



PROCEEDINGS BOOK 2022

4-5 August



Liberal Arts
(LANC) 7th National
(LAIC) 2nd International
Conference

Faculty of Liberal Arts
Rajamangala University of Technology Srivijaya

สารจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ภารกิจหลักประการหนึ่งของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยคือการพัฒนาการวิจัย นวัตกรรม และงานสร้างสรรค์ บนพื้นฐานนโยบายการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรสายวิชาการ สายสนับสนุน และนักศึกษาผลิตผลงานวิจัย นวัตกรรมและงานสร้างสรรค์ พร้อมทั้งขยายผลต่อยอดสู่การนำมาใช้บูรณาการจัดการเรียนการสอน รับผิดชอบต่อสังคม และเผยแพร่ต่อสาธารณชน เพื่อพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น

การประชุมวิชาการระดับชาติด้านศิลปศาสตร์ ครั้งที่ 7 "ศาสตร์บูรณาการงานวิจัยเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน" 7th Liberal Arts National Conference: Integrated Disciplines and Research for Sustainable Development (LANC 2022) และการประชุมวิชาการระดับนานาชาติด้านศิลปศาสตร์ครั้งที่ 2 : The 2nd Liberal Arts International Conference: (The 2nd LAIC 2022) "Global Classroom: Now and Next" เป็นเวทีสำหรับการนำเสนอผลงานวิชาการที่เปิดโอกาสให้ บุคลากร คณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นักศึกษา และผู้ปฏิบัติงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจากทั่วประเทศ รวมถึงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ อันจะนำไปสู่การสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถาบันการศึกษา เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนางานวิจัย งานสร้างสรรค์ การนำนวัตกรรมไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมในวงกว้างอย่างเป็นรูปธรรม ส่งผลให้เกิดความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน สอดรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ต่อไป

ดังนั้นการจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านศิลปศาสตร์ ครั้งที่ 7 และการประชุมวิชาการระดับนานาชาติ ด้านศิลปศาสตร์ ครั้งที่ 2 นับได้ว่ามีความสำคัญต่อการทำความเข้าใจประเด็นดังกล่าว ขอชื่นชมคณะศิลปศาสตร์ที่เล็งเห็นความสำคัญของการวิจัยโดยจัดให้มีการนำเสนอผลงานทั้งในระดับชาติและนานาชาติ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการประชุมวิชาการในครั้งนี้จะมีส่วนส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ทรงคุณค่า สมดังเจตนารมณ์ที่ตั้งไว้ทุกประการ



(ศาสตราจารย์ ดร.สุวัจน์ ธีรกุล)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

สารจาการรองอธิการบดีฝ่ายวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เป็นแหล่งพัฒนานักวิจัยและสร้างงานวิจัยที่มีศักยภาพเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ นำไปสู่การใช้ประโยชน์ในการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศ ดังนั้น การการประชุมวิชาการระดับชาติด้านศิลปศาสตร์ ครั้งที่ 7 "ศาสตร์บูรณาการงานวิจัยเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน" 7th Liberal Arts National Conference: Integrated Disciplines and Research for Sustainable Development (LANC 2022) และการประชุมวิชาการระดับนานาชาติด้านศิลปศาสตร์ ครั้งที่ 2 : The 2nd Liberal Arts International Conference: (The 2nd LAIC 2022) "Global Classroom: Now and Next" ในครั้งนี้ เป็นการสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย อันเป็นพื้นที่ในการแสดงศักยภาพความสามารถของนักศึกษา คณาจารย์ และนักวิจัยทั้งในและต่างประเทศ จึงเป็นการเปิดโอกาส สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางด้านวิจัยและนวัตกรรมให้กับสังคมในวงกว้างมากขึ้น

ในการจัดการประชุมระดับชาติ ด้านศิลปศาสตร์ ครั้งที่ 7 และการประชุมวิชาการระดับนานาชาติด้านศิลปศาสตร์ ครั้งที่ 2 ซึ่งจัดให้มีการนำเสนอผลงานในสาขาต่าง ๆ และการประกวดสิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม ผลงานสร้างสรรค์ สะท้อนให้เห็นถึงการวางกลยุทธ์การทำงานด้านวิชาการให้สอดคล้องกับ Platform การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ในระยะยาว 20 ปี เพื่อเตรียมพร้อมสู่การปฏิบัติจริง ใช้อย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้นการจัดการประชุมวิชาการในครั้งนี้ นับได้ว่าเป็นก้าวสำคัญในการขับเคลื่อนการสร้างคุณค่าทางวิชาการสู่การพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน ตามวิสัยทัศน์ที่มหาวิทยาลัยตั้งไว้ และเป็นการส่งเสริมการสร้างโอกาสการแลกเปลี่ยนความรู้ทางด้านวิชาการที่เป็นประโยชน์ยิ่งต่อวงการการศึกษาและสังคม ขออวยพรให้การจัดการประชุมวิชาการในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ทุกประการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ สงรักษ์)

รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

สารจากคณบดีคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

การจัดประชุมวิชาการระดับชาติด้านศิลปศาสตร์ ครั้งที่ 7 ภายใต้หัวข้อ การประชุมวิชาการระดับชาติด้านศิลปศาสตร์ ครั้งที่ 7 "ศาสตร์บูรณาการงานวิจัยเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน" 7th Liberal Arts National Conference: Integrated Disciplines and Research for Sustainable Development (LANC 2022) และการประชุมวิชาการระดับนานาชาติด้านศิลปศาสตร์ครั้งที่ 2 : The 2nd Liberal Arts International Conference: (The 2nd LAIC 2022) "Global Classroom: Now and Next" ถือเป็นโอกาสที่ดีในการสร้างเวทีวิชาการ การร่วมกันส่งเสริม สนับสนุน และเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างกัน อันจะเป็นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางด้านวิชาการ การพัฒนาต่อยอดงานวิจัย และส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานด้านวิชาการของอาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นิสิต นักศึกษา และผู้สนใจทั้งบุคลากรสายวิชาการ สายสนับสนุน ร่วมผลิตผลงานวิจัย นวัตกรรมและงานสร้างสรรค์ พร้อมทั้งสนับสนุนขยายผลต่อยอดสู่การนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน วิชาชีพชุมชน สังคม และเผยแพร่ต่อสาธารณชน เพื่อพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาให้ดียิ่งขึ้นถือเป็นภารกิจสำคัญของแวดวงการศึกษา

การนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติประกอบด้วยภาคบรรยาย (Oral) จำนวน 43 ผลงาน และภาคโปสเตอร์ (Poster) จำนวน 6 ผลงาน รวม 49 ผลงาน ครอบคลุม 5 สาขา ได้แก่ การท่องเที่ยวและการโรงแรม คหกรรมศาสตร์และวิทยาศาสตร์การอาหาร ภาษาต่างประเทศ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม และการประกวดสิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม และผลงานสร้างสรรค์ จำนวน 41 ผลงาน ส่วนระดับนานาชาติ จำนวน 9 ผลงาน รวมผลงานทั้งสิ้น 99 ผลงาน

ในนามของประธานคณะกรรมการการจัดประชุมวิชาการ ขอขอบคุณเครือข่ายเจ้าภาพร่วมที่ร่วมส่งเสริมให้คณาจารย์ นักวิจัย นิสิต นักศึกษา รวมถึงบุคคลทั่วไปได้ร่วมนำเสนอผลงานในการประชุมทางวิชาการในครั้งนี้ ขอขอบคุณคณะกรรมการทุกฝ่ายที่สละเวลา แรงกาย แรงใจและความคิด ร่วมมือกันจัดเตรียมการประชุมจนทำให้การประชุมทางวิชาการครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการจัดโครงการประชุมวิชาการในครั้งนี้จะเป็นอีกก้าวหนึ่งที่สำคัญในการร่วมกันเพื่อเป็นเครือข่ายการสร้างสรรค์ผลงาน และสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากงานในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างแท้จริงต่อสังคมและประเทศชาติในอนาคตต่อไป



(ดร.นุชลี ทิพย์มณฑา)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์

ประธานคณะกรรมการการจัดประชุมวิชาการ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ (Peer Review)

โครงการประชุมวิชาการระดับชาติด้านศิลปศาสตร์ ครั้งที่ 7
และการประชุมวิชาการระดับนานาชาติด้านศิลปศาสตร์ ครั้งที่ 2
ณ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
ระหว่างวันที่ 4 – 5 สิงหาคม 2565

1. การประชุมวิชาการระดับชาติ

1.1 สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ดร.เฉลิมพล ศรีทอง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรรัตน์ เขี่ยมตระกูล

ดร.สาลินี ทิพย์เพ็ง

1.2 สาขาเกษตรศาสตร์และวิทยาศาสตร์การอาหาร

ดร.กมลทิพย์ นิคมรัตน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนพรรณ บุญยรัตกลิน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พงษ์เทพ เกิดเนตร

1.3 สาขาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงทิพย์ แก้วทับทิม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชัย พลชัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์นพดล โพชกำเนิด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกสินทร์ ทีปรักษ์พันธ์

1.4 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ดร.วฤณดา วงศ์โรจน์

ดร.ฤชชดา เทพยากุล

ดร.อรอุมา สุพัฒน์กุล

1.5 สาขาภาษาต่างประเทศ

รศ. ดร.อดิศา เตียว

ดร.สิตา มูสิกรังสี

ดร.พัลลภา คทายุทธ์

2. การประชุมวิชาการระดับนานาชาติ

ดร.มณฑล กนกเพิ่มพูน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลลีย์ ศิริกาญจนวงศ์

ดร.พัลลภา คทายุทธ์

นายจिरายู สงเคราะห์

3. การประกวดสิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรมและผลงานสร้างสรรค์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรพีญา สุขะวัลลิ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนพงศ์ พันธุ์ทอง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลิศวิวัส ยอดกล้า

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริชัย พุ่มมาก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วรสุตา ขวัญสุวรรณ

ดร.เอกรัตน์ สุวรรณกุล

รองศาสตราจารย์ ดร.พัชรินทร์ ภัคดีฉนวน

รองศาสตราจารย์ ดร.อุมาพร มณีแนม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒิชัย อินทร์แก้ว

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิรภัทร ภูขวัญทอง

สารบัญ

สารจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	ก
สารจากรองอธิการบดีฝ่ายวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	ข
สารจากคณบดีคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	ค
กำหนดการ การประชุมวิชาการระดับชาติด้านศิลปศาสตร์ ครั้งที่ 7	
"ศาสตร์บูรณาการงานวิจัยเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน"	ง
Schedule The 2 nd Liberal Arts International Conference: (The 2 nd LAIC 2022)	
“Global classroom : Now and Next”	ฉ
กำหนดการ การประกวดสิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม และผลงานสร้างสรรค์	ช
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ (Peer Review)	ฉ
สารบัญ.....	ค
การประชุมวิชาการระดับชาติด้านศิลปศาสตร์	1
ผลงานวิชาการภาคบรรยาย.....	2
สาขาการท่องเที่ยวและโรงแรม	3
TH-O-01 แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของชุมชนบ้านน้ำราบ ตำบลบางสัก อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง	4
TH-O-02 การปรับตัวของผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่มบริเวณชายหาดชลาทัศน์ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ในสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19).....	13
TH-O-03 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค กรณีศึกษา ร้าน Dot (ดอท) ถนนนครนอก อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา	18
TH-O-04 การศึกษาคุณภาพการบริการของโรงแรมอันดามัน ลันตา รีสอร์ท จังหวัดกระบี่ ในสถานการณ์โควิด19.....	28
TH-O-05 การศึกษาความพึงพอใจของโครงการสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนปลายบาง จังหวัดนนทบุรี หลังสถานการณ์โควิด-19	41
TH-O-06 ทักษะแรงงานไทยในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมภายใต้สภาวะสถานการณ์ การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)	47
สาขาทฤษฎีและวิทยาศาสตร์การอาหาร.....	54
HE-O-01 การพัฒนาผลิตภัณฑ์โคมแขวนจากใบลาน.....	55

TH-O-06

**ทักษะแรงงานไทยในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมภายใต้สภาวะสถานการณ์
การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)**

**Skills of Thai workers in the tourism and hotel industry under the coronavirus
epidemic situation (COVID-19)**

อนิรุทธิ์ เจริญสุข^{1*} และทศย์รัตน์ สวัสดิ์¹

¹สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่จันทบุรีจันทบุรี

*ผู้รับผิดชอบบทความ Tel: 0801418946 , E-mail address: anirut_ja@rmutto.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ทักษะแรงงานไทยในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ภายใต้สภาวะสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) การวิเคราะห์ที่รูปแบบของการวิจัยเอกสาร จากเอกสารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เอกสารราชการ บทความ วารสาร งานวิจัย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในการนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการตีความเอกสาร เพื่อวิเคราะห์และข้อสรุปแนวทางการพัฒนาทักษะแรงงานไทยในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมสู่อนาคตจะต้องพัฒนาทักษะของแรงงานภาคการท่องเที่ยวและการโรงแรมทั้ง Upskill และ Reskill โดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับภาคการท่องเที่ยวอย่างเต็มศักยภาพภายใต้บริบทของความปกติใหม่โดยเน้นทักษะในการคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ (creativity) กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (design thinking / design mindset) ทักษะการคิดปรับเปลี่ยนเชิง ประยุกต์ (adaptive thinking) ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (digital literacy) ทักษะการทำงานร่วมกันเป็นทีม (collaboration) และทักษะในการรับมือกับวัฒนธรรมที่หลากหลาย (cross culture) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรม ทำานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเตรียมความพร้อมในการเปิดประเทศรองรับ นักท่องเที่ยวที่จะมาถึงหลังจากการระบาดของโรคโควิด-19

คำสำคัญ: ทักษะแรงงาน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรม โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

Abstract

This academic article was purposed to analyze the Skills of Thai workers in the tourism and hotel industry under the coronavirus epidemic situation. The analysis uses the form of Documentary Research from tourism industry documents, government documents, articles, journals, research papers, electronic media in the data analysis. Use document interpretation methods in order to analyze and draw conclusions on how to develop skills for Thai workers in the tourism and hospitality industry, the future must develop the skills of tourism and hospitality workers, both Upskill and Reskill. Were the guideline for development the skill of Thai worker in the tourism and hotel industry toward the future. Technology was applied to the tourism sector to its full potential in the context of new normal. The development focused on creativity, design thinking/design mindset, adaptive thinking, digital literacy, collaboration and cross culture. So that increase competitiveness in the tourism and hotel industry, work efficiently and prepare to open the

country to accommodate tourists after the outbreak of Covid-19.

Keywords: Labor skills, Tourism and hotel industry, Coronavirus Virus Disease 2019

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในภาคเศรษฐกิจที่มีความสำคัญยิ่งของประเทศแต่ก็มีความเปราะบางต่อสถานการณ์ต่าง ๆ สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัสสายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือโควิด-19 ที่เกิดขึ้นทั่วโลกนับตั้งแต่เดือนมกราคม ปี 2020 ทำให้รัฐบาลของหลายประเทศต้องบังคับใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อควบคุมไม่ให้โรคแพร่กระจายและลดจำนวนผู้ติดเชื้อรายใหม่ มาตรการเหล่านี้เองนอกจากควบคุมเชื้อโรคแล้ว ยังส่งผลให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจชะงักเนื่องจากประชาชนไม่สามารถดำเนินชีวิตได้ตามปกติ สร้างผลกระทบเป็นวงกว้างรวมถึงการท่องเที่ยวทุกตลาด ไม่ว่าจะเป็น inbound (ชาวต่างชาติเข้ามาเที่ยวเมืองไทย) outbound (ชาวไทยเดินทางออกไปต่างประเทศ) และการท่องเที่ยวภายในประเทศ ภาคท่องเที่ยวของไทยทรุดหนัก การประกาศใช้ พ.ร.ก. สถานการณ์ฉุกเฉิน (25 มีนาคม 2563) และมาตรการห้ามอากาศยานทำการบินเข้าสู่ประเทศไทยเป็นการชั่วคราว (3 เมษายน 2563 - 30 กันยายน 2563) ทำให้ในช่วงเมษายน-กันยายน 2563 ไม่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาไทย อย่างไรก็ตาม ตั้งแต่ตุลาคม 2563 นักท่องเที่ยวต่างชาติเริ่มกลับมาได้จำนวนจำกัด ตามมาตรการ Special Tourist Visa (STV) ภายใต้ข้อจำกัดที่เข้มงวด อาทิ การกักตัว 14 วัน การตรวจสอบสุขภาพก่อน/หลังเดินทาง การทำประกันชีวิต ส่งผลให้ในช่วง 11 เดือนแรกของปี 2563 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติหดตัว 81.4% นำโดยชาวจีน (-87.7%) และอินเดีย (-85.5%) วิจัยกรุงศรีประเมินว่าไทยจะสูญเสียรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติราว 1.5 ล้านล้านบาท ในปี 2563 จากที่เคยได้รับจำนวน 1.9 ล้านล้านบาทในปี 2562 (พุทธชาติ ลุนคา, 2564) Visa Global Travel Intentions Study เปิดเผยผลสำรวจแผนการท่องเที่ยวระดับโลก ฉบับล่าสุด พบว่าประเทศไทยได้ ถูกจัดอันดับเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวลำดับที่ 4 ที่น่าเดินทางไปเยือนมากที่สุดในโลก ต่อจากสหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และอินเดีย นับเป็นเรื่องน่ายินดีที่ประเทศไทยยังคงเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวยอดนิยมระดับโลก สิ่งสำคัญคือเมื่อมีการเปิดประเทศอีกครั้งและนักเดินทางต่างชาติเริ่มกลับเข้ามา ภาคธุรกิจในประเทศไทยควรพร้อมที่จะต้อนรับนักท่องเที่ยวและสามารถตอบสนองต่อความต้องการใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปของพวกเขาในยุคหลังการระบาดของโควิด-19 ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความปลอดภัย หรือการชำระเงินในรูปแบบดิจิทัลหรือคอนแทคเลส สิ่งเหล่านี้ถือเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างโอกาสทางธุรกิจ และผลักดันให้ธุรกิจสามารถเติบโตต่อไปได้ในอนาคต (Megha Paul, 2022) ในวันที่ 1 พฤษภาคม 2565 นายชยธรรม์ พรหมศร ปลัดกระทรวงคมนาคม เปิดเผยว่า ได้ตรวจติดตามการดำเนินการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในการเปิดประเทศวันแรก ตามข้อสั่งการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม เพื่อตรวจการปฏิบัติงานในการให้บริการผู้โดยสารในการรองรับการเปิดประเทศ นายชำนาญ ศรีสวัสดิ์ ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (สทท.) ประเมินว่าการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ระลอกใหม่อาจทำให้แรงงานภาคท่องเที่ยวตกงานมากกว่า 2 ล้านคน จากแรงงานภาคท่องเที่ยวทั้งหมดที่มีอยู่ประมาณ 4 ล้านคน เนื่องจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ “ไม่มีทุนพอ” ที่จะรักษาการจ้างงานได้อีกต่อไป นับเป็นความเสี่ยงอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจไทย (สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2564) ในวันที่ 1 พฤษภาคม 2565 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยการเตรียมความพร้อมทุกขั้นตอนของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานในสังกัดกระทรวงคมนาคม ได้เตรียมความพร้อมรองรับการเดินทางประชาชนที่เดินทางทั้งขาเข้า – ขาออก ประเทศไทย แรงงานในภาคอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและการโรงแรม บทความวิชาการนี้วัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ทักษะแรงงานไทยในภาคอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและการโรงแรมภายใต้สภาวะสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) เพื่อจัดทำฐานข้อมูลและวิเคราะห์สภาวะการณ์ ตลอดจนความต้องการคุณลักษณะแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม

ในประเทศไทยเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยการวิเคราะห์ที่ใช้รูปแบบของการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) จากเอกสารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เอกสารราชการ บทความ วารสาร งานวิจัย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในการนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการตีความเอกสาร เพื่อวิเคราะห์และสร้างข้อสรุปแนวทางการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของเดวิด แมคเคลล แลนด์ (David C. McClelland) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดเมื่อปี ค.ศ. 1960 ซึ่งกล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (excellent performer) ในองค์การกับระดับทักษะ ความรู้ ความสามารถ โดยกล่าวว่าการวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพ ยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถ หรือสมรรถนะของบุคคลได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมาได้ Spencer and Spencer (1993 : 9) ให้ความหมายว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะส่วนลึกอยู่ภายในของบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างมีเหตุผลกับประสิทธิผลตามเกณฑ์มาตรฐาน และหรือผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าในการทำงานหรือในสถานการณ์หนึ่ง จากการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ของกรมการท่องเที่ยวที่ทบทวนใหม่ บทบาทภารกิจและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการท่องเที่ยว จุดอ่อนจุดแข็งของกรมการท่องเที่ยว ประกอบกับความเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสำคัญกับงานของกรมการท่องเที่ยวจากการสัมภาษณ์ และการประชุมระดมความคิดเห็น รวมทั้งกรอบแนวทางการกำหนดสมรรถนะตามที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือ ก.พ. กำหนดตัวแบบสมรรถนะ (Competency Model) ของบุคลากรกรมการท่องเที่ยว ไว้ดังนี้ ตัวแบบสมรรถนะของบุคลากรกรมการท่องเที่ยว 1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) จะประกอบด้วย 1.1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 1.2) บริการที่ดี 1.3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 1.4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 1.5) การทำงานเป็นทีม 1.6) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร 2. สมรรถนะทางการบริหาร (Management Competency) ประกอบด้วย 1.1) สภาวะผู้นำ 1.2) วิสัยทัศน์ 1.3) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ 1.4) ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง 1.5) การให้อำนาจแก่ผู้อื่น 1.6) การสอนงานและการมอบหมายงาน และ 3. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย (1) ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ (2) ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ (3) ทักษะการบริหารจัดการฐานข้อมูลและการใช้ประโยชน์ข้อมูล (4) ทักษะในการบริหารทรัพยากร ความรู้ที่จำเป็นในงาน (1) ความรู้ที่จำเป็นในงาน (วุฒิการศึกษาและความเชี่ยวชาญที่จำเป็นในงาน) (2) ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน (3) ความรู้เรื่องสถานการณ์ภายนอก (สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และความเคลื่อนไหวเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก) (กรมการท่องเที่ยว, 2557)

ผลกระทบของการระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัสสายพันธุ์ใหม่ 2019 ต่อแรงงานไทยในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม

ประเทศไทยประสบกับวิกฤติการระบาดของ COVID-19 ตั้งแต่ต้นปี 2563 ซึ่งวิกฤติการระบาดดังกล่าวนับเป็นวิกฤติที่รุนแรงมากที่สุดในรอบ 100 ปี ทำให้เศรษฐกิจไทย ในปี 2563 หดตัวรุนแรงที่สุดในรอบ 23 ปี นับตั้งแต่วิกฤติเศรษฐกิจปี 2540 ภาคการท่องเที่ยวและธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ (Economic growth) โดยมีสัดส่วนถึงร้อยละ 20 - 22 ต่อ GDP ทั้งนี้ ตั้งแต่ต้นปี 2563 ที่รัฐบาลประกาศปิดประเทศ (Lockdown) ห้ามการเดินทางท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศภายหลังเกิดการระบาดส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทยลดลงจาก 40 ล้านคน ในปี 2562 เป็น 6.7 ล้านคน ในปี 2563 ซึ่งคิดเป็นการลดลงกว่าร้อยละ 83 จังหวัดที่ได้รับผลกระทบจากการลดลงของนักท่องเที่ยวอันเนื่องมาจากการระบาดของ COVID-19 มากที่สุด คือ จังหวัดภูเก็ต

กรุงเทพมหานคร และชลบุรี ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีสัดส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติมากที่สุด อีกทั้งอัตราการเติบโตของจังหวัดเกิดจากการพึ่งพิงนักท่องเที่ยวต่างชาติสูงถึงร้อยละ 89 65 และ 72 ตามลำดับ กลุ่มธุรกิจที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด หลังจากเกิดวิกฤติการระบาดของ COVID-19 คือ ธุรกิจนันทนาการ รองลงมาคือธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก ธุรกิจโรงแรมที่พัก และธุรกิจการขนส่ง กลุ่มธุรกิจนำเที่ยว ผลกระทบต่อแรงงานในภาคการท่องเที่ยว หากพิจารณาผลกระทบต่อแรงงานในภาคการท่องเที่ยวตามกลุ่มธุรกิจ พบว่า ธุรกิจนันทนาการเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีแรงงานได้รับผลกระทบ มากที่สุด โดยส่วนมากเป็นผลกระทบในด้านการถูกลดค่าจ้าง/ค่าตอบแทน และถูกลดเวลาทำงาน รองลงมาเป็นกลุ่มธุรกิจนำเที่ยว โดยส่วนมากเป็น ผลกระทบในด้านการถูกลดค่าจ้าง/ค่าตอบแทน และถูกลดเวลาทำงาน ขณะที่กลุ่มธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มเป็นกลุ่มธุรกิจที่แรงงานได้รับผลกระทบน้อยที่สุด (กองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม, 2564) ผลกระทบของวิกฤตต่อการจ้างงานในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศไทยบรรเทาเบาบางขึ้น แต่การหดตัวของค่าจ้างและชั่วโมงการทำงานรุนแรงมาก และงานต่าง ๆ ในภาคการท่องเที่ยวหดตัวลง ขณะทำงานในภาคธุรกิจอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเริ่มมีการปรับตัวเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ค่าจ้างโดยเฉลี่ยในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวลดลงโดยรวม 9.5% อันเนื่องจากแรงงานในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวเปลี่ยนไปทำงานที่มีค่าจ้างต่ำกว่า เช่น กิจการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ชั่วโมงการทำงานโดยเฉลี่ยลดลง 10% ตัวเลขการจ้างงานในไตรมาสแรกของปี 2564 ต่ำกว่าช่วงก่อนวิกฤตในทุกธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ยกเว้นกิจการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (International Labour Organisation (ILO), 2020) ในด้านการจ้างงานของภาคการท่องเที่ยว (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2564) พบว่า การแพร่ระบาดของโควิด 19 ที่ผ่านมามาจนถึงปัจจุบัน ทำให้แรงงานในภาคธุรกิจท่องเที่ยวที่มีจำนวนกว่า 4 ล้านคน ได้รับผลกระทบอย่างหนัก ทั้งถูกพักงานชั่วคราวและถูกลดเงินเดือน โดยคาดว่าหลังรัฐใช้มาตรการล็อกดาวน์จะทำให้แรงงานตกงานเพิ่มอีกกว่า 2 ล้านคน เนื่องจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีรายได้มากพอที่จะรักษาการจ้างงานได้อีกต่อไป โดยพิจารณาธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ขณะนี้มีการเปิดบริการปกติเพียง 50% เท่านั้น โดยมีปิดกิจการชั่วคราว 35% เพิ่มขึ้นจาก 22% และ ปิดกิจการถาวร 4% เพิ่มขึ้นจาก 1% โดยกิจการที่ปิดกิจการถาวรมากที่สุด คือ ร้านอาหารของที่ระลึก รองลงมา คือ สปา นวดแผนไทย สถานบันเทิง และโรงแรม

แนวทางการพัฒนาทักษะแรงงานไทยในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมสู่อนาคต

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2564) เปิดเผยข้อมูลถึงการขาดแคลนแรงงานทักษะขยายตัวถึงสองเท่าจากทศวรรษก่อน ในประเทศที่พัฒนาแล้วก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19 มีการคาดคะเนว่าใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ประมาณร้อยละ 20 ของแรงงานในโรงงานขององค์กรขนาดใหญ่จะถูกทดแทนด้วยระบบอัตโนมัติและหุ่นยนต์ที่ค่อย ๆ เข้ามาทดแทนแรงงานมนุษย์ประมาณ 800 ล้านคนทั่วโลกภายในปี 2573 แนวโน้มใหม่ด้านพฤติกรรมการทำงานของแรงงานรุ่นใหม่เน้นปรากฏว่าแรงงานยุคใหม่ต้องการอิสระในการทำงานมีความยืดหยุ่นที่จะทำงานในพื้นที่และเวลาตามที่ต้องการ (Global Talent Trends Report, 2019) ระบุว่าร้อยละ 78 ของแรงงานที่มีทักษะใช้ความยืดหยุ่นเป็นบรรทัดฐานของการตัดสินใจที่จะร่วมงานกับองค์กร การแพร่ระบาดของโควิด-19 จะทำให้แนวโน้มนี้จะเติบโตเร็วยิ่งขึ้น ทำให้แรงงานยุคใหม่ไม่ได้ถืองานประจำเป็นเป้าหมายของชีวิต การทำงานอิสระ (Freelance) เป็นการทำงานตามเงื่อนไข ค่าจ้าง ตามเวลาที่ใช้ ตามภาระงานและชิ้นงาน ที่รับค่าจ้างตามชิ้นงาน ความยืดหยุ่นและการเคลื่อนย้ายสถานที่อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการพัฒนาแรงงานไทยในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรม จะต้องพัฒนาทักษะของแรงงานภาคการท่องเที่ยวและการโรงแรมทั้ง Upskill และ Reskill โดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับภาคการท่องเที่ยวอย่างเต็มศักยภาพภายใต้บริบทของความปกติใหม่ เช่น การเตรียมพร้อมสู่ยุคเมทาเวิร์ส ภาวะผู้นำ การบริหารเวลา การลดขั้นตอนการทำงาน เทคนิคการนำเสนอการเจรจาต่อรอง

การสื่อสาร รวมถึงทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้แรงงานมีศักยภาพเพิ่มขึ้น สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเตรียมความพร้อมในการเปิดประเทศรองรับนักท่องเที่ยวที่จะมาถึงหลังจากการระบาดของโรคโควิด-19 ผู้เขียนได้วิเคราะห์และข้อสรุปทักษะแรงงานไทยในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรมภายใต้สภาวะสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัสสายพันธุ์ใหม่ 2019 ดังนี้

1. ทักษะในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (creativity) กระบวนการคิดของสมองซึ่งสามารถคิดได้หลากหลายและแปลกใหม่ สามารถนำไปประยุกต์ทฤษฎีหรือปฏิบัติได้อย่างรอบคอบและถูกต้อง จนนำไปสู่การคิดค้นและนวัตกรรม
2. กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (design thinking / design mindset) กระบวนการทำความเข้าใจปัญหาของผู้ใช้นำเสนอทางแก้ไข ปัญหาแบบใหม่ที่อาจไม่เคยคิดมาก่อน
3. ทักษะการคิดปรับเปลี่ยนเชิงประยุกต์ (adaptive thinking) ทักษะการคิดที่ต่อบรรกับการทำงานในปัจจุบัน
4. ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (digital literacy) ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ
5. ทักษะการทำงานร่วมกันเป็นทีม (collaboration) การทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ คือการทำงานร่วมกันแบบประสานการทำงานให้สอดคล้องกันทั้งภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่มทีมงาน เพื่อให้เป้าหมายหลักร่วมกันขององค์กรเสร็จสมบูรณ์
6. ทักษะในการรับมือกับวัฒนธรรมที่หลากหลาย (cross culture) การสื่อสารระหว่างคนต่างชาติ การสร้างความเข้าใจและความประทับใจกับคนต่างชาติจึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับภาษาต่างประเทศได้ดีแต่เพียงอย่างเดียวแต่ยังขึ้นกับความสามารถที่จะเข้าใจพฤติกรรมทางสังคม และมุมมองหรือความคิดของคนต่างชาติด้วย

ขณะเดียวกันแรงงานไทยในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรม ยังคงต้องรักษาความเป็นไทย รวมทั้งคุณภาพของการให้บริการ จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและการเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศอย่างยั่งยืนในระยะยาว

บทสรุป

การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในภาคเศรษฐกิจที่มีความสำคัญยิ่งของประเทศแต่ก็มีความเปราะบางต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ประเทศไทยประสบกับวิกฤติการระบาดของ COVID-19 ตั้งแต่ต้นปี 2563 ผลกระทบของการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อแรงงานไทยในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรม ส่งผลให้แรงงานในภาคธุรกิจท่องเที่ยวที่มีจำนวนกว่า 4 ล้านคน ได้รับผลกระทบอย่างหนัก ทั้งถูกพักงานชั่วคราวและถูกลดเงินเดือน โดยคาดว่าหลังรัฐใช้มาตรการล็อกดาวน์จะทำให้แรงงานตกงานเพิ่มอีกกว่า 2 ล้านคน การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรมจึงเป็นสิ่งสำคัญ คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือ ก.พ. กำหนดตัวแบบสมรรถนะ (Competency Model) ของบุคลากรกรรมการท่องเที่ยว ดังนี้ ตัวแบบสมรรถนะของบุคลากรกรรมการท่องเที่ยว 1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) จะประกอบด้วย 1.1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 1.2) บริการที่ดี 1.3) การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 1.4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 1.5) การทำงานเป็นทีม 1.6) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร 2. สมรรถนะทางการบริหาร (Management Competency) ประกอบด้วย 1.1) สภาวะผู้นำ 1.2) วิสัยทัศน์ 1.3) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ 1.4) ศักยภาพ

เพื่อนำการเปลี่ยนแปลง 1.5) การให้อำนาจแก่ผู้อื่น 1.6) การสอนงานและการมอบหมายงาน และ 3. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย 3.1) ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ 3.2) ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ 3.3) ทักษะการบริหารจัดการฐานข้อมูลและการใช้ประโยชน์ข้อมูล 3.4) ทักษะในการบริหารทรัพยากร ความรู้ที่จำเป็นในงาน มีดังนี้ (1) ความรู้ที่จำเป็นในงาน (วุฒิการศึกษาและความเชี่ยวชาญที่จำเป็นในงาน) (2) ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน (3) ความรู้เรื่องสถานการณ์ภายนอก

แนวทางการพัฒนาทักษะแรงงานไทยในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมสู่นาคตจะต้องพัฒนาทักษะของแรงงานภาคการท่องเที่ยวและการโรงแรมทั้ง Upskill และ Reskill โดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับภาคการท่องเที่ยวอย่างเต็มศักยภาพภายใต้บริบทของความปกติใหม่โดยเน้นทักษะในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (creativity) กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (design thinking / design mindset) ทักษะการคิดปรับเปลี่ยนเชิงประยุกต์ (adaptive thinking) ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (digital literacy) ทักษะการทำงานร่วมกันเป็นทีม (collaboration) และทักษะในการรับมือกับวัฒนธรรมที่หลากหลาย (cross culture) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเตรียมความพร้อมในการเปิดประเทศรองรับนักท่องเที่ยวที่จะมาถึงหลังจากการ ระบาดของโรคโควิด-19

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2557). คู่มือการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว. สืบค้น 2 พฤษภาคม 2565, จาก https://songkhla.mots.go.th/download/article/article_20180117174836.pdf
- กองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม. (2564). การศึกษาผลกระทบจากไวรัสโควิด-19 ต่อ ภาคเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวไทย ปี 2563. สืบค้น 2 พฤษภาคม 2565, จาก https://www.mots.go.th/download/BannerLink/PBVol01Covid_DigitalEd.p
- พุทธชาติ ลุนคา. (2564). ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมหลัง COVID-19. สืบค้น 6 พฤษภาคม 2565, จาก <https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/ri-future-of-tourism-21>
- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2564). ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการท่องเที่ยวในประเทศไทย 1/2564. สืบค้น 6 พฤษภาคม 2565, จาก https://www.tica.or.th/assets/images/industry_research/TTCI_2021_1.pdf
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2564). บทวิเคราะห์สถานการณ์ MSME สาขาธุรกิจท่องเที่ยว ปี 2564 และแนวโน้มปี 2565. สืบค้น 6 พฤษภาคม 2565, จาก https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download-20211012232619.pdf
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2564). Unlock Productivity Lesson. สืบค้น 8 พฤษภาคม 2565, จาก <https://www.ftpi.or.th/en/2017/14511>
- Global Talent Trends Report. (2019). the 4 trends transforming your workplace. Retrieved 8 May 2020, from <https://app.box.com/s/c5scskbsz9q6lb0hqb7euqeb4fr8m0bl>
- International Labour Organisation (ILO). 2020. "New Guidelines to Help Employers Support Families During COVID-19." Retrieved 8 May 2020, from <https://www.ilo.org>

Megha Paul. (2022). Global travellers rate Thailand as top post-pandemic destination: Visa. Retrieved 8 May 2020, from <https://www.traveldailymedia.com>

Spencer, Lyle M. and Spencer, Signe M. (1993). Competence at Work Models for Superior Performance. John Wiley & Sons, Inc.