

การพัฒนา กำลังคน ใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยว



* ศาสตราจารย์ไพฑูรย์ พงสะบุตร

1. บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยได้เริ่มพัฒนาอย่างจริงจัง เมื่อมีการจัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อศท.) ขึ้นใน พ.ศ. 2503 ซึ่งต่อมากองคการนี้ได้เปลี่ยนชื่อเป็นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในปัจจุบัน และจะมีการฉลองการดำเนินงานครบรอบ 30 ปี ในปี 2533 นี้

ตลอดระยะเวลา 30 ปีที่ผ่านมา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยได้เจริญก้าวหน้าอย่างน่าพึงพอใจ ในปัจจุบันประเทศไทยได้รับการยกย่องว่าเป็นประเทศผู้นำด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประเทศหนึ่งในทวีปเอเชีย โดยมีอัตราการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมในระดับที่สูงมาก จนมักได้รับการยกย่องเป็นกรณีศึกษาในบรรดาประเทศที่

ประสบผลสำเร็จด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภูมิภาคต่าง ๆ ของโลก

ในขณะที่การขยายตัวด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระยะเวลา 4-5 ปีที่ผ่านมา ปัญหาด้านการพัฒนา กำลังคนให้เพียงพอกับความต้องการของตลาดแรงงานก็ติดตามมาในขณะนี้มีการขาด

แคลนบุคลากรในบางสาขาอาชีพอย่างรุนแรง อาทิ สาขาการโรงแรมและสาขามัคคุเทศก์ซึ่งใช้ภาษาต่างประเทศบางภาษา เช่น ภาษาเกาหลี และภาษาสแกนดิเนเวีย เป็นต้น มีการประมูลแย่งชิงตัวผู้บริหารโรงแรม และพนักงานที่มีฝีมือกันอย่างเปิดเผย โรงแรมเปิดใหม่หลายแห่งจำเป็นต้องรับพนักงานที่ยังไม่ได้รับการอบรมฝึกฝนขั้นต้นเข้ามา

ทำงานเพื่อแก้ไขปัญหานี้เฉพาะหน้าไปพลางก่อนก็มี ส่วนบริษัทนำเที่ยวที่รับนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีเข้ามา ก็ประสบปัญหาการหามัคคุเทศก์ที่รู้ภาษาเกาหลีมาให้บริการแก่นักท่องเที่ยว บางครั้งจำเป็นต้องใช้ชาวเกาหลีแอบแฝงเป็นมัคคุเทศก์ซึ่งไม่เป็นการสมควรอย่างยิ่ง

ปัญหาการขาดแคลนกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้รับการหยิบยกขึ้นมาพิจารณาโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนกำลังคนในด้านนี้ มีการจัดตั้งคณะอนุกรรมการ และคณะทำงานขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ด้านแรงงานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมทั้งศึกษา และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในระดับต่าง ๆ ให้

* รองอธิการบดีฝ่ายบริการสังคมและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ศาสตราจารย์กิตติคุณ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ราชบัณฑิต สาขาภูมิศาสตร์ ราชบัณฑิตยสถาน

อนุกรรมการพัฒนาบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว และประธานคณะทำงานพัฒนาบุคลากรสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

เป็นไปอย่างเหมาะสม คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานที่จัดตั้งขึ้นนี้ได้เริ่มดำเนินงาน มาตั้งแต่เดือนมกราคม 2532 และจะนำเสนอผลการพิจารณาดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อให้มีผลในการปฏิบัติต่อไป

จากการที่ผู้เขียนมีโอกาสได้เข้าไปร่วมอยู่ในคณะอนุกรรมการ และคณะทำงานดังกล่าว ทำให้ได้ข้อมูลและข้อคิดเห็นบางอย่างซึ่งได้นำมาใช้ประกอบการเขียนบทความนี้ จึงใคร่ขอขอบคุณการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

2. สถานการณ์ด้านแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจัดเป็น

อุตสาหกรรมประเภทบริการ มีธุรกิจหลายอย่างเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมนี้ ทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อม ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ 1) การโรงแรม ซึ่งให้บริการด้านที่พักและอาหารแก่นักท่องเที่ยว 2) การนำเที่ยว ซึ่งให้บริการด้านการจองโรงแรม การซื้อตั๋วโดยสาร การจัดหาหนทางเดินทาง ตลอดจนการนำชมสถานที่ท่องเที่ยว 3) การจำหน่ายของที่ระลึก ซึ่งจัดหาสินค้าพื้นเมืองต่าง ๆ มาจำหน่ายให้แก่นักท่องเที่ยว ส่วนธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยทางอ้อม ได้แก่ บริการต่าง ๆ ที่มีอยู่ในท้องถิ่น ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถใช้บริการเหล่านั้นร่วมกับคนในท้องถิ่นได้ เช่น การขนส่งสาธารณะ กิจกรรมร้านอาหารและภัตตาคาร กิจกรรมสถานเริงรมย์และแหล่งพัก

ผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น

ในการศึกษาถึงสถานการณ์ด้านแรงงานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้มอบหมายให้นักวิชาการจากสถาบันการศึกษาบางแห่ง ทำการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนแรงงานด้านการท่องเที่ยวที่มีอยู่ รวมทั้งการคาดคะเนความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้นในอนาคตอันใกล้ นี้ จากการศึกษาของรองศาสตราจารย์ นริวรรณ จินตกานนท์ (NIDA) ซึ่งเสนอต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยใน ปี 2531 ได้ให้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเมื่อปี 2530 ไว้ดังนี้คือ

ตารางที่ 1 จำนวนแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พ.ศ. 2530

ประเภทธุรกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ที่พักแรม	133,226	29.0
บริษัทนำเที่ยว	5,082	1.1
ร้านขายของที่ระลึก	20,041	4.4
ร้านอาหาร	140,635	30.6
การขนส่ง (ของรัฐ)	20,000	4.4
การขนส่ง (ของเอกชน)	19,007	4.1
บันเทิงและพักผ่อน	69,129	15.1
อื่น ๆ	51,705	11.3
รวม	458,825	100.0

ที่มา : นริวรรณ จินตกานนท์, การสำรวจแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พ.ศ. 2530

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่า เมื่อพิจารณาถึงคุณวุฒิของผู้ที่
จำนวนแรงงานที่มีอยู่ในอุตสาหกรรม อยู่ในกำลังแรงงานของอุตสาหกรรมนี้ ผู้ที่ไม่มีการศึกษา หรือไม่จบชั้นประถม
ท่องเที่ยวเมื่อปี 2530 มีอยู่เกือบ ปรากฏว่าส่วนใหญ่มีคุณวุฒิตั้งแต่จบชั้น ศึกษา มีเพียงร้อยละ 2.5 เท่านั้น เป็น
460,000 คน ในจำนวนนี้ เป็นแรงงาน ประถมศึกษาขึ้นไปจนถึงจบชั้นมัธยม ที่น่าสังเกตว่าธุรกิจซึ่งใช้แรงงานที่มีวุฒิ
เกี่ยวกับธุรกิจที่พักแรมและร้านอาหาร ศึกษาตอนปลาย ซึ่งมีจำนวนรวมกัน สูงในอัตราส่วนสูงที่สุดคือ ธุรกิจนำเที่ยว
รวมกันประมาณ 274,000 คน ซึ่งเท่ากับ ประมาณร้อยละ 74 หรือ $\frac{3}{4}$ ของแรงงาน รองลงมาได้แก่ ธุรกิจขนส่งเอกชน และ
ร้อยละ 60 ของจำนวนแรงงานทั้งหมด ทั้งหมด ส่วนผู้ที่มีคุณวุฒิตั้งแต่ระดับ ธุรกิจที่พักแรมตามลำดับ ดังรายละเอียด

ตารางที่ 2 ระดับการศึกษาของแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พ.ศ. 2530

ประเภทธุรกิจ	แหล่งสำเร็จการศึกษา		ต่ำกว่าประถม ศึกษา	ระดับการศึกษา ประถมศึกษา ถึงมัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญา ขึ้นไป
	ในประเทศ	ต่างประเทศ			
ที่พักแรม	94.4	5.6	1.4	6.30	35.6
บริษัทนำเที่ยว	98.2	1.8	6.2	38.4	55.4
ร้านอาหาร	99.5	0.5	2.8	81.4	15.8
ร้านขายของที่ระลึก	96.1	3.9	9.2	73.4	17.4
ขนส่งเอกชน	100.0	—	2.7	46.6	50.7
บันเทิงและพักผ่อน	99.3	0.7	1.4	81.2	17.4
อื่น ๆ	84.1	15.9	3.5	86.9	9.6
รวม	96.0	4.0	2.5	74.0	23.5

ที่มา : นริวรรณ จินตกานนท์, การสำรวจแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พ.ศ. 2530

ในด้านความต้องการแรงงานเพิ่ม เทียว ได้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัย เทียวที่จะเพิ่มขึ้น ปรากฏผลของการ
ระหว่างปี 2531 ถึง 2535 คณะอนุ- ตัวเลขจากการศึกษาของนักวิชาการ วิเคราะห์ในตารางที่ 3
กรรมการพัฒนาบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว ประกอบกับการคาดคะเนจำนวนนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 3 ความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ปี 2530 - 2535

	2530	2531	2532	2533	2534	2535
จำนวนนักท่องเที่ยว (ล้านคน)	24.55	26.35	27.99	29.73	31.58	33.57
- ต่างชาติ	3.48	4.23	4.78	5.36	6.00	6.72
(ร้อยละของการเพิ่ม)		(+21.55)	(+12.98)	(+12.00)	(+12.00)	(+12.00)
- คนไทย	21.12	22.12	23.21	24.37	25.58	26.85
(ร้อยละของการเพิ่ม)		(+4.73)	(+5.00)	(+5.00)	(+5.00)	(+5.00)
แรงงานที่ต้องการใช้ (คน)	458,825	425,640	577,320	631,720	690,880	757,520
แรงงานที่ต้องการเพิ่ม (คน)		66,815	51,680	54,400	59,160	66,640
ร้อยละของการเพิ่มจำนวนแรงงาน		14.56	9.83	9.42	9.36	9.64

ที่มา : คณะอนุกรรมการพัฒนาบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

จะเห็นได้ว่าความต้องการแรงงาน หรือก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่มีความรับผิดชอบ เจริญเติบโตขึ้นนั้น การผลิตกำลังคนของ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ระหว่างปี มากขึ้นทันกับการขยายตัวของธุรกิจ สถาบันการศึกษาในประเทศยังมีบทบาท 2531-2535 มีค่อนข้างสูง ทั้งนี้เพื่อรองรับ เหล่านี้เป็นปัญหาที่หน่วยงานต่าง ๆ ต้อง อยู่น้อย มีเพียงไม่กี่สถาบันที่จัดให้มีการ รับจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และ ร่วมมือกันพิจารณาแก้ไข ทั้งในระดับ เรียนการสอนในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับ ชาวต่างประเทศที่เพิ่มขึ้นในอัตราสูงใน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งนี้เนื่องจาก ช่วงเวลาดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กำลังคน เช่น ทบวงมหาวิทยาลัย การขาดแคลนครุฑาจารย์ และวิทยากร จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศซึ่ง กระทรวงศึกษาธิการ กรมแรงงาน และ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความรู้ในธุรกิจด้านนี้ จะเพิ่มจาก 3.48 ล้านคน ในปี 2530 สถาบันการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้สอนในระยะแรก ๆ จึง เป็น 5.36 ล้านคน ในปี 2533 และ 6.72 แห่งชาติ ระดับผู้ผลิตกำลังคน ได้แก่ ได้แก่ ผู้ที่จบการศึกษาจากต่างประเทศ ล้านคน ในปี 2535 ตามลำดับ สถาบันการศึกษาต่าง ๆ และระดับผู้ใช้ หรือผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน

ความต้องการแรงงานที่มีอัตรา กำลังคน ได้แก่ หน่วยงานธุรกิจต่าง ๆ โรงแรม และธุรกิจนำเที่ยวมาแล้วนาน ก่อนข้างสูงนี้ทำให้เกิดปัญหาด้านการ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พอสมควร ส่วนผู้ที่จบการศึกษาภายใน พัฒนาศักยภาพติดตามมา ทำอย่างไรจึง 3. การผลิตกำลังคนโดยสถาบันการ ประเทศในสาขาวิชานี้โดยตรงและสมัคร จะผลิตกำลังคนใหม่ ๆ บ้อนเข้าสู่ตลาด ศึกษาต่าง ๆ เข้ามาเป็นคณาจารย์ในสถาบันการ แรงงานที่กำลังขยายตัวอย่างรวดเร็วได้ ศึกษาต่าง ๆ ยังไม่มากนัก ทันกับความต้องการ และทำอย่างไรจึง สู่ตลาดแรงงาน สถาบันการศึกษาใน ความตื่นตัวของสถาบันการศึกษา จะพัฒนากำลังคนที่มีอยู่แล้วในระบบ ระดับต่าง ๆ นับว่ามีบทบาทสำคัญยิ่ง ระดับต่าง ๆ ในอันที่จะผลิตกำลังคนออก ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานได้สูงขึ้น ในระยะแรก ๆ ที่อุตสาหกรรมท่องเที่ยว สู่ตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

เที่ยว เพิ่งจะเริ่มต้นกันอย่างคึกคักเมื่อ วิทยาลัยครู วิทยาลัยอาชีวะและ ไทย เมื่อเดือนมกราคม 2532 ปรากฏว่า หลังปี 2520 เป็นต้นมา โดยมีทั้งสถาบัน เทคโนโลยี และโรงเรียนวิชาชีพ นอก มีสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่เปิดสอนหรือ ที่มีหลักสูตรเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จากนั้นยังมีบางสถาบันที่จัดอบรมหลัก อบรมหลักสูตรด้านการท่องเที่ยว โรงแรม เที่ยวโดยเฉพาะ เช่น สถาบันฝึกอบรม สูตรพิเศษ สำหรับผู้ที่ต้องการแสวงหา และธุรกิจบริการ รวมทั้งหมด 71 แห่ง วิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ของ ความรู้เพิ่มเติม เพื่อการประกอบอาชีพ ในจำนวนนี้เป็นสถาบันการศึกษา หรือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และ ด้วย อย่างเช่นหลักสูตรการอบรมมัคคุ- หน่วยงานของรัฐ 61 แห่ง และสถาบัน สถาบันที่มีหลักสูตรด้านการโรงแรมและ เทคโนโลยี หลักสูตรการอบรมพนักงานโรง- การศึกษาของเอกชน 10 แห่ง มีจำนวน การท่องเที่ยว เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร รม และหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับ ผู้สำเร็จการศึกษาหรือฝึกอบรมในหลัก ปกติเพิ่มขึ้นจากหลักสูตรต่าง ๆ ที่มีอยู่ ธุรกิจการท่องเที่ยว เป็นต้น สูตรระดับต่าง ๆ ดังนี้ แล้ว ซึ่งสถาบันที่มีการเรียนการสอนใน จากการสำรวจของกองวิชาการ หลักสูตรปกตินี้มีทั้งในระดับมหาวิทยาลัย- และฝึกอบรม การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4 จำนวนผู้สำเร็จการศึกษาหรือผ่านการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จาก สถาบันการศึกษาในประเทศ

หลักสูตร	จำนวนที่ผลิตได้ แต่ละปี (ประมาณ)	จำนวนที่ผลิตได้ จนถึงปัจจุบัน
- อบรมมัคคุเทศก์	500	8,410
- อบรมวิชาชีพระยะสั้น (ไม่ถึง 1 ปี)	620	6,340
- อบรมวิชาชีพระยะเวลา 1-3 ปี และ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	860	10,580
- ประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค (ปวท.) และ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และ อนุปริญญา	830	1,970
- ปริญญาตรี	460	1,410
รวม	3,270	28,710

ที่มา : กองวิชาการและฝึกอบรม การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มกราคม 2532

ตามข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สูตรระยะสั้น และหลักสูตรระยะยาว ตลาดแรงงาน ซึ่งต้องการแรงงานเพิ่ม ประเทศไทยในตารางที่ 4 ข้างต้นนี้ จะ เป็นจำนวนถึง 71 แห่งแล้วก็ตาม แต่ ขึ้นถึงปีละกว่า 50,000 คน (ดูตารางที่ เห็นได้ว่า ถึงแม้จะมีสถาบันการศึกษา จำนวนผู้สำเร็จการศึกษารวมแต่ละปีก็ 3)

ในระดับต่าง ๆ ทำการสอนและอบรมใน ยังมีไม่มากนัก คือมีเพียง 3,000 คนเศษ การเร่งรัดให้มีการเพิ่มจำนวนการ หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งหลัก นับว่ายังห่างไกลจากความต้องการของ ผลิตกำลังคนของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ

ถึงแม้จะมีแรงกระตุ้นค่อนข้างมากจากตลาดแรงงาน แต่ก็ทำได้ไม่ถนัดนัก เนื่องจากมีข้อจำกัดหลายประการ ข้อจำกัดที่สำคัญที่สุดคือ การขาดแคลนครูอาจารย์ประจำที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในสาขาวิชาชีพนี้ ผู้ที่จะทำการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพควรจะมีความรู้ทั้งทางด้านทฤษฎีและด้านปฏิบัติ กล่าวคือต้องผ่านการศึกษาล่าเรียนอย่างน้อยในระดับปริญญาตรี โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรได้รับการศึกษาอบรมในหลักสูตรวิชาการโรงแรม หรืออุตสาหกรรมท่องเที่ยวมาแล้ว ยิ่งถ้าจบการศึกษามาจากต่างประเทศก็จะทำให้มีคุณสมบัติเป็นที่น่าเชื่อถือมากขึ้น นอกจากนี้ควรจะมีประสบการณ์ในการทำงานบ้างพอสมควร แต่ผู้ที่มีคุณสมบัติดังกล่าวหาได้ยาก ยิ่งในปัจจุบันซึ่งกำลังมีการแข่งขันแย่งชิงบุคลากรในสาขาอาชีพนี้ด้วยแล้ว ยิ่งเป็นการยากที่สถาบันการศึกษา จะแสวงหาผู้ที่เหมาะสมมาเป็นคณาจารย์ประจำของตนได้อย่างพอเพียง

4. การพัฒนาบุคลากรโดยหน่วยงานธุรกิจเอกชน

นอกจากการผลิตกำลังคนโดยสถาบันการศึกษาต่างๆ เพื่อป้อนบุคลากรใหม่ๆ เข้าสู่ตลาดแรงงาน การพัฒนาบุคลากรที่เข้ามาอยู่ในระบบงานแล้ว โดยหน่วยงานธุรกิจเอกชน ก็นับว่ามีความสำคัญไม่น้อย จะเห็นได้ว่า ในปัจจุบันหน่วยงานธุรกิจขนาดใหญ่ เช่น โรงแรม และบริษัทนำเที่ยว ซึ่งที่มีพนักงานเป็นจำนวนมาก มักมีหน่วยฝึกอบรมของตนเองโดยเฉพาะที่จะให้ความ

รู้และประสบการณ์แก่พนักงานเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่เพิ่งรับเข้ามาทำงานใหม่ ๆ หรือผู้ที่ทำงานอยู่เป็นเวลานานพอสมควรแล้วก็ตาม การฝึกอบรมแบบ on-the-job training นี้ นับว่าเป็นประโยชน์มาก เพราะผู้เข้ารับการอบรมได้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์โดยตรง และวิทยากรก็มักจะเป็นผู้บริหารหรือพนักงานระดับอาวุโสของหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญอยู่แล้ว

การฝึกอบรมในลักษณะของ on-the-job training มีทั้งที่ทำกันภายในสำนักงาน (In-house training) และที่จัดส่งพนักงานไปเข้ารับการอบรมภายนอกสำนักงาน ในกรณีหลังนี้อาจส่งพนักงานไปเข้ารับการอบรมตามหลักสูตรต่างๆ ที่สถาบันการศึกษาภายในประเทศ หรือสมาคมวิชาชีพจัดเป็นการให้ หรืออาจส่งพนักงานไปเข้ารับการฝึกอบรมในต่างประเทศก็ได้ ขึ้นอยู่กับกำลังความสามารถทางการเงินของหน่วยงานธุรกิจแต่ละแห่ง ปัจจุบันโรงแรมขนาดใหญ่มักส่งพนักงานระดับอาวุโสของตนไปเข้ารับการฝึกอบรมในต่างประเทศ เพื่อให้ได้ความรู้และทักษะใหม่ๆ มาปฏิบัติงาน วิธีนี้นับเป็นการพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพมากวิธีหนึ่ง แต่เสียค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง นอกจากนี้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาหลายแห่ง ที่มีหลักสูตรการเรียนการสอนวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ก็ได้จัดส่งคณาจารย์ประจำของตนไปเข้ารับการฝึกอบรมในสถาบันต่างประเทศด้วยเช่นกัน

5. บทสรุป

การเติบโตอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทยในระยะเวลา 3 ทศวรรษที่ผ่านมา ทำให้เกิดความต้องการกำลังคนในอาชีพต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอุตสาหกรรมนี้อย่างกว้างขวาง การพัฒนากำลังคนกระทำได้ 2 ทาง คือ ทางหนึ่งได้แก่การผลิตบุคลากรใหม่ๆ เข้าสู่วงการ ซึ่งเป็นหน้าที่ของสถาบันการศึกษาต่างๆ รวมทั้งหน่วยงานราชการบางหน่วยที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมแรงงาน และกรมประชาสัมพันธ์ เป็นต้น อีกทางหนึ่งเป็นการฝึกอบรมที่หน่วยงานธุรกิจต่างๆ จัดให้แก่พนักงานของตนตามปกติ โดยอาจจัดทำเองในสำนักงาน หรือขอความร่วมมือจากสถาบันการศึกษา และสมาคมวิชาชีพจัดให้ก็ได้

ปัญหาที่มีอยู่ขณะนี้คือ การผลิตบุคลากรป้อนเข้าสู่ตลาดแรงงานที่สถาบันการศึกษาต่างๆ กำลังดำเนินการอยู่นั้น ยังไม่สามารถผลิตได้จำนวนเพียงพอ กับความต้องการ ในบางสาขาถึงแม้จะดูเหมือนว่าผลิตได้เป็นจำนวนมากก็จริง แต่ในด้านคุณภาพ ยังไม่แน่ใจว่าจะตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานหรือไม่ ตัวอย่างเช่น สาขามัคคุเทศก์ ซึ่งมีหลายสถาบันจัดฝึกอบรมอยู่ในขณะนี้ ปรากฏว่าผู้ที่ผ่านการอบรมยังไม่ได้เข้าสู่ตลาดแรงงานมากเท่าที่ควร มาตรฐานการฝึกอบรมวิชาชีพ ซึ่งต้องการทักษะและความรู้ความชำนาญเป็นพิเศษ อย่างเช่นในกรณีของการโรงแรม และมัคคุเทศก์ จึงควรได้รับการพิจารณาอย่าง



รอบคอบสำหรับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่คิดจะจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรดังกล่าวนี้

ปัจจุบันการเปิดสอนหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กำลังเป็นที่สนใจของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพราะตระหนักถึงความต้องการของตลาดแรงงาน แต่ปัญหาอยู่ที่การขาดแคลนผู้ทรงความรู้ที่จะมาเป็นอาจารย์ประจำดูแลการเรียนการสอนให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งมีการแข่งขันแย่งชิงตัวบุคลากรที่มีความสามารถในวงการธุรกิจ เอกชนด้วยกันอย่างเข้มข้นเช่นนี้ การหาอาจารย์ผู้ซึ่งต้องมีทั้งคุณวุฒิสูง และมีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้ว มาทำงานให้แก่สถาบันการศึกษาจึงย่อม เป็นไปได้ยากยิ่ง □

เอกสารอ้างอิง

1. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. รายงานการประชุมคณะอนุกรรมการพัฒนาบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว ครั้งที่ 1/2532 26 มกราคม 2532. (เอกสารอัดสำเนา)
2. _____. รายงานการประชุมคณะอนุกรรมการพัฒนาบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว ครั้งที่ 2/2532 13 ตุลาคม 2532. (เอกสารอัดสำเนา)
3. นริวรรณ จินตกานนท์. การสำรวจแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พ.ศ. 2530. เอกสารประกอบการประชุมของคณะอนุกรรมการพัฒนาอุตสาหกรรมสาขาการท่องเที่ยว ครั้งที่ 2/2532 13 ตุลาคม 2532. (เอกสารอัดสำเนา)