

การวิเคราะห์ทักษะที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ หลังการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

Analysis of Essential Skills for Staff in Tourism and Hospitality Businesses in the Post-Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Era

รักธิดา ศิริ*

Raktida Siri

คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้

School of Tourism Development, Maejo University

*raktida@gmajejo.mju.ac.th

บทคัดย่อ

สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านการดำรงชีวิต และการดำเนินธุรกิจเกิดการปรับตัวเพื่อการอยู่ร่วมกับบริบทที่เกิดขึ้นอย่างสอดคล้อง ดังนั้นการวิจัยนี้จึงศึกษาถึงทักษะที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการหลังการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จากมุมมองของผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ประกอบการและผู้ที่ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและบริการได้แก่ ธุรกิจโรงแรมที่พัก ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจสปาและความงาม และธุรกิจท่องเที่ยว จำนวน 142 คน การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณใช้การเก็บแบบสอบถามออนไลน์ด้วยการใช้ Google Form ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์องค์ประกอบ และการวิเคราะห์แก่นสาระ

ผลการศึกษาพบว่า ทักษะที่มีความสำคัญที่สุดสามอันดับแรก (จากค่าความสำคัญที่สุด = 5) ในการปฏิบัติงานหลังการระบาดได้แก่ การจัดการกับภาวะวิกฤต (4.20) การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และลูกค้า (4.11) และความสามารถในการปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติด้านชีวอนามัยและความปลอดภัย (4.09) ผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบพบสามกลุ่มทักษะ ได้แก่ ทักษะกลุ่มความฉลาดทางอารมณ์ ทักษะกลุ่มการคิดวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ และทักษะกลุ่มการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ทักษะผู้ปฏิบัติงาน ทักษะการปฏิบัติงานหลังการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

Abstract

The outbreak of the Coronavirus Disease in 2019 (COVID-19) has affected our lifestyles and business operations. Adaptation to the new normal is necessary for people and businesses to survive. This research examines the essential skills of staff in the tourism and hospitality industries after the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) outbreak from the perspective of those who are working in each of the following industries: hotels, food and beverage, health and spa, and tourism businesses. This is a quantitative study based on online questionnaires using descriptive statistical analysis, factor analysis, and thematic analysis.

The study has found that the top three skills that are most important (scale 1–5) in the post-pandemic era are skills in crisis management (4.20), collaboration with colleagues and clients (4.11), and operation in accordance with occupational health and safety practices (4.09). The results of the factor analysis revealed the following three main groups of skillsets: operational, emotional intelligence, and decision-making.

Keywords : tourism and hospitality industry, staff skills, post-Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) skills

บทนำ

ในปลายเดือนธันวาคม ค.ศ. 2019 สาธารณรัฐประชาชนจีนรายงานสถานการณ์ของโรคปอดอักเสบที่เกิดขึ้นโดยไม่ทราบสาเหตุ CDC (2020) ประกาศในเดือนมกราคมว่าศูนย์กลางของโรคคาดว่าจะเกิดขึ้นที่ตลาดขายอาหารทะเลที่เมืองอู่ฮั่น สาธารณรัฐประชาชนจีน สถิติจำนวนคนเดินทางและในปี ค.ศ. 2020 ลดลงร้อยละ 20–30 จากปี ค.ศ. 2019 (UNWTO, 2021) ผลกระทบของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เกิดขึ้นต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั่วโลก เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สร้างความตื่นกลัวให้กับนักท่องเที่ยว ทำให้เกิดเป็นข้อจำกัดในการเดินทาง พฤติกรรมการบริโภคสินค้าการท่องเที่ยวและบริการเกิดความเปลี่ยนแปลง รวมถึงเกิดการปรับตัวในธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น ความพยายามลดการสัมผัสระหว่างผู้ให้และผู้ให้บริการเพื่อความปลอดภัย การศึกษาของ Kim et al. (2021) ทำการทดลองเปรียบเทียบปฏิกิริยาของลูกค้าที่มีต่อการบริการด้วยหุ่นยนต์และด้วยมนุษย์จากการเข้าพักโรงแรมในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในช่วงปลายเดือนพฤษภาคมและกลางเดือนกันยายนของปี ค.ศ. 2020 ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าความชอบในการให้บริการด้วยหุ่นยนต์เทียบกับบริการของมนุษย์นั้นมีความแตกต่างกัน กล่าวคือการศึกษาก่อนการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า ลูกค้ามีความชอบในการบริการในโรงแรมด้วยมนุษย์มากกว่าหุ่นยนต์ ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในปัจจุบันอาจเป็นตัวเร่งให้เกิดการยอมรับการบริการของหุ่นยนต์ ซึ่งเป็นการบริการแบบไร้สัมผัสระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการรักษาระยะห่างทางสังคม และลดความวิตกกังวลเกี่ยวกับการติดต่อโรคผ่านการมีปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์

ในภาวะวิกฤต ระดับของการรับรู้ภัยคุกคามจึงมีอิทธิพลอย่างมากต่อความชอบของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมที่มีการใช้หุ่นยนต์เป็นเสมือนพนักงาน สถานการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวจึงทำให้ส่งผลกระทบต่ออัตราการเติบโตตำแหน่งงานในสายงานท่องเที่ยวและบริการ ยกตัวอย่างในสหรัฐอเมริกาที่ตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมโรงแรมลดลงเป็นสัดส่วนร้อยละ 39 ตามสถิติของ AHLA (2021)

อย่างไรก็ตามอาจเป็นไปได้ว่า นักท่องเที่ยวยุคหลังการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จะเป็นผู้ที่อ่อนไหวและระแวดระวังกับความปลอดภัยเป็นพิเศษ แนวโน้มปฏิกิริยาของนักท่องเที่ยวผู้ซึ่งเป็นลูกค้าที่มีต่องานท่องเที่ยวและบริการจะเป็นไปในทิศทางใดนั้นเป็นเรื่องที่น่าสนใจ การบริการของมนุษย์มีลักษณะที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกและการสื่อสาร คุณภาพการบริการถือเป็นแนวคิดที่มีหลายมิติ การให้บริการด้วยมนุษย์มีจุดเด่นในแง่ของมิติคุณภาพการบริการทางอารมณ์ หมายถึงคุณภาพของการเชื่อมต่อทางอารมณ์ ความซับซ้อนและจริงใจ ในทางกลับกันบริการจากหุ่นยนต์หรือเทคโนโลยีมีจุดเด่นในแง่ของความน่าเชื่อถือ ความมีประสิทธิภาพ และความแปลกใหม่

สถานการณ์เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จากมุมมองเชิงวิชาการสะท้อนผ่านผลงานการวิจัยด้านการท่องเที่ยวและบริการพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาใน 2 ประเด็นหลักคือ 1) อะไรเป็นสิ่งที่ยังคงเป็นความท้าทายหลักที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการต้องเผชิญท่ามกลางการแพร่ระบาด และ 2) อะไรคือสิ่งที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการได้เรียนรู้จากสภาพปัจจุบันที่เกิดขึ้น (Kaushal & Srivastava, 2021) จะเห็นได้ว่าการศึกษาที่ผ่านมายังไม่ได้ศึกษาถึงทิศทางการเปลี่ยนแปลงหลังการระบาดมากนัก เนื่องจากความต้องการทักษะของตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการนั้นมีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย การศึกษาถึงทักษะที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการหลังการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จึงมีความสำคัญอันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงทักษะที่จำเป็นในการทำงานและพัฒนาทักษะตนเองได้อย่างสอดคล้องอันส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ดังนั้น การศึกษานี้จึงมุ่งศึกษาทิศทางการเปลี่ยนแปลงหลังการระบาดจากมุมมองของผู้ประกอบการหรือผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในด้านทักษะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการในอุตสาหกรรมบริการ เพื่อผู้ปฏิบัติงานจะได้ทราบความต้องการด้านทักษะที่สถานประกอบการมีความต้องการและใช้ในการพัฒนาตนเองอย่างเหมาะสมในการปฏิบัติงานหลังการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

วัตถุประสงค์

1. เพื่อระบุลำดับความสำคัญของทักษะของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการในอุตสาหกรรมบริการหลังการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
2. เพื่อจัดกลุ่มทักษะของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการในอุตสาหกรรมบริการหลังการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ด้วยการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบ

ทบทวนวรรณกรรม

ทักษะของผู้ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและบริการ

แนวคิดสมรรถนะพื้นฐานอาชีพ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหรือขีดความสามารถในการทำงาน ในระยะแรกเริ่มนั้นเกิดจากงานวิจัยของ McClelland ในช่วงต้นของปี ค.ศ. 1970 โดยผู้วิจัยมีข้อสงสัยถึงสาเหตุที่ทำให้บุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จึงได้ทำการทดลองโดยแบ่งบุคลากรที่ทำงานตำแหน่งเดียวกันออกเป็นสองกลุ่ม โดยหนึ่งกลุ่มนั้นมีผลการปฏิบัติงานในระดับดีและอีกกลุ่มอยู่ในระดับพอใช้ ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันคือสมรรถนะที่พบในบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี McClelland (1970) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องสมรรถนะที่สามารถอธิบายด้วยบุคลิกลักษณะของคนที่เปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็งที่ประกอบไปด้วย 2 ส่วนได้แก่ ส่วนภูเขาส่น้ำแข็งที่ลอยอยู่บนผิวน้ำและส่วนใหญ่ของภูเขาน้ำแข็งจมอยู่ใต้น้ำ โดยส่วนที่ลอยอยู่บนผิวน้ำซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ง่ายได้แก่ ความรู้สาขาต่าง ๆ ที่ได้เรียนมาและส่วนของทักษะได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษด้านต่าง ๆ สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำที่ไม่อาจสังเกตได้ชัดเจนและวัดได้ยากกว่านั้นเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง คุณลักษณะส่วนบุคคล และแรงจูงใจ ดังนั้นในการอธิบายถึงปรากฏการณ์ที่บุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันแต่มีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันนั้น เกิดจากความแตกต่างของอิทธิพลที่เกิดจากภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำหรือคุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลนั่นเอง แม้ว่าส่วนที่อยู่เหนือน้ำเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับเขื่อนปัญญาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีความฉลาดสามารถเรียนรู้องค์ความรู้ต่าง ๆ และทักษะได้นั้น แต่ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องลึก คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสมด้วย จึงจะทำให้บุคคลกลายเป็นผู้มีผลงานโดดเด่นได้ (Smithikrai, 2017)

องค์ประกอบของสมรรถนะหลักตามแนวคิดของ McClelland (1970) มี 5 ส่วนคือ

1) **ความรู้ (Knowledge)** คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น

2) **ทักษะ (Skill)** คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว

3) **ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept)** คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนหรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

4) **บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits)** เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5) **แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/Attitude)** เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายในซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่สามารถปฏิบัติงานได้ดีนั้นจำเป็นต้องมีทักษะเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานหรือที่นักวิชาการส่วนใหญ่หมายถึง Employability Skills ซึ่งประเภททักษะถูกแบ่งย่อยออกเป็น 2 ประเภทด้วยการใช้ชื่อเรียกที่แตกต่างกันแต่มีความหมายเดียวกัน (Zehrer & Mössenlechner, 2009) เช่น Technical Skills & Nontechnical Skills (Cotton, 2001) Internal & External Employability Skills (Mallough & Kleiner, 2001) กล่าวโดยสรุปคือทักษะประเภทที่ 1 เป็นทักษะทางเทคนิคเฉพาะเจาะจงต่อตำแหน่งงานนั้น ๆ (Hard-skills) ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความรู้ เช่น ทักษะการประกอบอาหารในสายงานบริการ เป็นต้น ส่วนทักษะประเภทที่ 2 เป็นทักษะที่พัฒนาขึ้นจากการใช้ชีวิต การอยู่ในสังคมและการทำงาน (Soft-skills) สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการนั้นให้ความสำคัญกับ Soft-skills มากกว่า Hard-skills เนื่องจากเชื่อว่า Hard-skills สามารถสอนให้เกิดขึ้นได้ระหว่างปฏิบัติงานตามมาตรฐานขององค์กรนั้น ๆ (Weber et al., 2013) เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการให้เทียบเท่าหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า (Abdelhamied, 2019) ด้าน Ecole Hôtelière de Lausanne ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาด้านการโรงแรมชั้นนำของโลกระบุว่าความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) เป็นหัวใจหลักของทักษะกลุ่ม Soft-skills (Lunius, 2020) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตระหนักรู้และความสามารถในการจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น ซึ่งประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบหลักคือ

- 1) การรับรู้ถึงอารมณ์ตนเอง (Self-Awareness) หมายถึง ความสามารถในการประเมินอารมณ์ของตนเองได้อย่างแม่นยำ จะต้องมีความตระหนักรู้ในตนเองโดยอาศัยข้อมูลทั้งในเชิงลบและบวก
- 2) ความสามารถในการจัดการอารมณ์ตนเอง (Self-Management) หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ซึ่งแสดงให้เห็นจากความโปร่งใส การปรับตัว ความสำเร็จ และการมองโลกในแง่ดี
- 3) การรับรู้ทางสังคม (Social Awareness) หมายถึง ความตระหนักรู้ในองค์กรของตน การมุ่งเน้นการบริการ และระดับของความเห็นอกเห็นใจเป็นประเด็นสำคัญของการรับรู้ทางสังคม
- 4) การจัดการความสัมพันธ์ (Managing Relationships) หมายถึง การให้คำปรึกษา การทำหน้าที่เป็นผู้นำที่สร้างแรงบันดาลใจและตัวเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การนำทีมให้ประสบความสำเร็จ และการจัดการความขัดแย้ง ล้วนเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความสัมพันธ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับทักษะด้านการท่องเที่ยวและบริการ

ความต้องการทักษะของตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการนั้นมีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย การศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะและทักษะของผู้ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและบริการในช่วงก่อนหน้าการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นั้น เช่น ประเทศออสเตรเลียกำหนด National Competency Standards ด้านงานบริการโดยระบุถึงสมรรถนะหลักของสายงานด้านงานบริการ 4 ด้าน ได้แก่ การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลาย ความสามารถในการปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติด้านชีวนามัยและความปลอดภัย ความสามารถในการพัฒนาความรู้ด้านสายงานบริการและทำให้ทันสมัยอยู่เสมอ รวมถึงความสามารถในการปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน (ANTA, 2000; EHL Insights, 2020) Zehrer & Mossenlechner (2009) ศึกษาสมรรถนะที่เกี่ยวกับงานด้านการท่องเที่ยวโดยแบ่งออก 4 กลุ่ม ได้แก่

1) **Professional Competencies** ซึ่งได้แก่ทักษะ ความสามารถ และความรู้ที่จำเป็นในการทำงานเฉพาะด้าน

2) **Methodological Competencies** เป็นสมรรถนะด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจเพื่อประยุกต์ใช้ในงานและบริบทแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ

3) **Social Competencies** หมายถึง ความสามารถในการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางสังคม รวมถึงการให้ความร่วมมือกับบุคคลรอบข้าง การมีปฏิสัมพันธ์ และการสร้างความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ

4) **Leadership Competencies** คือ ความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจ การแบ่งปันวิสัยทัศน์ รวมถึงความสามารถในการกระตุ้นให้ผู้อื่นปฏิบัติงาน

นอกจากนี้การศึกษาของ Shariff et al. (2014) ศึกษาทักษะของผู้เรียนด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม จากมุมมองผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวและบริการในมาเลเซียพบ 40 ทักษะที่ถูกระบุถึงโดยทักษะที่สำคัญ 5 อันดับแรก ได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ทักษะด้านการเรียนรู้ ความสามารถในการแจ้งข้อมูล ทักษะการบริการ ความสามารถในการสนับสนุนงาน ส่วนทักษะที่สำคัญน้อยที่สุด 5 อันดับสุดท้ายได้แก่ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ทักษะด้านคณิตศาสตร์ ทักษะด้านพื้นฐานธุรกิจ ความตระหนักทางด้านเทคโนโลยี ความสามารถในการใช้เครื่องมือ นอกจากนี้ Kim et al. (2017) ทำการศึกษา 15 สมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวพบว่า สมรรถนะหลักที่สำคัญห้าอันดับแรก ได้แก่ ทักษะคิดในการทำงานอย่างสุภาพและเป็นห่วงเป็นใย การสื่อสาร ความสามารถในการคิดแบบบูรณาการ ความสามารถทางภาษา และลักษณะนิสัยที่มุ่งเป้าหมาย ส่วนสมรรถนะที่สำคัญน้อยที่สุด 5 อันดับสุดท้ายได้แก่ ความสามารถในการคิดเชิงตรรกะ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตัวเอง ความสามารถใช้และการประยุกต์ใช้ข้อมูล ความรู้ด้านไอซีที

ส่วนการศึกษาถึงทักษะที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวและบริการหลังการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นั้น เช่น WEF (2020) ระบุ 15 ทักษะการทำงานที่สำคัญเป็นอันดับต้นสำหรับปี ค.ศ. 2025 ได้แก่ 1) ความคิดเชิงวิเคราะห์และนวัตกรรม 2) กลยุทธ์การเรียนรู้และการเรียนรู้เชิงรุก 3) การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน 4) การคิดเชิงวิพากษ์และการวิเคราะห์ 5) ความคิดสร้างสรรค์และความคิดริเริ่ม 6) ภาวะผู้นำและอิทธิพลทางสังคม 7) การใช้เทคโนโลยี การเฝ้าติดตาม และการควบคุม 8) การออกแบบและการเขียนโปรแกรมเทคโนโลยี 9) ความยืดหยุ่นและการทนต่อความเครียด 10) การใช้เหตุผล การแก้ปัญหา และความคิด 11) ความฉลาดทางอารมณ์ 12) การแก้ไขปัญหาและประสบการณ์ 13) ปฏุนิเทศการบริการ 14) การวิเคราะห์และประเมินระบบ 15) การโน้มน้าวใจและการเจรจา

Forbes ระบุถึง 8 ทักษะหลังการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้แก่ ความสามารถในการปรับตัว และยืดหยุ่น ความสามารถทางเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม การจัดการข้อมูล การคิดเชิงวิเคราะห์ ทักษะด้านดิจิทัลและการเขียนโค้ด ภาวะผู้นำ ความฉลาดทางอารมณ์ การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Bernard, 2020)

UNWTO (2021) ศึกษาถึงการพัฒนางานและทักษะในอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวในอนาคต เพื่อสอดคล้องกับ the 2030 Agenda for Sustainable Development จากมุมมองของกลุ่มคนทำงาน นักเรียน หน่วยงานรัฐ และสถาบันการศึกษาในกลุ่มประเทศ G20 พบว่า สมรรถนะหลักที่สำคัญของงานด้านการท่องเที่ยวในอนาคตได้แก่ การทำงานที่มีลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม

จากการศึกษาของ Kaushal & Srivastava (2021) กล่าวถึงประเด็นที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ 1) เกี่ยวข้องกับความท้าทายที่สำคัญที่อุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยวต้องเผชิญท่ามกลางสภาพปัจจุบัน และ 2) เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ที่สำคัญสำหรับอุตสาหกรรม เป็นการเตรียมพร้อมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการหลังสถานการณ์โควิด โดยการศึกษาได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 15 คน ซึ่งดำรงตำแหน่งอาวุโสในอุตสาหกรรมการบริการในประเทศอินเดีย ในประเด็นทักษะสำคัญของผู้ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและบริการหลังสถานการณ์โควิด ซึ่งผลการศึกษาพบประเด็นที่โดดเด่น ได้แก่ ทักษะด้านมัลติสกีลล์ สุขอนามัยการสุขาภิบาลและสิ่งที่เกี่ยวข้องกับ SOPs การมองโลกในแง่ดี การจัดการกับภาวะวิกฤต ทักษะพนักงานที่โดดเด่นที่สุดคือ Multiskilling ซึ่งทักษะนี้ยังช่วยลดความซ้ำซ้อนของตำแหน่งงานและยังเป็นสิ่งที่ทำให้สามารถรักษานักงานไว้ในระยะยาวอีกด้วย สิ่งนี้สะท้อนให้เห็นว่าผู้จัดการในอนาคตต้องรับรู้ถึงแนวทางปฏิบัติสำหรับการพัฒนาพนักงาน โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในงานหลาย ๆ บทบาท ซึ่งคาดว่าจะกลายเป็นบรรทัดฐานในงานบริการและการท่องเที่ยว สุขอนามัยและสุขอนามัยเป็นประเด็นย่อยที่ถูกกล่าวถึงบ่อยครั้งจากผู้เชี่ยวชาญ การมีมาตรฐานของการจัดการของเสียและแนวปฏิบัติด้านสุขอนามัยที่มีประสิทธิภาพจะเป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นได้ในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ มาตรฐานการปฏิบัติที่เป็นแนวปฏิบัติระดับชาติเป็นสิ่งที่ควรมี เช่น การตรวจวัดอุณหภูมิ การลงทะเบียนจุดเข้าออกในสถานที่ต่าง ๆ เป็นต้น

ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจในการศึกษาทักษะที่สำคัญในการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและบริการ จากมุมมองของผู้ประกอบการหรือผู้ที่มีตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมกับความต้องการผู้ปฏิบัติงานที่มีทักษะที่พึงประสงค์ในภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงหลังการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ประโยชน์ที่ได้รับ

ผลของการศึกษานี้มีประโยชน์ทั้งในเชิงวิชาการและการนำไปประยุกต์ใช้ในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง อันส่งผลกระทบเชิงบวกทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ดังนี้

1. **เชิงวิชาการ** งานวิจัยนี้ทำให้ทราบทักษะสำคัญของผู้ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและบริการที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ นอกจากนี้ผลของการศึกษาทำให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงด้านความต้องการทักษะที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและบริการ

2. **เชิงนโยบาย** งานวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ด้านทักษะในระดับอุดมศึกษาในสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำเอาผลของการวิจัยในการเตรียมพร้อมในการพัฒนาทักษะและศักยภาพของผู้เรียนให้สอดคล้องกับต้องการของสถานประกอบการ ก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการภายใต้การเปลี่ยนผ่านของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เกิดขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ด้วยการใช้ Google Form เนื่องจากช่วงเวลาที่เก็บแบบสอบถามเป็นช่วงที่มีการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564) จึงทำการกระจายแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ด้วยการส่งลิงค์ให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยได้คัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถามแบบ Purposive Sampling เฉพาะผู้ที่ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการเท่านั้น

ประชากรและตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ประกอบการและผู้ที่ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ได้แก่ ธุรกิจโรงแรมที่พัก ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจสปาและความงาม และธุรกิจท่องเที่ยวในภาคต่าง ๆ ของประเทศไทยโดยไม่ได้กำหนดสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละภาค โดย 1 บริษัทตอบได้ 1 คน ด้วยระยะเวลาและงบประมาณที่จำกัด ประกอบกับการศึกษานี้ต้องการจัดทำในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าสนใจที่เป็นข้อมูลก่อนที่การระบาดของโรคอุบัติ ช่วงเวลาดังกล่าวนั้น ธุรกิจท่องเที่ยวและบริการได้รับผลกระทบและปิดตัวลงจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างชัดเจน การศึกษานี้มีผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเวลาที่กำหนดจำนวนทั้งหมด 150 คน ทั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ตอบมาอย่างสมบูรณ์จำนวน 142 คน

เครื่องมือ

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทและที่ตั้งของสถานประกอบการ ประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2) ความสำคัญของทักษะการทำงานหลังการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จำนวน 24 ทักษะที่สังเคราะห์จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (Shariff et al., 2014; Kim et al., 2017; Bernard, 2020; WEF, 2020; Kaushal & Srivastava, 2021; UNWTO, 2021) โดยใช้วิธี Five Point Likert Scale โดยให้ค่าความสำคัญของทักษะการทำงานหลังการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จาก 1 ถึง 5 (1 = ไม่สำคัญ 2 = สำคัญน้อย 3 = สำคัญปานกลาง 4 = สำคัญมาก 5 = สำคัญมากที่สุด) และส่วนที่ 3) แบบสอบถามปลายเปิดถึงข้อคิดเห็นอื่น ๆ โดยเนื้อหาของแบบสอบถามได้รับการตรวจสอบจากนักวิจัยที่มีความเชี่ยวชาญและมีการปรับแก้เนื้อหาตามคำแนะนำเพื่อเพิ่มความถูกต้องและความเชื่อมั่นของข้อมูล (ค่า IOC ข้อคำถามที่ตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญอยู่ในระดับ 0.5–1 และได้ตัดข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5) รวมถึงการทดสอบแบบสอบถามดังกล่าวเบื้องต้นกับผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยใช้โปรแกรมทางสถิติ SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์องค์ประกอบ นอกจากนี้ใช้วิธีการ Thematic Analysis สำหรับแบบสอบถามปลายเปิด

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 142 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ทำงานอยู่ในธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม (ร้อยละ 45.8) รองลงมาได้แก่ ธุรกิจที่พักแรม (ร้อยละ 35.9) ธุรกิจท่องเที่ยว (ร้อยละ 10.6) และธุรกิจสปาและความงาม (ร้อยละ 7.7) โดยร้อยละ 71.8 ทำงานในภาคเหนือ และเกินครึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 64.8)

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน N = 142	ร้อยละ
ประเภทสถานประกอบการ	ธุรกิจโรงแรมที่พัก	51	35.9
	ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม	65	45.8
	ธุรกิจสปาและความงาม	11	7.7
	ธุรกิจท่องเที่ยว	15	10.6
	รวม	142	100.0
ประสบการณ์ทำงาน	น้อยกว่า 3 ปี	50	35.2
	3 – 5 ปี	26	18.3
	6 – 10 ปี	35	24.6
	มากกว่า 10 ปี	31	21.8
	รวม	142	100.0
ที่ตั้งสถานประกอบการ	ภาคเหนือ	102	71.8
	ภาคใต้	12	8.5
	ภาคตะวันออก	5	3.5
	ภาคตะวันตก	1	0.7
	ภาคอีสาน	5	3.5
	ภาคกลาง	17	12.0
	รวม	142	100.0

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของทักษะในการปฏิบัติงานหลังสถานการณ์ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จำนวนทั้งหมด 24 ทักษะ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับทักษะเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังตารางที่ 2 โดยมีทักษะที่ถูกระบุความสำคัญในการทำงาน 5 อันดับแรกได้แก่ 1) การจัดการกับภาวะวิกฤต 2) การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า 3) ความสามารถในการปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติด้านชีวอนามัยและความปลอดภัย 4) การปรับตัว การอดทนต่อความเครียด และความยืดหยุ่น และ 5) ความฉลาดทางอารมณ์

ตารางที่ 2 ลำดับความสำคัญทักษะในการปฏิบัติงานหลังสถานการณ์ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ลำดับความสำคัญ	ทักษะในการปฏิบัติงานหลังสถานการณ์ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1	การจัดการกับภาวะวิกฤต	4.20	0.853
2	การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.11	0.876
3	ความสามารถในการปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติด้านชีวอนามัยและความปลอดภัย	4.09	0.807

ตารางที่ 2 ลำดับความสำคัญทักษะในการปฏิบัติงานหลังสถานการณ์ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ต่อ)

ลำดับ ความสำคัญ	ทักษะในการปฏิบัติงานหลังสถานการณ์ระบาดของ เชื้อไวรัสโคโรนา 2019	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
4	การปรับตัว อดทนต่อความเครียด และความยืดหยุ่น	4.06	0.857
5	ความฉลาดทางอารมณ์	4.03	0.883
6	การโน้มน้าวใจและการเจรจา	3.97	0.867
7	ความสามารถในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน	3.96	0.866
8	การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลาย	3.95	0.862
9	การมองโลกในแง่ดี	3.94	0.921
10	การเรียนรู้ตลอดชีวิต	3.90	0.870
11	ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี	3.88	0.964
12	การทำงานที่มุ่งเป้าหมาย	3.87	0.917
13	การปฏิบัติการ	3.87	0.914
14	การสื่อสาร	3.86	0.912
15	การทำงานที่มีลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง	3.86	0.935
16	ภาวะผู้นำ	3.85	0.982
17	ความคิดสร้างสรรค์ ความคิดริเริ่ม และนวัตกรรม	3.81	0.907
18	การจัดการทรัพยากรบุคคล	3.77	0.912
19	ทักษะด้านคณิตสีก	3.73	0.937
20	การเรียนรู้เชิงรุก	3.72	0.862
21	การจัดการข้อมูล	3.71	0.855
22	การคิดเชิงวิพากษ์และการวิเคราะห์	3.70	0.915
23	ความสามารถในการคิดแบบบูรณาการ	3.65	0.931
24	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.62	0.848

จากการวิเคราะห์หองค์ประกอบเพื่อสกัดองค์ประกอบ ตัวแปรที่ใช้ทั้งหมดมี 24 ตัวแปรซึ่งเป็นทักษะในการปฏิบัติงานหลังสถานการณ์ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ค่า Kaiser–Meyer–Olkin เท่ากับ 0.943 ซึ่งมากกว่า 0.50 แสดงถึงความเหมาะสมของข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์หองค์ประกอบได้ค่าประมาณการทางสถิติของ Chi-Square เท่ากับ 2943.033 และค่า Significant เท่ากับ 0.000 ทำให้สรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 24 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน สามารถนำไปวิเคราะห์หองค์ประกอบได้

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าความแปรปรวนสะสมจาก 24 ตัวแปรสามารถจัดได้เป็น 3 องค์ประกอบ โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบขององค์ประกอบที่ 1 นั้นมีความสำคัญที่สุด ซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนของชุดข้อมูลเท่ากับร้อยละ 25.196 องค์ประกอบที่ 2 เท่ากับร้อยละ 23.204 และองค์ประกอบที่ 3 เท่ากับ

ร้อยละ 19.900 ตารางที่ 3 แสดงถึงค่าน้ำหนักจากการหมุนแกนโดยวิธี Varimax กำหนดให้แสดงค่าเฉพาะค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไปพบกลุ่ม Factor ทั้งหมด 3 กลุ่ม โดยมีรายละเอียดดังนี้

- **Factor ที่ 1 ทักษะกลุ่มความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence Skill Set)** ประกอบด้วย 10 ตัวแปรได้แก่ การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ความสามารถในการปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติด้านชีวนามัยและความปลอดภัย ความฉลาดทางอารมณ์ การจัดการกับภาวะวิกฤต การปรับตัว อดทนต่อความเครียด และความยืดหยุ่น การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลาย ความสามารถในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน การโน้มน้าวใจและการเจรจา การเรียนรู้ตลอดชีวิต และการมองโลกในแง่ดี โดยมีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.784, 0.776, 0.771, 0.759, 0.664, 0.647, 0.595, 0.572, 0.556 และ 0.500 ตามลำดับ

- **Factor ที่ 2 ทักษะกลุ่มการคิดวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Decision-Making Skill Set)** ประกอบด้วย 8 ตัวแปร ได้แก่ การคิดเชิงวิพากษ์และการวิเคราะห์ การเรียนรู้เชิงรุก ความสามารถในการคิดแบบบูรณาการ ภาวะผู้นำ ความคิดสร้างสรรค์ ความคิดริเริ่ม และนวัตกรรม ทักษะด้านคณิตศาสตร์ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี และการจัดการข้อมูล โดยมีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.731, 0.710, 0.709, 0.654, 0.652, 0.644, 0.566 และ 0.523 ตามลำดับ

- **Factor ที่ 3 ทักษะกลุ่มการปฏิบัติงาน (Operational Skill Set)** ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมประกอบด้วย 6 ตัวแปร ได้แก่ การทำงานที่มีลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง การทำงานที่มุ่งเป้าหมาย การปฏิบัติการ การสื่อสาร การจัดการทรัพยากรบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยมีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.774, 0.767, 0.751, 0.607, 0.581 และ 0.549 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงถึงค่าน้ำหนักจากการหมุนแกนโดยวิธี Varimax

ทักษะในการปฏิบัติงานหลังสถานการณ์ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	องค์ประกอบ		
	1	2	3
Factor ที่ 1 ทักษะกลุ่มความฉลาดทางอารมณ์			
– การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	.784	.200	.368
– ความสามารถในการปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติด้านชีวนามัยและความปลอดภัย	.776	.272	.279
– ความฉลาดทางอารมณ์	.771	.343	.250
– การจัดการกับภาวะวิกฤต	.759	.230	.391
– การปรับตัว อดทนต่อความเครียด และความยืดหยุ่น	.664	.495	.188
– การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลาย	.647	.381	.254
– ความสามารถในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน	.595	.458	.300
– การโน้มน้าวใจและการเจรจา	.572	.425	.456
– การเรียนรู้ตลอดชีวิต	.556	.510	.314
– การมองโลกในแง่ดี	.500	.385	.434

ตารางที่ 3 แสดงถึงค่าน้ำหนักจากการหมุนแกนโดยวิธี Varimax (ต่อ)

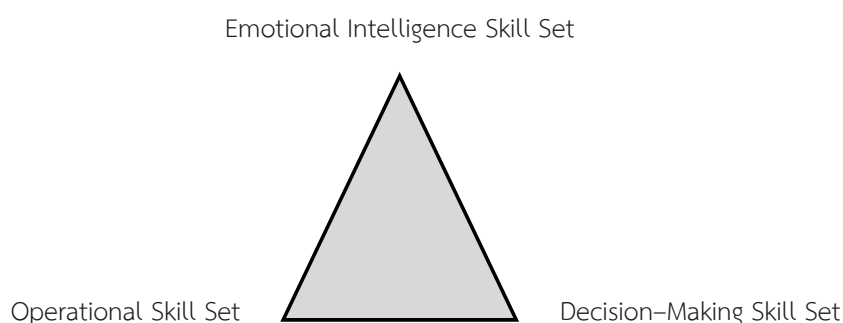
ทักษะในการปฏิบัติงานหลังสถานการณ์ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	องค์ประกอบ		
	1	2	3
Factor ที่ 2 ทักษะกลุ่มการคิดวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ			
– ความคิดเชิงวิพากษ์และการวิเคราะห์	.381	.731	.209
– การเรียนรู้เชิงรุก	.284	.710	.334
– ความสามารถในการคิดแบบบูรณาการ	.103	.709	.494
– ภาวะผู้นำ	.421	.654	.178
– ความคิดเชิงสร้างสรรค์ ความคิดริเริ่ม และนวัตกรรม	.426	.652	.300
– ทักษะด้านมัลติสกีล	.464	.644	.173
– ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี	.388	.566	.402
– การจัดการข้อมูล	.260	.523	.438
Factor ที่ 3 ทักษะกลุ่มการปฏิบัติงาน			
– การทำงานที่มีลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง	.333	.165	.774
– การทำงานที่มุ่งเป้าหมาย	.228	.356	.767
– การปฏิบัติการ	.342	.166	.751
– การสื่อสาร	.375	.294	.607
– การจัดการทรัพยากรบุคคล	.255	.511	.581
– ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	.217	.407	.549
Extraction Method: Principal Component Analysis			
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization			
a. Rotation converged in 10 iterations.			

อภิปรายผล

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการสามารถขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้ต้องอาศัยทักษะที่เป็นเลิศของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นนักวิชาการและองค์กรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ จึงทำการศึกษาถึงความสำคัญของทักษะในการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและบริการอย่างต่อเนื่อง โดยทักษะที่จำเป็นและมีความสำคัญนั้นได้มีการเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัยและบริบท ก่อนการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นั้นทักษะที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก เช่น ความสามารถในการทำงานเป็นทีม (Shariff et al., 2014) การทำงานอย่างสุภาพและเป็นห่วงเป็นใย (Kim et al., 2017) ส่วนในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในช่วงแรกนั้นพบทักษะที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก เช่น ความคิดเชิงวิเคราะห์และนวัตกรรม (WEF, 2020) ความสามารถในการปรับตัวและยืดหยุ่น (Bernard, 2020) และในปีปัจจุบัน พ.ศ. 2564 ทักษะที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก ได้แก่

การทำงานที่มีลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง (UNWTO, 2021) ทักษะด้านมัลติสกีล (Kaushal & Srivastava, 2021) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าทักษะที่มีความสำคัญอย่างมากในการทำงานบนสถานการณ์โควิดนั้น ส่วนใหญ่คือทักษะที่จำเป็นในการทำงานบนภาวะที่มีความเสี่ยงที่ไม่อาจควบคุมได้จากการระบาดของโรค ความสามารถในการปรับตัวบนความไม่แน่นอน การทำงานที่ยืดหยุ่นสอดคล้องตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เนื่องจากการที่ไม่สามารถดำเนินงานได้ในรูปแบบเดิม นอกจากนี้ความเสี่ยงด้านการเงินของธุรกิจท่องเที่ยวและบริการทำให้เกิดการลดตำแหน่งงาน สถานประกอบการจึงมีความต้องการพนักงานที่มีคุณสมบัติและทักษะการทำงานได้มากกว่าหนึ่งตำแหน่งงาน เพื่อรักษาสภาพคล่องและสถานะทางการเงินของธุรกิจ อีกทั้งยังต้องสามารถรักษามาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้า อันเป็นธรรมชาติของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ที่ให้ความสำคัญกับลูกค้ามาเป็นอันดับแรก ส่วนการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษามุมมองของผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวและบริการถึงทักษะที่มีความสำคัญหลังสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งเป็นการศึกษาในบริบทของประเทศไทย พบว่าทักษะที่สำคัญที่สุดคือทักษะด้านการจัดการกับภาวะวิกฤต ทำให้เห็นว่าผู้ประกอบการมีความต้องการพนักงานที่สามารถจัดการกับภาวะวิกฤตที่ยังอาจเกิดขึ้นได้ในช่วงการเปลี่ยนผ่าน เนื่องจากธุรกิจกำลังเข้าสู่ช่วงของการฟื้นฟู จึงต้องมีการวางแผนการทำงานในบริบทของ Next-Normal ที่จะเกิดขึ้นอย่างรอบคอบเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดภาวะความเสี่ยงหรือให้เกิดการจัดการที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามปลายเปิดด้วยวิธี Thematic Analysis พบหัวข้อหลักของคำแนะนำเพิ่มเติม คือผู้ทำงานในอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวและบริการควรมีทัศนคติเชิงบวก รู้จักเรียนรู้เพื่อการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ และควรคำนึงถึงความปลอดภัยต่อตนเองและผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลของการวิจัยที่ได้จากแบบสอบถามปลายปิด

หากพิจารณาทักษะที่สำคัญเป็นกลุ่มทักษะแล้ว ทักษะที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการหลังสถานการณ์ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากมุมมองของผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวและบริการ ยังคงมองเห็นว่า Soft-skills ยังคงเป็นทักษะที่มีความสำคัญมากกว่า Hard-skills โดยทักษะที่จำเป็นในงานอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวและบริการนั้นแบ่งเป็น 3 กลุ่มได้แก่



ภาพที่ 1 โมเดลทักษะสำคัญของผู้ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและบริการ

● **Factor ที่ 1 ทักษะกลุ่มความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence Skill Set)** ประกอบด้วย 10 ตัวแปร ได้แก่ การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ความสามารถในการปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติด้านชีวนามัยและความปลอดภัย ความฉลาดทางอารมณ์ การจัดการกับภาวะวิกฤต การปรับตัวต่อความเครียดและความยืดหยุ่น การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลาย ความสามารถในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน การโน้มน้าวใจและการเจรจา การเรียนรู้ตลอดชีวิต และการมองโลกในแง่ดี

ทักษะกลุ่มแรกนี้เป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งเป็นหัวใจหลักของทักษะกลุ่ม Soft-skills ที่เป็นการตระหนักรู้ถึงอารมณ์ตนเองรวมทั้งความสามารถในการจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นบนสถานการณ์ทางสังคมที่ประสบภาวะวิกฤต จึงถือเป็นทักษะที่ยังคงมีความจำเป็นอย่างมากต่อการปฏิบัติงานหลังสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยเฉพาะเรื่องของแนวปฏิบัติด้านชีวนามัยและความปลอดภัย การจัดการกับภาวะวิกฤต การปรับตัวให้ทนต่อความเครียดและความยืดหยุ่นล้วนแล้วแต่เป็นทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในชีวิตประจำวัน เป็นที่น่าสังเกตว่าทักษะด้านการปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติด้านชีวนามัยและความปลอดภัยนั้นเป็นทักษะประเภท Hard-skills ซึ่งเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการในงานบนกรอบของกฎระเบียบ ข้อบังคับตามกฎหมาย (EHL Insights, 2021) อย่างไรก็ตามผลการศึกษาพบว่าทักษะนี้ถูกจัดรวมอยู่ในกลุ่ม Factor ที่ 1 ซึ่งหมายความว่าทักษะนี้มีความสัมพันธ์กับทักษะอื่น ๆ ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันใน Factor 1 ซึ่งทักษะอื่น ๆ ที่เหลือทั้งหมดเป็น Soft-skills อันเป็นทักษะที่พัฒนาขึ้นจากการใช้ชีวิตและการอยู่ในสังคม ดังนั้นจึงเป็นปรากฏการณ์ที่สามารถกล่าวได้ว่ากำลังมีการเปลี่ยนถ่ายประเภทของทักษะด้านการปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติด้านชีวนามัยและความปลอดภัยจาก Hard-skills เป็น Soft-skills เนื่องจากสถานการณ์ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นั้น ทำให้มนุษย์เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติด้านชีวนามัยและความปลอดภัยผ่านประสบการณ์ร่วมในยุคการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและวิถีชีวิตแบบ New Normal จนแนวปฏิบัติด้านชีวนามัยกลายเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการดำรงชีวิต และเป็นทักษะที่สามารถเรียนรู้ได้จากการใช้ชีวิตในสังคมหรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าทักษะด้านการปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติด้านชีวนามัยและความปลอดภัยนั้นอาจกลายเป็น Mixed Skill ระหว่าง Hard-skills และ Soft-skills ก็เป็นไปได้

● **Factor ที่ 2 ทักษะกลุ่มการคิดวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Decision-Making Skill Set)** ประกอบด้วย 8 ตัวแปรได้แก่ การคิดเชิงวิพากษ์และการวิเคราะห์ การเรียนรู้เชิงรุก ความสามารถในการคิดแบบบูรณาการ ภาวะผู้นำ ความคิดสร้างสรรค์ ความคิดริเริ่มและนวัตกรรม ทักษะด้านมัลติสกีล ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี และการจัดการข้อมูล

จะเห็นได้ว่าทักษะในกลุ่มนี้มีความจำเป็นในช่วงของการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อย่างมากเป็นการทำงานที่ต้องอาศัยภาวะความเป็นผู้นำสูง เนื่องจากการทำงานนั้นต้องอาศัยการคิดวิเคราะห์ การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลด้านต่าง ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจเพื่อความอยู่รอดทางธุรกิจในภาวะวิกฤต ดังนั้นทักษะในกลุ่มนี้ผู้ปฏิบัติจึงควรต้องมีการเรียนรู้จากบทเรียนที่เคยมี เพื่อนำมาใช้ในการโต้ตอบและจัดการกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นบนความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นได้อีกหลังสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

- **Factor ที่ 3 ทักษะกลุ่มการปฏิบัติงาน (Operational Skill Set)** ประกอบด้วย 6 ตัวแปร ได้แก่ การทำงานที่มีลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง การทำงานที่มุ่งเป้าหมาย การปฏิบัติการ การสื่อสาร การจัดการทรัพยากรบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

จะเห็นได้ว่าทักษะในกลุ่มที่ 3 นี้เป็นทักษะที่มีความเฉพาะต่อการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและบริการ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่เน้นการบริการที่เป็นเลิศ มุ่งสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นทักษะการทำงานที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ทักษะในการปฏิบัติการที่มีความจำเพาะในตำแหน่งงานด้านการบริการ ความสามารถในการสื่อสารโดยเฉพาะกับธรรมชาติของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ที่ต้องมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศหรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่จำเป็นต้องมีต่อความสำเร็จของการทำงานเป็นทีมเนื่องจากการท่องเที่ยวและบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยการประสานการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ในการดูแลลูกค้า

กล่าวโดยสรุปหากเปรียบเทียบผลของงานวิจัยนี้กับการศึกษาของ Katz (1974) ซึ่งเป็นนักวิชาการรุ่นแรก ๆ ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่องทักษะ โดยแบ่งทักษะออกเป็น 3 กลุ่มคือ 1) ทักษะเชิงเทคนิค (Technical Skill) หมายถึงทักษะเฉพาะในงานนั้น ๆ เช่น การคำนวณต้นทุนอาหาร 2) ทักษะเกี่ยวกับคน (Human Skill) เป็นทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น การสื่อสาร จัดการทีม 3) ทักษะเชิงความคิด (Conceptual Skill) เป็นทักษะเพื่อการวางแผนและวิสัยทัศน์ เช่น การตัดสินใจ การพยากรณ์ ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบผลจากงานวิจัยนี้กับงานวิจัยของ Katz (1974) จะเห็นได้ว่า Factor 1 มีองค์ประกอบของทักษะที่คล้ายคลึงกับทักษะเกี่ยวกับคน Factor 2 มีองค์ประกอบของทักษะที่คล้ายคลึงกับทักษะเชิงความคิด และ Factor 3 มีองค์ประกอบของทักษะที่คล้ายคลึงกับทักษะเชิงเทคนิค อย่างไรก็ตาม การศึกษานี้พบความแตกต่างคือ การปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติด้านชีวนามัยและความปลอดภัยนั้นจัดเป็นทักษะประเภท Hard-skills อย่างไรก็ตามผลการศึกษานี้พบว่า ทักษะนี้ถูกจัดรวมอยู่ในกลุ่ม Factor ที่ 1 ซึ่งทักษะอื่น ๆ ที่เหลือทั้งหมดเป็น Soft-skills ดังนั้นจึงทำให้เห็นว่าเกิดปรากฏการณ์เปลี่ยนถ่ายประเภทของทักษะด้านการปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติด้านชีวนามัยและความปลอดภัยจากเดิมเป็น Hard-skills เปลี่ยนเป็น Soft-skills หรือ Mixed Skills ระหว่าง Hard-skills และ Soft-skills

ข้อเสนอแนะในการศึกษาในอนาคต

การศึกษาด้านสมรรถนะนั้นมีความน่าสนใจ เนื่องจากความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัยของความต้องการในตลาดแรงงาน งานวิจัยในอนาคตสามารถศึกษาผลกระทบด้านอื่น ๆ หรือปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการด้านทักษะในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาเปรียบเทียบทักษะของตำแหน่งงานด้านการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพ

References

- Abdelhamied, H. H. S. (2019). The Impact of Training Activities on Quality of Service, Customer Satisfaction and Behavioral Intention. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 7(1), 135–148.
- American Hotel & Lodging Association (AHLA). (2021). **State by State Job Less: Covid-19 Continues to Devastate Hotel Industry**. https://www.ahla.com/sites/default/files/Fact%20Sheet_2021%20State%20COVID19%20Impact.pdf
- Australian National Training Authority (ANTA). (2000). **Administration Training Package BSA97: Administration Competency Standards Level 2**. https://training.gov.au/TrainingComponentFiles/NTIS/BSA97_3.pdf
- Bernard, M. (2020). **8 Job Skills to Succeed in a Post-Coronavirus World**. <https://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2020/04/17/8-job-skills-to-succeed-in-a-post-coronavirus-world/?sh=ff98b162096d>
- Centers for Disease Control and Prevention (CDC). (2020). **Lab Advisory: Outbreak of 2019 Novel Coronavirus (2019-nCoV) in Wuhan, China**. <https://www.cdc.gov/locs/2020/outbreak-of-2019-novel-coronavirus-2019-ncov-in-wuhan-china.html>
- Cotton, K. (2001). **Developing Employability Skills**. Northwest Regional Educational Research Laboratory.
- EHL Insights. (2020). **EHL Advisory Services Create a Safety and Hygiene Label for Hotels**. <https://hospitalityinsights.ehl.edu/ehl-advisory-services-safety-hygiene-label-hotels>
- EHL Insights. (2021). **10 In-Demand Hospitality Resume Skills**. <https://hospitalityinsights.ehl.edu/hospitality-skills-resume>
- Katz, R. (1974). Skills of an Effective Administrator. *Harvard Business Review*, 52(5), 90–102.
- Kaushal, V. & Srivastava, S. (2021). Hospitality and Tourism Industry amid Covid-19 Pandemic: Perspectives on Challenges and Learnings from India. *International Journal of Hospitality Management*, 92, 102707.
- Kim, N., Park, J. & Choi, J. (2017). Perceptual Differences in Core Competencies between Tourism Industry Practitioners and Students Using Analytic Hierarchy Process (AHP). *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 20, 76–86.
- Kim, S., Kim, J., Badu-Baiden, F., Giroux, M. & Choi, Y. (2021). Preference for Robot Service or Human Service in Hotels? Impacts of the Covid-19 Pandemic. *International Journal of Hospitality Management*, 93, 102795.
- Lunius, R. F. (2020). **Soft Skills, “Hospititude” and Affective Hospitality**. <https://ohma.swiss/en/blog/soft-skills-hospititude-and-affective-hospitality.53>

- Mallough, S. & Kleiner, B. H. (2001). How to Determine Employability and Wage Earning Capacity. *Management Research News*, 24(3/4), 118–122.
- McClelland, D. C. (1970). Test for Competency : Rather than Intelligence. *American Psychologists*, 17(7), 57–83.
- Shariff, M. N., Kayut, K. & Abidin, A. Z. (2014). Tourism and Hospitality Competencies: Industry Perceptions and Expectations in the Malaysian Perspectives. *World Applied Sciences Journal*, 31(11), 1922–2000.
- Smithikrai, C. (2017). **Recruitment, Selection and Evaluation of Personnel Performance**. Chulalongkorn University Press.
- Weber, M. R., Crawford, A., Lee, J. & Dennison, D. (2013). An Exploratory Analysis of Soft Skill Competencies Needed for the Hospitality Industry. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 12(4), 313–332.
- World Economic Forum (WEF). (2020). **The Future of Jobs Report 2020**. http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2020.pdf
- World Tourism Organization (UNWTO). (2021). **The Future of Work and Skills Development in Tourism**. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421213>
- Zehrer, A. & Mössenlechner, C. (2009). Key Competencies of Tourism Graduates: the Employers' Point of View. *Journal of Teaching in Travel and Tourism*, 9(3–4), 266–287.