

บทที่ 1 สถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจท่องเที่ยวไทยเรื่องทุนมนุษย์

ธุรกิจหลักของธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวของไทย ได้แก่ ธุรกิจบริการที่พัก ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม และธุรกิจบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ผู้ประกอบการธุรกิจเหล่านี้กว่าร้อยละ ๙๙ เป็นผู้ประกอบการ SMEs และ MSEs

รูปแบบของการประกอบธุรกิจจะมีลักษณะเป็นกิจการในครอบครัวไม่ได้มีระบบการบริหารจัดการตามระบบทางธุรกิจอย่างเป็นระบบ

การดำกิจการจะเป็นรูปแบบง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน เนื่องจากจะใช้แรงงานของสมาชิกในครอบครัวเป็นหลัก

แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงานกันตามความสมัครใจหรือความสามารถของสมาชิกในครอบครัวกันอย่างง่าย ๆ หรืออาจจะเป็นการให้ความช่วยเหลือกันระหว่างเพื่อนบ้านใกล้เคียงหรือคนในท้องถิ่นนั้น ๆ โครงสร้างองค์กรหรือ Organization Chart

จะมีลักษณะที่ค่อนข้างราบไม่ได้มีการแบ่งแยกเป็นสายงานหรือสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนหรือยุ่งยากซับซ้อนดังเช่นองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่

หากงานในส่วนไหนยังขาดคนรับผิดชอบก็สามารถเข้าไปทำแทนกันหรือแรงงานหนึ่งคนสามารถรับผิดชอบในหลายหน้าที่ในเวลาเดียวกันได้เนื่องจากไม่ได้แบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบกันอย่างเด็ดขาดชัดเจนนัก ถึงแม้ว่าผู้ประกอบการ SMEs

บางรายจะมีการจ้างแรงงานเพิ่มเติมจากการใช้แรงงานในครอบครัวก็จะเป็นการจ้างงานเพียงชั่วคราวในฤดูกาลท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการมาก

ไม่ได้มีการจัดโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับการขยายการบริหารงานหรือการบริการที่เพิ่มขึ้นดังกล่าว

ไม่มีการกำหนดตำแหน่งงานหรือการปรับระดับและอัตราเงินเดือนตามโครงสร้างองค์กรหรือหลักเกณฑ์ในการบริหารงานขององค์กรธุรกิจทั่วไป

รวมทั้งอาจไม่ได้มีการทำสัญญาจ้างงานและให้สวัสดิการต่าง ๆ ตามกฎหมายแรงงาน

โดยอาจจะเป็นการเจรจาตกลงราคาค่าจ้างและขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบกันง่าย ๆ เท่านั้น หากทั้งผู้จ้างและผู้รับจ้างตกลงกันได้ก็เข้าร่วมงานกัน

ไม่ใช่เป็นการหาแรงงานมาบรรจุตามตำแหน่งที่ว่างตามโครงสร้างองค์กร

หากต้องการขยายงานหรือขยายการประกอบธุรกิจในส่วนไหนก็จะทำตามที่เจ้าของกิจการต้องการโดยไม่ได้มีการวางแผนงานไว้ล่วงหน้า

สำหรับปัญหาหลักในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการ SME ในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวที่สำคัญน่าจะมีอยู่สองประเด็นด้วยกัน คือ

ผู้ประกอบการมักขาดความรู้ทางด้านการบริหารจัดการ และผู้ประกอบการ SMEs

ยังไม่มีการนำระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาช่วยในการบริหารจัดการธุรกิจมากนัก การขาดความรู้ทางด้านการบริหารจัดการของผู้ประกอบการ SMEs ในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นการขาดความรู้และทักษะในด้านการบริหารจัดการสมัยใหม่ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่เห็นว่าการบริหารงานเป็นการอาศัยแรงงานภายในครอบครัวเป็นหลักจึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องอาศัยหลักการบริหารจัดการตามหลักวิชาการหรือกำหนดรูปแบบการบริหารจัดการให้ยุ่งยาก เพราะบุคลากรก็มีจำกัดและสามารถผลัดเปลี่ยนกันเข้าไปรับผิดชอบหรือปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ทั่วแทนกันได้ตลอดเวลา

อีกทั้งในแต่ละวันก็มีการปรึกษาหารือหรือพูดคุยเกี่ยวกับการบริหารงานและการปฏิบัติงานตลอดเวลาหรือหากจะต้องการประสานงานก็เป็นลักษณะอาศัยความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการเป็นส่วนใหญ่โดยจะเน้นความช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งระหว่างเครือญาติและคนในท้องถิ่น

อีกทั้งจากการที่ไม่ได้มีการรวบรวมข้อมูลหรือสถิติสำคัญเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจของตนเอง อย่างเป็นระบบ ผู้ประกอบการ SMEs จึงไม่เห็น

ความสำคัญของการที่จะต้องมีการจัดทำแผนงานหรือวางแผนเกี่ยวกับการดำเนินกิจการรวมทั้งการขยายกิจการในอนาคต ดังนั้น จึงควรมีการกระตุ้นให้ผู้ประกอบการ SMEs

ในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวหันมาให้ความสนใจที่จะศึกษาและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการสมัยใหม่เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการประกอบธุรกิจ

ประเด็นเกี่ยวกับผู้ประกอบการ SMEs ไม่เห็นความสำคัญของการนำระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจ

อาจเนื่องมาจากการประกอบธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวโดยผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่เป็นกิจการขนาดเล็กและใช้เงินลงทุนไม่มากนัก

ขณะที่การจะนำระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานจะต้องลงทุนเพิ่มอีกเป็นจำนวนมาก จึงอาจไม่คุ้มค่ากับการลงทุนอีกทั้งผู้ประกอบการ SMEs

ส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่จึงเห็นว่าการลงทุนใน

ด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศไม่น่าจะคุ้มค่าและอาจจะไม่เหมาะสมกับกิจการขนาดเล็ก

อีกทั้งรูปแบบของการบริหารจัดการก็ไม่ได้มีความซับซ้อนจนต้องนำระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาช่วยในการบริหารจัดการ แต่หากหน่วยงานภาครัฐจะมีการจัดทำระบบงานหรือพัฒนาระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศที่ราคาไม่แพงรวมทั้งมีฝึกอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศสำหรับใช้ในการประกอบธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวก็น่าจะช่วยลดปัญหาในด้านนี้ลงได้

การจัดการด้านการตลาดของผู้ประกอบการ SMEs ในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะมีลักษณะที่เรียบง่ายไม่ได้ดำเนินการอย่างเป็นทางการนัก โดยอาจอาศัยการบอกต่อโดยนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการแล้วเกิดความประทับใจจึงแนะนำให้บุคคลใกล้ชิดหรือนักท่องเที่ยวรายอื่น หรือผู้ประกอบการ SMEs อาจจัดทำเป็นใบปลิวหรือแผ่นพับที่พิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์หรือถ่ายเอกสารแล้วนำไปแจกจ่ายแก่นักท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวหรือติดต่อตามสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ประกอบการ SMEs มักไม่ได้มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดอย่างเฉพาะเจาะจง ดังเช่นผู้ประกอบการขนาดใหญ่และหากจะดำเนินการกลยุทธ์ด้านการตลาดโดยใช้ราคาเป็นปัจจัยดึงดูดลูกค้าก็อาจทำได้ยากเนื่องจากมีเงินทุนไม่มากนัก หรือหากจะปรับตัวให้สอดคล้องกับแคมเปญการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยใช้โปรโมทการท่องเที่ยวของไทยในแต่ละปีก็น่าจะทำได้ยาก เนื่องจากข้อจำกัดด้านเงินทุนอีกเช่นกัน ดังนั้นการจัดการด้านการตลาดของผู้ประกอบการ SMEs ในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวจึงทำได้ยากจำกัด อาจจะต้องมีการรวมกลุ่มกันในชุมชนหรือท้องถิ่นแล้วร่วมกันทำหรือขอความสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐที่ดูแลรับผิดชอบด้านการท่องเที่ยว

สำหรับด้านทรัพยากรมนุษย์จะเน้นบริหารจัดการจากกำลังแรงงานที่มีอยู่ในครอบครัวก่อน อาจจะมีการจ้างแรงงานเพิ่มแต่ก็อาจไม่มากนัก เนื่องจากเป็นกิจการขนาดเล็กหากมีการ จ้างงานเพิ่มอาจเป็นการสร้างภาระด้านต้นทุนแก่ผู้ประกอบการ SMEs มากเกินไป ดังนั้น แรงงานในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวที่มีผู้ประกอบการเป็น SMEs ส่วนใหญ่จะมีลักษณะเป็นแรงงานชั่วคราว ที่มีอาชีพหลักอย่างอื่นอยู่แล้ว และเข้ามาประกอบอาชีพในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวเฉพาะในช่วงที่เป็นฤดูกาลท่องเที่ยวเท่านั้น เมื่อหมดฤดูกาลท่องเที่ยวก็กลับไปประกอบอาชีพหลักของตนตามเดิม ดังนั้น แรงงานส่วนใหญ่จึงมักขาด ความรู้และทักษะในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวอย่างมืออาชีพ ได้แค่ความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เป็นต้น การที่แรงงานส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นแรงงานชั่วคราว จึงทำให้ขาดแรงจูงใจที่จะฝึกฝนหรือพัฒนาทักษะเพิ่มเติมโดยเฉพาะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยว ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากแรงงานในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวมองไม่เห็นความก้าวหน้าทางอาชีพ (career path) ของตนเองอย่างชัดเจนในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยว จึงอาจเห็นว่าไม่คุ้มค่าที่จะลงทุนพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวโดยเสียค่าใช้จ่ายเอง ขณะที่ผู้ประกอบการ SMEs ก็ไม่ยอมเพิ่มต้นทุนในการประกอบการโดยไม่จำเป็น โดยเฉพาะการลงทุนเพื่อพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวให้แก่แรงงาน ทำให้ผู้ประกอบการ SMEs ไม่มีแรงจูงใจที่จะส่งเสริมหรือลงทุนเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการที่สูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่แก่แรงงาน เพราะ ไม่มั่นใจว่าแรงงานที่ได้รับการพัฒนาให้มีทักษะการให้บริการที่สูงขึ้นจะทำงานอยู่นานเพียงพอที่จะ คุ้มค่ากับการลงทุนพัฒนา

(เรียบเรียงจากโครงการศึกษาวิเคราะห์และเตือนภัย SMEs สาขารัฐกิจบริการการท่องเที่ยว ของ สสว)

จากข้อมูลเบื้องต้น ขอสรุปว่าปัจจุบันภาคการศึกษาในระบบ มีส่วนสร้างทุนมนุษย์เพื่อมารองรับธุรกิจท่องเที่ยวได้น้อยมาก เนื่องจากสาเหตุดังต่อไปนี้

1.โครงสร้างของธุรกิจเอง โดยเริ่มจากผู้ประกอบการส่วนมากเป็น SMEs และ MSEs ที่มีรูปแบบของการประกอบธุรกิจที่มีลักษณะเป็นกิจการในครอบครัว เน้นการใช้แรงงานของสมาชิกในครอบครัวเป็นหลัก แรงงานที่ไม่ได้เป็นสมาชิกในครอบครัวขาดความก้าวหน้าทางอาชีพ ผู้ประกอบการไม่มีแรงจูงใจที่จะส่งเสริมหรือลงทุนเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการที่สูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่แก่แรงงาน เพราะไม่มั่นใจว่าแรงงานที่ได้รับการพัฒนาให้มีทักษะการให้บริการที่สูงขึ้นจะทำงานอยู่นานเพียงพอที่จะคุ้มค่ากับการลงทุนพัฒนา

2.สถาบันการศึกษานั้นที่กระแสดความต้องการของลูกค้า (นักศึกษา และผู้ประกอบการ) เป็นหลัก ไม่ได้เน้นที่การสร้างทุนมนุษย์เพื่อรองรับภาคธุรกิจอย่างแท้จริง แรงงานเบื้องต้นต้องการผู้ที่จบแล้วเอาชีวะ หรือต่ำกว่า แต่กระแสดความต้องการของสังคม ต้องการระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งไม่ตรงกับความต้องการของแรงงาน

ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท

15 มีนาคม 2554

บทที่ 2 เป้าประสงค์ของการพัฒนาทุนมนุษย์ในระบบการศึกษาเพื่อธุรกิจท่องเที่ยว

1.สถาบันการศึกษาสามารถพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ (มีความรู้และ ทักษะ ในแต่ละตำแหน่งงาน)

ในจำนวนที่พอเพียงกับความต้องการของภาคธุรกิจทั้งปัจจุบันและอนาคต

และแรงงานได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมพอเพียงกับค่าครองชีพในแนวทางของเศรษฐกิจพอเพียง

2.สถาบันการศึกษาสามารถพัฒนาผู้ประกอบการให้มีความรู้และทักษะในการบริหารจัดการธุรกิจและบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมืออาชีพ ที่มีคุณธรรม และจริยธรรม มีความพร้อมในการบริหารการเปลี่ยนแปลงและสามารถรองรับธุรกิจระหว่างประเทศ

3.สถาบันการศึกษาสามารถพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่อยู่ในธุรกิจให้มีทุนมนุษย์เพิ่มขึ้นมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นและพัฒนาจนถึงระดับผู้บริหารสูงสุดหรือออกไปเปิดธุรกิจของตัวเองได้

4.คนไทยทุกคนมีโอกาสเข้าถึงการเรียนรู้และพัฒนาทุนมนุษย์จากสถาบันการศึกษาที่เท่าเทียมกัน

5.สถาบันการศึกษาให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อความเข้มแข็งของธุรกิจและสังคมอย่างแท้จริงไม่หวังผลทางการค้าจนเกินไป

บทที่ 3 กลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์ในระบบการศึกษาเพื่อธุรกิจท้องถิ่น

1. ปรับโครงสร้างและแนวทางการบริหารจัดการ ของอาชีวศึกษา ให้สามารถผลิตคนไทยให้เข้าสู่ภาคธุรกิจท้องถิ่น ที่มีคุณภาพ (มีความรู้และทักษะในแต่ละตำแหน่งงาน) จำนวนพอเพียงกับความต้องการของธุรกิจ

2. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ร่วมกับผู้ประกอบการเพื่อพัฒนาทรัพยากรที่อยู่ในภาคธุรกิจอยู่แล้วให้มีการพัฒนาเพิ่มทุนมนุษย์อย่างต่อเนื่อง มีขบวนการในการสร้างความร่วมมือกับภาคธุรกิจเพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์มีความก้าวหน้าทางอาชีพ และได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมและพอเพียงต่อการดำรงชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง

3. รัฐร่วมมือกับเอกชนและสถาบันการศึกษาจัดตั้งองค์กร เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์แบบบูรณาการ ที่หน่วยงานปกติในข้อ 1 และ 2 ไม่สามารถจัดการให้เป็นไปตามความต้องการของภาคธุรกิจได้

4. ประชาสัมพันธ์และปลูกจิตสำนึกให้คนไทยทุกคนเข้าใจเรื่องทุนมนุษย์ และหันมาพัฒนาทุนมนุษย์ให้กับตัวเอง และครอบครัว เพื่อเพิ่มทุนทางเศรษฐกิจและทุนทางสังคมควบคู่ กันไปอย่างเหมาะสม มีความสมดุล อย่างสม่ำเสมอ

บทที่ 4 แผนปฏิบัติการเพื่อความสำเร็จ แนวทางการขับเคลื่อน

1. จัดตั้งสถาบัน หรือ สภา พัฒนาทุนมนุษย์แห่งชาติ

2. จัดตั้ง ศูนย์บูรณาการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อธุรกิจท้องถิ่น

3. สสว และ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ให้การสนับสนุนภาคเอกชนในด้านงบประมาณการอบรมและจัดกิจกรรมเพื่อ พัฒนาทุนมนุษย์ธุรกิจท้องถิ่น อย่างต่อเนื่องและตรงตามความต้องการของภาคธุรกิจและตอบสนองความพอใจของนายจ้างและลูกจ้าง

4.สถาบันอาชีวศึกษาจัดสอนวิชาการท่องเที่ยว

ต้องมีสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเป็นเครือข่ายและมีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรและร่วมเป็นหุ้นส่วนดำเนินการพัฒนานักศึกษาให้มีความรู้และทักษะตามมาตรฐานของสถานประกอบการนั้นๆ นักศึกษาจบการศึกษาต้องปฏิบัติงานในตำแหน่งงานที่เรียนมา และได้ผลตอบแทนที่เหมาะสม

5.ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวมีสถาบันการศึกษาเป็นเครือข่ายให้การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการทุนมนุษย์

ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท

17 มีนาคม 2554

มีผู้ถามว่า "ควรพัฒนาในด้านใดบ้าง และต้องเตรียมความพร้อมอย่างไรต่อการรับมือการเปลี่ยนแปลงการอาเซียนที่จะเพิ่มเงินเข้ามามีบทบาทอีกนะครับ"

ตอบ :

ธุรกิจท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่นำเอาทรัพยากรของแผ่นดิน ประกอบด้วย แหล่งท่องเที่ยว ทั้งที่เป็นธรรมชาติ และที่มนุษย์สร้างขึ้น +การให้บริการของคน+การจัดการเพื่อนำเอาแหล่งท่องเที่ยวมาสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวนั้น หรือผู้ประกอบการที่ไปลงทุนในแหล่งท่องเที่ยว หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามถ้าการจัดการไม่ดีก็จะเกิดผลกระทบต่อชุมชน

คนไทยทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวจะต้องเรียนรู้ให้เข้าใจเพื่อจะทำให้การท่องเที่ยวยั่งยืนอยู่กับประเทศไทยสืบไป เป็นมรดกไว้ให้ลูกหลาน ไม่ใช่เอาแต่ผลประโยชน์ระยะสั้นให้กับตัวเองหรือพวกพ้องจนไม่เหลือมรดกไว้ให้ลูกหลาน