทธ์บางอย่าง เช่น จังหวัดเชียงใหม่ เน้นย้ำโครงการริเริ่มต่างๆ เช่น Project STAR และแคมเปญ STG ที่มุ่งเน้นไปที่แนวทางปฏิบัติด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในขณะที่จังหวัดภูเก็ตเน้นย้ำถึงความสำคัญของการลงทุนในโครงการการศึกษาและการฝึกอบรม เพื่อปลูกฝังการมีจิตบริการและทักษะการต้อนรับในผู้ประกอบการวิชาชีพในอุตสาหกรรม . นอกจากนี้ จังหวัดภูเก็ตยังเน้นย้ำประเด็นการปรับปรุงอุปสรรคด้านการบริหารและการให้สิ่งจูงใจทางการเงินสำหรับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่นเดียวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน ผู้ให้สัมภาษณ์คนหนึ่งอธิบายปัญหานี้ดังนี้:

“เราขาดสาธารณูปโภคมากมาย ไม่ว่าจะเป็นน้ำหรือการขนส่ง รัฐบาลไม่ต้องเข้าไปยุ่งกับการจัดการ แต่แค่จัดสรรงบประมาณให้เรา แล้วเราก็จัดการเองได้”

การทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐและเอกชนถือเป็นสิ่งสำคัญในทั้งสองภาคส่วนในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การจัดการจุดหมายปลายทาง และแคมเปญการตลาด ขณะเดียวกันการให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านสังคมของพนักงานในอุตสาหกรรม เพื่อปรับปรุงประสบการณ์ของผู้ใช้บริการยังคงเป็นเป้าหมายร่วมกัน ท้ายที่สุด แม้ว่ากลยุทธ์โดยรวมจะมีความสอดคล้องในการเสริมสร้างอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย แต่การเน้นไปที่แนวทางเฉพาะเจาะจงจะแตกต่างกันบ้างระหว่างจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดภูเก็ต ซึ่งสะท้อนถึงลำดับความสำคัญตามลำดับ

5. บทสรุป

โดยสรุป แม้ว่าจุดหมายปลายทางและผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยจะมีความน่าดึงดูดใจ แต่อุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยวก็ยังประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณวุฒิและมีทักษะที่หลากหลาย ช่องว่างด้านทักษะหลักที่ระบุในการศึกษานี้ ได้แก่ การเป็นผู้ประกอบการ ทักษะด้านดิจิทัลและด้านสังคม ซึ่งเป็นที่ต้องการเพื่อเสริมสร้างคุณภาพและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจการบริการและการท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังมีข้อกังวลอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับประเด็นความยั่งยืน อันเป็นผลมาจากการดำเนินงานของภาคอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว ดังนั้น อุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยวในประเทศไทยจึงมีความจำเป็นเร่งด่วนในการเตรียมบุคลากรให้มีความรู้และทักษะสีเขียว หรือการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน เพื่อส่งเสริมความยั่งยืนของธุรกิจ ในอุตสาหกรรมและแหล่งท่องเที่ยว

ผลการศึกษาเน้นย้ำถึงความต้องการและช่องว่างด้านทักษะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยในประเด็นสำคัญหลายประการ ในด้านทักษะการเป็นผู้ประกอบการ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาความรู้ผู้ประกอบการและแนวทางการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อปรับให้เข้ากับภูมิทัศน์การท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป ความท้าทายต่างๆ เช่น การขาดเอกลักษณ์ที่แตกต่างของผลิตภัณฑ์ ซึ่งเน้นให้เห็นถึงความจำเป็นของทักษะการจัดการธุรกิจและทักษะการตลาดเพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรมและความสามารถในการแข่งขัน นอกจากนี้ ในแง่ของทักษะด้านสังคมและการพัฒนาทัศนคติด้านการบริการสำหรับพนักงาน จำเป็นต้องมีการผสมผสานระหว่างทักษะ ความรู้เพิ่มเติม และทัศนคติที่สำคัญต่อการมีปฏิสัมพันธ์และมีส่วนร่วมกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ คุณลักษณะต่างๆ เช่น ความซื่อสัตย์ และการบริการต้อนรับทำให้อุตสาหกรรมการบริการของประเทศไทยแตกต่างอย่างแท้จริง ในขณะเดียวกันทักษะที่เพิ่มขึ้น เช่น การจัดการสิ่งแวดล้อม และการจัดการภาวะวิกฤต ได้รับการยอมรับมากขึ้นว่ามีความจำเป็นต่อการสร้างขีดความสามารถในอุตสาหกรรม

กรอบแนวคิดด้านความยั่งยืน ความรู้ และทักษะ เป็นสิ่งจำเป็นและเร่งด่วนสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมในประเทศไทย ความท้าทายที่เกิดจากการขาดการฝึกอบรมในด้านนี้ ได้แก่ ความรู้เฉพาะด้านที่มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การบำบัดน้ำเสีย ความเข้าใจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านความยั่งยืน เป็นสิ่งสำคัญและการศึกษาและการประยุกต์การดำเนินงานที่มีความยั่งยืน ไปสู่ชุดทักษะในการพัฒนานักศึกษาและบุคลากร เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในประเทศไทยจะได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น แต่อุปสรรคต่างๆ เช่น ข้อจำกัดทางการเงินและความซับซ้อนด้านกฎระเบียบยังคงมีอยู่ ผลการศึกษาจึงเน้นย้ำถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการฝึกอบรมและการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องเพื่ออำนวยความสะดวกในการเปลี่ยนแปลงสู่ความยั่งยืนได้อย่างราบรื่น

นอกจากนี้ ผลการศึกษาค้างนี้ ได้ระบุว่าทักษะด้านดิจิทัลเป็นประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่งของช่องว่างทักษะที่เป็นที่ต้องการสูงในอุตสาหกรรมชุดของทักษะ เช่น เครื่องมือดิจิทัล การตลาดออนไลน์ และการวิเคราะห์ข้อมูล ถูกจัดให้มีความสำคัญสูงสุดสำหรับการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรม

6. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา สถาบันอุดมศึกษาที่น่าเสนอหลักสูตรการบริการและการท่องเที่ยวในประเทศไทย ได้รับคำแนะนำให้พัฒนาหลักสูตรและโปรแกรมเสริมสร้างขีดความสามารถ เพื่อช่วยปิดช่องว่างทักษะในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว หลักสูตรสามารถมุ่งตรงไปพัฒนาทักษะของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ตลอดจนโปรแกรมการฝึกอบรมที่เปิดสอนแก่บุคลากรในอุตสาหกรรม ควรมุ่งเน้นในการพัฒนาชุดทักษะหลัก 3 ประการ ได้แก่ ความยั่งยืนและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ดิจิทัล และความเป็นผู้ประกอบการ นอกจากนี้ การนำเสนอโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถเพื่อพัฒนาทักษะทางสังคมของบุคลากรก็มีความสำคัญในการยกระดับการบริการและการต้อนรับในอุตสาหกรรมเช่นกัน การศึกษาครั้งนี้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยและผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมใน



การจัดหลักสูตร รวมถึงการบูรณาการแนวทางการเรียนรู้แบบผสมผสานการทำงานเข้ากับหลักสูตร นอกจากนี้สถาบันอุดมศึกษาควรรักษาบทบาทที่สำคัญในการเสนอโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถเพื่อช่วยเหลืออุตสาหกรรมในด้านทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาบุคลากร

นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอแนะให้กับรัฐบาลในการเพิ่มแรงจูงใจให้กับผู้ประกอบการด้านการบริการและการท่องเที่ยวในรูปแบบของการลดหย่อนภาษีและการให้ทุนแก่สมาคมธุรกิจการบริการและการท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานที่ยั่งยืน นอกจากนี้ รัฐบาลทุกระดับควรให้การสนับสนุนและเงินทุนเพิ่มเติมแก่สถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมด้วย

ผลการศึกษาค้างนี้ ยังให้ความสำคัญกับการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักในอุตสาหกรรม รวมถึงรัฐบาลทุกระดับ หน่วยงานสาธารณะที่เกี่ยวข้อง สมาคมธุรกิจ ผู้ประกอบการ และ สถาบันอุดมศึกษา ร่วมมือกันในการพัฒนาความร่วมมือ โดยมีเป้าหมายเพื่อนำเสนอหลักสูตรการศึกษาและการสร้างขีดความสามารถที่มีคุณภาพในระยะยาวและองค์รวม และโปรแกรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นของกำลังคน

7. ข้อมูลอ้างอิง

- Becker, G. S. (1964). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education* (2nd ed.). New York: Columbia University Press.
- Becker, G. S. (1975). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education* (2nd ed.). New York: National Bureau of Economic Research.
- Brozović, D., & Saito, H. (2022). The Impacts of Covid-19 on the Tourism Sector: Changes, Adaptations and Challenges. *Tourism (Zagreb, Croatia)*, 70(3), 465–479.
<https://doi.org/10.37741/t.70.3.9>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed., international student ed.). SAGE.
- Economic Insight. (2019). *Hospitality and Tourism workforce landscape*. Retrieved 27 February, 2024, from <https://www.economic-insight.com/wp-content/uploads/2019/10/DCMS-final-annex-13-06-19-STC.pdf>
- Elshaer, A. M., & Marzouk, A. M. (2020). *Labor in the tourism and hospitality industry: skills, ethics, issues, and rights*. Apple Academic Press.
- Harrison, R. L. (2013). Using mixed methods designs in the Journal of Business Research, 1990–2010. *Journal of Business Research*, 66(11), 2153–2162.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2012.01.006>
- Hurrell, S. A. (2016). Rethinking the soft skills deficit blame game: Employers, skills withdrawal and the reporting of soft skills gaps. *Human Relations* (New York), 69(3), 605–628.
<https://doi.org/10.1177/0018726715591636>
- Kusluvan, S. (2003). *Managing employee attitudes and behaviors in the tourism and hospitality industry*. Nova Science Publishers.

- Lertwannawit, A., Serirat, S., & Pholpantin, S. (2009). Career Competencies And Career Success Of Thai Employees In Tourism And Hospitality Sector. *The International Business & Economics Research Journal*, 8(11), 65–72.
- Next Tourism Generation Alliance. (2020). *The impact of COVID-19 on skills development and employability in the tourism sector*. Retrieved 26 February, 2024, from <https://nexttourismgeneration.eu/wp-content/uploads/2020/05/Impact-of-Covid-19-on-skills-development-and-employability-in-the-tourism-sector.pdf>
- Phonkaew, S., Arphawatthanasakul, L., & Kittivoraphan, P. (2020). Essential Job Competencies in the Hospitality and Tourism Industry: An Analysis of Employer Expectations for New-Entry Employees in Thailand. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 14(7), 424-438.
- Shekhawat, A. (2012). The importance of soft skills training in the curriculum of higher education. *Prabandhan: Indian Journal of Management*, 5(8), 28-36.
- Singh, A., & Jaykumar, P. (2019). On the road to consensus: key soft skills required for youth employment in the service sector. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 11(1), 10–24. <https://doi.org/10.1108/WHATT-10-2018-0066>
- Statista. (2024). *Number of employees in the tourism sector in Thailand from 2017 to 2021*. Retrieved 30 January, 2024, from <https://www.statista.com/statistics/1143477/thailand-employment-in-tourism-sector/>
- Thailand Business News. (2023). *Thailand's tourism sector struggling with staff shortage*. Retrieved 25 February, 2024, from <https://www.thailand-businessnews.com/tourism/95738-thailand-tourism-sector-struggling-with-staff-shortage>
- Torrens University. (2023). *Top 10 essential skills that Hospitality employees need*. Retrieved 18 April, 2024, from



<https://www.torrens.edu.au/stories/blog/hospitality/top-10-essential-skills-that-hospitality-employees-need>