

การพัฒนาหลักสูตรการท่องเที่ยวในรูปแบบของศาสตร์พิเศษเฉพาะทาง เพื่อสร้างประสิทธิภาพของบุคลากรการท่องเที่ยว The Development of a Tourism Specialist Program in Promoting the Efficiency of Tourism Personnel

ชลองศรี พิมลสมพงษ์*

นักวิชาการอิสระ สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม

*e-mail: palongsri@gmail.com

Chalongsri Pimonsompong

Independent Scholar, Program in Tourism and Hotel

Received: October 4, 2024, Revised: November 13, 2024, Accepted: November 25, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อยืนยันศาสตร์พิเศษเฉพาะทางของการท่องเที่ยวที่สังเคราะห์วรรณกรรมจากศาสตร์เชิงและศาสตร์อ่อนมาบูรณาการกันออกมาเป็นองค์ประกอบความรู้ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ 2) ความรู้ด้านสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศิลปะ 3) ความรู้ด้านความรู้พื้นเมือง/พื้นถิ่น 4) ความรู้ที่ใช้คุณค่าเป็นฐาน และ 5) ความรู้ที่มีปัญหาเป็นศูนย์กลาง ซึ่งได้นำเสนอไปแล้วในบทความเรื่อง “ความรู้เชิงบูรณาการในระบบการท่องเที่ยว” การพิสูจน์ศาสตร์พิเศษเฉพาะทางนี้ได้นำมาออกแบบหัวข้อ/เนื้อหาวิชา กิจกรรมการจัดการศึกษา/การฝึกอบรม และผลต่อการพัฒนาระบบการท่องเที่ยวใน 4 ธุรกิจหลักของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ (1) ธุรกิจโรงแรม/ที่พักแรม (2) ธุรกิจการจัดนำเที่ยว/มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยว (3) ธุรกิจการบริการอาหารและเครื่องดื่ม และ (4) ธุรกิจสินค้าของที่ระลึก ซึ่งแต่ละธุรกิจมีข้อมูลสถิติจำนวนแรงงาน หรือ บุคลากรทางการท่องเที่ยวในปี 2567 ประมาณ 5 ล้านคน และยังไม่ได้นำเสนอตัวอย่างหัวข้อ/เนื้อหาวิชาในอีก 2 ธุรกิจ คือ ธุรกิจการคมนาคมขนส่งมีจำนวนแรงงาน 14,620,000 คน และธุรกิจเพื่อการบันเทิง กีฬา และนันทนาการ ซึ่งมีจำนวนแรงงาน 2,970,000 คน เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ประกอบการโดยหน่วยงานภาครัฐร่วมกับภาคเอกชนภายใต้กฎหมายหลายฉบับ ซึ่งเมื่อรวมจำนวนแรงงานแล้วจะมีจำนวนมากประมาณ 22 ล้านคน ซึ่งกระจายตัวอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ และทำให้ระบบการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมกับการท่องเที่ยวของไทย มีความเข้มแข็งมากขึ้น นอกจากการให้การศึกษา/การฝึกอบรมทั้งทางวิชาการและทางวิชาชีพแก่บุคลากรทางการท่องเที่ยวแล้ว สิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ การพัฒนา “จิตบริการ” ที่ดีและมีประสิทธิภาพแก่บุคลากรทุกคนเพื่อให้การดำเนินธุรกิจมีความยั่งยืน

คำสำคัญ: การพัฒนาหลักสูตร ศาสตร์พิเศษเฉพาะทางของการท่องเที่ยว บุคลากรทางการท่องเที่ยว

Abstract

This article aims to affirm the tourism specialist program which synthesizes literature from both hard and soft sciences and integrate them into five aspects of knowledge namely: 1) science, 2) social sciences, humanities, and arts, 3) indigenous/local knowledge, 4) value-based knowledge, and 5) problem-centered knowledge. This has been previously presented in the article entitled "Integrated Knowledge in the Tourism System." The verification of this program has been used to design topics/contents for educational management/training courses and their impacts on the development of the tourism system in four core tourism industry sectors including hotel/accommodation businesses, (2) tour operation/guide and tour leader businesses, (3) food and beverage service businesses, and (4) souvenir businesses. Each of these sectors has employment or personnel statistics in the tourism sector for the year 2024, approximately 5 million people. However, model topics/course contents that are related to the two business sectors are not presented: logistics, which employs 14,620,000 people, and entertainment, sports, and recreation business, which employs 2,970,000 people. These sectors are operated by government agencies in collaboration with the private sectors under various laws. When combined, the total workforce is approximately 22 million people, distributed across various regions, which strengthens the Thai tourism system, both directly and indirectly. In addition to providing academic and professional training for tourism personnel, another important aspect is the development of good and great hospitality for all personnel to ensure business sustainability.

Keywords: Program Development; Tourism Specialist Program; Tourism Personnel

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมการแสวงหาความสุขความเพลิดเพลิน และการพักผ่อนหย่อนใจของมนุษย์โดยต้องมีการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวตามแผนการท่องเที่ยวที่วางไว้ล่วงหน้า การเดินทางท่องเที่ยวต้องใช้สินค้าและบริการจากธุรกิจการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องหลายประเภท เริ่มต้นด้วยการประมวลความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งแบบส่วนตัว และแบบกลุ่มอย่างชัดเจนว่าต้องการเดินทางไปไหน ไปคนเดียวหรือไปกับใคร ไปอย่างไร ต้องการหยุดแวะพักที่ใดบ้าง ต้องการใช้ที่พักแบบใด อยู่ใกล้หรือไกลจากสถานที่ท่องเที่ยวมากน้อยเพียงใด มีการคมนาคมขนส่งที่ปลอดภัย รวดเร็วและมีราคาโดยเหมาะสมหรือไม่ อีกทั้งยังสามารถเชื่อมโยงที่พัก สถานที่ท่องเที่ยวและภัตตาคารร้านอาหารในช่วงเวลาหยุดแวะพักของนักท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับการจัดการเวลาเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวต่อไป กิจกรรมการท่องเที่ยวทุกรูปแบบก่อให้เกิดการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว และสร้างรายได้ให้แก่ธุรกิจการท่องเที่ยว และธุรกิจเพื่อการบริโภคของประชาชนทั่วไป ซึ่งนักท่องเที่ยวถือได้ว่าเป็นประชาชนที่มาพักผ่อนและอยู่อาศัยในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ ธุรกิจการท่องเที่ยวหลักที่ประกอบกันเป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ 1) ธุรกิจการโรงแรม/ที่พักแรมหลายรูปแบบ เช่น รีสอร์ทและเกสต์เฮาส์ เป็นต้น ทั้งที่จดทะเบียนและไม่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 มีข้อมูลบุคลากรที่ทำงานในธุรกิจนี้ปี 2560 = 323,882 คน (อันดับ 4) (National Statistical Office, August 2, 2024a) 2) ธุรกิจการจัดนำเที่ยวและผู้นำเที่ยว ได้สำรวจและรวบรวมสถิติจากการออกใบอนุญาตการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและผู้นำเที่ยว ปี 2567 ธุรกิจการจัดนำเที่ยวมีบุคลากร จำนวน 14,079 คน และมีผู้นำเที่ยว จำนวน 39,305 คน รวมทั้งหมด 53,384 คน (อันดับ 6) (Department of Tourism, July 31, 2024a) 3) ธุรกิจการบริการอาหารและเครื่องดื่ม หมายถึงรวมถึง สถานประกอบการที่ดำเนินกิจการหลัก เกี่ยวกับการขายส่ง ขายปลีกสินค้า ขายอาหารที่เตรียมไว้สำหรับการอำนวยความสะดวกและการบริโภค ปี 2560 มีบุคลากรจำนวน 1,139,778 คน (National Statistical Office,

August 2024b) และการบริการอาหารในกิจการโรงแรม ปี 2566 จำนวน 3,171,000 คน (Bank of Thailand, July 31, 2024) รวมจำนวนบุคลากรในธุรกิจด้านนี้ 4,310,778 คน (อันดับ 2) ซึ่งให้บริการตอบสนองทั้งผู้บริโภคทั่วไปและนักท่องเที่ยว 4) ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ในธุรกิจด้านนี้หมายรวมถึงสถานที่เก็บสินค้าด้วย มีจำนวนบุคลากร ปี 2566 จำนวน 14,620,000 คน (อันดับ 1) (Bank of Thailand, July 31, 2567) 5) ธุรกิจการนำเสนอแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมที่มีอัตลักษณ์ ธุรกิจนี้มีผู้ให้บริการรายย่อยในแต่ละแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในท้องถิ่นที่มีความเกี่ยวข้อง และดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้น่าชมอยู่เสมอ ผู้ให้บริการสำคัญในธุรกิจนี้คือ มัคคุเทศก์ (Tourist Guide) เป็นผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ ในประเทศไทย โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำ และความรู้ต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว ปี 2566 มีมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) และมัคคุเทศก์เฉพาะท้องถิ่นรวมจำนวน 53,342 คน (อันดับ 7) (Department of Tourism, July 31, 2024b) 6) ธุรกิจเพื่อการบันเทิง การกีฬาและนันทนาการ หมายรวมถึง การสร้างสรรค์งานศิลปะต่าง ๆ ที่ดึงดูดความสนใจจากนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่มเป็นอย่างมาก บุคลากรในธุรกิจด้านนี้ ปี 2566 มีจำนวน 2,970,000 คน (อันดับ 3) (Bank of Thailand, July 31, 2567) 7) ธุรกิจสินค้าของที่ระลึก ข้อมูลสำหรับธุรกิจนี้ไม่พบทั้งจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จึงใช้ข้อมูลจากกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ปี 2562 ซึ่งมีสมาชิกชุมชน OTOP จำนวน 87,468 ราย (อันดับ 5) และได้จัดสินค้าชุมชนเป็น 5 ประเภท ได้แก่ อาหาร เครื่องดื่ม เครื่องแต่งกาย ของตกแต่ง/ของใช้ และสมุนไพรที่ไม่ใช่อาหาร ซึ่งเป็นสินค้าภูมิปัญญาและมีเอกลักษณ์ที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนได้มาก ควบคู่กับการทำอาชีพหลัก และเข้าข่ายการเป็นสินค้าของที่ระลึกที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวภายในประเทศได้เป็นอย่างดี รวมทั้งนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศด้วย ที่จะสามารถเลือกซื้อสินค้าของที่ระลึกเหล่านี้ได้จากห้างสรรพสินค้าและสถานที่จัดแสดงสินค้าขนาดใหญ่ที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลในการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจไปยังจังหวัดต่าง ๆ ทั้งเมืองหลักและเมืองรองทางการท่องเที่ยว รวมบุคลากรทางการท่องเที่ยวจากธุรกิจทั้ง 7 ประเภทนี้ มีจำนวน 22,418,854 คน ซึ่งนับได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต้องการแรงงาน สร้างงาน สร้างอาชีพและรายได้ให้แก่ผู้อยู่ในวัยทำงานจำนวนมาก และกระจายตัวอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวทุกจังหวัดของไทย จึงได้รับการยืนยันอย่างชัดเจนมาโดยตลอดว่า การฟื้นฟูเศรษฐกิจของไทยต้องใช้การพัฒนาและสร้างความเข้มแข็ง ให้แก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยมี 7 ธุรกิจหลัก เป็นกลไกการพัฒนาพร้อม ๆ กัน หรือ ก่อนและหลังตามลำดับกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหมายความว่า ทุกธุรกิจข้างต้นต้องการบุคลากรจำนวนมากที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะในระดับมาตรฐานสากลเพื่อตอบสนองอุปสงค์ทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศของไทยในปี 2566 มีจำนวน 28.15 ล้านคน มีรายได้ จำนวน 1.28 ล้านล้านบาท (นักท่องเที่ยวต่างชาติ 3 อันดับแรก คือ มาเลเซีย จีน และรัสเซีย แต่ประเทศที่จ่ายเงินเพื่อการท่องเที่ยวสูงสุดในไทย คือ จีน) และนักท่องเที่ยวไทย จำนวน 185 ล้านคน/คน/ครั้ง ทำรายได้ 0.85 ล้านล้านบาท (Economics Tourism and Sports Division, Office of the Permanent Secretary, 2024)

บุคลากรทางการท่องเที่ยวมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำงานทั้งในลักษณะ “หน้าบ้าน” (Front of the House) คือ ให้บริการตรงต่อผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวที่ต้องระมัดระวังในเรื่องการสร้างภาพประทับใจให้แก่ลูกค้าเป็นอย่างมาก และยังมีบุคลากรทางการท่องเที่ยวอีกเป็นจำนวนมากที่ทำงานสนับสนุน “หลังบ้าน” (Back of the House) ให้การนำเสนอสินค้าและบริการให้มีคุณภาพมาตรฐาน ตรงกับตลาดกลุ่มเป้าหมาย และมีราคาที่เหมาะสม แต่เมื่อความเจริญทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีความก้าวหน้ามากขึ้น ยิ่งทำให้อุปสงค์ทางการท่องเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดนิ่ง ทำให้ผู้ประกอบการและบุคลากรทางการท่องเที่ยวต้องปรับตัวให้ทันยุคสมัย ผู้ทำงานจึงต้องการ “เรียนรู้เสริม เพิ่มเติมทักษะ” (Reskill/Upskill) ซึ่งทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะสถาบันการศึกษาเข้ามาให้บริการทางวิชาการเพื่อเสริมสร้างทักษะทั้งทางวิชาการ และทางวิชาชีพให้ตอบสนองสังคมธุรกิจอย่างรอบด้าน จำนวนพนักงานใน 1-7 ธุรกิจหลักข้างต้นล้วนแต่ต้องการพัฒนาทักษะให้ทันสมัยตั้งแต่การได้ศึกษาองค์ความรู้หลัก (Core Body of Knowledge) และได้มี

การฝึกปฏิบัติงานตามหลักสูตร หรือ สาขาวิชาที่สถาบันอุดมศึกษาเปิดสอน มีผู้ร่วมสอนจากธุรกิจภาคเอกชนที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน (Connection) มาเป็นพันธมิตรกับสถาบัน ทั้งการหนุนเสริมหลักสูตรเดิม และการพัฒนาหลักสูตรใหม่ ซึ่งในบทความนี้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาหลักสูตรและการฝึกอบรมบุคลากรใน 4 ธุรกิจหลักในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ 1) ธุรกิจโรงแรม/ที่พักแรม 2) ธุรกิจการจัดนำเที่ยว/ผู้นำเที่ยวร่วมกับธุรกิจนำเสนองานท่องเที่ยว (มัคคุเทศก์) 3) ธุรกิจการบริการอาหารและเครื่องดื่มและ 4) ธุรกิจสินค้าของที่ระลึก ซึ่งมี จำนวนแรงงาน อันดับที่ 4,6,2 และ 5 ตามลำดับ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ให้บริการตรงแก่นักท่องเที่ยวตลอดระยะเวลาการท่องเที่ยวในประเทศไทย ส่วนธุรกิจการคมนาคมขนส่ง และธุรกิจเพื่อการบันเทิง กีฬา และนันทนาการ ซึ่งมีจำนวนแรงงานอันดับที่ 2, 1 และ 3 ตามลำดับ เป็นธุรกิจที่ตอบสนองการบริโภคของประชาชนทั่วไปที่กระจายตัวอยู่ในจังหวัดต่าง ๆ ของประเทศ ความเข้มแข็งของธุรกิจเหล่านี้จึงขึ้นอยู่กับการลงทุนและกำลังซื้อของผู้บริโภค รวมทั้งการใช้เทคนิคการตลาดให้เข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมายที่เลือกการเดินทางด้วยตนเองแบบอิสระ (Free Individual Traveller: FIT) ในสถานที่ท่องเที่ยวต่างวัฒนธรรมและดึงดูดความสนใจมาก

แนวทางในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อสร้างประสิทธิภาพให้แก่บุคลากรทางการท่องเที่ยวใน 4 ธุรกิจหลักใช้การสังเคราะห์หลักการแนวคิดจากมาตราต่าง ๆ และกฎกระทรวงในพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องโดยตรงจากสาระสำคัญของตำราและงานวิจัยที่เผยแพร่ผ่านแหล่งข้อมูลออนไลน์ ดังนี้

1. ธุรกิจการ โรงแรม/ที่พักแรม ใช้พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 และกฎกระทรวงต่าง ๆ มาวิเคราะห์เนื้อหาที่จำเป็นในการพัฒนาบุคลากรโรงแรมในเรื่องต่อไปนี้

1.1 การให้ที่พักชั่วคราวแก่ผู้เดินทาง/นักท่องเที่ยว โดยคิดค่าตอบแทนในทางธุรกิจซึ่งต้องจัดหาสถานที่ขนาดห้องพัก อาหาร เครื่องดื่ม สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และความปลอดภัย

1.2 มีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารงานของโรงแรมทั้งการส่งเสริมกิจการและการลงทุนซึ่งมาจากการศึกษา การฝึกอบรมให้รู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรในแผนกต่าง ๆ ที่มีความรู้เชิงวิชาการจากหลายศาสตร์และมีความรู้เชิงวิชาชีพที่คำนึงถึงประโยชน์และส่วนได้เสียของผู้เข้าพักเป็นสำคัญ

1.3 บุคลากรการ โรงแรมทุกระดับต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมาย มีความซื่อสัตย์และระมัดระวังบุคคลอื่นที่เข้ามาในบริเวณโรงแรมและที่อาจสร้างปัญหาหรืออันตรายแก่ลูกค้า/ผู้เข้าพักของโรงแรมได้

2. ธุรกิจการจัดนำเที่ยวและผู้นำเที่ยวใช้พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ซึ่งเป็นกฎหมายที่สร้างความเข้มแข็งให้แก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและให้ความคุ้มครองดูแลแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง โดยให้แนวคิดในการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวในเรื่องต่อไปนี้

2.1 การเรียนรู้และทำความเข้าใจว่า ธุรกิจการจัดนำเที่ยวมีคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่มาจากกระทรวงต่าง ๆ และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง: ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พาณิชยกรรม มหาดไทย แรงงาน วัฒนธรรม สาธารณสุข คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ตำรวจท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และผู้ทรงคุณวุฒิอีก 7 คน ซึ่งถือได้ว่า การจัดนำเที่ยวแต่ละครั้งในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ของไทยต้องได้รับอนุญาต และความปลอดภัยจากการปกป้อง ดูแลรับผิดชอบจากหน่วยงานต่าง ๆ ร่วมด้วย เพื่อรักษาสภาพของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นอุปสงค์ และอุปทานที่สำคัญในระบบการท่องเที่ยว

2.2 การอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวมี 4 ประเภท ได้แก่ เฉพาะพื้นที่ ในประเทศ นำเที่ยวจากต่างประเทศ และทั่วไป (นำเที่ยวทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักร) บุคลากรทางการท่องเที่ยวทั้งผู้ขอรับใบอนุญาตผู้นำเที่ยว และมัคคุเทศก์ จึงมีความรับผิดชอบร่วมกันทางกฎหมายในเรื่อง การเรียกเก็บค่าบริการการทำงานที่ทุกอย่างถือว่าเป็นการปฏิบัติงานเหมือนกัน การให้การประกันภัย การให้หลักประกันแก่นักท่องเที่ยว การมีกองทุนของธุรกิจเพื่อใช้

ในการนำเที่ยว การมีความรู้ทางการบริหารธุรกิจ และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ด้วยมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการนำเที่ยว บุคลากรการท่องเที่ยวในธุรกิจนี้จึงนับได้ว่าเป็น “เจ้าของบ้าน” ที่ทำหน้าที่ให้การต้อนรับและดูแลผู้มาเยือนให้ประทับใจและเกิดความรู้สึกปลอดภัยมากที่สุด

3. ธุรกิจสินค้าของที่ระลึก “ของที่ระลึก” กระตุ้นและรักษาประสบการณ์ความทรงจำที่ดี (Memorable Experience) ของนักท่องเที่ยวหลังจากการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง ช่วยทำให้การท่องเที่ยวมีชีวิตชีวา ต้องการจับจ่ายใช้สอยสินค้าที่เป็นเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว เมือง และประเทศที่ไปเยือน เพื่อเป็นของที่ระลึก ของฝากแก่บุคคลต่าง ๆ ธุรกิจสินค้าของที่ระลึกเป็นธุรกิจขายปลีกซึ่งขายสินค้าเฉพาะอย่างหรือหลายอย่าง เช่น อาหาร เครื่องแต่งกาย ของเก็บสะสม และของตั้งโชว์ต่าง ๆ สินค้าของที่ระลึกมีวางจำหน่ายทั่วไปในชุมชนท่องเที่ยว ในโรงแรม ศูนย์การค้า ห้างสรรพสินค้า ร้านค้าปลอดอากรและภาษี ฯลฯ ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนรูปลักษณะของสินค้าให้มีความทันสมัยสวยงาม เน้นการสร้างสรรค์ด้วยความเชี่ยวชาญ และให้เหมาะสมกับการใช้งานด้วย ความสำคัญของสินค้าของที่ระลึก ได้แก่ 1) การสร้างชื่อเสียงให้แก่ประเทศด้วยศิลปหัตถกรรมของแต่ละท้องถิ่นที่มีเอกลักษณ์และหลากหลายทั้งรูปร่าง ขนาด น้ำหนัก วัสดุท้องถิ่นที่อาจแปรรูปจากวัสดุเหลือใช้ ไม่เปลือง หรือ ชำรุดง่าย แสดงถึงความเชื่อทางศาสนา และอาจมีการแสดงขั้นตอนการผลิตให้นักท่องเที่ยวเห็น ชิม หรือทดลองทำ 2) การสร้างอาชีพใหม่ ๆ และการใช้เวลาว่างให้แก่คนในสังคมสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน มีการอนุรักษ์และรู้จักการใช้ทรัพยากรท้องถิ่นอย่างคุ้มค่า 3) การสร้างความสมบูรณ์ ให้แก่ระบบการท่องเที่ยวตอบโต้ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวในเรื่องสุนทรียภาพ และเติมเต็มอุปทานการท่องเที่ยวในเรื่องความภูมิใจ และสถานะทางเศรษฐกิจ (Blogger.com, August 2, 2010) ดังนั้น บุคลากรทางการท่องเที่ยวในธุรกิจนี้จึงต้องมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องทรัพยากรจากท้องถิ่นเป็นอย่างดี และมีแนวคิดทางธุรกิจที่ทำกำไรเป็นตัวเงิน และทำกำไรเป็นคุณค่าทางจิตใจให้กับนักท่องเที่ยว

4. ธุรกิจการนำเสนอแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมที่มีอัตลักษณ์ ใช้การสังเคราะห์แนวคิดจากพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ในส่วนของ “ผู้นำเที่ยว” และ “มัคคุเทศก์” และแนวคิดจรรยาบรรณมัคคุเทศก์ของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ พ.ศ. 2551 และสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา 2535 บุคลากรการท่องเที่ยว 2 กลุ่มนี้ เป็นบุคคลปลายทางของธุรกิจการจูงนำเที่ยวที่สามารถสร้างความสำเร็จ (หรืออาจทำให้มีข้อร้องเรียน) ต่อธุรกิจและสร้างชื่อเสียงในการจูงนำเที่ยวแบบ Inbound, Outbound และ Domestic ได้อย่างต่อเนื่องยาวนาน เช่น ได้รับความเชื่อถือในการนำกลุ่มนักท่องเที่ยวไปยุโรป ไปออสเตรเลีย ฯลฯ และไปจังหวัดหลักทางการท่องเที่ยวของไทย ตามโปรแกรมหลากหลายรูปแบบที่เสนอขายเป็นสินค้าและบริการหลัก (Product) ของธุรกิจ หรือ โปรแกรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มตามความสนใจของนักท่องเที่ยว การนำเที่ยวของ “ผู้นำเที่ยว” และ “มัคคุเทศก์” จึงเป็นผู้รอบรู้ทางวัฒนธรรม มีจิตวิทยาดูแลอยู่ในทุกหน้าที่ของการนำเสนอ อีกทั้งยังมีจรรยาบรรณวิชาชีพต่อประเทศ ต่อสังคม ต่อธุรกิจ และต่อนักท่องเที่ยวทั้งต่อหน้าและลับหลังด้วยความซื่อสัตย์ในทุกกิจกรรมการท่องเที่ยว บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในการนำเสนอแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมที่มีอัตลักษณ์ของประเทศต้องใช้ความรู้ ความสามารถที่ได้รับรองทางกฎหมายในการทำอาชีพ ดังนี้

4.1 “ผู้นำเที่ยว” และ “มัคคุเทศก์” ต้องไม่มีคุณสมบัติต้องห้ามตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาการท่องเที่ยว หรือ สาขามัคคุเทศก์ ซึ่งเป็นสาขาวิชาตรงต่อการประกอบอาชีพ หรือผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กำหนด “ผู้นำเที่ยว” มีหน้าที่รับผิดชอบเฉพาะในการนำพา และ/หรือนำเสนอแหล่งท่องเที่ยวกิจกรรมการท่องเที่ยว และดูแลอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวไทยในการเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ (Outbound Tourist) ตามรายการท่องเที่ยว (Tour Program) ที่บริษัทรับจูงนำเที่ยวนำเสนอขายและตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งรวมทั้งนักท่องเที่ยวต่างประเทศ

ที่เข้ามาท่องเที่ยวในไทย (Inbound Tourist) และนักท่องเที่ยวในประเทศชาวไทย (Domestic Tourist) ด้วย ส่วน “มัคคุเทศก์” มีหน้าที่รับผิดชอบเป็นการเฉพาะ คือ การอธิบายนำชมเรื่องราวต่าง ๆ ทางประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรมด้วยความรอบรู้ เชี่ยวชาญตามประเภทใบอนุญาตที่ได้รับ ส่วนงานการดูแลความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวโดยทั่วไป ก็สามารถทำหน้าที่เหมือนเป็น “ผู้นำเที่ยว” ในบางขณะได้ด้วย เพราะนักท่องเที่ยวไม่จำเป็นต้องรู้ความแตกต่างในเนื้อหาของบุคคล 2 กลุ่มนี้

4.2 “ผู้นำเที่ยว” และ “มัคคุเทศก์” อาจเป็นบุคคลคนเดียวกันได้ ถ้ารับภาระในการดูแลนักท่องเที่ยวอิสระหรือนักท่องเที่ยวกลุ่มเล็ก ๆ แต่ถ้าเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่จำเป็นต้องมีทั้ง “ผู้นำเที่ยว” และ “มัคคุเทศก์” ที่ต้องทำงานอย่างพึ่งพาอาศัยกัน และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตั้งแต่การรับเข้าจนถึงการส่งออกที่สนามบิน และการให้บริการโรงแรม/ที่พัก แรม ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก และบริการอื่น ๆ ที่ “ผู้นำเที่ยว” ต้องดูแลการให้บริการให้ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยว นอกจากนี้ทั้ง “ผู้นำเที่ยว” และ “มัคคุเทศก์” ยังต้องปฏิบัติงานตามมาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพอย่างเคร่งครัด คือ ความซื่อสัตย์สุจริต และการรักษาผลประโยชน์ให้แก่นักท่องเที่ยว โดยการอธิบายและแสดงให้เห็นถึงความเดิมแท้ทางวัฒนธรรมของความเป็นไทยที่สร้างประสบการณ์ความทรงจำ ประทับใจอย่างยาวนานให้แก่นักท่องเที่ยว การสร้างประสิทธิภาพให้แก่บุคลากรทางการท่องเที่ยว คือ การให้ความรู้ ความเข้าใจในภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ และการปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุดด้วยจิตวิญญาณของการให้บริการในทุกธุรกิจบริการที่บุคลากรกำลังทำงานในอาชีพนั้น ๆ อยู่

การพัฒนามาตรการทางการท่องเที่ยวสามารถทำได้หลายวิธี แต่ที่นิยมมากที่สุด คือ การฝึกอบรม อาจเริ่มด้วยการอบรม ชี้แจง อธิบายเป็นรายวันเพื่อแก้ไขปัญหาหน้างาน การฝึกอบรมระยะสั้น ระยะยาว ตลอดจนการอนุญาตให้บุคลากรไปศึกษาต่อในศาสตร์เฉพาะทางเพื่อเพิ่มความรู้ให้ตรงกับระดับตำแหน่งงานของธุรกิจมากขึ้น ธุรกิจการท่องเที่ยวทั้งธุรกิจหลัก 7 ประเภท และธุรกิจบริการต่าง ๆ จะหยุดการพัฒนาบุคลากรไม่ได้เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของอุปสงค์ตามความทันสมัยล้ำยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศทุกรูปแบบ แนวคิดจากการวิจัยของ Na Ayuthya, & Pimonsompong (2017) เรื่อง “การพัฒนามาตรฐานวิชาชีพสำหรับพนักงาน โรงแรมในประเทศไทย” ได้พบผลการวิจัย 2 เรื่องที่สำคัญ คือ 1) มาตรฐานอาชีพของพนักงาน โรงแรม หรือ EASEE Model ประกอบด้วย 1.1) ความรอบรู้เชิงอาชีพในงาน โรงแรม (Experiences) 1.2) ความรู้ทางวิชาการ (Academic) 1.3) การดูแลควบคุมคุณภาพการบริการ (Supervision) 1.4) การมีจิตวิญญาณในการให้บริการ (Emotion) และ 1.5) พฤติกรรมการแสดงออกต่อลูกค้า (Exposure) 2) การสร้างเส้นทางอาชีพของพนักงานระดับหัวหน้างานของโรงแรมในประเทศไทย หรือ APES Model ประกอบด้วย 1) การปฏิบัติงานตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน (ASEAN) 2) การประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี (Performance Appraisal) 3) การนำเสนอแนวคิดใหม่ตามนโยบายของโรงแรม (Expression of News Ideas) และ 4) การให้ข้อเสนอแนะเพื่อการตัดสินใจในระดับบริหาร (Suggestion) ทั้งนี้ ผลการวิจัยยังสนับสนุนการสร้างความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ (Career Path) โดยใช้ความรู้ทางวิชาการ ความรู้เชิงอาชีพ การพัฒนาสมรรถนะและทักษะในการทำงาน ซึ่งอาจใช้การฝึกอบรมแบบเฉพาะกิจ (Ad Hoc) และสามารถกระทำได้เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง แนวคิดเหล่านี้นำมาสู่การพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น ระยะยาว เนื้อหารายวิชา วิธีการให้การศึกษ อบรม ตลอดจนนำไปสู่การวิจัยให้ตอบโจทย์ของการนำไปปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม ให้แก่ธุรกิจการบริการประเภทต่าง ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม การนำความรู้ทางวิชาการบริสุทธิ์จึงมีความสำคัญยิ่งในการพัฒนามาตรการ กล่าวคือ จะช่วยให้พนักงานสามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์งาน และแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ จะดีกว่าการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างที่เคยทำ ๆ กันมา ซึ่งอาจไม่ได้ผล อาจเพิ่มปัญหา การให้บริการมากขึ้นเพราะลูกค้าและธุรกิจจัดหา (Suppliers) ต่างกลุ่มกัน ความรู้ทางวิชาการสมัยใหม่เป็นการเปิดโลกทัศน์พนักงานให้ทันสมัยมากขึ้น รู้เท่าทันความต้องการของลูกค้าเป้าหมายทุกกลุ่ม ซึ่งจะเพิ่มคุณค่าและขีดความสามารถในการแข่งขันของพนักงานทุกตำแหน่งของธุรกิจที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบต่างกัน

การใช้ศาสตร์หรือองค์ความรู้มาพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่สามารถประยุกต์ใช้ได้ทุกศาสตร์ทั้งศาสตร์แข็ง (Hard Science) และศาสตร์อ่อน (Soft Science) โดยการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และบูรณาการหลักการ แนวคิด ทฤษฎี เพื่อนำมาออกแบบหลักสูตร และรายวิชาที่จะใช้ในการให้การศึกษาอบรมแก่พนักงานให้เกิดผลลัพธ์ในการไปแก้ปัญหาตามสภาพความเป็นจริงของหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น หรือ ทำให้ปัญหาการให้บริการของธุรกิจหายไป หลักสูตรเป็นหัวใจและเป็นแก่นสำคัญในการกำหนดทิศทางการให้ความรู้ และการจัดการศึกษา ฝึกอบรม สร้างทักษะ ออกแบบกิจกรรม ฝึกฝนให้พนักงานบรรลุความเข้าใจที่ถูกต้องและนำความรู้นั้นไปจัดการจัดปัญหาตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ (Naresuan University Publishing House, July 31, 2024)

ดังนั้นบทความนี้จะหยิบยกศาสตร์หรือความรู้ทางวิชาการที่นำมาผสมผสานกันเป็น “ศาสตร์พิเศษเฉพาะทาง” (Extra-Disciplinary) ของการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ (Sciences Disciplines) เช่น วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม สถาปัตยกรรมศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ เป็นต้น 2) ความรู้ด้านสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศิลปะ (Social Sciences, Humanities and the Arts) เช่น ภูมิศาสตร์ จิตวิทยา ประวัติศาสตร์และบริหารธุรกิจ เป็นต้น 3) ความรู้ด้านความรู้พื้นเมือง/พื้นถิ่น (Indigenous Knowledge) เช่น ความเชื่อทางศาสนา การใช้ชีวิต และวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น 4) ด้านความรู้ที่ใช้คุณค่าเป็นฐาน (Value-based Knowledge) เช่น ความรู้เชิงจริยธรรม การคงอยู่ของสังคม ความเท่าเทียม และสันติภาพ เป็นต้น และ 5) ความรู้ที่มีปัญหาเป็นศูนย์กลาง (Problem-centred Knowledge) เช่น การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในแหล่งท่องเที่ยว และในบริบทจริงของชุมชน เป็นต้น (Pimonsompong, 2024) โดยนำความรู้ทุกด้านมาบูรณาการกันให้ได้แนวคิดใหม่ในการพัฒนาหลักสูตร เนื้อหาวิชา และกิจกรรม เพื่อเป็นตัวอย่างในการให้ความรู้ทางวิชาการแก่บุคลากรในธุรกิจต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีลักษณะดังนี้

ตัวอย่างความรู้ทางวิชาการที่เกิดจากการบูรณาการ “ศาสตร์พิเศษเฉพาะทางของการท่องเที่ยว” ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวแยกตามประเภทธุรกิจ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 “ศาสตร์พิเศษเฉพาะทางของการท่องเที่ยว” ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวแยกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	หัวข้อ/เนื้อหาวิชา ที่บูรณาการกับศาสตร์พิเศษเฉพาะทาง ของการท่องเที่ยว (ด้าน 1,2,3,4,5)	กิจกรรม การจัดการศึกษา การฝึกอบรม	การพัฒนาระบบ การท่องเที่ยว
1. ธุรกิจโรงแรม/ที่พักแรมและสถานที่ให้การพักผ่อนร่างกายในระยะเวลาสั้น ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว	1.1 การพักผ่อนหย่อนใจในสิ่งแวดล้อมที่เขียวสงบ ภูมิทัศน์สวยงาม มีการบริการอาหารอร่อย และบรรยากาศดี (1,2,4) 1.2 การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้านที่ทำให้ลูกค้าทุกกลุ่มได้รับการบริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว (1,3,5) 1.3 การเพิ่มทักษะการให้บริการด้วยการมีจิตบริการที่ดีต่อลูกค้าทุกกลุ่มที่ต้องการเปลี่ยนแปลงห้องพักเมื่อจำเป็น โดยคำนึงถึงประโยชน์ของโรงแรมด้วย (2,4,5)	1. ใช้วีดิทัศน์แสดงภาพที่ตั้งและสภาพแวดล้อมของโรงแรม 2. อธิบายการออกแบบการบริการอาหารในพื้นที่เฉพาะของโรงแรม 3. แสดงและฝึกการใช้ระบบ IT ใน 3 แผนกหลักของโรงแรม 4. ฝึกอบรมวิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดจากความต้องการของลูกค้าโดยไม่ให้มีข้อตำหนิหรือข้อร้องเรียนจากลูกค้า	1. ตอบสนองอุปสงค์ของนักท่องเที่ยวในเรื่องการพักผ่อนร่างกายและจิตใจ 2. บ่งชี้ความสำคัญของโรงแรมในฐานะอุทยานการท่องเที่ยวที่จำเป็นมาก และสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า 3. ให้ความสำคัญแก่พนักงานของโรงแรมทุกระดับ ทั้งในงานส่วนหน้าและส่วนหลังของโรงแรมที่ต้องพร้อมรับความต้องการที่เปลี่ยนไปของลูกค้าในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว

ประเภทธุรกิจ	หัวข้อ/เนื้อหาวิชา ที่บูรณาการกับศาสตร์พิเศษเฉพาะทาง ของการท่องเที่ยว (ด้าน 1,2,3,4,5)	กิจกรรม การจัดการศึกษา การฝึกอบรม	การพัฒนาระบบ การท่องเที่ยว
2. ธุรกิจการจัดนำเที่ยว/มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยวที่ต้องมีความรู้ ความสามารถเป็นอย่างมากใน การนำพาไปยังสถานที่และการ อธิบายนำชมได้อย่างดียิ่งตาม จรรยาบรรณวิชาชีพ	2.1 การวางระบบการนำเที่ยวเพื่อให้ มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยวปฏิบัติงาน อย่างเคร่งครัด รอบคอบตามรายการนำ เที่ยวที่นักท่องเที่ยวซื้อมา เพื่อให้ตรง กับความต้องการแท้จริง และเกิดความ พึงพอใจสูงสุด จนเกิดแรงจูงใจให้ เดินทางมาท่องเที่ยวซ้ำ (2,4,5) 2.2 การประสานงานกับธุรกิจจัดหา (Suppliers) ที่ต้องให้บริการระหว่าง การจัดนำเที่ยวตามข้อตกลงจากการ เจรจาต่อรองของบริษัทจัดนำเที่ยวที่ทำ ไว้แล้วล่วงหน้าก่อนการขายรายการนำ เที่ยว (2,4,5) 2.3 การอธิบายนำชมของมัคคุเทศก์ควร ให้ความรู้ทางประวัติศาสตร์ และ ศิลปวัฒนธรรมที่อยู่รอบตัว หรือ นอกกรอบของข้อมูลที่คนไทยต้อง ศึกษาแบบท่องจำ เพราะเป็นข้อมูลที่ คนทั่วไป/ผู้สนใจหาอ่านได้เองอยู่แล้ว จากฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ การ อธิบายนำชม จำเป็นต้องศึกษาภูมิหลัง ของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มว่าทำไมจึง สนใจมาท่องเที่ยวตามรายการนี้ ดังนั้น มัคคุเทศก์ควรอธิบายนำชมให้ สอดคล้องใกล้เคียงกับวิถีชีวิตและ วัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวที่อาจให้ ภาพถ่ายย้อนกลับไปในอดีตถึงการ ดำรงชีวิตของบรรพบุรุษของตนใน ระยะเวลาทางประวัติศาสตร์ที่ใกล้เคียง กัน จนทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจถึง การใช้ชีวิต และเกิดการลอกเลียนแบบ ทางวัฒนธรรมนำไปปรับใช้กับความ เป็นอยู่ด้วยประสบการณ์ความทรงจำที่ ดีหลังจากเดินทางกลับไปยังที่อยู่อาศัย ปกติของตนแล้ว (2,3,4,5)	1. อธิบายจุดสำคัญของการนำ เที่ยวในเรื่องของการตรงเวลา และการเที่ยวชมทุกสถานที่ที่ กำหนดไว้ในรายการนำเที่ยวโดย ไม่ให้กระทบต่อ Suppliers ที่ต้อง ให้บริการอย่างครบถ้วนตามที่ค งลงไว้กับธุรกิจการจัดนำเที่ยว 2. อธิบายให้ความรู้และอบรม อุปสงค์เชิงลึกของนักท่องเที่ยว ที่มาท่องเที่ยวในรูปแบบการ ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และ วัฒนธรรมซึ่งเกิดจากความสนใจ พิเศษ (Special Interest Tourism) 3. การเตรียมเนื้อหาและ เหตุการณ์พิเศษ (Special Event) ที่น่าสนใจ แปลกใจและตื่นเต้น ในความแปลกใหม่ที่นักท่องเที่ยว ไม่เคยทราบมาก่อน ซึ่งอาจ ใกล้เคียงเชื่อมโยงกับประเทศ เพื่อนบ้านและให้มัคคุเทศก์ได้ ศึกษาเรียนรู้ก่อนออกปฏิบัติงาน จริงทุกครั้ง	1. ธุรกิจนี้เป็นตัวกลางในการ เชื่อมโยงอุปสงค์และอุปทานการ ท่องเที่ยวให้การเดินทางท่องเที่ยว มีความราบรื่นตลอดระยะเวลา การท่องเที่ยวและกระตุ้นให้เกิด การเดินทางมาท่องเที่ยวซ้ำในครั้ง ต่อไป จนสร้างความเข้มแข็ง ให้แก่ระบบการท่องเที่ยวมากขึ้น 2. การพัฒนาเนื้อหาการทำงานของ ธุรกิจนี้จำเป็นต้องอาศัยความ ร่วมมือกับสถาบัน การศึกษาใน การผลิตผลงานทางวิชาการต่าง ๆ เพื่อให้มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว สามารถศึกษาค้นคว้าได้โดยง่าย ซึ่งเป็นการเพิ่มความ รู้ ความสามารถ และความเข้าใจ ชุมชนท้องถิ่นได้มากยิ่งขึ้นจนทำ ให้สามารถพัฒนารายการนำเที่ยว/ ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวใหม่ ๆ ได้
3. ธุรกิจการบริการอาหารและ เครื่องดื่ม ซึ่งตอบสนองความ ต้องการของนักท่องเที่ยวและ	3.1 การสร้างพ่อครัว (Chef) ให้ สามารถสร้างมาตรฐานของเมนูอาหาร ไทยให้มีความเป็นสากล (1,4)	1. การศึกษาดูงานในสถาบัน อาหารที่มีชื่อเสียงในการ ทำอาหารไทย อาหารตะวันตก	1. อาหารและเครื่องดื่มเป็น 1 ใน 4 ปัจจัยของการดำรงชีวิตของ มนุษย์ จึงเป็นธุรกิจที่ตรงกับ

ประเภทธุรกิจ	หัวข้อ/เนื้อหาวิชา ที่บูรณาการกับศาสตร์พิเศษเฉพาะทาง ของการท่องเที่ยว (ด้าน 1,2,3,4,5)	กิจกรรม การจัดการศึกษา การฝึกอบรม	การพัฒนาระบบ การท่องเที่ยว
ผู้บริโภครั่วไป	3.2 การแสวงหารายการอาหารใหม่ ๆ ที่เกิดจากวิถีชีวิตการบริโภคของชุมชน ต่าง ๆ มาเป็นจุดเด่น (Signature) ของ ร้านอาหาร โดยพัฒนาวัตถุดิบตาม ธรรมชาติในการปรุงอาหาร (1,2,3) 3.3 การพัฒนาน้ำดื่มแบบสกัดเพื่อ สุขภาพด้วยองค์ความรู้ทางโภชนา ศาสตร์ และศิลปะของการดื่มเครื่องดื่ม ประเภทต่าง ๆ เพื่อประกอบการ รับประทานอาหาร ทั้งอาหารไทยและ อาหารนานาชาติ (2,3,5)	และอาหารตะวันออก โดยมุ่งเน้น ในการออกแบบรายการอาหาร (Menu) ที่ผสมผสานกันในเรื่อง วัตถุดิบและรสชาติที่ตอบสนอง การบริโภคอาหารในรูปแบบที่ หลากหลาย (Fusion) ที่นิยมใน ปัจจุบัน 2. การสร้างแรงบันดาลใจในการ สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์อาหารและ เครื่องดื่มโดยใช้จุดเด่นของการ ท่องเที่ยว โดยชุมชน (Community-Based Tourism)	ความต้องการจำเป็น (Needs) ของนักท่องเที่ยวและผู้บริโภค ทั่วไปทุกคน 2. การพัฒนารูทบริการอาหาร และเครื่องดื่มต้องใช้ศาสตร์ เฉพาะทางอาหารและ เครื่องดื่มทำให้เกิดประโยชน์ ต่อธุรกิจตั้งแต่ต้นทาง ระหว่าง ทาง และจุดหมายปลายทางของ ระบบการท่องเที่ยว
4. ธุรกิจสินค้าของที่ระลึกธุรกิจนี้ กระจายตัวอยู่ในทุกภูมิภาค ทั้ง เมืองหลักและเมืองรองทางการ ท่องเที่ยวของไทย	4.1 การพาณิชย์ในการทำธุรกิจสินค้า ของที่ระลึกควรเชื่อมโยงแบบ On Site และแบบ On Line ให้เป็นระบบที่ เข้มข้นและเอื้อประโยชน์ต่อลูกค้าทุก กลุ่มในการตัดสินใจเลือกซื้อและการ ชำระเงิน (2,3,4,5) 4.2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการ บริการสินค้าของที่ระลึกต้องใช้การวิจัย แบบร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการกับ ชุมชนเพื่อเจาะลึกถึงคุณค่าจากภูมิ ปัญญาท้องถิ่น โดยเฉพาะสินค้าที่มี อัตลักษณ์สวยงามและมีประโยชน์ใช้ สอย (2,3,5) 4.3 การส่งเสริมการขายแบบใหม่ที่ทอง จะช่วยเร่งการขายสินค้าได้ เพราะเป็น จิตวิทยาการซื้อ-ขายที่ตรงกับความต้องการ ความแปลกใหม่ของสินค้า (2,4)	1. ศึกษาดูงานการแสดงผลงาน ทางศิลปะและวัฒนธรรมที่จัด โดยหน่วยงานภาครัฐและ ภาคเอกชน เช่น งานศิลปะ หัตถกรรมจากข้าว และการ ดัดแปลงวัตถุดิบในท้องถิ่น เป็น ต้น 2. ศึกษารูปแบบลักษณะในการ จัดทำ Packaging ที่สวยงาม ที่ สามารถสร้างคุณค่าและดึงดูดใจ ลูกค้าที่ต้องการนำไปฝากบุคคลที่ นักท่องเที่ยวระลึกถึงได้	1. สินค้าของที่ระลึกมีบทบาท สำคัญในการเพิ่มรายได้ สร้างงาน สร้างอาชีพให้แก่ชุมชนท้องถิ่น ทำให้เกิดรูปแบบการท่องเที่ยว โดยชุมชน ซึ่งเป็นอุปทานที่ดึงดูด ความสนใจของนักท่องเที่ยวเป็น อย่างมาก 2. แหล่งท่องเที่ยวสำคัญสามารถ ตอบสนองอุปสงค์ของ นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี โดย ผ่านระบบการจัดจำหน่ายสินค้า ของที่ระลึกของธุรกิจบริการต่าง ๆ

สรุป

การใช้ศาสตร์พิเศษเฉพาะทาง (Extra-Disciplinary) ของการท่องเที่ยวเกิดจากการบูรณาการองค์ความรู้แต่ละ
สาขามาเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ผสมผสานกันอย่างลงตัวออกมาเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ 2) ความรู้ด้าน
สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศิลปะ 3) ความรู้ด้านความรู้พื้นเมือง/พื้นถิ่น 4) ความรู้ที่ใช้คุณค่าเป็นฐาน และ 5) ความรู้ที่
มีปัญหาเป็นศูนย์กลาง ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหลักสูตร ในการจัดการศึกษาและฝึกอบรม ให้แก่นักวิชาการทางการ
ท่องเที่ยวโดยยกตัวอย่างจาก 4 ธุรกิจหลักในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ (1) ธุรกิจโรงแรม/ที่พักแรม (2) ธุรกิจการจัด
นำเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยว (3) ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม และ (4) ธุรกิจสินค้าของที่ระลึก ซึ่งแต่ละธุรกิจ

มีบุคลากรหรือจำนวนแรงงานเป็นจำนวนมากที่ปฏิบัติงานตอบสนองอุปสงค์การท่องเที่ยว และสร้างความเข้มแข็งให้แก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย ทำให้ระบบการท่องเที่ยวไทยมีการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ และสร้างรายได้ ให้แก่ประเทศตลอดทั้งปี โดยเฉพาะในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ตัวอย่างการพัฒนาหลักสูตรได้นำเสนอหัวข้อ/เนื้อหาวิชาที่ใช้ในการเรียนการสอน และหรือการฝึกอบรมอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งนำเสนอกิจกรรมในการศึกษา/การอบรม รวมทั้งผลกระทบที่พึงมีต่ออุปสงค์และอุปทานในระบบการท่องเที่ยว แต่ไม่ได้เสนอตัวอย่างในอีก 2 ธุรกิจ คือ ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง และธุรกิจเพื่อการบันเทิง กีฬา และนันทนาการ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีผู้ประกอบการจากภาคเอกชนเป็นส่วนใหญ่ภายใต้การกำกับดูแลจากหน่วยงานภาครัฐตามกฎหมายฉบับต่าง ๆ ทั้งนี้ หัวข้อ/เนื้อหาวิชาการที่ ยกตัวอย่างไว้นี้อาจนำมาประยุกต์หรือผสมผสานแนวคิดใหม่ในธุรกิจบริการที่สลับกัน หรือ แตกต่างไปจากนี้ โดยผู้ออกแบบหลักสูตรอาจใช้แนวคิดเพิ่มเติมจากผลงานการวิจัยต่าง ๆ แนวคิดเอกลักษณ์หรืออัตลักษณ์ของหน่วยงานของธุรกิจ และหรือของชุมชนที่ต้องการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และอาจประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์พิเศษเฉพาะทางของการท่องเที่ยวด้านใดด้านหนึ่งเป็นองค์ความรู้หลักที่เหมาะสมก็ได้ โดยต้องเพิ่มวิธีการหรือกิจกรรมการวัดผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษา การฝึกอบรมอย่างเป็นรูปธรรมด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่ว่าจะเป็นธุรกิจการบริการประเภทใด จำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มี “จิตบริการ” (Hospitality) ที่ดีมีความพร้อมในเรื่อง “น้ำใจ” ตลอดระยะเวลาการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวและผู้บริโภคทั่วไป

References

- Bank of Thailand. (2024). *Statistical Data on Labor in Transportation, Food, and Beverage Sectors*. Retrieved July 31, 2567, from https://app-bot.ro-th/BTWS_STAT/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=638&language=th
- Blogger.com. (August 2, 2010). *The Meaning of Souvenirs*. Retrieved July 31, 2567, from <https://tourismindustrydpes.004>
- Economics Tourism and Sports Division, Office of the Permanent Secretary. (2024). *Tourism Situation in 2023*. Economics Tourism and Sports Division.
- Department of Tourism. (2024a). *Statistical Data on the Number of Workers in the Tourism Industry*. Retrieved July 31, 2024, from <https://www.dot.go.th/chartstat/detail/138>
- _____. (2024b). *Statistical Data on Tour Business Registration, Guide and Tour Leader*. Retrieved July 31, 2024, <https://www.dot.go.th/chart-stat/detail/129>
- Na Ayuthya, P.P., & Pimonsompong, C. (2017). The development of professional standards for hotel employees in Thailand. *Journal of Southern Technology*, 10(2), 1–8.
- National Statistical Office. (2024a). *Statistical Data on the Number of Workers in The Hotel Industry*. Retrieved August 2, 2567, from <https://catalog.nso.go.th/dataset/os-17-00010>
- _____. (2024b). *Statistical Data on the Number of Workers in the food and Beverage Industry*. Retrieved August 2, 2567, from https://www.nsq.go.th/nsowels/nsq/survey_detail/tx
- Naresuan University Publishing House. (2024). *Curriculum Development*. Retrieved July 31, 2567, from <https://www.nupress.grad.nu.ac.th/>
- Pimonsompong, C. (2024). Integrated knowledge in tourism system. *Journal of Southern Technology*, 17(2), 163-172.