

การปรับตัวพฤติกรรมและทัศนคติการทำงานเพื่อความอยู่รอดของคนวัยทำงาน
ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ภายใต้เงื่อนไขมาตรฐาน
ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

Workers' Performances and Attitudes Adaptation for Surviving in the Thai Tourism Industry
under ASEAN Economic Community Standards

สุทินันท์ พรหมสุวรรณ*

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

Suthinan Pomsuwan*

Graduate School, Bangkok University

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้เป็นการนำเสนอแนวทางการปรับตัวพฤติกรรมและทัศนคติการทำงานเพื่อความอยู่รอดของคนวัยทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ภายใต้เงื่อนไขมาตรฐานของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยการบูรณาการแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย และความคิดเห็นของผู้เขียน ประกอบการอธิบายแนวทางการปรับตัวพฤติกรรม ประกอบด้วย ตัวบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่พนักงานคน ๆ นั้นได้ปฏิบัติงานอยู่ และการมีทัศนคติการทำงาน ประกอบด้วยการมีความคิดเชิงบวกและมีความคิดเชิงสร้างสรรค์ เพื่อความอยู่รอดของคนวัยทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ภายใต้เงื่อนไขมาตรฐานของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

คำสำคัญ : พฤติกรรมและทัศนคติ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

* ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author) Workers' Performances and Attitudes Adaptation for Surviving in the Thai Tourism Industry
e-mail: suthinan.p@bu.ac.th under ASEAN Economic Community Standards

Abstract

This academic article presented the guideline of workers' performances and attitudes adaptation for surviving in the Thai Tourism Industry under ASEAN Economic Community Standards. The integration of concepts, theories, relevant research, and author's opinions are included to present the guidelines of workers' performances, which is composed of workers themselves and work environment. Moreover, the guideline of workers' attitudes, which are composed of positive thinking and creative thinking, are explained by integration that leads workers to survive and adapt themselves in the Thai Tourism Industry under ASEAN Economic Community Standards.

Keywords: Performances and Attitudes, Thai Tourism Industry, ASEAN Economic Community Standards

บทนำ

ประเทศไทยกำลังเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงในการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) อย่างเป็นทางการปลายปี พ.ศ. 2558 หรือ ค.ศ. 2015 อันจะนำมาซึ่งการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน คือ “การสร้างประชาคมอาเซียนที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง มีกฎเกณฑ์กติกาที่ชัดเจน และมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง” การไปถึงวิสัยทัศน์ดังกล่าวได้นั้น ทุกประเทศที่อยู่ในประชาคมอาเซียนจำเป็นต้องสร้างความแข็งแกร่งและโอกาสในการรับความท้าทายไปพร้อมกัน รวมถึงการให้ความสำคัญในเรื่องของความแตกต่างกันทางการเมือง ความมั่นคง เศรษฐกิจ และภัยคุกคามในรูปแบบต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในประชาคมอาเซียน การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การทำให้ประชาชนมีความกินดีอยู่ดี ประกอบธุรกิจภายในประชาคมอาเซียน เหมือนครอบครัวเดียวกัน ดังนั้นประชาคมอาเซียนจึงกำหนดแนวทางในการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่วิสัยทัศน์เหล่านั้นด้วยการกำหนดเสาหลัก 3 เสาหลัก (Pillars) คือ เสาหลักประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political-Security Community) เสาหลักประชาคมสังคมวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community) และเสาหลักประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community) โดยภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงประชาชนของประเทศอาเซียนจะต้องมีส่วนร่วมในเสาหลักทั้งสามเสาหลักด้วยกัน โดยเสาหลักประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป็นเสาหลักที่สำคัญที่จะทำให้เกิดการขับเคลื่อนในเรื่องของเศรษฐกิจของอาเซียนปลายปี พ.ศ. 2558 หรือ ค.ศ. 2015 โดยกำหนดแนวทางการมีตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน มีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานมีฝีมืออย่างเสรี ซึ่งมีสาระสำคัญในประเด็นของการเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว มีการกำหนดเป้าหมายให้ลดภาษีสินค้าเป็นร้อยละศูนย์ การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของ

อาเซียนโดยให้ความสำคัญกับประเด็นด้านนโยบายที่จะช่วยส่งเสริมการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจ การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเสมอภาค ให้มีการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และการเสริมสร้างขีดความสามารถผ่านโครงการต่างๆ และการบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก เน้นการปรับประสานนโยบายเศรษฐกิจของอาเซียนกับประเทศภายนอกภูมิภาค เพื่อให้อาเซียนมีการร่วมมือกันอย่างชัดเจน (Pitsuwan, 2012; Office of the National Economic and Social Development Board, 2012; Termpittayapaisith, 2012)

จากประเด็นสาระสำคัญของเสาหลักประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนดังกล่าวข้างต้นทำให้แต่ละประเทศในอาเซียน รวมทั้งประเทศไทยได้มีการมีการเตรียมความพร้อมตลอดทั้งการเตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน แต่ปัญหาและอุปสรรคของประเทศไทยที่ทำให้การเตรียมความพร้อม ตลอดจนการเตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนไม่สามารถทำได้เต็มที่อันเนื่องมาจากปัญหาด้านการเมืองของประเทศไทย ที่ทำให้ความต่อเนื่องในการพัฒนาไม่สามารถทำได้อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนความพร้อมของคนไทยในการก้าวสู่การเป็นพลเมืองอาเซียนยังมีหลายประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะทำให้คนไทยประสบปัญหาและอุปสรรคเมื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ถึงแม้ว่าในปัจจุบันรัฐบาลไทยกำลังแก้ไขปัญหาและหาแนวทางในการลดปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ผ่านทางนโยบายต่าง ๆ แบบเร่งด่วน แต่ก็ต้องคำนึงถึงความต่อเนื่องไปพร้อม ๆ กัน มิฉะนั้นนโยบายเหล่านั้นก็จะไร้ประโยชน์ในเชิงปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพอาเซียนเพื่อการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรีระหว่างกันในประเทศอาเซียน ตามที่ Labour Market Research Division (2010) และ Honhradharom (2012) รายงานว่าประกอบด้วย สาขาวิศวกรรม สาขานักสำรวจ สาขาสถาปัตยกรรม สาขาแพทย์ สาขาทันตแพทย์ สาขาพยาบาล สาขาบัญชี และสาขาวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว ซึ่งจะเริ่มมีการเคลื่อนย้ายอย่างเป็นทางการในปลายปี พ.ศ. 2558 หรือ ค.ศ. 2015 โดยภาพรวมของการเตรียมความพร้อมที่รัฐบาลให้ความสำคัญในการขับเคลื่อนถือว่าเป็นไปอย่างต่อเนื่องและได้ผลเป็นรูปธรรม สังเกตได้จากการผลักดันการให้ทุนวิจัยผ่านทางสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติแบบเร่งด่วน ในเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพอาเซียนเพื่อการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรีระหว่างกันในประเทศอาเซียน เพื่อสนับสนุนการทํารายงานวิจัยเชิงนโยบายตอบสนองต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาและการส่งเสริมให้เทียบเท่าเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพอาเซียนเพื่อการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรีระหว่างกันในประเทศอาเซียน ทั้งนี้ Poolkao (2013) ASEAN Tourism Strategic Marketing Plan 2012-2015 (2015) และ Tunyawasinpong (2014) รายงานว่าเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพอาเซียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมาตรฐานวิชาชีพสาขาวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว ซึ่งถือว่าเป็นสาขาวิชาชีพที่มีส่วนผลักดันรายได้ของประเทศไทย ในรูปของการท่องเที่ยวที่สามารถสร้างมูลค่าเป็นจำนวนเงินมหาศาลในแต่ละปี ทำให้ประชาชนมีกินมีใช้อยู่ดี แต่หากว่าประเทศไทยต้องเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การเตรียมความพร้อมจากผลงานวิจัยที่นำเสนอให้รัฐบาลในรูปของนโยบายก็จะมีส่วนทำให้การเตรียมความพร้อมเกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม หากรัฐบาลให้ความสนใจและนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดแนวนโยบายและลงสู่การปฏิบัติอย่างจริงจังกับ บุคคล กลุ่มบุคคล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งใน

ปัจจุบันอาจจะเห็นได้จากการนำเสนอในเรื่องดังกล่าวในช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่มีการนำเสนออย่างต่อเนื่องในการเตรียมความพร้อม แต่ทั้งนี้การมุ่งแต่การเตรียมความพร้อมนั้นอาจจะไม่พอ คงต้องกลับมาพิจารณาถึงการปรับตัวกิจกรรมและทัศนคติของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งบุคคล กลุ่มบุคคล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน หลังจากประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนปี พ.ศ. 2558 หรือ ค.ศ. 2015 เรียบร้อยแล้ว เพื่อลดกระแสของการตื่นตระหนกและการปรับตัวอย่างฉับพลันในบางเรื่องที่ยังไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยซึ่งถือเป็นทุนมนุษย์ในการผลักดันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีการเติบโต มีมาตรฐานและมีความยั่งยืน และหมายรวมถึงการทำให้ตนเองอยู่รอดในวิชาชีพที่มีความหลากหลายวัฒนธรรมจากการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรีระหว่างกันในประเทศอาเซียน ไม่ทำให้ตนเองตกงาน หรือมาตรฐานการทำงานที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่เกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพอาเซียนกำหนดไว้ ดังนั้นบทความวิชาการนี้อาจจะเป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้หลังการเตรียมตัวและการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของบุคคลที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติตัวเพื่อการอยู่รอดในอุตสาหกรรมนี้

สำหรับประเด็นของการปรับตัวกิจกรรมและทัศนคติการทำงานเพื่อความอยู่รอดของคนวัยทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ภายใต้เงื่อนไขของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน นั้น อาจจะเป็นประเด็นที่ยังมีการคำนึงถึงไม่มากนัก เพราะเวลาส่วนใหญ่จะเน้นไปในทิศทางของการเตรียมความพร้อมการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 หรือ ค.ศ. 2015 มากกว่า ดังนั้น บทความวิชาการนี้จะเน้นประเด็นการปรับตัวกิจกรรมและทัศนคติการทำงานเพื่อความอยู่รอดของคนวัยทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ภายใต้เงื่อนไขของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้วยเนื้อหาทางแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยและรวมถึงความคิดเห็นของผู้เขียนเพื่อนำมาสู่การวิเคราะห์และสังเคราะห์ เป็นเนื้อหาการนำเสนอให้คนวัยทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ได้ตระหนักถึงการปรับตัวกิจกรรมและทัศนคติการทำงานเพื่อความอยู่รอดภายใต้เงื่อนไขของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมีเนื้อหา ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมการทำงานของคนวัยทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยภายใต้เงื่อนไขของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ตามหลักการของแนวคิดและทฤษฎีด้านพฤติกรรมการทำงานตามที่ Wanberg & Banas (2000) Turner, Barling & Zacharatos (2002) และ Bakker (2010) กล่าวถึงจะเป็นเรื่องของพฤติกรรมการทำงานที่เกิดขึ้นมาจากตัวบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่พนักงานคน ๆ นั้นได้ปฏิบัติงานอยู่ ทั้งนี้เมื่อมีการวิเคราะห์ประเด็นของตัวบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถอธิบายได้ดังนี้

1.1 ประเด็นของตัวบุคคล

เมื่อกล่าวถึงประเด็นตัวบุคคลในบทความวิชาการนี้จะหมายถึง คนวัยทำงานหรือบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยปัจจุบัน จากการวิจัยของ Aimpetch (2014) พบว่าคนวัยทำงานหรือบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยยังมีการปรับตัวค่อนข้างน้อยในมาตรฐานวิชาชีพสาขาวิชาชีพด้าน

การท่องเที่ยว เพื่อเตรียมความพร้อมตนเองภายใต้เงื่อนไขของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ถึงแม้ว่ารัฐบาลจะมีการส่งเสริมและพัฒนาเพื่อให้คนวัยทำงานหรือบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยได้มีการเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 หรือ ค.ศ. 2015 ก็ตาม นอกจากนี้ Srisangngam (2014) กล่าวว่าหลายประเทศได้มีการเตรียมความพร้อมด้านมาตรฐานวิชาชีพสาขาวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวเพื่อเตรียมความพร้อมตนเองภายใต้เงื่อนไขของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเรียบร้อยแล้ว และมีการศึกษาถึงการปรับพฤติกรรมและทัศนคติการทำงานเพื่อความอยู่รอดในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภายใต้เงื่อนไขของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งการปรับตัวของคนวัยทำงานหรือบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจะทำให้สามารถพยากรณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตหลังปี พ.ศ. 2558 หรือ ค.ศ. 2015 ได้ทั้งในส่วนของปัญหา อุปสรรค และความท้าทายได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญในการเตรียมตัวหลังจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไปแล้ว ตามความคิดเห็นของผู้เขียนเห็นว่าการศึกษาเปรียบเทียบจากตัวอย่างของการรวมตัวกันของกลุ่มสหภาพยุโรป (European Union: EU) อาจจะเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองของคนวัยทำงานหรือบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย รวมถึงการที่รัฐบาลไทยจำเป็นต้องศึกษาข้อดี ข้อเสีย โอกาสและอุปสรรคในประเด็นของด้านการท่องเที่ยวที่กลุ่มสหภาพยุโรปได้เผชิญมา เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์ของประเทศด้านการท่องเที่ยวต่อไป นอกจากนี้ความคิดเห็นของผู้เขียนในประเด็นของคนวัยทำงานหรือบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยในเรื่องมาตรฐานการทำงาน ผู้เขียนมีความคิดว่าเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพอาเซียนสาขาวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว ถือว่าเป็นดัชนีชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicators: KPIs) ด้านการทำงานของคนวัยทำงานหรือบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะเป็นแนวปฏิบัติของพฤติกรรมการทำงานที่องค์กรจะพิจารณาในการจ้างงาน และเป็นโอกาสสำหรับคนวัยทำงานหรือบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยสามารถผลักดันตนเองให้ได้มาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานในการเคลื่อนย้ายไปทำงานในประเทศอาเซียนเพื่อทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น ในขณะที่คนวัยทำงานหรือบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยที่ปฏิบัติงานได้ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานอาจจะมีโอกาสในหน้าที่การงานที่ต่ำกว่า รวมทั้งต้องแข่งขันกับแรงงานต่างชาติที่เข้ามาแข่งขันในอาชีพที่เปิดโอกาสให้มีการเคลื่อนย้ายอย่างเสรีภายใต้เงื่อนไขของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งอาจจะทำให้ต้องเผชิญปัญหาและอุปสรรคในการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้แน่นอน ดังนั้นสิ่งที่ต้องเร่งพัฒนาตนเองอย่างเร่งด่วน เมื่อกล่าวถึงมาตรฐานวิชาชีพสาขาวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้คนวัยทำงานหรือบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยสามารถผลักดันตนเองให้ได้มาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานนั้นจะเป็นเรื่องของ มาตรฐานการในอาชีพ การท่องเที่ยว มาตรฐานการทำงานที่เป็นระบบ มาตรฐานการสื่อสารภาษาอังกฤษ และภาษาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในวิชาชีพสาขาวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว มาตรฐานการใช้คอมพิวเตอร์และสื่อสารสารสนเทศ เป็นต้น

1.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

นอกจากประเด็นของตัวบุคคลที่หมายถึง คนวัยทำงาน หรือบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยแล้วนั้น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งของและสถานที่ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ สถานที่ทำงานในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับคน เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง แล้วนั้น Poolkiao (2013) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีบทบาทสำคัญในการทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ได้ตามมาตรฐาน หรือ ต่ำกว่ามาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Aimjai (2013) ที่พบว่าสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งของและสถานที่ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ สถานที่ทำงานในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับคน เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ในอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวมีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงานของคนวัยทำงานหรือบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวไทย โดยปกติแล้วผลงานวิจัยที่ดีควรจัดทำในสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นจริง ทำให้ทราบพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง รวมทั้งได้ทราบถึงผลกระทบโดยตรงในสถานการณ์จริง ๆ เหล่านั้นอีกด้วย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับตัวเองให้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นได้เป็นอย่างดี ตามความคิดเห็นของผู้เขียนสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะมีส่วนในการสร้างบรรยากาศในการทำงาน แต่การที่ไม่ได้เคยสัมผัสกับสิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลง อาจจะทำให้เกิดความตกตะลึงในวัฒนธรรม (Culture Shock) จนไม่สามารถปรับตัวได้ เช่น การสื่อสารภาษาต่างประเทศ การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ วิธีการทำงานในวัฒนธรรมที่หลากหลาย เป็นต้น ซึ่งเป็นที่หลีกเลี่ยงไม่ได้เมื่อประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อันเนื่องมาจากการแข่งขันกันอย่างรุนแรง โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถสร้างรายได้ให้กับกลุ่มประเทศอาเซียนได้อย่างมหาศาล ถึงแม้ว่าจะมีการรวมตัวกันในการพัฒนาไปพร้อม ๆ กัน แต่ทุกประเทศก็จะต้องหารายได้ให้กับประเทศตนเองเช่นเดียวกัน จึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงการแข่งขันกันในหมู่ของประเทศอาเซียนได้

2. ด้านทัศนคติการทำงานของคนวัยทำงานในอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวไทยภายใต้เงื่อนไขของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ด้านพฤติกรรมที่กล่าวมาข้างต้น ตามแนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมองค์การ อาทิ Ajzen (1989) Talbot, Canavan & Miles (2007) และ Terry, Hogg & McKimmie (2000) กล่าวว่าสามารถสังเกตได้จากการแสดงพฤติกรรมออกมาในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่คนวัยทำงาน หรือบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวไทยได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ แต่ในส่วนของทัศนคติของคนวัยทำงาน หรือบุคลากรนั้นอาจจะยากในการรับรู้และเข้าใจ ถ้าคนวัยทำงาน หรือบุคลากรคนนั้นไม่ได้แสดงพฤติกรรมออกมาโดยตรง ซึ่งเป็นเรื่องยากในการอธิบายผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นตามมา กรณีของคนวัยทำงาน หรือบุคลากรที่มีทัศนคติที่ดี ย่อมคาดการณ์ได้ว่าพฤติกรรมการทำงานน่าจะออกมาในทางที่ดี ในทางกลับกัน หากว่าคนวัยทำงาน หรือบุคลากรมีทัศนคติที่ไม่ดี ย่อมคาดการณ์ได้ว่าพฤติกรรมการทำงานน่าจะออกมาในทางที่ไม่ดี ทั้งนี้หากกล่าวถึงอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยว จำเป็นต้องอาศัยคนที่มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน เพราะงานในอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวเป็นงานการให้บริการที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่จะมาใช้บริการ

ในครั้งต่อไปในอนาคต ดังเช่น การศึกษาของ Hiranakij (2010) พบว่าทัศนคติการทำงานของคนวัยทำงานหรือบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยภายใต้เงื่อนไขของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ควรมีลักษณะเชิงบวก หรือความคิดเชิงบวก (Positive Thinking) ซึ่งจะส่งผลดีต่อพฤติกรรมในการส่งเสริมและพัฒนางานด้านการบริการ และการมีความคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking) จะเป็นส่วนผลักดันให้ความคิดเชิงบวกที่มีอยู่ในตัวของคนวัยทำงาน หรือบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยได้มีการพัฒนาในทิศทางของการสร้างมูลค่าเพิ่มในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยภายใต้เงื่อนไขของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่คาดว่าจะมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถสร้างรายได้อย่างมหาศาล ซึ่งต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ที่ทำให้เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการต่อไปในอนาคต ดังนั้น การพิจารณาในประเด็นดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นประเด็นที่สำคัญในการนำไปสู่การทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเกิดความยั่งยืนได้ในอนาคต

2.1 ความคิดเชิงบวก (Positive Thinking)

ความคิดเชิงบวกเป็นทัศนคติที่องค์กรมีความต้องการให้เกิดขึ้นพนักงานทุก ๆ คนในองค์กร ทั้งนี้ความคิดเชิงบวก ตามที่ Peiffer (1992) และ Chockwatana (2008) กล่าวว่าความคิดเชิงบวกเป็นความสามารถในการพัฒนาระบบความคิดที่เป็นระบบในการคิดดี รู้สึกดี และการแสดงพฤติกรรมที่ดีในทุกสถานการณ์ที่ต้องมีการเผชิญ ทั้งนี้ Pomsuwan (2011) กล่าวว่าวัฒนธรรมญี่ปุ่นเป็นวัฒนธรรมที่สามารถแสดงให้เห็นถึงการคิดเชิงบวก ที่พนักงานทุก ๆ คน จะสร้างระบบความคิดในการแก้ไขปัญหาที่ทุก ๆ คนจะประสานงานกันเป็นทีม มีความรู้สึกดีต่อการแก้ไขปัญหาและแสดงพฤติกรรมในการแก้ไขปัญหาที่มีส่วนส่งเสริมให้ทุก ๆ คนมีขวัญและกำลังใจในการเผชิญปัญหาในครั้งต่อ ๆ ไป ซึ่งจะเป็นผลดีในการสร้างบรรยากาศในการทำงานและทำให้ทุก ๆ คนไม่ยอมแพ้ต่อปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดังนั้นหากคนวัยทำงาน หรือบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยมีลักษณะของการคิดเชิงบวก เหมือนกับคนญี่ปุ่น ไม่ว่าจะเกิดวิกฤตการณ์ใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ก็สามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นผลสำเร็จอย่างแน่นอน สำหรับความคิดเห็นของผู้เขียนเกี่ยวกับความคิดเชิงบวกในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำเป็นต้องเกิดขึ้นกับทุก ๆ คนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งจะเป็จุดเด่นของอุตสาหกรรมที่สามารถสร้างคน สร้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้กับประเทศอย่างมหาศาล แต่ทั้งนี้ทุก ๆ คน ไม่ได้เกิดมาที่จะเป็นคนคิดเชิงบวกได้ทุก ๆ คน แต่ความคิดเชิงบวกสามารถพัฒนาได้ เพียงแต่ว่าจะมีวิธีการใดที่จะทำให้อความคิดเชิงบวกเกิดขึ้นได้ ซึ่งผู้เขียนเชื่อว่าการฝึกอบรมที่มีวิทยากรที่มีความเข้าใจในเรื่องความคิดเชิงบวกสามารถสร้างระบบความรู้สึกในการคิดเชิงบวกและสามารถระบุถึงประโยชน์ของความคิดเชิงบวกเพื่อการพัฒนาตนเองและการพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้เนื้อหาในการผลักดันการไปสู่การคิดเชิงบวกจะต้องเป็นภาษาที่ง่ายต่อการรับรู้และเข้าใจเป็น ก็อาจจะเพียงพอที่จะรับประกันในการสร้างคนที่มีลักษณะความคิดเชิงบวกได้เป็นอย่างดี แต่ก็ต้องการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งพนักงานใหม่และพนักงานเก่าที่อยู่ในองค์กร เพื่อจะได้เป็นวัฒนธรรมคนคิดเชิงบวกทั้งองค์กร

2.2 ความคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking)

ความคิดสร้างสรรค์ เป็นความคิดหลากหลายแปลกใหม่ที่จะนำไปสู่คำตอบของสิ่งที่ต้องการหาคำตอบ หรือปัญหาที่ต้องการแก้ไขในการทำงาน (Piirto, 2004) สอดคล้องกับความคิดของ Punmanee (1997) และ Pornrungrroj (2003) ที่กล่าวว่าความคิดสร้างสรรค์ เป็นความสามารถของบุคคล ในการคิดตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้มากกว่าวงไกล หลายทิศทาง แปลกใหม่ และมีคุณค่า โดยสามารถคิด ดัดแปลงปรุงแต่งผสมผสานความคิดเดิมให้เกิดเป็นสิ่งที่แปลกใหม่ และเป็นประโยชน์ ทั้งนี้ความคิด สร้างสรรค์ หากนำมาผสมผสานกับความคิดเชิงบวก ในความคิดเห็นของผู้เขียนนั้นมีความคิดว่าจะทำให้เกิด พลังอย่างมหาศาลในการผลักดันความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งหากสามารถมาใช้ในการขับเคลื่อนใน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยด้วย ก็จะทำให้เกิดความโดดเด่นอย่างชัดเจนในการได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ภายใต้เงื่อนไขของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

บทสรุป

คนทุก ๆ คนไม่สามารถหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงได้ หากการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้เป็นฉันทามติ ของคนส่วนใหญ่และเป็นเรื่องที่เกิดประโยชน์ต่อคนหมู่มากและประเทศชาติ ก็ต้องมีการปรับ พฤติกรรมและทัศนคติให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้น ทั้งนี้เพื่อความอยู่รอดของตนเองและการอยู่ร่วมกัน กับผู้อื่นได้อย่างปกติสุขและนำไปสู่การพัฒนาาร่วมกันในอนาคต ดังเช่น การปรับพฤติกรรมและทัศนคติ การทำงานเพื่อความอยู่รอดของคนวัยทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ภายใต้เงื่อนไขมาตรฐานของ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป็นต้น

References

- Aimjai, P. (2013). *The opportunity of Thai tourism on challenging to AEC*. Bangkok: Thannews. (in Thai)
- Aimpatch, N. (2014). *Thai tourism in ASEAN and direction of future of AEC*. Bangkok: Tourism Authority of Thailand. (in Thai)
- Ajzen, I. (1989). Attitude structure and behavior. In A. R. Pratkanis, S. J. Beckler, & A. G. Greenwald (Eds.), *Attitude structure and function* (pp. 241-274). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- ASEAN Tourism Strategic Marketing Plan 2012-2015. (2015). Retrieved September 22, 2015, from <http://www.bybrain.com>.

- Bakker, A. (2010). Psychosocial safety climate as a precursor to conducive work environments, psychological health problems, and employee engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(3), 795-814.
- Chockwatana, B. (2008). *Positive Thinking*. Retrieved September 22, 2015, from <http://u-sabai-d.com/Articles/MOPpage.html>. (in Thai)
- Hiranakij, K. (2010). *Thai Tourism hopes to be the Gateway of AEC*. Bangkok: Tourism Authority of Thailand. (in Thai)
- Honhradharom, J. (2012). *Thai human capitals for ASEAN community*. Bangkok: Mister Copy. (in Thai)
- Labour Market Research Division. (2010). *The conditions of ASEAN free labour mobility*. Bangkok: Ministry of Labour. (in Thai)
- Office of the National Economic and Social Development Board. (2012). *The Entry to ASEAN Community 2015* (Meeting Proceedings). Bangkok: Government House. (in Thai)
- Peiffer, V. (1992). *Positive Thinking: Everything you have always known about positive thinking but were afraid to put into practice*. Rockport, MA: Element.
- Piirto, J. (2004). *Understanding Creativity*. Scottsdale, AZ: Great Potential.
- Pitsuwan, S. (2012). *ASEAN competitive knowledge challenging* (S. Mokarvut, Editor) 2nd ed. Bangkok: Amarin. (in Thai)
- Pomsuwan, S. (2011). *Japanese teamwork culture in the business organization*. Retrieved September 22, 2015, from http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/jan_mar_11/pdf/aw26.pdf. (in Thai)
- Poolkaeo, K. (2013). *The labour mobility of professional in ASEAN community*. Bangkok: Nakorn Printing. (in Thai)
- Pornrunroj, C. (2003). *Creativity*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Punmanee, A. (1997). *Creative thinking*. Bangkok: Ton- Aoo. (in Thai)
- Srisangnam, P. (2014). *Migrants workers and ASEAN community*. Bangkok: Asean Studies Center of Chulalongkorn University. (in Thai)

- Talbot, C., Canavan, E. & Miles, K. (2007). *Understanding behavioural change: Theoretical principles and guidelines for policy*. Clare Talbot at the DWP Strategy Unit.
- Termpittayapaisith, A. (2012). The path of the strategy to ASEAN 2015. In *Annual Academic Seminar 2012*. Bangkok: The Thailand Development Research Institute. (in Thai)
- Terry, D., Hogg, M. & McKimmie, B. (2000). Attitude-behaviour relations: The role of in-group norms and mode of behavioural decision-making. *British Journal of Social Psychology*, 39, 337-361.
- Tunyawasinpong, S. (2014). *Road map of Thai tourism professionals on preparation for ASEAN free labour mobility competition*. Bangkok: The Thailand Development Research Institute. (in Thai)
- Turner, N., Barling, J. & Zacharatos, A. (2002). Positive psychology at work. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 715–728). New York: Oxford University Press.
- Wanberg, C. R. & Banas, J. T. (2000). Predictors and outcomes of openness to changes in a reorganizing workplace. *Journal of Applied Psychology*, 85, 132-142.

ผู้เขียน

รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

119 ถนนพระราม 4 คลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110

e-mail: suthinan.p@bu.ac.th