

หลักการและเหตุผล

ธุรกิจบริการไม่ต่างจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่น ที่มีหัวใจสำคัญอยู่ที่ทรัพยากรมนุษย์ เพราะปัจจัยมนุษย์มีความสำคัญสูงในการให้บริการ ซึ่งไม่เพียงแต่ต้องการความรู้และความเชี่ยวชาญเท่านั้น หากยังต้องการความรับผิดชอบ ความสามารถในการบริการและการมีคุณธรรมและจริยธรรม มนุษย์หรือบุคลากรจึงต้องมีการลงทุนด้านการศึกษาและพัฒนาในการเพิ่มทักษะให้ตนเอง การพัฒนาดังกล่าว ต้องอาศัยทุนทั้งที่เป็นของตัวเองหรือได้รับการสนับสนุนจากผู้ปกครอง ดังนั้น เราจึงพบวามนุษย์มักได้รับการศึกษาที่ไม่เท่าเทียมกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับฐานะของตนหรือผู้ปกครองเป็นสำคัญ

การบริหารการศึกษาในปัจจุบันแม้ว่ามีการให้บริการอย่างกว้างขวาง มีธุรกิจภาคการศึกษาขยายตัวอย่างรวดเร็วเพื่อรองรับความต้องการของมนุษย์ แต่สถานศึกษาส่วนมากเน้นการประกอบการทางธุรกิจเป็นสำคัญ ประกอบกับการให้การศึกษามักเป็นการผลิตแบบภาพรวมไม่ได้เน้นที่ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเท่าที่ควร และยังคงย่ำตันการสร้างและพัฒนามนุษย์ให้มีคุณภาพที่เหมาะสมอย่างแท้จริง ในขณะที่ภาคธุรกิจบริการมีความขาดแคลนแรงงานเฉพาะด้านสูง และประสงค์จะให้มีการเตรียมและส่งเสริมแรงงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรองรับแรงงานที่ขาด

ปัจจุบันคนไทยจำนวนมากไม่มีงานทำหรือทำงานโดยได้รับค่าตอบแทนต่ำ ทั้งๆที่ภาคธุรกิจบริการขาดบุคลากรที่เหมาะสมเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นพนักงานระดับล่างทุกตำแหน่ง รวมถึงพนักงานบริหารทุกระดับ ทำอย่างไรให้คนไทยที่ตกงานมีโอกาสได้รับการอบรมเพื่อให้คุณสมบัติเหมาะสมกับความต้องการของแรงงาน และให้พนักงานที่เข้าทำงานอยู่ในภาคธุรกิจบริการอยู่แล้วมีโอกาสพัฒนาความเจริญก้าวหน้าของพนักงานเอง และให้ได้รับเกียรติยศและพอเพียงต่อการยังชีพของตัวเองและครอบครัว

ภาคธุรกิจบริการต้องการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ด้านจิตวิญญาณ และทักษะเฉพาะในแต่ละตำแหน่งงานมากกว่าความรู้ที่จบปริญญาตรี เช่น พนักงานทำความสะอาดห้องพักรักลูกค้าในโรงแรม พนักงานในตำแหน่งนี้จะต้องมีใจรักในการทำงาน สนุกสนานและมีความพอใจในภารกิจที่จะต้องทำโดยไม่รังเกียจ มีความซื่อสัตย์ รู้ผิดรู้ชอบ พอใจในสิ่งที่ตัวมี ไม่ยึดเอาของคนอื่นมาเป็นของเราเอง มีทักษะในงานเฉพาะที่จะต้องทำ เป็นต้น จึงเป็นโอกาสดีที่จะมีหน่วยงานให้บริการด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคบริการ ซึ่ง โครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาคธุรกิจบริการ จะเป็นการสร้างโอกาสให้กับผู้ที่ขาดโอกาสได้เข้ารับการเรียนรู้และสร้างมูลค่าของตัวเองให้เป็นที่ยอมรับของภาคธุรกิจบริการ ทำให้ภาคธุรกิจบริการมีบุคลากรที่มีมาตรฐานพอเพียงพอต่อการขยายตัวและการแข่งขันในระดับสากล ช่วยลดการว่างงานของประชาชนชาวไทย ช่วยส่งเสริมศักยภาพความสามารถในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้แก่ผู้ประกอบการ

ดังนั้น บุคคลกลุ่มหนึ่งซึ่งเป็นคณะบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การท่องเที่ยว ธุรกิจบริการ และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ร่วมกันก่อตั้ง ศูนย์บูรณาการพัฒนามนุษย์ (ศบม.) ขึ้นเป็นชมรมที่จะทำหน้าที่เป็นองค์กรกลางในการบริหารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทุกมิติ โดยไม่แสวงผลกำไร

และมีจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาสังคมโดยรวม ชมรมจะได้รับพัฒนาองค์การให้เป็นมูลนิธิต่อไปในอนาคต

ชื่อองค์กร

“ศูนย์บูรณาการการพัฒนามนุษย์” (ศบม.)

“Integrated Human Development Center” (IHDC)

วัตถุประสงค์ของ ศบม.

๑. เพื่อสร้างและพัฒนาองค์กรให้เข้มแข็งและยั่งยืนโดยการรวบรวมสมาชิกที่มีอุดมการณ์ วิสัยทัศน์ และความต้องการสอดคล้องกับองค์กร
๒. เป็นเวที (ศูนย์กลาง) ให้กับทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นสมาชิก เพื่อมีส่วนร่วมในการสร้างทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมเป็นที่ต้องการของแรงงานเข้าทำงานในภาคธุรกิจบริการและภาคอื่นๆให้พอเพียงกับความต้องการ
๓. เป็นศูนย์กลางในการศึกษาและวิจัย และรวบรวม พัฒนาค้นคว้าข้อมูลและองค์ความรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการแรงงานในภาคบริการ มาตรฐานของแต่ละแรงงาน ความเหมาะสมของรายได้ของแรงงานในแต่ละมาตรฐานแรงงาน
๔. เป็นกลไกในการจัดอบรม สัมมนา เสวนาในการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งให้การดำเนินการเอง และประสานงานให้หน่วยงานงานอื่นเป็นผู้ดำเนินการ

กลุ่มเป้าหมายในการพัฒนา

๑. ทรัพยากรมนุษย์ภาคบริการและอื่นๆ (ประชาชนคนไทยที่ด้อยโอกาส)

๒. ผู้ประกอบการธุรกิจ (SMEs) และองค์กรร่วมของเอกชนที่เกี่ยวข้อง

๓. ภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการและสวัสดิการสังคม

๔. สถานศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน และนักวิชาการ

๕.ภาคชุมชนในรูปแบบกลุ่มต่างๆ

วิสัยทัศน์ของ ศบม.

พัฒนา ก้าวหน้า อยู่ดี มีสุข อย่างมั่นคง ตามหลักธรรมาภิบาล (ถูกต้อง ชอบธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ ให้มีส่วนร่วม ฯ)

กรอบการดำเนินการของ ศบม.

ลักษณะภายในองค์กร

๑. เป็นองค์กรที่มีลักษณะเปิดกว้างทางความคิด (Open mind) รับฟังความคิดที่สร้างสรรค์ เลือกนำมาพัฒนา

๒. เป็นอิสระ (Independence) เป็นตัวของตัวเอง

๓. เป็นองค์กรทางเลือกที่เป็นที่พึ่งได้ (Reliable) เป็นที่ยอมรับได้

๔. กระชับ (compact) คล่องตัว (flexible)

๕. เริ่มพัฒนา (Development by Action) ด้านใดที่พร้อมอย่างเป็นขั้นตอน

ภาพลักษณ์ต่อภายนอก

๑. เป็นองค์กรที่ทำงานในเชิงสร้างสรรค์ (Creativity organization)

๒. เป็นองค์กรของผู้รู้แบบมืออาชีพ (Professional) มีนักคิด นักปฏิบัติ

๓. เป็นองค์กรที่สร้างพันธมิตร (Partnership) โดยประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทุกภาคส่วน ทั้งในและต่างประเทศ

๔. สร้างองค์กรให้เข้มแข็ง มีพลัง เพื่อพัฒนาคนและสังคม

๕. เป็นองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมและสอดคล้องให้เกิดการบูรณาการ (Technology Innovation) และรายได้ต้องมาโดยชอบธรรม คำนึงกับสังคม (Corporate Social Responsibility)

๖. เป็นองค์กรที่ให้ทุกฝ่ายได้ประโยชน์ร่วมกันอย่างเป็นธรรม (Win-Win)

๗. เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน (Learning Organization)

๘. เป็นองค์กรแห่งภูมิปัญญา (Wisdom Organization)

แนวทางการดำเนินงานของ ศบม.

แนวทางการดำเนินงานของ ศบม. จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรภาครัฐ เอกชน สมาชิก และผู้เสียสละเข้าร่วมโครงการ โดยมีความเชื่อมโยงขององค์ประกอบต่างๆ และกระบวนการในรูปที่ 1

ศบม.

ภาครัฐ

(กก. ททท. สพท.)

ภาคเอกชน

(สภา สมาคม ชมรม ท้องเที่ยวฯ) สพท.)

แหล่งเงินทุน

วิชาการ

วิทยาการ

Data & Knowledge Based

ผู้ประกอบการ

บุคคล

กลุ่มบุคคล

จัดฝึกอบรม

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาคธุรกิจบริการ

หลักสูตร

ปชส.

ขอสนับสนุน

บริหารงานบุคคลธุรกิจบริการ

การจัดการ

การบริการ

เทคนิค

การบริการ

ประเมินผล

Certificate

ปชส.

สนับสนุน

ความต้องการ

ความต้องการ

Staffs

สมาชิกกลุ่ม

“Integrated Human Development Center”

Working for Experiences and Skills with Morals and Ethics

ส่วนบุคคล

รูปที่ 1 ผังแสดงความเชื่อมโยงทางความคิด กิจกรรม และกระบวนการทำงานของ ศบม.

๑. การกิจแรกในการเตรียมความพร้อมของ ศบม. คือการจัดทำ Data and Knowledge Based ที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ (เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว) เอกชน (เช่นผู้ประกอบการ สภา สมาคม ชมรม ชิงธุรกิจภาคบริการ) สถาบันทางวิชาการ โดยปัจจัยที่ ศบม. ต้องรวบรวมคือ ความรู้ทางวิชาการที่จำเป็นสำหรับโครงการ ผู้รู้ที่เป็นวิทยากรให้โครงการได้ และแหล่งเงินทุนสนับสนุนโครงการทั้งทางตรงและทางอ้อม

๒. ศบม. จัดหาสมาชิกที่เป็นองค์กรนิติบุคคล กลุ่มบุคคลและ บัณฑิตบุคคล ที่สนใจสนับสนุนโครงการทั้งที่เป็นส่วนผู้ให้และผู้รับ ทั้งนี้ ศบม. ต้องจัดให้มีการประชาสัมพันธ์โครงการในรูปของเอกสารเผยแพร่ การให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของตนเองหรือพันธมิตร และการจัดกิจกรรมสมาชิกสัมพันธ์ เป็นต้น เพื่อให้สมาชิกได้ทราบข้อมูลต่างๆอย่างทันทั่วถึง และขยายไปสู่ผู้ประกอบการและทรัพยากรมนุษย์ภาคบริการต่างๆ

๓. การจัดหลักสูตรการอบรมหรือกิจกรรมที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์เป็นภารกิจที่สำคัญนำไปสู่การผลิตผลผลิตที่ต้องการ หลักสูตรที่เหมาะสมได้จากการศึกษาวิจัย แลกเปลี่ยนในเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาความต้องการ (ที่เป็นอุปทานโครงการ) และความสามารถในการตอบสนอง (อุปสงค์ของโครงการ) เพื่อให้ได้มาซึ่งหลักสูตรระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งได้สมาชิกเป้าหมาย การวิจัยดังกล่าวยังเป็นการพัฒนาและอัปเดตฐานข้อมูลที่จัดเตรียมไว้ใน ข้อ ๑ อีกด้วย

๔. แนวทางพื้นฐานและหลักการการอบรมหรือกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ ครอบคลุมบริหารงานบุคคลธุรกิจบริการ (สำหรับ SMEs ในการบริหารตนเอง) เทคนิคการบริการ (เช่น maid waiter & waitress, cook and assistance in kitchen เป็นต้น) และการจัดการการบริการ ศบม. คาดหวังว่าผู้ผ่านการอบรมจะได้รับการรับรองที่เหมาะสมเป็นประกาศนียบัตร หรือการรับรองจากองค์กรที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสร้างหลักประกันการมีงานทำหรือการยกระดับการทำงานต่อไป

อนึ่ง สารทางวิชาการที่ ศบม. จะจัดให้นั้นมีทั้งที่เป็นเรื่องราวทั่วไป (เน้นหลักการ หรือทฤษฎีมากกว่าปฏิบัติ) และเรื่องเฉพาะ (เน้นปฏิบัติมากกว่าหลักการหรือทฤษฎี) นอกจากนี้ ในอนาคตจะพัฒนาองค์ความรู้ในด้านอื่นๆ ที่จำเป็นนอกจากด้านวิชาชีพ เช่น ด้านการดำรงชีพ คุณธรรม จริยธรรม และสังคมสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

๕. กลุ่มเป้าหมายในระยะแรกให้เน้นทรัพยากรมนุษย์ในสามกลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานลูกจ้างของสถานประกอบการที่ธุรกิจบริการต้องการเพิ่มพูนความรู้หรือยกระดับขีดความสามารถ กลุ่มลูกจ้างที่เข้าสู่วงการใหม่ ที่ผู้ประกอบการรับสมัครหรือบุคคลสนใจในการพัฒนาเรียนรู้ก่อนปฏิบัติงานจริงในรูปของการปฐมนิเทศ หรืออบรมภาคปฏิบัติก่อนการเริ่มทำงาน ส่วนกลุ่มสุดท้ายคือกลุ่มบุคคลทั่วไปที่ต้องการพัฒนาตนเองก่อนหางานที่เหมาะสม

๖.การติดตามและประเมินผลเป็นกิจกรรมที่ต้องติดตามทบทวนเพื่อการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข ให้โครงการมีประสิทธิภาพและคุณภาพมากขึ้น

ขั้นตอนการดำเนินงาน

การดำเนินงานของ ศบม. มี ๗ ขั้นตอนดังนี้