

การพัฒนาสมรรถนะผู้นำเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอัจฉริยะ

วิทยา นามเสาร์¹

บทคัดย่อ

การพัฒนาการท่องเที่ยวอัจฉริยะต้องอาศัยผู้นำที่มีสมรรถนะที่เหมาะสม เพื่อที่จะสร้างการมีส่วนร่วมจากชุมชน การดำเนินงานร่วมกับภาคีเครือข่ายต่างๆ รวมทั้งขับเคลื่อนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว บทความนี้ได้ทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอัจฉริยะ สมรรถนะผู้นำเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอัจฉริยะ และนำเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้นำเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอัจฉริยะ ซึ่งการพัฒนาการท่องเที่ยวอัจฉริยะให้ประสบความสำเร็จจึงต้องอาศัยการพัฒนาให้ผู้นำมีสมรรถนะให้มีสมรรถนะเชิงโอกาส สมรรถนะเชิงความสัมพันธ์ สมรรถนะเชิงความคิดรวบยอด สมรรถนะการจัดการ สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะเชิงผูกพัน และสมรรถนะเชิงสนับสนุน โดยการพัฒนาสมรรถนะผู้นำนั้น ควรใช้แนวทางของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่หลากหลาย มุ่งเน้นการทำให้ผู้นำชุมชนท่องเที่ยวสามารถขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวอัจฉริยะ สมรรถนะผู้นำ การพัฒนาสมรรถนะ

¹ อาจารย์คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกีรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
e-mail: Namsao.hangseng@gmail.com

Leadership Competency Development to Promote Smart Tourism.

Vittaya Namsao¹

Abstract

Smart tourism development requires competent leaders in order to create community participation from the community and collaboration among network partners for driving tourism promotion activities to promote tourism. This article was reviewed the concept of smart tourism and, leadership competencyies for to promote smart tourism promotion and presenting proposed guidelines for developing leadership competencies to promote smart tourism. The development success of smart tourism to be successful requireslies on the development of key competent leadership competencies, comprising to haveopportunity competency, relational competency, conceptual competency, management competency, strategic competency, commitment competency, and supportive competency. In order to develop leadership competencies to promote smart tourism, a variety of human resource development approaches should be adopted, focusing on enabling tourism community leaders to drive activities, and relying on information technology to use insupport tourism operations.

Keywords: Smart Tourism, Leadership Competency, Competency Development.

¹ Teacher, Faculty of Business Administration and Information Technology, Wasukri Center, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi.
e- mail: Namsao.hangseng@gmail.com

บทนำ

การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนตามแหล่งท่องเที่ยว สร้างรายได้ให้กับพื้นที่หรือชุมชนท้องถิ่น และช่วยยกระดับเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง การท่องเที่ยวมีรูปแบบที่หลากหลาย เช่น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และในปัจจุบันเริ่มมีการกล่าวถึง การท่องเที่ยวอัจฉริยะ (smart tourism) รูปแบบของการท่องเที่ยวที่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาทำให้จุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวนั้นเป็นแหล่งดึงดูดนักท่องเที่ยว และเสริมสร้างประสบการณ์ให้กับนักท่องเที่ยวผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Lee, Hunter, & Chung, 2020) นักท่องเที่ยวสามารถตัดสินใจได้อย่างสะดวก สามารถทำธุรกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็วและคล่องตัว รวมทั้งยังได้รับประสบการณ์เพิ่มจากการใช้เทคโนโลยีเข้ามาผนวกไว้กับการท่องเที่ยว ในมุมมองผู้ประกอบการท่องเที่ยวนั้นผู้ประกอบการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อสร้างประสบการณ์ คุณค่า และความประทับใจให้กับลูกค้า เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และพัฒนาไปสู่ความยั่งยืน (Gretzel et al., 2015; Boes, Buhalis, & Inversini, 2015) ในการพัฒนาการท่องเที่ยวอัจฉริยะ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีสมรรถนะ (competency) ใหม่ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว

ประเทศไทยได้ส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว และพัฒนาหมู่บ้านท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนากการท่องเที่ยวของไทย (ชญาพัฒน์ เลิศอำนาจกิจเสรี, 2563) การส่งเสริมดังกล่าวนี้ได้ก่อให้เกิดการรวมกลุ่มเพื่อพัฒนากการท่องเที่ยวโดยชุมชนขึ้นเป็นจำนวนมาก และมีหลายชุมชนที่ประสบความสำเร็จ ดังเช่น ชุมชนศิรีวง จังหวัดนครศรีธรรมราช ชุมชนเกาะยาวน้อย จังหวัดพังงา ชุมชนบ้านแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ชุมชนบ้านนาต้นจั่น จังหวัดสุโขทัย และชุมชนบ้านแม่พูล จังหวัดอุตรดิตถ์ (เพชรศรี นนท์ศิริ, 2555) บทเรียนความสำเร็จที่ได้จากชุมชนเหล่านี้ต่างสะท้อนให้เห็นว่า ชุมชนต้องเข้ามามีบทบาทในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์การท่องเที่ยว ตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยว จนเกิดการบอกต่อและเดินทางมาท่องเที่ยวซ้ำ ยังผลให้เกิดการกระจายผลประโยชน์ไปยังคนในชุมชน (Tosun & Timothy, 2003; บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และ เพ็ญศิริ ศรีคำภา, 2557; พิมพ์ระวี โรจน์รุ่งสัจ, 2553)

การพัฒนาการท่องเที่ยวอัจฉริยะจำเป็นต้องให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อที่จะทำให้เกิดการพัฒนาในลักษณะการระเบิดจากข้างใน มีการคิดและลงมือทำโดยชุมชน และชุมชนได้รับประโยชน์ตอบแทนจากการท่องเที่ยวกลับคืน ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนให้ดียิ่งขึ้น กระนั้นมธุรา สนวนศรี (2559) พบว่า ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ ของคนในชุมชนในด้านการท่องเที่ยวนั้นยังมีจำกัด ทำให้ไม่สามารถขับเคลื่อนการท่องเที่ยวให้ประสบความสำเร็จได้อย่างเต็มที่ ส่วนผกามาศ ชัยรัตน์ และคณะ (2563) พบว่า ชุมชนมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต สื่อสารสิ่งที่ต้องการผ่านการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ จัดการข้อมูล และสนใจเรียนรู้และติดตามการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีใหม่ๆ ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้นในการพัฒนาการท่องเที่ยวอัจฉริยะจึงควรมุ่งเน้นการส่งเสริมให้ชุมชนมีความพร้อมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีการพัฒนาสมรรถนะใหม่ๆ เพื่อที่จะเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวของชุมชนให้ประสบความสำเร็จ

ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวโดยชุมชนคือ ผู้นำ โดยอาจกล่าวได้ว่า ผู้นำคือปัจจัยแห่งความสำเร็จที่จะทำให้การท่องเที่ยวโดยชุมชนประสบความสำเร็จ ผู้นำจะมีส่วนสำคัญในการ

สร้างความร่วมมือจากคนในชุมชนเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนให้เกิดขึ้น และร่วมกันขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จัก รองรับและตอบสนองนักท่องเที่ยว จนทำให้การท่องเที่ยวเป็นแหล่งสร้างรายได้ให้กับชุมชน (Sawatsuk et al., 2018; Kontogeorgopoulos, Churyen, & Duangsaeng, 2014; เพชรศรี นนท์ศิริ, 2555; สุธิญา พรหมมาก, 2554) อย่างไรก็ตาม องค์ความรู้ที่แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาศมรรถนะผู้นำที่เป็นรูปธรรม โดยเฉพาะในเรื่องการท่องเที่ยวอัจฉริยะนั้นยังมีจำกัด (Boes, Buhalis, & Inversini, 2015) ดังนั้นบทความนี้จึงได้ทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอัจฉริยะ สมรรถนะผู้นำเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอัจฉริยะ และนำเสนอแนวทางการพัฒนาศมรรถนะผู้นำเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอัจฉริยะ

การท่องเที่ยวอัจฉริยะ

คำว่าอัจฉริยะ หรือ smart เป็นคำที่มีการกล่าวถึงกันมากในช่วง 5-10 ปีที่ผ่านมา คำนี้สื่อถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิต การประกอบการและการพัฒนาประเทศเป็นโครงสร้างพื้นฐาน (infrastructure) ที่จำเป็นและช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศ ยกย่องธุรกิจให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน และช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตของคนในสังคมให้ดีขึ้น (Boes, Buhalis, & Inversini, 2015) สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นเริ่มมีการกล่าวถึงคำว่า การท่องเที่ยวอัจฉริยะ (smart tourism) กันจนแพร่หลายมากยิ่งขึ้น

การท่องเที่ยวอัจฉริยะ หมายถึง การท่องเที่ยวที่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการท่องเที่ยวมาผนวกไว้ด้วยกันเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงทางการท่องเที่ยว ทำให้จุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวนั้นเป็นแหล่งดึงดูดนักท่องเที่ยว และเสริมสร้างประสบการณ์ให้กับนักท่องเที่ยวผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Lee, Hunter, & Chung, 2020) การท่องเที่ยวอัจฉริยะนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้ในกระบวนการพัฒนาการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการท่องเที่ยวนำเทคโนโลยีมาเพื่อสร้างประสบการณ์คุณค่า และความประทับใจให้กับลูกค้า ใช้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมาเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้กลายเป็นประสบการณ์ใหม่ เพิ่มประสิทธิภาพ และความยั่งยืนให้กับการท่องเที่ยว (Gretzel et al., 2015; Boes, Buhalis, & Inversini, 2015)

การท่องเที่ยวอัจฉริยะเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเพื่อแก้ไขความผิดพลาดของข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อช่วยให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจใช้จ่ายในการท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้น เช่น การใช้จ่ายค่าที่พัก ค่าเดินทาง ค่าอาหาร โดยมีข้อมูลทันเหตุการณ์และประกาศแจ้งข่าวต่างๆ ได้อย่างทันท่วงที อีกทั้งยังช่วยให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสบรรยากาศของแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น ดังตัวอย่างของการท่องเที่ยวในประเทศเกาหลีใต้ ซึ่งได้นำแอปพลิเคชัน “I Tour Seoul” มาอำนวยความสะดวกสืบค้นข้อมูล และการนำทางให้แก่นักท่องเที่ยวทั่วโลก แอปพลิเคชันนี้รองรับการใช้งานภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น เยอรมัน และจีน นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังสามารถเข้าถึงข้อมูลสภาพอากาศ ประวัติศาสตร์ของแหล่งท่องเที่ยว ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยว และที่พักได้อย่างสะดวกผ่านสมาร์ทโฟน (ณภัทร ญาโนภาส, 2561)

การผลักดันสู่รูปแบบการท่องเที่ยวอัจฉริยะต้องอาศัยภาวะผู้นำ (Lee, Hunter, & Chung, 2020; Gretzel et al., 2015; Boes, Buhalis, & Inversini, 2015) โดยผลงานวิจัยของ Boes, Buhalis, & Inversini (2015) พบว่า ความสำเร็จของการพัฒนาจุดหมายปลายทางอัจฉริยะในบาเซิลนา อัมสเตอร์ดัม และเฮลซิงกิ คือ การมีผู้นำที่มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ มีความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลง

(change management) และสามารถทำงานร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาฐานข้อมูล สร้างสรรค์สารสนเทศต่างๆ เพื่อเอื้อต่อนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ดังนั้นการเตรียมความพร้อมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ หรือการพัฒนาสมรรถนะที่เอื้อต่อการท่องเที่ยวอัจฉริยะจึงเป็นสิ่งจำเป็น

สมรรถนะผู้นำเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอัจฉริยะ

สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะที่มีอยู่ในตัวคน ซึ่งส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่สูง (Spencer & Spencer, 1993; Dubois, 2004; Shermon, 2004; Sturma, Vera, & Crossan, 2017) โดย Spencer & Spencer (1993) ได้จำแนกคุณลักษณะของสมรรถนะออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1 แรงขับ คือสิ่งที่กระตุ้นให้คนคิดหรือแสดงพฤติกรรมออกมา เป็นคุณลักษณะที่จะผลักดัน ชี้ทาง และเลือกที่จะให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่น คนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (n- achievement) จะเป็นคนที่มีความพยายาม ตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย มีความรับผิดชอบ และมีวินัยที่จะทำให้บรรลุตามเป้าหมาย

2 คุณลักษณะ คือ คุณลักษณะทางกายภาพและคุณลักษณะภายในของบุคคล เช่น ความมั่นคงในอารมณ์

3 การรับรู้ตน ประกอบด้วยทัศนคติ ค่านิยม และภาพลักษณ์ที่บุคคลแต่ละคนรับรู้

4 ความรู้ เป็นข้อมูล สารสนเทศที่บุคคลแต่ละคนรวบรวมและสะสมเอาไว้

5 ทักษะ คือ ความสามารถในการทำงาน ทั้งงานที่ต้องใช้ทักษะทางกายภาพ และทักษะทางความคิด

แรงผลักดันที่ทำให้บุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมนั้นจะเป็นส่วนที่อยู่ภายใน หากเปรียบด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (iceberg model) ส่วนนี้คือ ส่วนที่อยู่ใต้น้ำแข็ง ไม่สามารถมองเห็นได้ ซึ่งถือเป็นบุคลิกภาพหลัก (core personality) เปลี่ยนแปลงได้ค่อนข้างยาก สมรรถนะส่วนนี้ ได้แก่ การรับรู้ตน คุณลักษณะ และแรงขับ องค์ประกอบเหล่านี้อาจเปลี่ยนแปลงได้โดยการพัฒนา การอบรม การกล่อมเกลา และการเสริมสร้างประสบการณ์ ขณะที่อีกส่วนหนึ่งนั้นสามารถมองเห็นได้ง่าย เป็นส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่โผล่เหนือน้ำ ได้แก่ ความรู้ และทักษะ ซึ่งสามารถพัฒนาได้ง่ายกว่า เช่น การใช้วิธีการฝึกอบรม (Spencer & Spencer, 1993; นิสดาร์ก เวชยานนท์, 2559) ผลการวิจัยในต่างประเทศแสดงให้เห็นว่าสมรรถนะของผู้นำเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะขับเคลื่อนธุรกิจที่ดำเนินการโดยชุมชนให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งรายการสมรรถนะที่จำเป็นมี 7 ประการ ได้แก่ สมรรถนะเชิงโอกาส สมรรถนะเชิงความสัมพันธ์ สมรรถนะเชิงความคิดรวบยอด สมรรถนะการจัดการ สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะเชิงผูกพัน และสมรรถนะเชิงสนับสนุน (Man & Lau, 2000; Rahman, Ahmad, & Taghizadeh, 2016)

สมรรถนะเชิงโอกาส (opportunity competencies) คือ สมรรถนะที่มุ่งเน้นถึงการให้ความสำคัญกับโอกาสทางการตลาด เกี่ยวข้องกับความสามารถในแสวงหา พัฒนา และประเมินโอกาสต่างๆ ทางการตลาด สามารถแปลงโอกาสหรือความเสี่ยงต่างๆ มาเป็นผลลัพธ์เชิงบวก ซึ่งผู้ประกอบการจำเป็นต้องเข้าใจและตระหนักถึงอุปสงค์ของลูกค้า และสามารถสนองตอบอุปสงค์ของลูกค้า นำมาซึ่งผลลัพธ์ทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงิน ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ส่วนสมรรถนะเชิงความสัมพันธ์ (relationship competencies) คือ สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล-บุคคล หรือบุคคล-กลุ่ม สร้างการติดต่อและการเชื่อมโยงโอกาสทางธุรกิจ ดังนั้นสมรรถนะนี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้าง

ความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการกับลูกค้า ผู้จัดส่งวัตถุดิบ และชุมชน นอกจากนี้ สมรรถนะเชิงความสัมพันธ์ยังครอบคลุมทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทักษะการสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์ และการสร้างเครือข่ายอีกด้วย

สมรรถนะเชิงความคิดรวบยอด (conceptual competencies) คือ ความสามารถในการคิด เช่น การคิดอย่างจินตนาการ (think intuitively) การคิดต่างมุม การคิดเชิงนวัตกรรม และการประเมินความเสี่ยง สมรรถนะเชิงความคิดรวบยอดนี้ช่วยให้ผู้ประกอบการวิเคราะห์ ตัดสินใจ แก้ปัญหา และลงมือทำเพื่อขับเคลื่อนให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ขณะที่สมรรถนะการจัดการ (management competencies) คือ สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ กายภาพ การเงิน และเทคโนโลยีทั้งภายนอกและภายในของธุรกิจ ครอบคลุมการวางแผน การจัดองค์การ การนำ การจูงใจ และการควบคุม

สำหรับสมรรถนะเชิงกลยุทธ์ (strategic competencies) นั้นครอบคลุมการกำหนดวิสัยทัศน์ การประเมินและกำหนดเป้าหมาย การสร้างการเปลี่ยนแปลง การประเมินตำแหน่งการแข่งขัน การขับเคลื่อนสู่เป้าหมาย การใช้กลวิธีต่างๆ เพื่อตอบสนองลูกค้าและคู่แข่ง และการติดตามผลลัพธ์ของการประกอบการตลอดช่วงเวลาของการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ส่วนสมรรถนะเชิงความผูกพัน (commitment competencies) คือ สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการพยายามอย่างมุ่งมั่น ผูกพันต่อเป้าหมายในระยะยาว การพัฒนางาน การให้ความสำคัญกับพนักงาน ความผูกพันที่มีต่อความเชื่อ ค่านิยม และเป้าหมายส่วนบุคคล รวมทั้งการกลับมาลุกขึ้นสู้ใหม่อีกครั้งภายหลังจากที่ประสบความล้มเหลว และประการสุดท้าย สมรรถนะเชิงสนับสนุน (supportive competencies) คือ การเรียนรู้ การปรับตัว การจัดการเวลา การประเมินตนเอง การสร้างความสมดุลให้กับชีวิต การจัดการความกังวล และการมีจริยธรรมในการประกอบการ สมรรถนะเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จ

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้นำเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอัจฉริยะ

การพัฒนาสมรรถนะผู้นำเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอัจฉริยะสามารถดำเนินการโดยใช้แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) ซึ่งหมายถึง กระบวนการสำหรับการพัฒนาและการปลดปล่อย (unleashing) ความชำนาญของมนุษย์โดยผ่านการพัฒนาองค์การ การฝึกอบรม และพัฒนาในระดับบุคคล ช่วยให้บุคลากรได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้เพื่อนำมาปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้เพิ่มสูงขึ้น (Nadler, 1990; Swanson & Holton III, 2009) ซึ่งควรอาศัยวิธีการ ดังนี้ (Aguinis, 2013)

1. การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน เป็นการฝึกอบรมที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานโดยหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานที่มีความเชี่ยวชาญ และสามารถออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมที่เรียนรู้เป็นระยะเวลาสั้นๆ ในแต่ละวัน หรือในแต่ละสัปดาห์ สะสมชั่วโมงการฝึกอบรมไปเรื่อยๆ จนครบตามโปรแกรม การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงานมีข้อดี คือ ลดค่าใช้จ่าย เนื่องจากพนักงานยังคงทำงานตามเวลาปกติ ไม่เสียเวลาการทำงานหรือวันลาเพื่อเข้ารับการฝึกอบรม

2. ระบบพี่เลี้ยง เป็นการพัฒนาในลักษณะตัวต่อตัวระหว่างพี่เลี้ยงซึ่งเป็นผู้ที่มีความอาวุโสในงาน พี่เลี้ยงเป็นแบบอย่าง (role model) และคอยสอนแนะช่วยเพิ่มทักษะต่างๆ ให้กับพนักงานที่อาวุโสน้อยกว่า

3. การสอนงาน หัวหน้างานให้คำชี้แนะการทำงานแก่ลูกน้องในแต่ละขั้นตอนของการทำงาน วิธีการนี้ช่วยเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับการทำงานนั้นๆ การสอนงานนอกจากจะช่วยพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานแล้วยังสามารถนำมาใช้พัฒนาศักยภาพของลูกน้องให้สูงขึ้นด้วย

4. การหมุนเวียนงาน วิธีการที่ช่วยเพิ่มทักษะการทำงานได้ดี ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้ทำงานที่หลากหลายตามบทบาทและหน้าที่ที่ได้หมุนเวียนไป การหมุนเวียนงานช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้งานและปัญหาการทำงานในหน่วยงานอื่น ทำให้มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์การทำงานที่กว้างขึ้น

5. การมอบหมายงานพิเศษ วิธีการนี้ช่วยสร้างโอกาสให้บุคคลได้ทำงานที่ท้าทาย เพิ่มพูนทักษะเฉพาะตามเป้าหมายตลอดช่วงเวลาที่ได้รับมอบหมายงานพิเศษ ซึ่งมักจัดในลักษณะของโครงการพิเศษ (special project) ให้บุคคลได้คิดและดำเนินการตัดสินใจต่างๆ ตลอดโครงการ ข้อดี คือ บุคคลได้เรียนรู้ที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำโครงการพิเศษ โดยมีหัวหน้างานคอยให้คำแนะนำ และให้ข้อมูลป้อนกลับผลการปฏิบัติงานตลอดระยะเวลาของโครงการ

6. การเข้าร่วมประชุมสัมมนา วิธีการที่ช่วยให้บุคคลได้รับความรู้ที่ทันสมัย บุคคลได้เพิ่มประสบการณ์วิชาชีพของตนเองจากการเข้าเป็นสมาชิก เข้าร่วมประชุม นำเสนองาน และฝึกทักษะต่างๆ กับสถาบันหรือองค์กรวิชาชีพ ซึ่งมีข้อดี คือ การได้แลกเปลี่ยนและเรียนรู้วิธีการที่ดี (best practice) ต่างๆ เกี่ยวกับวิชาชีพที่สามารถนำมาปรับใช้ในงานของตนเอง

ในการพัฒนาสมรรถนะนั้นควรเสริมสร้างจุดแข็ง และพัฒนาจุดอ่อนเพื่อช่วยให้ผู้นำท้องที่เยวเป็นบุคคลที่เรียนรู้ และส่งเสริมการทำงานในอนาคต ป้องกันปัญหาด้านผลการปฏิบัติงานที่เคยเกิดขึ้นในอดีตไม่ให้เกิดซ้ำอีก การพัฒนาสมรรถนะผู้นำเริ่มต้นจากนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินสมรรถนะมาวางแผนและระบุความจำเป็นที่ต้องได้รับการพัฒนา แล้วเลือกใช้วิธีการพัฒนาข้างต้นดังกล่าว ทั้งนี้การพัฒนาสมรรถนะผู้นำเพื่อส่งเสริมการท้องที่เยวอัจฉริยะควรมุ่งเน้นการทำให้ผู้นำชุมชนท้องที่เยวสามารถขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน เช่น งานด้านการตลาดเชิงรุก การจัดทำสื่อโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัล การสร้างช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์ของชุมชนเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจซื้อ และเป็นช่องทางที่นักท่องเที่ยวสามารถทำรายการสั่งซื้อ พร้อมชำระค่าสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก

นอกจากนี้ยังควรที่จะส่งเสริมให้ผู้นำชุมชนท้องที่เยวสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในด้านการสร้างเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล และเรียนรู้กับวิสาหกิจอื่นๆ ได้กว้างขวาง (ชญาพัฒน์ เลิศอำนาจกิจเสรี, 2563) ผู้นำชุมชนท้องที่เยวที่มีสมรรถนะเหมาะสมจะสามารถกำหนดขอบเขต การแข่งขันของธุรกิจ (competitive scope) โดยวิเคราะห์สภาพแวดล้อมได้อย่างแม่นยำ ประเมินโอกาส อุปสรรคต่างๆ ที่มีต่อการท้องที่เยวชุมชนได้อย่างถูกต้อง นำข้อมูลมากำหนดทิศทาง (setting direction) และปฏิบัติการต่างๆ (take action) โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศขับเคลื่อนการดำเนินงานของชุมชนท้องที่เยวไปสู่ทิศทางที่ได้กำหนดไว้ ทำให้ชุมชนท้องที่เยวประสบความสำเร็จ และเจริญเติบโตต่อไปได้อย่างยั่งยืน (Man, Lau, & Snape, 2008; Wonga, Boon-ittb, & Wongc, 2011; Armstrong, 2016)

บทสรุป

ผู้นำเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการท้องที่เยวอัจฉริยะ ควรเป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะความสามารถ และคุณลักษณะภายในที่จะทำให้การท้องที่เยวอัจฉริยะ ในการพัฒนาการท้องที่เยวอัจฉริยะต้องมีส่วนร่วมจากชุมชน ภาคีเครือข่ายต่างๆ และการดำเนินงานต่างๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความท้าทายอย่างยิ่ง ดังนั้นในการพัฒนาการท้องที่เยวอัจฉริยะให้ประสบความสำเร็จจึงต้องอาศัยการพัฒนาให้ผู้นำมีสมรรถนะที่เหมาะสม สมรรถนะผู้นำที่ควรพัฒนา ได้แก่ สมรรถนะเชิงโอกาส สมรรถนะเชิงความสัมพันธ์ สมรรถนะเชิงความคิดรวบยอด สมรรถนะการจัดการ สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะเชิงผูกพัน และสมรรถนะเชิงสนับสนุน สำหรับแนวทางของการพัฒนาสมรรถนะผู้นำ ได้แก่ การใช้แนวทาง

ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยอาศัยการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน ระบบพี่เลี้ยง การสอนงาน การหมุนเวียนงาน การมอบหมายงานพิเศษ และการเข้าร่วมประชุมสัมมนา หัวใจสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะผู้นำเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอัจฉริยะ คือ การทำให้ผู้นำชุมชนท่องเที่ยวสามารถขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งควรที่จะส่งเสริมให้ผู้นำชุมชนท่องเที่ยวสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสร้างเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล และเรียนรู้กับหน่วยงานอื่นๆ เพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

- ชญาพัฒน์ เลิศอำนาจกิจเสรี. (2563). การศึกษาตัวแบบการจัดการวิสาหกิจชุมชนการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืนในภาคเหนือตอนบน. *วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน*, 27(2), 47-63.
- ณภัทร ญาโนภาส. (2561). นวัตกรรมการท่องเที่ยวยุคดิจิทัล. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี*, 7(2), 148-157.
- นิสตาร์ เวชยานนท์. (2559). *Competency- based approach* (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: เดอะกราฟิกซิสเต็มส์.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และเพ็ญศิริ ศรีคำภา. (2557). *การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน* (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: ธรรมสาร.
- ผกามาศ ชัยรัตน์ ประภาศรี พรหมประกาย ศรีสุตา จงสิทธิผล และณัฐพัชร มณีโรจน์. (2563). การพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เสริมทักษะการเรียนรู้ของชุมชนเพื่อประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวโดยชุมชน เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร. *วารสารบัณฑิตศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 13(1), 1-17.
- พิมพ์ระวี รัตน์รุ่งสัจตย์. (2553). *การท่องเที่ยวชุมชน*. กรุงเทพฯ: โอ. เอส. พริ้นติ้ง เฮาส์.
- เพชรศรี นนทศิริ. (2555). รูปแบบการดำเนินงานของกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนในเขตภาคเหนือตอนล่าง. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 8(2), 47-65.
- มธูรา สวนศรี. (2559). แนวทางการพัฒนาการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อสะท้อนอัตลักษณ์ตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง จังหวัดสมุทรปราการ. *กระแสวินธรรม*, 17(31), 41-55.
- สุธิญา พรหมมาก. (2554). ภาวะผู้นำกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง. *วารสารวิทยบริการ*, 22(3), 30-43.
- Aguinis, H. (2013). *Performance management* (3rd ed.). Boston: Pearson Education.
- Armstrong, M. (2016). *Armstrong's handbook of strategic human resource management* (6th ed.). Philadelphia: Kogen Page.
- Boes, K., Buhalis, D., & Inversini, A. (2015). Conceptualising smart tourism destination dimensions. In I. Tussyadiah & A. Inversini (eds.), *Information and communication technologies in tourism* (pp. 391-403). London: Springer International Publishing.
- Dubois, D. D. (2004). *Competency- based human resource management*. Palo Alto, Calif: Davies-Black pub.
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart tourism: Foundations and developments. *Electron Markets*, 25, 179-188.

- Kontogeorgopoulos, N., Churyen, A., & Duangsaeng, V. (2014). Success factors in community-based tourism in Thailand: The role of luck, external support, and local leadership. *Tourism Planning & Development*, 11(1), 106-24.
- Lee, P., Hunter, W. C., & Chung, N. (2020). Smart tourism city: Development and transformations. *Sustainability*, 12, 3958; doi:10.3390/su12103958.
- Man, T. W., & Lau, T. (2000). Entrepreneurial competencies of SME owner/managers in Hong Kong service sector: A qualitative analysis. *Journal of Enterprising Culture*, 8(3), 235-254.
- Man, T. W., Lau, T., & Snape, E. (2008). Entrepreneurial competencies and the performance of small and medium enterprises: An investigation through a framework of competitiveness. *Journal of Small Business & Entrepreneurship*, 21(3), 257-276.
- Nadler, L. (1990). *The handbook of human resource development* (2nd ed.). New York: Wiley.
- Rahman, S. A., Ahmad, N. H., & Taghizadeh, S. K. (2016). Entrepreneurial competencies of BoP entrepreneurs in Bangladesh to achieve business success. *Journal of General Management*, 42(1), 45-63.
- Sawatsuk, B., Darmawijaya, I, Ratchusanit, S., & Phaokrueng, A. (2018). Factors determining the sustainable success of community-based tourism: Evidence of good corporate governance of Mae Kam Pong homestay, Thailand. *International Journal of Business and Economic Affairs (IJBEA)*, 3(1), 13-20.
- Shermon, G. (2004). *Competency- based HRM: a strategic resource for competency mapping, assessment and development centres*. New Delhi: Tata McGraw-Hill.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Sturma, R. E., Vera, D., & Crossan, M. (2017). The entanglement of leader character and leader competence and its impact on performance. *The Leadership Quarterly*, 28, 349-366.
- Swanson, R. A., & Holton III, E. F. (2009). *Foundations of human resource development* (2nd ed.). San Francisco, CA : Berrett-Kohler.
- Tosun, C., & Timothy, D. (2003). Arguments for community participation in the tourism development process. *Journal of Tourism Studies*, 14(2), 2-14.
- Wonga, C. Y., Boon-ittb, S., & Wongc, C. W. Y. (2011). The contingency effects of environmental uncertainty on the relationship between supply chain integration and operational performance. *Journal of Operations Management*, 29(6), 604-615.