

นิพนธ์ต้นฉบับ

Original article

ประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาทักษะ ทบทวนทักษะ และเสริมสร้างทักษะชีวิตวิถีใหม่ของบุคลากรธุรกิจ การท่องเที่ยวในการป้องกันการแพร่กระจาย เชื้อโรคโควิด 19 เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ทัศนมินทร์ รัชตารณรัชต์ ปร.ด.*

ณิรณัฐ วงศ์เจริญ ปร.ด.**

สรพรเพชญ์ เรืองอร่าม ศษ.ม.***

* ศูนย์วิจัยและพัฒนาระบบความมั่นคงและความปลอดภัยชายฝั่งเศรษฐกิจอ่าวไทยและอันดามัน

กรุงเทพมหานคร

** มหาวิทยาลัยพะเยา จังหวัดพะเยา

*** สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วันรับ:	26 ต.ค. 2564
วันแก้ไข:	23 ธ.ค. 2565
วันตอบรับ:	4 ม.ค. 2565

บทคัดย่อ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาทักษะ การทบทวนทักษะ และการเสริมสร้างทักษะชีวิตวิถีใหม่ของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวร่วมกับปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) บุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยว เกาะสมุย จำนวน 274 คน และ (2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 20 คน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบ สัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งมีโครงสร้าง และโปรแกรมการพัฒนาทักษะ การทบทวนทักษะ และการเสริมสร้างทักษะชีวิต วิถีใหม่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา paired t-test และ independent t-test และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผล การศึกษาพบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวกลุ่มทดลองหลังการเข้าร่วมโปรแกรม มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการเข้าร่วมโปรแกรม (Mean=2.23, 3.79, SD=0.77, 0.63) ตามลำดับ ค่าคะแนนเฉลี่ย สมรรถนะของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวระหว่างกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.01$) ด้านการให้คุณค่าปัญญาประดิษฐ์สมุยขณะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean=4.40, SD=0.60) จาก ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการใช้ปัญญาประดิษฐ์สมุยขณะร่วมกับโปรแกรมฯ ช่วยเพิ่มความรู้ และทักษะของบุคลากร- ธุรกิจการท่องเที่ยวในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 ให้สูงขึ้นได้

คำสำคัญ: การพัฒนาทักษะ; การทบทวนทักษะ; การเสริมสร้างทักษะชีวิตวิถีใหม่; บุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยว; โรคโควิด 19

บทนำ

โรคโควิด 19 เป็นโรคอุบัติใหม่ที่เกิดจากเชื้อโคโรนาไวรัส กลายเป็นโรคระบาดไปทั่วโลก ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิต และส่งผลต่อเศรษฐกิจทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยด้วยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในปัจจุบันหลายประเทศเลือกใช้มาตรการปิดประเทศโดยระงับการเดินทางเข้ามาของนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นการชั่วคราวเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค รวมถึงประเทศไทยด้วย จากสถานการณ์ดังกล่าวจะทำให้จีดีพีของไทยลดลงจากประมาณการเดิมโดยภาคธุรกิจที่ได้รับผลกระทบรุนแรง ได้แก่ ภาคการท่องเที่ยว ธุรกิจบันเทิง สันทนาการและสิ่งทอ⁽¹⁾ ทั้งนี้ธุรกิจด้านการท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้สำคัญของระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจโรงแรมและที่พัก หลายแห่งต้องปิดให้บริการที่พักรับชั่วคราว รวมถึงธุรกิจนำเที่ยวทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ธุรกิจร้านค้าของที่ระลึกและร้านอาหารในสถานที่ท่องเที่ยวต่างได้รับผลกระทบอย่างหนัก การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวที่ต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงระบบการให้บริการไปจากเดิม มีการปรับบริการการท่องเที่ยวใหม่เป็นวิถีท่องเที่ยวที่คำนึงถึงสุขภาพ โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการต่างๆ การใช้ประโยชน์จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทำให้กระบวนการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลมีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละรายมากขึ้นภายใต้ฐานวิถีชีวิตใหม่ (new normal) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวและรักษาความสามารถในการแข่งขัน นอกจากนี้ เทคโนโลยีสมัยใหม่ยังช่วยยกระดับห่วงโซ่คุณค่าการท่องเที่ยว (tourism value chain) ซึ่งมีความซับซ้อนเนื่องจากเป็นภาคเศรษฐกิจที่เชื่อมโยงกับกลุ่มธุรกิจจำนวนมาก อาทิ โรงแรม บริษัทนำเที่ยว การขนส่ง ธุรกิจอาหาร คาเฟ่ ผู้จัดส่งวัตถุดิบ ผู้ประกอบการธุรกิจท้องถิ่น ฯลฯ ช่วยให้ผู้ประกอบการในห่วงโซ่สามารถเชื่อมโยงกันผ่าน platform ต่าง ๆ รวมถึงพัฒนาต่อยอดธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างและหลากหลาย⁽²⁾

จากสถานการณ์โรคโควิด 19 ส่งผลให้ทุกคนต้องมีการปรับตัวที่เรียกว่า new normal หมายถึง ความปกติใหม่ ฐานวิถีชีวิตใหม่ เป็นรูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีต อันเนื่องมาจากมีบางสิ่งมากระทบจนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหมายล่วงหน้าได้ ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย ในบริบทสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรงจนแพร่กระจายไปทั่วโลก ทำให้มีผู้ติดเชื้อและเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก มนุษย์จึงจำเป็นต้องป้องกันตนเองเพื่อให้มีชีวิตรอดด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดำรงชีวิตที่ผิดไปจากวิถีเดิม ๆ โดยมีการปรับพฤติกรรมการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อ ตลอดจนพฤติกรรมที่เคยทำมาเป็นกิจวัตร เกิดการบายเบนออกจากความคุ้นเคยแต่เดิมทั้งในดำเนินชีวิตส่วนตัว และการทำงาน จนในที่สุดทำให้เกิดความคุ้นชินก็จะกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปกติของผู้คนในสังคม ทั้งนี้ในกลุ่มบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยว เป็นกลุ่มบุคคลที่ลักษณะการทำงานจะต้องพบเจอกับนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายที่มา จึงทำให้มีความเสี่ยงสูงต่อการติดเชื้อ หรือเป็นพาหะในการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 ได้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรท่องเที่ยวในการป้องกันการติดเชื้อโรคโควิด 19 ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการสร้างการเรียนรู้เพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องและช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้สูงขึ้น⁽³⁾ ทั้งนี้สมรรถนะบุคลากรคือ คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่าหรือเหนือกว่าเกณฑ์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้⁽⁴⁾ ซึ่งสมรรถนะของบุคคลตามแนวคิดของ McClelland DC ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ความรู้ (knowledge) (2) ทักษะ (skill) (3) อัตมโนทัศน์ (self-concept) (4) คุณลักษณะเฉพาะ (traits) และ (5) แรงจูงใจ (motive)⁽⁴⁾ โดย

สมรรถนะสามารถสะท้อนให้เห็นได้จากพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละคน ซึ่งทั้งหมดเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้และพัฒนาขึ้นได้จากการฝึกอบรมหรือการฝึกฝนผ่านประสบการณ์จริงเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดในประเทศ ทั้งนี้เมื่อการระบาดของโรคโควิด 19 มีแนวโน้มลดลง แต่จะต้องมีการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 อย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นพื้นที่ที่ประชาชนมีรายได้ส่วนใหญ่มาจากธุรกิจการท่องเที่ยว หากไม่มีมาตรการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 ที่ดีจะส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจ คุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ ดังนั้น หลังวิกฤตครั้งนี้คงยากที่จะทำจุดขายใหม่แต่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยมีจุดขายด้านการบริการที่มีศักยภาพอยู่แล้ว เพียงแต่ต้องเพิ่มมูลค่าจุดขายเดิมให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น โดยมีการพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาทักษะ (upskill) ทบทวนทักษะ (reskill) และการเสริมสร้างทักษะชีวิตวิถีใหม่ (new normal skill) ของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 และการทำดิจิทัลแพลตฟอร์มให้เกิดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยมีขั้นตอนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Gagne RM⁽⁵⁾ มีการประเมินสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 ใน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ความรู้ (knowledge) (2) ทักษะ (skill) (3) อัตมโนทัศน์ (self-concept) (4) คุณลักษณะเฉพาะ (traits) และ (5) แรงจูงใจ (motive)⁽⁶⁾ และนำปัญญาประดิษฐ์ (AI “สมุยชนะ”) มาใช้ในการป้องกันการแพร่กระจายและการติดเชื้อโรคโควิด 19 ร่วมด้วยเพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งให้กับการท่องเที่ยวให้สามารถฟื้นตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเตรียมพร้อมในการฟื้นฟูการท่องเที่ยวในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งในแง่สถานที่ท่องเที่ยวสถานประกอบการ โรงแรมและภาคส่วนการบริการต่างๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความมั่นใจในความปลอดภัยจากการติดเชื้อโรคโควิด 19 จากการเข้ารับบริการในธุรกิจการท่องเที่ยวของเกาะสมุย จังหวัด

สุราษฎร์ธานี จึงดำเนินการวิจัยนี้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาทักษะ การทบทวนทักษะ และการเสริมสร้างทักษะชีวิตวิถีใหม่ของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวร่วมกับการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 ในเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วิธีการศึกษา

เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (quasi-experimental research) แบบ 2 กลุ่มวัดซ้ำ (two group pretest-posttest design) มีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลอง (experimental group) และกลุ่มควบคุม (control group) มีการวัดผล 2 ระยะ คือ ระยะก่อนการทดลอง และระยะหลังการทดลอง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เป็นบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวโดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนด้านการท่องเที่ยว และหน่วยงานสาธารณสุข เพื่อออกแบบและประเมินประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาทักษะ ทบทวนทักษะ และการเสริมสร้างทักษะชีวิตวิถีใหม่ของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 และการนำโปรแกรมฯ มาใช้ร่วมกับปัญญาประดิษฐ์ (แอปพลิเคชัน) กำหนดวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 20 แห่ง จำนวน 20 คน ตามที่คุณสมบัติที่กำหนด คือ (1) ผู้บริหารองค์กรภาครัฐ (2) ผู้บริหารองค์กรเอกชน และ (3) เจ้าของธุรกิจการท่องเที่ยว

กลุ่มที่ 2 บุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 683 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างในการทดลองโปรแกรมฯ มีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie RV และ Morgan DW⁽⁷⁾ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 246 คน มีการป้องกันการสูญหายของตัวอย่าง (drop-out

rate) และความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยเพิ่มจำนวนตัวอย่างตามแนวคิดของ Gupta KK และคณะ⁽⁸⁾ สำหรับการวิจัยนี้กำหนดค่า d กับร้อยละ 10.00 จึงเพิ่มตัวอย่างเพื่อการป้องกันการสูญหาย จำนวน 28 คน ดังนั้น ในการศึกษาคั้งนี้จึงรวมตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 274 ราย ทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 137 คน โดยการจับคู่กลุ่มตัวอย่างตามคุณสมบัติที่กำหนด ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และธุรกิจประเภทเดียวกัน การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ด้วยวิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืน (Sampling without replacement)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามสมรรถนะบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 ตามแนวคิดของ McClelland DC⁽⁴⁾ ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ (1) องค์ประกอบด้านความรู้ (knowledge) เป็นแบบทดสอบความรู้แบบ 2 คำตอบ คือ ใช่และไม่ใช่ มีจำนวนข้อคำถาม 20 ข้อ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธี Kuder Richardson 20: KR-20 ได้เท่ากับ 0.76 และ (2) องค์ประกอบด้านทักษะ (skill) ด้านอัตมโนทัศน์ (self-concept) ด้านคุณลักษณะเฉพาะ (traits) และด้านแรงจูงใจ (motive) มีจำนวนข้อคำถาม 41 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะคำตอบเป็นมาตรฐานค่า 5 ระดับตั้งแต่ 1-5 ให้กลุ่มตัวอย่างตอบโดยการให้คะแนนตามความคิดเห็นของตนเอง คะแนน 1 หมายถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึงคะแนน 5 หมายถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้งนี้คะแนนรวมเฉลี่ยที่เป็นไปได้อยู่ระหว่าง 1.00-5.00 มีการแปลผลดังนี้ ค่าระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับต่ำที่สุด 1.81-2.60 หมายถึง ระดับต่ำ 2.61-3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง 3.41-4.20 หมายถึงระดับมาก และ

4.21-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน และมีค่าความเชื่อมั่นของ Cronbach's alpha เท่ากับ 0.84

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการให้คุณค่าและความพึงพอใจต่อคุณสมบัติของปัญญาประดิษฐ์ “สมุยชนะ” แบบสอบถามมีลักษณะคำตอบเป็นมาตรฐานค่า 5 ระดับตั้งแต่ 1 - 5 ให้กลุ่มตัวอย่างตอบโดยการให้คะแนนตามความคิดเห็นของตนเอง คะแนน 1 หมายถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึงคะแนน 5 หมายถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน มีค่าความเชื่อมั่นของ Cronbach's alpha เท่ากับ 0.81

ส่วนที่ 4 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) แบบกึ่งมีโครงสร้าง โดยใช้ในกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนด้านการท่องเที่ยว และหน่วยงานสาธารณสุข เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด 19 และการพัฒนาทักษะร่วมกับปัญญาประดิษฐ์ในการป้องกันการแพร่กระจายและการติดเชื้อโรคโควิด 19 โดยแบบสัมภาษณ์ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน

ส่วนที่ 5 โปรแกรมการพัฒนาทักษะ ทบทวนทักษะ และการเสริมสร้างทักษะชีวิตวิถีใหม่ของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 ประกอบด้วย (1) การให้ความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด 19 และ (2) การพัฒนาทักษะ ทบทวนทักษะ และการเสริมสร้างทักษะชีวิตวิถีใหม่ร่วมกับการใช้ปัญญาประดิษฐ์ “สมุยชนะ” ในการป้องกันการแพร่กระจายและการติดเชื้อโรคโควิด 19 โดยโปรแกรมผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำเสนอโครงการวิจัยต่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมวิจัยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี เมื่อได้รับการอนุมัติแล้วผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ขอความยินยอมในการ

เข้าร่วมโครงการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ผู้วิจัยมีวิธีการและมาตรการในการลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ หรือการแพร่กระจายเชื้อในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

2. ให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบทดสอบความรู้และทักษะของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวในการป้องกันการแพร่กระจายและการติดเชื้อโรคโควิด 19 ก่อนการทดลอง (pre-test) ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

3. การจัดอบรมโปรแกรม “Upskill/Reskill/New normal skill” ร่วมกับการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) โดยโปรแกรมฯ มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Gagne RM⁽⁵⁾ มีขั้นตอนดังนี้ (1) เร่งเร้าความสนใจ (gain attention) (2) บอกวัตถุประสงค์ (specify objective) (3) ทบทวนความรู้เดิม (activate prior knowledge) (4) นำเสนอเนื้อหาใหม่ (present new information) (5) ชี้แนะแนวทางการเรียนรู้ (guide learning) (6) กระตุ้นการตอบสนองบทเรียน (elicit response) (7) ให้ข้อมูลย้อนกลับ (provide feedback) (8) ทดสอบความรู้ใหม่ (assess performance) และ (9) สรุปและนำไปใช้ (review and transfer) และฝึกเชิงปฏิบัติ (workshop) ให้แก่กลุ่มทดลอง มีการประเมินประสิทธิผลของโปรแกรม ได้แก่ การประเมินสมรรถนะบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 ตามแนวคิดของ McClelland DC⁽⁶⁾ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ความรู้ (knowledge) (2) ทักษะ (skill) (3) อัตมโนทัศน์ (self-concept) (4) คุณลักษณะเฉพาะ (traits) และ (5) แรงจูงใจ (motive) และการให้คุณค่าและความพึงพอใจต่อคุณสมบัติของปัญญาประดิษฐ์ (AI) ตามแนวคิดของ Almqvist E และคณะ⁽⁹⁾ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านคุณสมบัติอุปกรณ์ (functional) (2) ด้านความรู้สึก (emotional) (3) คุณค่าด้านการดำรงชีวิต (life changing) และ (4) การสร้างคุณค่าตนเองต่อสังคม (social impact) มาใช้ในการวัดประสิทธิผลด้านการให้คุณค่านวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI)

4. ให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบทดสอบความรู้และทักษะ

ของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวหลังการทดลอง (post-test) ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม และเก็บข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณสมบัติและคุณค่าของ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) หรือแอปพลิเคชัน “สมุยชนะ” จากบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวในกลุ่มทดลอง

5. สัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข่าวสารสำคัญ (key informants) เพื่อหาแนวทางการนำโปรแกรมการพัฒนาทักษะ ทบทวนทักษะ และการเสริมสร้างทักษะชีวิตวิถีใหม่ของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวปฏิบัติกร่วมกับปัญญาประดิษฐ์ “สมุยชนะ” มาใช้ในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19

6. รูปแบบของปัญญาประดิษฐ์ (AI: artificial intelligence) หรือแอปพลิเคชัน “สมุยชนะ” มีคุณสมบัติของปัญญาประดิษฐ์ “สมุยชนะ” เป็นระบบที่มีการลงทะเบียนแบบออนไลน์ รองรับฐานข้อมูล SQL, MySQL, Oracle มีระบบการประมวลผล (data mining) การตรวจสอบและคัดกรองฐานข้อมูลร่วมหน่วยงานราชการ มีระบบ hologram รองรับการยืนยันอัตลักษณ์ตัวตนร่วมกับการใช้บัตรประจำตัวประชาชน ส่งข้อมูลภาพผ่าน file transfer protocol real time ใช้ระบบการนำข้อมูลและจัดเก็บข้อมูล (database server) รูปแบบการทำงานของโปรโตคอล TCP/IP ด้วยระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ผ่านเครือข่ายสากล โดยแอปพลิเคชันออกแบบมาเพื่อใช้งานร่วมกับระบบปฏิบัติการ IOS และ Android ด้วย application ที่สามารถดาวน์โหลดใช้ได้ฟรี มีความเร็วของการส่งผ่านข้อมูลสูงสุด 384 Kbps ในการดาวน์โหลด และ 240 Kbps ในการอัปโหลด ใช้ระบบคุกกี้บริหารจัดการลงทะเบียนข้อมูลส่วนบุคคล ใช้เบราว์เซอร์ (web browser) ในการจัดเก็บฐานข้อมูลทั้งหมด มีระบบ GPS ติดตามตัวและค้นหาตลอดเวลา (real time) จากแอปพลิเคชันและอุปกรณ์เสริม ผ่านระบบดาวเทียม และระบบสัญญาณโทรศัพท์ มีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูล (access control) ทั้งนี้โปรแกรมควบคุมอุปกรณ์ไฟฟ้าแบบอัตโนมัติอย่างง่ายได้ผ่าน Visual Programming Editor (Google Blockly) ในการควบคุมอุปกรณ์ไฟฟ้า และ

แสดงสถานะเปิด-ปิดของอุปกรณ์ไฟฟ้า รวมถึงติดตามค่าเซ็นเซอร์ทั้งแบบอนาล็อกและดิจิทัล ภายในระบบได้ผ่านทาง Web application และควบคุมอุปกรณ์ไฟฟ้าที่สามารถควบคุมด้วยรีโมทคอนโทรล เช่น แอร์ ทีวี ประตูอัตโนมัติได้ โดยใช้ IR Module โดยสามารถตั้งค่าล่วงหน้า มีระบบตรวจจับ (sensor) ทั้งเชิงข้อมูลระบบและการสื่อสาร เชื่อมโยงกล้องวงจรปิด IP camera การนำภาพใบหน้าดังกล่าวมาเปรียบเทียบกับภาพบุคคลในฐานข้อมูล ใช้ระบบสามารถแจ้งเตือนใบหน้า Blacklist ได้ในการรองรับการประมวลผลข้อมูลจากภาพนิ่ง JPEG, MJPEG, MPEG4, RTSP, HTTP ใช้ระบบเชื่อมโยงข้อมูล Webserver (กรณีต้องการบริหารจัดการระบบที่ส่วนกลาง) และ ADSL router (กรณีต้องการลิงค์และดูข้อมูลจากส่วนกลาง) และระบบการทำงานเป็นแบบเชื่อมโยงการรับผลประโยชน์ร่วมกัน จึงส่งผลให้มีค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการระบบต่ำ นอกจากนี้ยังมีระบบการตรวจสอบย้อนกลับ (traceability) โดยใช้ handheld mobile computer

จุดเด่นของปัญญาประดิษฐ์ “สมุยชนะ” คือ (1) ระบบเป็นแบบผสมสัญญาณและแยกสัญญาณ (Modulator/Demodulator) ลดปัญหาพื้นที่อับสัญญาณ (2) ระบบทำงานร่วมกับ GPS (3) ระบบการคัดกรองข้อมูลแบบเชื่อมโยงฐานข้อมูลอื่นแบบ real time เช่น hologram, IP camera, ระบบการค้นหาและการแจ้งเตือน ผ่าน file transfer protocol real timer (4) ระบบไม่ส่งผลกระทบต่อกิจกรรมการใช้ชีวิตประจำวัน (5) มีระบบความปลอดภัยทั้งเชิงระบบปฏิบัติการและถูกต้องตามกฎหมาย และ (6) เว้นระยะห่างและลดความใกล้ชิดและสัมผัสได้มากกว่าร้อยละ 90.00 ส่งผลลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคโควิด 19

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ (1) สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) สถิติเชิงอนุมาน

(inferential statistic) ในการวิเคราะห์หาความแตกต่าง โดยใช้ Pair t-test และ independent t-test โดยกำหนดค่าความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .05$ และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

การพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี (เลขที่โครงการ ST-PHO2021-022) ก่อนที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล การเคารพสิทธิของกลุ่มตัวอย่างโดยการจัดทำเอกสารคำชี้แจง ผู้เข้าร่วมการวิจัยและยินยอมการเข้าร่วมงานวิจัย มีการรักษาความลับของกลุ่มตัวอย่าง โดยแนบซองเปล่าสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคน หลังตอบแบบสอบถามเสร็จให้ผู้ตอบแบบสอบถามปิดผนึกด้วยตนเอง แล้วจึงรวบรวมส่ง โดยข้อมูลที่ได้รับถือเป็นความลับ วิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดในลักษณะภาพรวม ไม่สามารถเชื่อมโยงถึงตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หน่วยงาน หรือองค์กรใดองค์กรหนึ่ง แบบสอบถามถูกจัดเก็บอยู่ที่ปลอดภัย ผู้วิจัยเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ และจะทำลายทิ้งทั้งแบบสอบถามที่ได้รับกลับและข้อมูลในคอมพิวเตอร์ เมื่อเผยแพร่ผลการวิจัยเรียบร้อยแล้ว

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.50 มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี ร้อยละ 53.98 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 43.84 มีรายได้เฉลี่ย 10,000-25,000 ต่อเดือน ร้อยละ 56.88 มีตำแหน่งงานบริการ ร้อยละ 62.68 ทำงานในประเภทธุรกิจกลุ่มภัตตาคาร ร้านอาหาร สตรีทฟู้ด ร้อยละ 77.89 มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี ร้อยละ 52.53 ไม่เคยผ่านอบรมเรื่องการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 ร้อยละ 59.42 ไม่มีประวัติการเข้าพื้นที่เสี่ยงสูงของการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 ในช่วง 14 วันที่ผ่านมา ร้อยละ 100.00 และใส่หน้ากากอนามัยทุกครั้งเมื่อออกจากบ้าน

ประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาทักษะ ทบทวนทักษะ และเสริมสร้างทักษะชีวิตวิถีใหม่ของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยว

ร้อยละ 82.24

ส่วนที่ 2 ประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาทักษะ ทบทวนทักษะ และการเสริมสร้างทักษะชีวิตวิถีใหม่

ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวก่อนการเข้าร่วมโปรแกรมมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าหลังการเข้าร่วมโปรแกรม (Mean=2.23, 3.79, SD=0.77, 0.63) ตามลำดับ โดยสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยว ด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean=2.47, 3.89, SD=0.87, 0.66) รองลงมาคือ ด้านทักษะ (Mean=2.25, 3.84, SD= 0.74, 0.62) ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวหลังการทดลอง พบว่า กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มควบคุม (Mean=3.79, 2.30, SD=0.63, 0.68) ตามลำดับ โดยสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่มพบด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean=3.89, 2.84, SD=0.66, 0.76) รองลงมาคือ ด้านทักษะ (Mean=3.84, 2.49, SD= 0.62, 0.68) ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวกลุ่มทดลองสูงกว่าและมีความแตกต่างกับกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$) (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 1 สมรรถนะของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 ของกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมฯ (n=137)

สมรรถนะของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยว	ก่อนการเข้าร่วมโปรแกรม			หลังการเข้าร่วมโปรแกรม		
	Mean	SD	แปลผล	Mean	SD	แปลผล
1. ความรู้ (Knowledge)	2.47	0.87	น้อย	3.89	0.66	มาก
2. ทักษะ (Skill)	2.25	0.74	น้อย	3.84	0.62	มาก
3. อัตมโนทัศน์ (Self-concept)	2.12	0.71	น้อย	3.83	0.57	มาก
4. คุณลักษณะเฉพาะ (Traits)	2.17	0.71	น้อย	3.80	0.63	มาก
5. แรงจูงใจ (Motive)	2.14	0.84	น้อย	3.48	0.67	มาก
รวม	2.23	0.77	น้อย	3.79	0.63	มาก

ตารางที่ 2 สมรรถนะของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม (n=274)

สมรรถนะของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยว	กลุ่มทดลอง			กลุ่มควบคุม		
	Mean	SD	แปลผล	Mean	SD	แปลผล
1. ความรู้ (Knowledge)	3.89	0.66	มาก	2.84	0.76	น้อย
2. ทักษะ (Skill)	3.84	0.62	มาก	2.49	0.68	น้อย
3. อัตมโนทัศน์ (Self-concept)	3.83	0.57	มาก	2.05	0.64	น้อย
4. คุณลักษณะเฉพาะ (Traits)	3.80	0.63	มาก	2.13	0.72	น้อย
5. แรงจูงใจ (Motive)	3.48	0.67	มาก	2.01	0.69	น้อย
รวม	3.79	0.63	มาก	2.30	0.68	น้อย

ตารางที่ 3 คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม (n=274)

สมรรถนะของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยว	Mean	SD	df	t	p-value
กลุ่มทดลอง	3.79	0.73	42	7.64	<0.001
กลุ่มควบคุม	2.30	0.68			

ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณสมบัติของปัญญาประดิษฐ์ “สมุยชนะ” ในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean=4.08, SD=0.70) โดยด้านระบบการนำข้อมูลเข้าและจัดเก็บข้อมูลมีความสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean=4.32, SD=0.6) รองลงมาคือด้านระบบการเข้าใช้งานมีความสะดวกรวดเร็ว (Mean=4.27, SD=0.79) (ตารางที่ 4)

ค่าคะแนนเฉลี่ยการให้คุณค่าปัญญาประดิษฐ์ (AI “สมุยชนะ”) ในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค-

โควิด 19 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean=4.40, SD=0.60) โดยด้านคุณสมบัติอุปกรณ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean=4.51, SD=0.52) รองลงมาคือด้านการดำรงชีวิต (Mean=4.44, SD=0.61) (ตารางที่ 5)

ส่วนที่ 3 แนวทางการนำโปรแกรมการพัฒนาทักษะ ทบทวนทักษะ และการเสริมสร้างทักษะชีวิตวิถีใหม่ของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวร่วมกับปัญญาประดิษฐ์ “สมุยชนะ” มาใช้ในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณสมบัติของปัญญาประดิษฐ์ “สมุยชนะ” ในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 (n=137)

คุณสมบัติของปัญญาประดิษฐ์ (AI)	Mean	SD	แปลผล
1. ระบบการนำข้อมูลเข้าและจัดเก็บข้อมูลมีความสมบูรณ์	4.32	0.67	มากที่สุด
2. ระบบการเข้าใช้งานมีความสะดวกรวดเร็ว	4.27	0.79	มากที่สุด
3. ความสามารถในการประมวลผลชุดข้อมูลขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ	4.25	0.76	มากที่สุด
4. ระบบมีการประมวลผลข้อมูลและแจ้งเตือนทันต่อสถานการณ์	4.16	0.56	มาก
5. ระบบมีความทันสมัย	4.13	0.72	มาก
6. เป็นระบบปฏิบัติการที่มีการตอบสนองอย่างมีเหตุมีผล	4.11	0.64	มาก
7. มีค่าใช้จ่ายในการดูแลระบบต่ำ	4.04	0.71	มาก
8. ระบบสามารถนำข้อมูลที่มีไปใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด	4.01	0.96	มาก
9. ระบบสามารถเชื่อมต่อกับระบบสารสนเทศอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.98	0.73	มาก
10. ระบบสามารถปรับปรุงพัฒนาได้ตลอดเวลา	3.94	0.77	มาก
11. ระบบสามารถสืบค้นและหาคำตอบหรือหาคำปรึกษาได้ทุกเวลา	3.94	0.68	มาก
12. มีระบบป้องกันข้อมูลเสียหาย	3.91	0.52	มาก
รวม	4.08	0.70	มาก

ประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาทักษะ ทบทวนทักษะ และเสริมสร้างทักษะชีวิตวิถีใหม่ของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยว

ตารางที่ 5 การให้คุณค่าปัญญาประดิษฐ์ (AI “สมุยชนะ”) ในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 (n=137)

คุณค่าของปัญญาประดิษฐ์ (AI)	Mean	SD	แปลผล
1. ด้านคุณสมบัติอุปกรณ์	4.51	0.52	มากที่สุด
2. ด้านการดำรงชีวิต	4.44	0.61	มากที่สุด
3. ด้านความรู้สึกลึก	4.37	0.73	มากที่สุด
4. สร้างคุณค่าตนเองต่อสังคม	4.29	0.55	มากที่สุด
รวม	4.40	0.60	มากที่สุด

ผลการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า

1. โปรแกรมการพัฒนาทักษะ ทบทวนทักษะ และการเสริมสร้างทักษะชีวิตวิถีใหม่สามารถช่วยส่งเสริมความรู้ ทักษะ ความตระหนัก และเพิ่มศักยภาพในการเตรียมพร้อมของบุคลากรในการป้องกันการแพร่กระจายและการติดเชื้อโรคโควิด 19 เชิงรูปธรรมทั้งส่วนบุคคลและระบบการทำงานที่รับผิดชอบหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างมาก

2. การนำโปรแกรมฯ ร่วมกับการใช้การปัญญาประดิษฐ์ “สมุยชนะ” ช่วยลดการใกล้ชิดและการสัมผัสอันส่งผลดีต่อการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างมากในหลายด้าน ดังนี้ (1) ระบบการบริการต้อนรับนักท่องเที่ยว (2) ระบบการควบคุมเกี่ยวกับการสั่งงานของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก (3) ระบบการแจ้งเตือนเหตุฉุกเฉิน (4) ระบบ timeline (5) ระบบตรวจสอบข้อมูล และ (6) ระบบความปลอดภัยต่างๆ โดยสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพจริง

3. คุณสมบัติของปัญญาประดิษฐ์มีระบบในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามรายด้าน ดังนี้ (1) ระบบการนำข้อมูลเข้าและจัดเก็บข้อมูลมีความสมบูรณ์ (2) ระบบการเข้าใช้งานมีความสะดวกรวดเร็ว (3) มีค่าใช้จ่ายในการดูแลระบบต่ำ (4) ความสามารถในการประมวลผลชุดข้อมูลขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ (5) เป็นระบบปฏิบัติการที่มีการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ (6)

ระบบมีความทันสมัย (7) ระบบมีการประมวลผลข้อมูลและแจ้งเตือนทันต่อสถานการณ์ (8) ระบบสามารถเชื่อมต่อกับระบบสารสนเทศอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (9) ระบบสามารถสืบค้นและหาคำตอบหรือหาคำปรึกษาได้ตลอดเวลา (10) มีระบบป้องกันข้อมูลเสียหาย (11) ระบบสามารถปรับปรุงพัฒนาได้ตลอดเวลา และ (12) ระบบสามารถนำข้อมูลที่มีไปใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด ซึ่งเป็นผลดีต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การดำเนินการตามโปรแกรมฯ สามารถนำมาสร้างแนวทางการมีส่วนร่วมทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการสร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจการบริการ ด้านมาตรฐานสุขอนามัยในการท่องเที่ยวเกี่ยวกับ ความสะอาด ความปลอดภัย และแนวทางการควบคุมโรคระบาด ต่อนักท่องเที่ยวเชิงรูปธรรม

5. ประสิทธิภาพโปรแกรมฯ เป็นแนวทางในการจัดทำโครงการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย หรือ Amazing Thailand Safety & Health Administration: SHA เพื่อการสร้างมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อโรคโควิด 19 และการสร้างความมั่นใจให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศในการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศไทย

ทั้งนี้ผลจากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า มีความเห็นตรงกับค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะของบุคลากร

ธุรกิจการท่องเที่ยวที่พบว่ากลุ่มทดลองมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าและมีความแตกต่างกับกลุ่มควบคุม

วิจารณ์

1. ประสิทธิภาพของโปรแกรมการพัฒนาทักษะ การทบทวนทักษะ และการเสริมสร้างทักษะชีวิตวิถีใหม่ของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19

1.1 สมรรถนะของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$) และหลังการเข้าร่วมโปรแกรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมสูงกว่า โดยสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยว ด้านความรู้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านทักษะ ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านคุณลักษณะเฉพาะ ด้านแรงจูงใจ ตามลำดับ ค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวกลุ่มทดลองสูงกว่าและมีความแตกต่างกับกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$)

ความรู้เป็นประเด็นสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยว หากบุคลากรขาดความรู้ จะไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง โดยเฉพาะสถานการณ์วิกฤติของโรคโควิด 19 ซึ่งความรู้จะนำไปสู่การพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน คุณลักษณะที่เป็นที่ต้องการขององค์การภายใต้สถานการณ์วิกฤติ ประกอบด้วยคุณสมบัติ 5 ประการ คือ มีความรู้และความรับผิดชอบสูง ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างดี มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ สื่อสารได้ดี และมีใจรักที่จะทำงาน ซึ่งคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ มีความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (attributes)⁽¹⁰⁾ ทั้งนี้การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรตามโปรแกรมมีกระบวนการเรียนรู้ตามทฤษฎีการเรียนรู้ของ Gagne RM⁽⁵⁾ มุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ด้านระบอบวิทยาและการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 และมีการพัฒนาทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรือสถานการณ์วิกฤติต่างๆ โดยการใช

ปัญญาประดิษฐ์ “สมุยชนะ” มาช่วยในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะ มีการใช้กระบวนการฝึกกระทำซ้ำๆ อย่างต่อเนื่อง จนทำให้เกิดความชำนาญในการทำงาน ทั้งนี้โปรแกรมมีการใช้กระบวนการกลุ่ม เป็นการประยุกต์ความรู้ทางจิตวิทยา ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรมคิดเป็นทำเป็น สร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้ และให้ข้อมูลย้อนกลับ ให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้จากกระบวนการกลุ่ม ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้รู้ รวมถึงมีการพัฒนาทักษะ ความสามารถเฉพาะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ จึงทำให้บุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวที่กลุ่มเข้าร่วมโปรแกรมมีสมรรถนะในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 สูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม โดยเฉพาะด้านความรู้และทักษะในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19

1.2 การให้คุณค่าต่อคุณสมบัติของปัญญาประดิษฐ์ “สมุยชนะ” มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณสมบัติของปัญญาประดิษฐ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณสมบัติอุปกรณ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการดำรงชีวิต ด้านความรู้สึก และสร้างคุณค่าตนเองต่อสังคมตามลำดับ สามารถอธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างให้คุณค่าด้านคุณสมบัติอุปกรณ์และคุณค่าด้านการดำรงชีวิตมากที่สุดอาจเป็นเพราะว่า ด้วยปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรงจนแพร่กระจายไปทั่วโลก ทำให้มีผู้ติดเชื้อและเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก มนุษย์จึงจำเป็นต้องป้องกันตนเองเพื่อให้มีชีวิตรอดด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการดำรงชีวิตที่ผิดไปจากวิถีเดิมๆ โดยมีการปรับพฤติกรรมการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อ ตลอดจนพฤติกรรมที่เคยทำมาเป็นกิจวัตร เกิดการบ่เบนออกจากความคุ้นเคยแต่เดิมทั้งในดำเนินชีวิตส่วนตัว และการทำงาน ซึ่งนวัตกรรมที่สร้างขึ้นทำให้รู้สึกปลอดภัย ลดความกังวลต่อการติดเชื้อโรคโควิด 19 และคาดหวังว่าเมื่อใช้ปัญญาประดิษฐ์ “สมุยชนะ” แล้วจะช่วยป้องกันตนเองลดความเสี่ยงในการติดเชื้อลง ซึ่งสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19⁽¹¹⁾ ดังจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันมีการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น การพัฒนาแพลตฟอร์มวินิจฉัยโรคติดเชื้อโควิด 19 ใช้ปัญญาประดิษฐ์เป็นเทคโนโลยีพื้นฐาน หุ่นยนต์บอดี้การ์ดน้อย ทำหน้าที่ป้องกันบุคคลภายนอก คอยเตือนให้ผู้ที่เข้ามาในอาคารปฏิบัติตามกฎอย่างเคร่งครัด ลิฟต์อัจฉริยะสั่งการด้วยระบบเสียงชาวด์เอไอ (sound AI) ลดการสัมผัสและการติดเชื้อ จากสิ่งแวดล้อม (cross-infection) หรือจะเป็นแพลตฟอร์มออนไลน์ให้คำปรึกษาทางการแพทย์ เป็นต้น⁽¹²⁾ โดยมีเป้าหมายเพื่อช่วยลดการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ดังเช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI: artificial intelligence) หรือแอปพลิเคชัน “สมุยชนะ” ที่เน้นในด้านการนำไปใช้จริงในชีวิตประจำวัน ทำให้ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านมีระบบการนำข้อมูลเข้าและจัดเก็บข้อมูลมีความสมบูรณ์ สามารถเข้าใช้งานมีความสะดวกรวดเร็ว มีการประมวลผลข้อมูลและแจ้งเตือนทันต่อสถานการณ์ มีความทันสมัย ระบบสามารถนำข้อมูลที่มีไปใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดโดยสามารถเชื่อมต่อบริการสารสนเทศอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปรับปรุงพัฒนาระบบได้ตลอดเวลา สามารถสืบค้นและหาคำตอบหรือหาค่าปรึกษาได้ตลอดเวลา และไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้งาน

2. แนวทางการนำโปรแกรมการพัฒนาทักษะ การทบทวนทักษะ และการเสริมสร้างทักษะชีวิตวิถีใหม่ของบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวร่วมกับปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19

การนำโปรแกรมฯ ร่วมปฏิบัติการปัญญาประดิษฐ์ “สมุยชนะ” ช่วยบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวลดการใกล้ชิดและการสัมผัส อันส่งผลดีต่อการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคโควิด 19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพในประเด็น ดังนี้ (1) ระบบการบริการต้อนรับนักท่องเที่ยว (2) ระบบการควบคุมเกี่ยวกับการสั่งงานของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก (3) ระบบการแจ้งเตือนเหตุฉุกเฉิน (4)

ระบบ timeline (5) ระบบตรวจสอบข้อมูล และ (6) ระบบความปลอดภัยต่างๆ และสามารถนำไปใช้ในสถานการณ์จริงใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับที่พบว่าการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารในการใช้ชีวิต เพื่อลดการปฏิสัมพันธ์เป็นชีวิตวิถีใหม่ของบุคลากรด้านสุขภาพในการป้องกันโรคติดเชื้อโควิด 19⁽¹³⁾ ทั้งนี้การพัฒนาทักษะมีการดำเนินโปรแกรมนี้อาศัยกระบวนการด้วยการทบทวนทักษะก่อนการอบรมวิชาการเรื่องเกี่ยวกับโรคโควิด 19 การพัฒนาศักยภาพการดูแลและป้องกันตนเอง มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ มีการจำลองสถานการณ์เพื่อร่วมกันฝึกปฏิบัติ ร่วมกับการใช้ปัญญาประดิษฐ์ “สมุยชนะ” กระบวนการดังกล่าวทำให้กลุ่มตัวอย่างมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทำให้ได้รับความรู้ และมีทักษะปฏิบัติในการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่าความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด 19 ที่ได้รับจากเพื่อน ครอบครัวและผู้เชี่ยวชาญด้านการแพทย์สามารถทำนายการรับรู้ความเสี่ยงได้ และการรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการป้องกันสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)⁽¹⁴⁾ ดังนั้น การให้ความรู้และการฝึกปฏิบัติจริงทำให้มีกลุ่มตัวอย่างมีทักษะชีวิตวิถีใหม่ในการดูแลตนเองในการชีวิตประจำวัน และการทำงานในการลดโอกาสการติดเชื้อได้ดีขึ้น

นอกจากนี้ ผลการวิจัยได้นำไปเป็นแนวทางสนับสนุนโครงการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย หรือ Amazing Thailand Safety & Health Administration: SHA ของกระทรวงสาธารณสุขและกระทรวงการท่องเที่ยว เพื่อการสร้างมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย เพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของโรคโควิด 19 และการสร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศในการเดินทางท่องเที่ยวแบบวิถีปกติใหม่ (new normal) ภายในประเทศไทยอย่างมีความสุข และมีประสบการณ์ที่ดี และทำให้การท่องเที่ยวเป็นอีกหนึ่งเสาหลักทางเศรษฐกิจที่มั่นคงและยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. โปรแกรมมา เป็นการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ “สมุยชนะ” มาช่วยในการเรียนรู้ จึงทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการพัฒนาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการแพร่กระจายและการติดเชื้อโรคโควิด 19 ซึ่งหน่วยงานและองค์กรอื่นสามารถนำโปรแกรมมา งานวิจัยนี้ไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร เพื่อป้องกันการแพร่กระจายและการติดเชื้อโรคโควิด 19 ได้

2. หน่วยงานที่กำกับดูแลการท่องเที่ยวควรนำโปรแกรมมา ไปใช้ในการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในการป้องกันการแพร่กระจายและการติดเชื้อโรคโควิด 19

เอกสารอ้างอิง

- พจน์ ใจชาญสุขกิจ. ประเทศไทยกับการรับมือ และสื่อสารภาวะวิกฤติจากผลกระทบของไวรัสสายพันธุ์ใหม่ [อินเทอร์เน็ต]. [สืบค้นเมื่อ 10 ส.ค. 2563]. แหล่งข้อมูล: <https://www.prthailand.com/images/articles/expert-commu-covid19.pdf>
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมหลัง COVID-19 [อินเทอร์เน็ต]. [สืบค้นเมื่อ 10 ส.ค. 2563]. แหล่งข้อมูล: <https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/ri-future-of-tourism-21>.
- Yorks L. Strategic human resource development. Mason, OH: South-Western Thomson; 2005.
- McClelland DC. A competency model for human resource management specialists to be used in the delivery of the human resource management cycle. Boston; Mcber; 1975.
- Gagne RM. The conditions of learning. New York: Holt, Rinehart & Winston; 1985.
- McClelland, David C. Identifying competencies with behavioral-event interviews. Psychological Science 1999;9(5): 331-9.
- Krejcie RV, Morgan DW. Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement 1970;30(3):607-10.
- Gupta KK, Attri JP, Singh A, Kaur H, Kaur G. Basic concepts for sample size calculation: Critical step for any clinical trials! Saudi Journal of Anesthesia 2016;10: 328-31.
- Almquist E, Senior J, Bloch N. The elements of value. Harvard Business Review 2016;94(9):47-53.
- ประดัลภ์ ปัทมพิงกุล. 7 habits [อินเทอร์เน็ต]. [สืบค้นเมื่อ 14 ส.ค. 2563]. แหล่งข้อมูล: <http://prakal.wordpress.com/>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ; 2560.
- ภูมิพัฒน์ พงศ์พุดติกุล. 10 เทคโนโลยีอัจฉริยะ พิชิต COVID 19 [อินเทอร์เน็ต]. [สืบค้นเมื่อ 10 ส.ค. 2563]. แหล่งข้อมูล: <https://www.dpu.ac.th/dpurdi/analysis/3>
- กาญจนา ปัญญาธร, ศรีนรัตน์ นิลภูผาทวีโชติ, ชลการ ทรงศรี, กมลทิพย์ ตั้งหลักร่มนงค์, เสาวลักษณ์ ทาแจ่ม. ชีวิตวิถีใหม่ของบุคลากรด้านสุขภาพในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี. วารสารการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ 2563;38(4): 45-53.
- Dryhurst S, Schneider C, Kerr J, Freeman A, Recchia G, van der Bles A, et al. Risk perceptions of COVID-19 around the world. Journal of Risk Research 2020;23(7-8),994-1006.

Abstract: Effectiveness of Upskill, Reskill, and New Normal Skill of Tourism Business Personnel for the Prevention of Novel Coronavirus 2019 in Koh Samui, Surat Thani Province

Tasanamin Ratchatathanarat, D.P.A.*; Neeranuch Wongcharoen, Ph.D.**; Sunpet Ruangaram, M.Ed.***

* Research and Development Center of Security for the Coasts of Gulf and Andaman of Thailand, Bangkok; ** PayaoUniversity, Phayao Province; *** Phanom District Public Health Office, Surat Thani Province, Thailand

Journal of Health Science 2022;31(2):211-23.

This quasi-experimental research aimed to study the effectiveness of upskill, reskill, and new normal skill of tourism business personnel for the prevention of novel COVID-19. The samples were divided into 2 groups: (1) 274 tourism business personnel in Koh Samui, and (2) 20 related stakeholders. The research instruments included questionnaire, semi-structured in-depth interview and a program to develop upskill, reskill, and new normal skill. Data were analyzed by using descriptive statistics, paired t-test, independent t-test and content analysis. The research revealed that the mean score of competencies of tourism business personnel in experimental group after receiving the program was higher than before the program (Mean=2.23 vs 3.79, SD=0.77 vs 0.63) respectively. The mean scores of the competency of tourism business personnel between experimental group and control group after receiving the program were statistically significantly different at 0.01 level. The innovative value of application Samui Chana was at highest level (Mean=4.40, SD=0.60). This study indicated that the use of the program with application Samui Chana would enhance knowledge and skill on the prevention of the spread of COVID-19 among tourism business personnel.

Keywords: upskill, reskill, new normal skill, tourism business personnel, novel covid-19