

ทุนมนุษย์กับการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยว

[แก้ไขบันทึก https://www.gotoknow.org/posts/431479](https://www.gotoknow.org/posts/431479) สถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจท่องเที่ยวไทยด้านทุนมนุษย์

ทุนมนุษย์กับการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยว

Education-Architecture of Human Resource

บทที่ 1 สถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจท่องเที่ยวไทยเรื่องทุนมนุษย์

ธุรกิจหลักของธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวของไทย ได้แก่ ธุรกิจบริการที่พัก ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม และธุรกิจบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ผู้ประกอบการธุรกิจเหล่านี้กว่าร้อยละ ๙๙ เป็นผู้ประกอบการ SMEs และ MSEs

รูปแบบของการประกอบธุรกิจจะมีลักษณะเป็นกิจการในครอบครัวไม่ได้มีระบบการบริหารจัดการตามระบบทางธุรกิจอย่างเป็นระบบ

การดำกิจการจะเป็นรูปแบบง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน เนื่องจากจะใช้แรงงานของสมาชิกในครอบครัวเป็นหลัก

แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงานกันตามความสมัครใจหรือความสามารถของสมาชิกในครอบครัวกันอย่างไม่เป็นทางการหรืออาจจะเป็นการให้ความช่วยเหลือกันระหว่างเพื่อนบ้านใกล้เคียงหรือคนในท้องถิ่นนั้นๆ โครงสร้างองค์กรหรือ Organization Chart

จะมีลักษณะที่ค่อนข้างราบไม่ได้มีการแบ่งแยกเป็นสายงานหรือสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนหรือยุ่งยากซับซ้อนดังเช่นองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่

หากงานในส่วนไหนยังขาดคนรับผิดชอบก็สามารถเข้าไปทำแทนกันหรือแรงงานหนึ่งคนสามารถรับผิดชอบในหลายหน้าที่ในเวลาเดียวกันได้เนื่องจากไม่ได้แบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบกันอย่างเด็ดขาดชัดเจนนัก ถึงแม้ว่าผู้ประกอบการ SMEs

บางรายจะมีการจ้างแรงงานเพิ่มเติมจากการใช้แรงงานในครอบครัวก็จะเป็นการจ้างงานเพียงชั่วคราวในฤดูกาลท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการมาก

ไม่ได้มีการจัดโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับการขยายการบริหารงานหรือการบริการที่เพิ่มขึ้นดังกล่าว

ไม่มีการกำหนดตำแหน่งงานหรือการปรับระดับและอัตราเงินเดือนตามโครงสร้างองค์กรหรือหลักเกณฑ์ในการบริหารงานขององค์กรธุรกิจทั่วไป

รวมทั้งอาจไม่ได้มีการทำสัญญาจ้างงานและให้สวัสดิการต่าง ๆ ตามกฎหมายแรงงาน

โดยอาจจะเป็นการเจรจาตกลงราคาค่าจ้างและขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบกันง่าย ๆ เท่านั้น หากทั้งผู้จ้างและผู้รับจ้างตกลงกันได้ก็เข้ามาร่วมงานกัน

ไม่ใช่เป็นการหาแรงงานมาบรรจุตามตำแหน่งที่ว่างตามโครงสร้างองค์กร

หากต้องการขยายงานหรือขยายการประกอบธุรกิจในส่วนไหนก็จะทำตามที่เจ้าของกิจการต้องการโดยไม่ได้มีการวางแผนงานไว้ล่วงหน้า

สำหรับปัญหาหลักในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการSMEในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวที่สำคัญน่าจะมีอยู่สองประเด็นด้วยกัน คือ

ผู้ประกอบการมักขาดความรู้ทางด้านการบริหารจัดการ และผู้ประกอบการ SMEs

ยังไม่มีหรือนำระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาช่วยในการบริหารจัดการธุรกิจมากนัก การขาดความรู้ทางด้านการบริหารจัดการของผู้ประกอบการ SMEs ในธุรกิจ

การเดินทางและท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นการขาดความรู้และทักษะในด้านการบริหารจัดการสมัยใหม่ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ประกอบการSMEsส่วนใหญ่เห็นว่าการบริหารงานเป็นการอาศัยแรงงานภายในครอบครัวเป็นหลักจึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องอาศัยหลักการบริหารจัดการตามหลักวิชาการหรือกำหนดรูปแบบการบริหารจัดการให้ยุ่งยาก เพราะบุคลากรก็มีจำกัดและสามารถผลิตเปลี่ยนกันเข้าไปรับผิดชอบหรือปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆทดแทนกันได้ตลอดเวลา

อีกทั้งในแต่ละวันก็มีการปรึกษาหารือหรือพูดคุยเกี่ยวกับการบริหารงานและการปฏิบัติงานตลอดเวลาหรือหากจะต้องมีการประสานงานก็เป็นลักษณะอาศัยความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการเป็นส่วนใหญ่โดยจะเน้นความช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งระหว่างเครือข่ายและคนในท้องถิ่น

อีกทั้งจากการที่ไม่ได้มีการรวบรวมข้อมูลหรือสถิติสำคัญเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจของตนเอง อย่างเป็นระบบ ผู้ประกอบการ SMEs จึงไม่เห็นความสำคัญของการที่จะต้องมีการจัดทำแผนงานหรือวางแผนเกี่ยวกับการดำเนินกิจการรวมทั้งการขยายกิจการในอนาคต ดังนั้น จึงควรมีการกระตุ้นให้ผู้ประกอบการ SMEs

ในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวหันมาให้ความสนใจที่จะศึกษาและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการสมัยใหม่เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการประกอบธุรกิจ ประเด็นเกี่ยวกับผู้ประกอบการ SMEs ไม่เห็นความสำคัญของการนำระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจ

อาจเนื่องมาจากการประกอบธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวโดยผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่เป็นกิจการขนาดเล็กและใช้เงินลงทุนไม่มากนัก ขณะที่การจะนำระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานจะต้องลงทุนเพิ่มอีกเป็นจำนวนมาก จึงอาจไม่คุ้มค่ากับการลงทุนอีกทั้งผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่จึงเห็นว่าการลงทุนในด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศไม่น่าจะคุ้มค่าและอาจจะไม่เหมาะสมกับกิจการขนาดเล็ก

อีกทั้งรูปแบบของการบริหารจัดการก็ไม่ได้มีความซับซ้อนจนต้องนำระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาช่วยในการบริหารจัดการ แต่หากหน่วยงานภาครัฐจะมีการจัดทำระบบงานหรือพัฒนาระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศที่ราคาไม่แพงรวมทั้งมีฝึกอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศสำหรับใช้ในการประกอบธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวก็น่าจะช่วยลดปัญหาในด้านนี้ลงได้

การจัดการด้านการตลาดของผู้ประกอบการ SMEs ในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะมีลักษณะที่เรียบง่ายไม่ได้ดำเนินการอย่างเป็นทางการนัก โดยอาจอาศัยการบอกต่อโดยนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการแล้วเกิดความประทับใจจึงแนะนำให้บุคคลใกล้ชิดหรือนักท่องเที่ยวรายอื่น หรือผู้ประกอบการ SMEs อาจจัดทำเป็นใบปลิวหรือแผ่นพับที่พิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์หรือถ่ายเอกสารแล้วนำไปแจกจ่ายแก่นักท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวหรือติดไว้ตามสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น นอกจากนั้นผู้ประกอบการ SMEs มักไม่ได้มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดอย่างเฉพาะเจาะจง ดังเช่นผู้ประกอบการขนาดใหญ่และหากจะดำเนินการกลยุทธ์ด้านการตลาดโดยใช้ราคาเป็นปัจจัยดึงดูดลูกค้าก็อาจทำได้ยากเนื่องจากมีเงินลงทุนไม่มากนัก หรือหากจะปรับตัวให้สอดคล้องกับแคมเปญที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยใช้โปรโมทการท่องเที่ยวของไทยในแต่ละปีก็ทำได้ยาก เนื่องจากข้อจำกัดด้านเงินลงทุนอีกเช่นกัน ดังนั้นการจัดการด้านการตลาดของผู้ประกอบการ SMEs ในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวจึงทำได้อย่างจำกัด อาจจะต้องมีการรวมกลุ่มกันในชุมชนหรือท้องถิ่นแล้วร่วมกันทำหรือขอความสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐที่ดูแลรับผิดชอบด้านการท่องเที่ยว

สำหรับด้านทรัพยากรมนุษย์จะเน้นบริหารจัดการจากกำลังแรงงานที่มีอยู่ในครอบครัวก่อน อาจจะมีการจ้างแรงงานเพิ่มแต่ก็อาจไม่มากนัก เนื่องจากเป็นกิจการขนาดเล็กหากมีการ จ้างงานเพิ่มอาจเป็นการสร้างภาระด้านต้นทุนแก่ผู้ประกอบการ SMEs มากเกินไป ดังนั้น แรงงานในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวที่มีผู้ประกอบการเป็น SMEs ส่วนใหญ่จะมีลักษณะเป็นแรงงานชั่วคราว ที่มีอาชีพหลักอย่างอื่นอยู่แล้ว และเข้ามาประกอบอาชีพในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวเฉพาะในช่วงที่เป็นฤดูกาลท่องเที่ยวเท่านั้น เมื่อหมดฤดูกาลท่องเที่ยวก็กลับไปประกอบอาชีพหลักของตนตามเดิม ดังนั้น แรงงานส่วนใหญ่จึงมีขาดความรู้และทักษะในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวอย่างมืออาชีพ ได้แก่ความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เป็นต้น การที่แรงงานส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นแรงงานชั่วคราว จึงทำให้ขาดแรงจูงใจที่จะฝึกฝนหรือพัฒนาทักษะเพิ่มเติมโดยเฉพาะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยว ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากแรงงานในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวมองไม่เห็นความก้าวหน้าทางอาชีพ (career path) ของตนเองอย่างชัดเจนในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยว จึงอาจเห็นว่าไม่คุ้มค่าที่จะลงทุนพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวโดยเสียค่าใช้จ่ายเอง ขณะที่ผู้ประกอบการ SMEs ก็ไม่อยากจะต้นทุนในการประกอบการโดยไม่จำเป็น โดยเฉพาะการลงทุนเพื่อพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยวให้แก่แรงงาน ทำให้ผู้ประกอบการ SMEs ไม่มีแรงจูงใจที่จะส่งเสริมหรือลงทุนเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการที่สูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่แก่แรงงาน เพราะไม่มั่นใจว่าแรงงานที่ได้รับการพัฒนาให้มีทักษะการให้บริการที่สูงขึ้นจะทำงานอยู่ยาวนานเพียงพอที่จะ คุ้มค่ากับการลงทุนพัฒนา

(เรียบเรียงจากโครงการศึกษาวิเคราะห์และเตือนภัย SMEs สาขาธุรกิจบริการการท่องเที่ยว ของ สสว)

ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท

15 มีนาคม 2554