

ทุนมนุษย์ กับ การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยว

เรียบเรียงจาก

โครงการวิเคราะห์และเตือนภัย SMEs รายสาขา

Introduction

ธุรกิจบริการการท่องเที่ยวเป็นสาขาการบริการที่มีความสำคัญมาก มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องตามการพัฒนาทางเศรษฐกิจของนานาประเทศ องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourist Organization: WTO) มีการคาดคะเนว่าภายในปี 2563 จะมีนักท่องเที่ยวทั่วโลกถึง 1,600 ล้านคน โดยนักท่องเที่ยวระยะไกลจะมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น แต่นักท่องเที่ยวจะใช้เวลาท่องเที่ยวในแต่ละสถานที่ลดน้อยลง โดยคาดการณ์ว่านักท่องเที่ยวของชาติที่มีการเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศมากที่สุด ได้แก่ ประเทศเยอรมัน ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส ส่วนนักท่องเที่ยวชาติใหม่ๆ ที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศในระดับสูง ได้แก่ ประเทศจีน และรัสเซีย

แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทยมีอยู่เป็นจำนวนมากและครอบคลุมแทบทุก ประเภท ทั้งที่เป็นธรรมชาติเฉพาะอุทยานธรรมชาติ มีทั้งสิ้น 71 แห่ง (ภาคเหนือ 29 แห่ง ภาคกลาง 13 แห่ง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 22 แห่ง และภาคใต้ 7 แห่ง) 1 และแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติเฉพาะวัด อย่างเดียวมีจำนวนถึง 33,902 แห่ง สำหรับ วัง พระราชวัง และพระตำหนัก มีไม่น้อยกว่า 46 แห่ง พิพิธภัณฑ์ไม่น้อยกว่า 273 แห่ง น้ำตกไม่น้อยกว่า 764 แห่ง เป็นต้น ซึ่งปัญหาใหญ่อย่างหนึ่งของแหล่งท่องเที่ยวของไทย โดยเฉพาะที่เป็นทรัพยากรธรรมชาติมักมีปัญหาเสื่อมโทรม ขาดการดูแลรักษา โดยน่าจะมีสาเหตุมาจากการที่แหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นทรัพย์สินกลางที่ใครๆก็สามารถเข้ามาใช้ได้ มีการบุกรุกเข้าไปก่อสร้างและพัฒนาอย่างไม่มีการวางแผน ผิดประเภท และไม่ให้ความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อมทำให้ทรุดโทรม เกิดมลภาวะทางภูมิทัศน์ ขาดความปลอดภัย นอกจากนี้ยังขาดการควบคุมปริมาณนักท่องเที่ยวให้เกินกว่าความสามารถของทรัพยากรในการฟื้นคืนสภาพ ซึ่งเป็นการทอนขีดความสามารถในการแข่งขันและทำให้สูญเสียนักท่องเที่ยวในที่สุด

ด้วยบุคลิกของคนไทยที่ยิ้มแย้มแจ่มใสมีอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อผู้อื่นได้รับการขนาน นามว่า “สยามเมืองยิ้ม”

จึงน่าจะเป็นพื้นฐานที่ดีสำหรับการประกอบธุรกิจด้านบริการโดยเฉพาะธุรกิจ การเดินทางและท่องเที่ยว ที่ต้องมีการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่แขกผู้มาเยือนท้องถิ่นของตนหรือแหล่งท่องเที่ยวที่ผู้ประกอบการเปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

นอกจากนี้วัฒนธรรมประเพณีความเป็นอยู่ตลอดจนวิถีการดำเนินชีวิต ค่านิยมของคนในแต่ละท้องถิ่นที่แตกต่างกันก็สามารถก่อให้เกิดเป็นการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมขึ้นได้ แต่ในทางกลับกันการนำประเพณีวัฒนธรรมมาเป็นจุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยวก็อาจนำไปสู่ความเสื่อมถอยทางวัฒนธรรมประเพณีหากมีการปรับรูปแบบวัฒนธรรมประเพณีนั้นให้สอดคล้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวแทนที่จะเป็นการท่องเที่ยวเพื่อเข้าไปเรียนรู้รากเหง้าแห่งภูมิปัญญาหรือที่มาของการก่อเกิดวัฒนธรรมที่ดีงามเหล่านั้น ประเพณีวัฒนธรรมที่ถูกปรับเปลี่ยนก็จะมีค่าเพียงการแสดงที่ถูกจัดฉากขึ้นมิใช่เป็นการดำเนินชีวิตหรือการสานต่อทางวัฒนธรรมประเพณีตามค่านิยมหรือความเชื่อที่มีสืบต่อกันมา

ธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวจึงอาจจะเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้มีการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นให้ดำรงอยู่สืบไปเพื่อเป็นความภาคภูมิใจแก่นชนรุ่นหลังและเป็นจุดขายทางการท่องเที่ยวเพื่อนำรายได้มาสู่ชุมชนหรือประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป แต่หากไม่มีการจัดการด้วยความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงก็อาจกลายเป็นการทำลายวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามหรือลดคุณค่าแห่งวัฒนธรรมประเพณีนั้นให้เป็นเพียงการจัดฉากเพื่อแสดงให้นักท่องเที่ยวชมโดยขาด จิตวิญญาณทางวัฒนธรรม

การท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติไม่ว่าจะเป็นทะเล น้ำตก ภูเขา แม่น้ำ ล้วนเป็นการเข้าไปใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งเป็นสมบัติส่วนกลางที่ไม่มีผู้ใดเป็นเจ้าของ อย่างแท้จริง หากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการหรือนักท่องเที่ยวต่างก็เข้าไปใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติโดยผลกระทบหน้าที่ในการดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติเหล่านี้ให้เป็นของภาครัฐเพียงฝ่ายเดียวภายใต้งบประมาณที่มีอย่างจำกัด สุดท้ายย่อมจะนำความเสื่อมโทรมมาสู่แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติเหล่านั้น และส่งผลให้เสียโอกาสในการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวในที่สุด อีกทั้งผู้ที่ต้องแบกรับผลเสียที่เกิดขึ้นจากการเสื่อมโทรมของธรรมชาติโดยตรงก็คงจะหนีไม่พ้นประชาชนที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นนั้นโดยที่อาจจะไม่ได้รับผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวมากเท่าผู้ประกอบการรายใหญ่หรือผู้ประกอบการที่มาจากถิ่นอื่น

สำหรับความเสื่อมโทรมหรือการทำลายแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติอาจเกิดจาก สาเหตุอื่น ๆ เช่น การขยายตัวของเมืองโดยไม่มีการวางผังเมืองอย่างเป็นระบบ การขยายตัวของโรงงาน อุตสาหกรรม เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติให้เปลี่ยนแปลงไป ดังจะเห็นได้จากการเกิดภาวะน้ำท่วมหนักและโคลนถล่มในภาคเหนือ หรือการเกิดภาวะฝนทิ้งช่วงจนเกิดความแห้งแล้งอย่างหนักในบางพื้นที่จนส่งผลกระทบต่อความเสียหายต่อแหล่งท่องเที่ยว จึงควรมีการร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและเอกชนในการรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติให้คงอยู่อย่างยั่งยืน เพื่อเป็นแหล่งสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวต่อไป

ธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวจะประกอบด้วยธุรกิจหลักใน 3 ส่วนคือ 1) ธุรกิจบริการที่พัก 2) ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม และ 3) ธุรกิจบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์โดยธุรกิจเหล่านี้จะมีลักษณะเป็นการให้บริการที่ประกอบกัน (complementary services) และเกี่ยวโยง กับแหล่งท่องเที่ยว หากโรงแรมหรือที่พักได้รับการออกแบบมาอย่างดีสอดคล้องเหมาะสมกับสถานที่ท่องเที่ยวก็จะช่วยส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวได้ชื่นชมกับบรรยากาศและทิวทัศน์ของสถานที่ท่องเที่ยวอย่างเต็มที่ อีกทั้งโรงแรมหรือที่พักยังมีความจำเป็นในฐานะเป็นที่พักผ่อนและค้างแรมหลังจากนักท่องเที่ยวได้เดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ มาตลอดทั้งวัน ส่วนธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มก็มีส่วนช่วยเสริมบรรยากาศการท่องเที่ยวเช่นเดียวกับธุรกิจบริการที่พัก เพราะอาหารและเครื่องดื่มที่อร่อยและสะอาดย่อมมีส่วนช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่นักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

สำหรับธุรกิจบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จะช่วยเชื่อมโยงและสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจแก่นักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกมาหาประสบการณ์ใหม่ๆ

เนื่องจากจะมีส่วนในการแนะนำหรือคัดสรรบริการหรือแหล่งท่องเที่ยวให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือช่วยเผยแพร่จุดเด่นที่น่าประทับใจของแหล่งท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวขยายระยะเวลาการท่องเที่ยวหรือมีความประทับใจจนต้องกลับมาเที่ยวซ้ำและอาจแนะนำนักท่องเที่ยวใหม่ๆ

ให้มารู้จักกับประสบการณ์ใหม่ๆ ที่น่าประทับใจดังเช่นที่ตนเองเคยได้รับ

ธุรกิจบริการที่พักมีด้วยกันหลายรูปแบบแตกต่างกันไปตามแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย ได้แก่โรงแรม คอนโดเทล เกสต์เฮาส์ บังกะโล บ้านพักตากอากาศ บ้านพักเชิงนิเวศ พื้นที่ให้เช่าสำหรับกางเต็นท์ เป็นต้น สำหรับในธุรกิจบริการที่พักที่ SMEs น่าจะสามารถเข้ามา ประกอบกิจการได้คงจะเป็นเกสต์เฮาส์ บังกะโล บ้านพักเชิงนิเวศขนาดเล็ก หรือพื้นที่ให้เช่าสำหรับ กางเต็นท์

ทั้งนี้จากข้อมูลของศูนย์สารสนเทศ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม พบว่าจำนวนวิสาหกิจที่ประกอบธุรกิจโรงแรม ค่ายพักและที่พักชั่วคราวในปี 2547 มีจำนวนทั้งหมด 16,950 ราย เป็นผู้ประกอบการ SMEs จำนวน 16,751 ราย และในปี 2548 มีจำนวน ผู้ประกอบการทั้งหมด 17,853 ราย เป็นผู้ประกอบการ SMEs จำนวน 17,650 ราย เพิ่มขึ้นจากปี 2547 ร้อยละ 5.33 และ 5.37 ตามลำดับ ทั้งนี้หากพิจารณาตามขนาดของวิสาหกิจจะพบว่าผู้ประกอบการกว่า ร้อยละ 99 เป็นผู้ประกอบการ SMEs สำหรับด้านการจ้างงานในธุรกิจโรงแรม ค่ายพักและ ที่พักชั่วคราว พบว่าในปี 2547 มีจำนวนการ จ้างงานในธุรกิจโรงแรม ค่ายพักและที่พักชั่วคราวทั้งหมด 232,916 คน เป็นการจ้างงานของผู้ประกอบการ SMEs จำนวน 156,554 คน คิดเป็นร้อยละ 67.21 ของการจ้างงานทั้งหมดในธุรกิจโรงแรม ค่ายพักและที่พักชั่วคราว ส่วนในปี 2548 การจ้างงานในธุรกิจโรงแรม ค่ายพักและที่พักชั่วคราวทั้งหมดเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยจากปี 2547 คิดเป็น ร้อยละ 0.03 หรือมีจำนวนเท่ากับ 232,988 คน เป็นการจ้างงานของผู้ประกอบการ SMEs จำนวน 156,626 คน คิดเป็นร้อยละ 67.22 ของการจ้างงานทั้งหมดในธุรกิจโรงแรม ค่ายพักและที่พักชั่วคราวในปี 2548

ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม อาจให้บริการในหลายลักษณะด้วยกัน เช่น ภัตตาคาร บริการจัดเลี้ยง ร้านอาหารทั่วไปหรือร้านอาหารริมทาง ร้านอาหารรถเข็นหรือเรือ หาบเร่ ตลาดน้ำ ร้านกาแฟ ร้านสะดวกซื้อ ร้านโชห่วย เพ็ชขายผลไม้และเครื่องดื่มริมทาง เป็นต้น ซึ่งจะเห็นว่าธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มส่วนใหญ่ SMEs สามารถเข้าไปประกอบการได้ยกเว้นภัตตาคาร หรือบริการจัดเลี้ยงขนาดใหญ่เท่านั้น หากพิจารณาด้านจำนวนวิสาหกิจและการจ้างงานในธุรกิจภัตตาคาร ร้านขาย อาหารและบาร์จะพบว่าผู้ประกอบการในธุรกิจภัตตาคาร ร้านขายอาหารและบาร์กว่า ร้อยละ 99 เป็น ผู้ประกอบการ SMEs ทั้งนี้ในปี 2547 มีจำนวนวิสาหกิจที่ประกอบธุรกิจภัตตาคาร ร้านขายอาหารและ บาร์ทั้งหมดจำนวน 138,488 รายเป็นผู้ประกอบการ SMEs จำนวน 138,476 ราย และในปี 2548 มีจำนวนวิสาหกิจที่ประกอบธุรกิจภัตตาคาร ร้านขายอาหารและบาร์เพิ่มขึ้นเป็น 139,130 ราย เป็น ผู้ประกอบการ SMEs จำนวน 139,118 ราย คิดเป็นสัดส่วนการเพิ่มของจำนวนวิสาหกิจจากปี 2547 เท่ากับร้อยละ 0.46 และ 0.46 ตามลำดับ ส่วนการจ้างงานของธุรกิจภัตตาคาร ร้านขาย อาหารและบาร์จะเห็นว่าในปี 2547 มีการจ้างงานในธุรกิจภัตตาคาร ร้านขายอาหารและบาร์ทั้งหมด เท่ากับ 402,332 คน เป็นการจ้างงานของผู้ประกอบการ SMEs จำนวน 380,453 คน คิดเป็นร้อยละ 94.56 ของการจ้างงานทั้งหมดในธุรกิจภัตตาคาร ร้านขายอาหารและบาร์และในปี 2548 มีการจ้างงาน ในธุรกิจภัตตาคาร ร้านขายอาหารและบาร์ทั้งหมดเท่ากับ 403,860 คนเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.4 จากปีก่อน เป็น การจ้างงานของผู้ประกอบการ SMEs จำนวน 381,981 คน คิดเป็นร้อยละ 94.58 ของการจ้างงาน ทั้งหมดในธุรกิจภัตตาคาร ร้านขายอาหารและบาร์

ธุรกิจบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เป็นการให้บริการเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวหรือบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกันและช่วยประสานงานในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่การสำรองและจัดหาพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง การสำรองที่พักและอาหาร การจัดโปรแกรม การเดินทาง เป็นต้น ดังนั้น จึงเป็นธุรกิจที่ SMEs น่าจะสามารถเข้ามาประกอบการได้เกือบทุกส่วน

เพราะเป็นการให้บริการในลักษณะประสานงานเพื่อเชื่อมโยงนักท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและบริการที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากข้อมูลของศูนย์สารสนเทศ

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม เกี่ยวกับจำนวนวิสาหกิจและการจ้างงานตาม ISIC 6304

ซึ่งเป็นธุรกิจตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวและผู้จัดนำเที่ยว รวมทั้งการบริการนักท่องเที่ยวซึ่งมิได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น จะเห็นว่า จำนวนวิสาหกิจกว่าร้อยละ 99 เป็น SMEs โดยในปี 2547 มีจำนวนวิสาหกิจที่เป็นตัวแทนธุรกิจการ ท่องเที่ยวและผู้จัดนำเที่ยว รวมทั้งการบริการนักท่องเที่ยวซึ่งมิได้จัดประเภทไว้ในที่อื่นทั้งหมดจำนวน

4,563 ราย เป็นผู้ประกอบการ SMEs จำนวน 4,556 ราย และในปี 2548 มีจำนวนวิสาหกิจที่เป็นตัวแทน ธุรกิจการท่องเที่ยวและผู้จัดนำเที่ยว รวมทั้งการบริการนักท่องเที่ยวซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่นทั้งหมด 5,616 ราย เป็นผู้ประกอบการ SMEs จำนวน 5,609 ราย เพิ่มขึ้นจากปีก่อน ร้อยละ 23.08 และ

23.11 ตามลำดับ ด้านการจ้างงานของตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวและผู้จัดนำเที่ยว รวมทั้งการบริการนักท่องเที่ยวซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่นเป็นการจ้างงานของผู้ประกอบการ SMEs ทั้งหมด โดยในปี 2547 มีการจ้างงานของตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวและผู้จัดนำเที่ยวรวมทั้งการบริการ นักท่องเที่ยวซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่นทั้งหมด 13,431 คน และในปี 2548 มีการจ้างงานทั้งหมด 14,209 คน เพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 5.79

จากการศึกษาของศูนย์บริการวิชาการเศรษฐศาสตร์คณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เกี่ยวกับภาคบริการการท่องเที่ยว (มีนาคม 2549) พบว่าแรงงานในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวยังขาดคุณภาพ ความรู้และทักษะในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวอย่างมืออาชีพ รวมทั้งขาดทักษะและความสามารถด้านภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ปัจจุบันประเทศไทยมีบุคลากรด้านมัคคุเทศก์จำนวนมากเกินกว่าความต้องการของธุรกิจ แต่ยังมีมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพ เช่น ที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษารวมทั้งจรรยาบรรณของการให้บริการ ส่วนหนึ่งคงมาจากการขาดนโยบายสนับสนุนอย่างเป็นระบบจากภาครัฐ รวมทั้งปัญหาความจำกัดของกำลังคนและงบประมาณในการควบคุมคุณภาพมัคคุเทศก์

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้เคยทำการสำรวจแรงงานในสาขาบริการการท่องเที่ยวในปี 2543 พบว่าแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังมีระดับการศึกษาที่ต่ำเกินไป แรงงานเกินกว่าร้อยละ 50 จบการศึกษาเพียงระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า และมีไม่ถึงร้อยละ 10 ที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยเฉพาะ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, โครงการสำรวจ แรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวปี 2543)

ทั้งนี้ยกเว้นธุรกิจการนำเที่ยวที่แรงงานมีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าถึงร้อยละ 49 การที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะทางรัฐบาลมีข้อกำหนดบังคับให้ผู้ถือใบอนุญาตมัคคุเทศก์ต้องมีระดับการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวนั้นมีมากกว่าสาขาอื่นๆ

การที่แรงงานในสาขาบริการการท่องเที่ยวมีการศึกษาที่สูงเพียงพอ มีสาเหตุมาจาก การที่แรงงานส่วนใหญ่มักเป็นแรงงานชั่วคราวซึ่งปกติประกอบอาชีพอื่นเป็นหลัก แต่ย้ายเข้ามาทำงานในสาขานี้ในช่วงฤดูการท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นช่วงนอกฤดูกาลของงานหลักของตน เช่น ชาวประมงที่หันมาให้บริการรับส่งนักท่องเที่ยวทางเรือระหว่างที่ไม่ใช่ฤดูจับปลา ชาวนาที่นำรถอีแต่นมาขนส่งนักท่องเที่ยวช่วงนอกฤดูเพาะปลูก เป็นต้น การจ้างงานในลักษณะชั่วคราวนี้ทำให้แรงงานไม่เกิดการฝึกฝนทักษะเฉพาะด้านในการให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างแท้จริง ปัญหาอีกส่วนหนึ่งก็เป็นเพราะแรงงานเองก็ยังไม่เห็นเส้นทางความก้าวหน้าทางอาชีพ (career path) ที่ชัดเจน เมื่ออุตสาหกรรมเพิ่มพูนทักษะด้วยค่าใช้จ่ายของตนเองแล้วจะคุ้มค่าหรือไม่ด้านผู้ประกอบการเองก็ยังไม่มีความตั้งใจที่จะส่งเสริมให้พนักงานของตนเองมีการอบรมหรือฝึกทักษะที่สูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่สัก เพราะไม่แน่ใจว่าพนักงานที่มีทักษะสูงขึ้นจากการลงทุนของตนจะอยู่ทำงานด้วยนานเพียงพอที่จะคุ้มค่าหรือไม่ ระบบการศึกษาด้านการท่องเที่ยวเองก็ยังไม่สามารถผลิตบุคลากรที่สามารถตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมได้เท่าที่ควร

ทั้งนี้เป็นเพราะหลักสูตรการศึกษาด้านการ

ท่องเที่ยวในปัจจุบันยังไม่มีมีการคำนึงถึงความต้องการของสาขาบริการนี้โดยมักสอนด้วยการเน้นการให้ความรู้แต่ไม่ได้มีการฝึกทักษะที่จำเป็นแก่ผู้ศึกษาอย่างเพียงพอ โดยมักจะเน้นการปูความรู้ที่การเตรียมให้ผู้จบการศึกษาไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นไป ขาดการเน้นการสอนเพื่อการออกไปทำงานจริง

ผู้สำเร็จการศึกษาจึงได้ไปประกาศนียบัตรแต่ขาดทักษะในการปฏิบัติงานที่แท้จริง หลักสูตรการอบรมส่วนใหญ่ก็ยังมีสัดส่วนจำนวนชั่วโมงในการฝึกปฏิบัติที่น้อยมาก คือมีเพียง ร้อยละ 3 ในหลักสูตรปริญญาตรีของรัฐบาล และเพียงร้อยละ 11 ในหลักสูตรปริญญาตรีและอาชีวศึกษาของเอกชน

ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากข้อจำกัดของกระทรวงศึกษาธิการที่กำหนดให้มีการฝึกภาคปฏิบัติเพียง 1 ภาคการศึกษาจากการอบรม 8 ภาคการศึกษา

ธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวมีส่วนสำคัญในการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศเป็นจำนวนมาก

และเป็นแหล่งสร้างรายได้ที่สำคัญของประเทศโดยเฉพาะในช่วงที่เกิดวิกฤตการณ์ทางการเงินเมื่อปี 2540 ประเทศไทยมีรายได้จากธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวถึง 401.14 พันล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 8.48 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GDP) และมีมูลค่าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยในปี 2547

รายได้จากธุรกิจการเดินทางท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้นถึง 701.58 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 11 ของ GDP หากพิจารณาสถิติอื่น ๆ

เกี่ยวกับธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวจะพบว่าสัดส่วน รายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย

แม้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยจะน้อยกว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศก็ตาม โดยในปี 2540

มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้าท่องเที่ยวจำนวน 7.22 ล้าน คน สร้างรายได้ให้ประเทศไทยจำนวน 220.75 พันล้านบาท สำหรับในปี 2549

คาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาประมาณ 15.12 ล้านคน คิดเป็นรายได้ประมาณ 533 พันล้านบาท

การที่ธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวของไทยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย

เนื่องมาจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะมีระยะเวลาการพักค้างแรมเฉลี่ยและค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวันสูงกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย โดยในช่วงปี 2540 – 2549

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะมีระยะเวลาพักค้างแรมเฉลี่ย 7.77 – 8.40 วัน และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวันต่อคนประมาณ 3,671.87 – 4,300 บาทต่อคนต่อวัน

ขณะที่นักท่องเที่ยวชาวไทยจะมีระยะเวลาพักค้างแรม เฉลี่ย 2.31 – 2.67 วัน และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวันต่อคนประมาณ 1,466 – 2,050 บาทต่อคนต่อวัน

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของการใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในปี 2547 พบว่าจากค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันจำนวน 4,057.85 บาท

ต่อคนต่อวัน ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวจะใช้ไปเพื่อการซื้อสินค้าและของที่ระลึกเป็นสัดส่วนร้อยละ 28.32 รองลงมาจะใช้เป็นค่าที่พัก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 26.31

และค่าอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 16.84 ค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิง คิดเป็นร้อยละ 12.40 ค่าพาหนะเดินทางในประเทศ คิดเป็นร้อยละ 7.77

ค่าบริการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 5.44 ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด คิดเป็นร้อยละ 2.92 จากรายละเอียดการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวดังกล่าว

เห็นได้ว่าการใช้จ่ายเพื่อการเดินทางและท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวได้ก่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวกับธุรกิจภาคบริการและภาคการผลิตอื่นๆทั้งในลักษณะการเชื่อมโยงไปข้างหน้า(forward linkage) และการเชื่อมโยงไปข้างหลัง (backward linkage)

โดยธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวจะเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมการผลิตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27

ซึ่งน่าจะเป็นการเชื่อมโยงกับการผลิตสินค้าและของที่ระลึกที่มีสัดส่วนของค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวสูงสุด ส่วนที่มีความเชื่อมโยงรองลงมาคือ บริการธุรกิจและสังคม คิดเป็นร้อยละ 17 และร้านอาหาร คิดเป็นร้อยละ 16

จากการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของไทยโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและวิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เรื่อง ผลกระทบจากการใช้จ่ายของ นักท่องเที่ยวต่อรายได้และการจ้างงานของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษาโดยใช้แบบจำลองปัจจัย การผลิต – ผลผลิตภาค โดยภาคภูมิ สีนุชก พบว่ารายได้จากการท่องเที่ยวมีผลกระทบต่อเนื่องต่อ ระบบเศรษฐกิจ ที่เรียกว่า ผลกระทบตัวคูณ (multiplier effect) ถึง 1.98 เท่า แสดงว่าทุก 1 บาทที่นักท่องเที่ยวใช้จ่าย จะกระตุ้นให้เศรษฐกิจเติบโตเป็นลูกโซ่ประมาณ 1.98 บาท

ความเชื่อมโยงของธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวนอกจากจะพิจารณาจากสัดส่วน

ผลกระทบของรายได้จากการท่องเที่ยวต่อภาคการผลิตและบริการซึ่งเชื่อมโยงในลักษณะ forward linkage และในลักษณะ backward linkage แล้ว

ยังสามารถพิจารณาความเชื่อมโยงในลักษณะของ เครือข่ายธุรกิจ (cluster) ที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลักของธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย

ธุรกิจโรงแรม ภัตตาคาร และบริษัททัวร์และมีคู่แข่ง โดยธุรกิจที่เชื่อมโยงโดยตรงจะประกอบด้วย การจัดจำหน่าย, กิจกรรมนันทนาการ วัฒนธรรมและกีฬา,

การศึกษา, กิจกรรมเกี่ยวกับสุขภาพ และ บริการอื่น ๆ ส่วนธุรกิจเกี่ยวกับสินค้าที่เข้ามาเชื่อมโยงเป็น cluster กับธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยว

ได้แก่สินค้าที่เป็นของที่ระลึก, สินค้า OTOP, ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรและอาหาร และเสื้อผ้า เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการเชื่อมโยงเป็น cluster

กับธุรกิจที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ได้แก่การขนส่ง เทคโนโลยี สารสนเทศ การก่อสร้าง และการเงิน เป็นต้น ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในลักษณะcluster

รัฐบาลทุกยุคต่างก็ให้ความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนเกี่ยวกับธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

เห็นได้จากการจัดตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาขึ้นเมื่อปี 2545

เพื่อจะได้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบและผลักดันยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น ในปี 2549 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้แก่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นต้น ได้มีการร่วมกันจัดทำแผนด้านการท่องเที่ยวในช่วง 5 ปีคือ ปี 2550 – 2554 โดยมีแผนปฏิบัติการ (action plan) ที่ตั้งเป้าว่าในปี 2550 จะ สร้างรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ตลาดต่างประเทศ) ให้เติบโตเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 15 หรือคิดเป็นมูลค่ารายได้ 5.4 แสนล้านบาท และจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณ 15 ล้านคน ส่วน ตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทย (ตลาดในประเทศ) คาดว่าจะสร้างรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 8 คิดเป็นมูลค่า รายได้ 3.8 แสนล้านบาท หรือประมาณ 81.99 ล้านคน/ครั้ง

ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท 15 มีนาคม 2554