

การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย

Human Resource Management for Tourism Promotion in Thailand

♦ นิสาชล จันทรานภาสวัสดิ์

อาจารย์ประจำ คณะธุรกิจบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Nisachol Chanthranapasawat

Lecturer of Department of Service Industry Management, Ramkhamhaeng University,

Email: nisachol@ru.ac.th

♦ วรวรรณ์ วรกุลพัชรวัฒน์

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการครัวและศิลปะการประกอบอาหาร คณะอุตสาหกรรมบริการ
วิทยาลัยดุสิตธานี

Warrawat Warakulputcharawat

Lecturer of Department of Culinary Arts and Kitchen Management,

Faculty of Hospitality Industry, Dusit Thani College, E-mail: warrawat.wa@dtc.ac.th

♦ วิพล โชติวรรณชูสกุล

อาจารย์ประจำสาขาการจัดการโรงแรมและรีสอร์ท คณะอุตสาหกรรมบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี

Wiphol Chotiwanusakul

Lecturer of Hotel and Resort Management, Faculty of Hospitality Industry,

Dusit Thani College, E-mail: Volk7475@yahoo.com

Abstract

Human resources are an important resource and are considered as the most valuable resource of every organization. This article aims to analyze and discuss about guideline of human resource management for tourism promotion in Thailand, as the tourism industry. It requires a lot of human resources in a variety of functions. Human resources are the creators and drivers of the tourism industry. Therefore, Thailand should manage human resources related to the tourism industry in all sectors, such as public, private and tourists. It is regarded as a stakeholder in tourism. Human resources management must focus on the development of all parties and dimensions. Moreover, all parties should play a role in raising awareness and working together to support Thailand's tourism development to better standards and promote Thailand's tourism to be sustainable.

Keywords: Human Resources Sustainable Tourism Promotion Stakeholders in Tourism

บทคัดย่อ

ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดของทุกองค์การ บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และอภิปรายถึงแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์ จำนวนมากในหลากหลายหน้าที่ อีกทั้งทรัพยากรมนุษย์คือผู้สร้างสรรค์และขับเคลื่อนอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้น ประเทศไทยจึงควรบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ เอกชน ประชาชนในท้องถิ่น และนักท่องเที่ยว ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการท่องเที่ยวทั้งสิ้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงต้องมุ่งเน้นการพัฒนาทุกฝ่ายและทุกมิติ ยิ่งไปกว่านั้นทุกฝ่ายควรมีบทบาทในการสร้างความตระหนักและตั้งใจร่วมมือกัน เพื่อสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้มีมาตรฐานที่ดียิ่งขึ้นและส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ : การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการท่องเที่ยว

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ถือเป็นส่วนอุตสาหกรรมหลักของโลก ที่ช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของแต่ละประเทศ อีกทั้งได้มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยจำนวนนักท่องเที่ยว ในปี พ.ศ.2560 มีจำนวนนักท่องเที่ยวประมาณ 1,323 ล้านคน ซึ่งเติบโตขึ้นจากปี พ.ศ. 2559 ประมาณ 84 ล้านคน หรือประมาณร้อยละ 7 อีกทั้งมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 4 ต่อปี ซึ่งเพิ่มขึ้นต่อเนื่องเป็นเวลา 8 ปี ติดต่อกัน โดยนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางท่องเที่ยวในยุโรป ประมาณ 671 ล้านคน หรือร้อยละ 51 รองลงมา คือ เอเชียแปซิฟิก ประมาณ 324 ล้านคน หรือร้อยละ 25 (World Tourism Organization., 2018) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ซึ่งถือว่าเป็นภูมิภาคที่มีแรงขับเคลื่อนในการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก และถือได้ว่าการท่องเที่ยวในภูมิภาคนี้ขยายตัวเร็วที่สุดในโลกด้วยอัตราการขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 5.8 ต่อปี (Bank of Thailand., 2017)

ผลสำรวจสุดยอดจุดหมายปลายทางโลกของมาสเตอร์การ์ดฉบับที่ 7 ประจำปี พ.ศ.2561 หรือ Master Card Global Destination Cities Index, GDCI 2018 ระบุว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง และประเทศไทยยังเป็นเพียงประเทศเดียวจากผลสำรวจทั่วโลกที่มีเมืองท่องเที่ยวถึง 3 แห่ง ติดอยู่ใน 20 อันดับแรก และกรุงเทพมหานครคือเมืองที่เป็นจุดหมายปลายทางอันดับหนึ่งของโลกที่มีนักท่องเที่ยวต้องการมาเยือนและพักแรมมากที่สุด (Mastercard., 2018) และนอกจากนี้ประเทศไทยยังมีรายได้จากการท่องเที่ยวในปี พ.ศ.2561 ประมาณ 2,185 พันล้านบาท แบ่งเป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ตั้งแต่เดือนมกราคม - กันยายน พ.ศ.2561 จำนวน 1,490 พันล้านบาท และนักท่องเที่ยวภายในประเทศ ที่เดินทางท่องเที่ยวตั้งแต่เดือนมกราคม - สิงหาคม พ.ศ.2561 จำนวน 695 พันล้านบาท (Ministry of Tourism and Sports., 2018) จะเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสร้างรายได้

ให้กับประเทศไทยเป็นอย่างมาก ประกอบกับประเทศไทยมีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เช่น การท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports Tourism) การท่องเที่ยวเชิงอาหาร (Gastronomy Tourism) การท่องเที่ยวทางน้ำ (Maritime Tourism) การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ (Medical and Wellness Tourism) การท่องเที่ยวเพื่อการแต่งงานและฮันนีมูน (Wedding & Honeymoon Tourism) และการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community Based Tourism) เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ สามารถส่งเสริมการท่องเที่ยวให้มีความโดดเด่น และดึงดูดนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี (The Tourism Authority of Thailand Market Research Division., 2017)

ถึงแม้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย จะมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่องด้วยศักยภาพในด้านความหลากหลายของทรัพยากรท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ทำเลที่ตั้ง ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์ และอัยยาศัยไมตรีของคนไทย แต่ทุกภาคส่วนยังคงต้องร่วมมือพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อก้าวไปสู่วิสัยทัศน์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2579 ที่กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพชั้นนำของโลกที่เติบโตอย่างมีดุลยภาพบนพื้นฐานความเป็นไทย เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และกระจายรายได้สู่ประชาชนทุกภาคส่วนอย่างยั่งยืน” ซึ่งประกอบไปด้วยยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยว 5 ประการ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวให้เกิดความสมดุลและยั่งยืน ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างความสมดุลให้กับการท่องเที่ยวไทยผ่านการตลาดเฉพาะกลุ่ม การส่งเสริมวิถีไทยและการสร้างความเชื่อมั่น ของนักท่องเที่ยว และ ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบูรณาการการบริหารจัดการการท่องเที่ยวและการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศ (Tourism Authority of Thailand Enterprise Plan 2017 - 2021) ซึ่งยุทธศาสตร์ต่าง ๆ เหล่านี้ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุก ๆ ฝ่าย ไม่ว่าจะเป็น ภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชนในท้องถิ่น และนักท่องเที่ยว ซึ่งล้วนแต่เป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม แต่ปัจจุบันประเทศไทยกำลังเผชิญกับปัญหาการขาดแคลนแรงงาน โดยเฉพาะแรงงานที่มีคุณภาพ นั่นคือ ปัญหาแรงงานขาดทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่ตลาดต้องการ การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนมุมมองโดยต้องให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ เพราะบุคลากรเหล่านี้ เป็นผู้ที่จะช่วยขับเคลื่อนทั้งการผลิต การจัดจำหน่าย การขาย และการให้บริการด้านการท่องเที่ยว อีกทั้งยังเปรียบเสมือนกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่นโยบายดังกล่าวและเกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

ด้วยเหตุนี้ในบทความนี้จึงมุ่งเสนอแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ซึ่งประกอบไปด้วยแนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริม การท่องเที่ยวในประเทศไทย

เพื่อประโยชน์ในการวางแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้เกิดความสำเร็จและร่วมเป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ความหมายของการท่องเที่ยว

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : W.T.O.) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางของบุคคลจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว ซึ่งจะต้องไม่มากกว่า 1 ปี ติดต่อกัน พร้อมทั้งเป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ เพื่อเป็นการพักผ่อนหย่อนใจ ติดต่อธุระและวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ได้ แต่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ (McIntosh, Goeldner and Ritchie., 1995 : 11) สอดคล้องกับ สมชาติ อุ๋อัน (2552) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่า หมายถึง การเคลื่อนย้ายของผู้คน จากแห่งหนึ่งไปสู่อีกแห่งหนึ่ง ซึ่งรวมไปถึงการเดินทางภายในประเทศ และการเดินทางระหว่างประเทศ นอกจากนี้การเดินทางเพื่อการประชุมสัมมนา เพื่อศึกษาหาความรู้ เพื่อการกีฬา เพื่อการติดต่อธุรกิจ ตลอดจนการเยี่ยมญาติพี่น้องก็นับเป็นการท่องเที่ยวทั้งสิ้น โดยในหลักเกณฑ์ความหมาย กำหนดได้โดยเงื่อนไข 3 ประการ ดังนี้ 1) เดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติ ไปยังสถานที่อื่นเป็นการชั่วคราว 2) เดินทางด้วยความสมัครใจ 3) เดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ที่มีไว้ เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ จากความหมายที่นักทฤษฎีได้เสนอไว้ สามารถสรุปได้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมการเดินทางจากสถานที่อยู่ปัจจุบัน ไปยังสถานที่อื่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการผ่อนคลายความเครียด การพักผ่อน และก่อให้เกิดประสบการณ์ใหม่ๆ ซึ่งต้องไปด้วยความสมัครใจ และมีไว้ เพื่อการประกอบอาชีพหรือไปอยู่ประจำ

องค์ประกอบในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะต้องอาศัยสิ่งสำคัญต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนไปข้างหน้า ซึ่งประกอบไปด้วย 6 องค์ประกอบ (Wantanom, C., 2009) ได้แก่

1. นักท่องเที่ยว (Tourist) ซึ่งหมายถึงผู้ที่เดินทางมาพักผ่อน เยี่ยมญาติ เพื่อรักษาสุขภาพร่วมประชุมเพื่อธุรกิจ ฯลฯ ซึ่งอาจจะเป็นผู้มาเยือน (Visitors) ที่มาพักค้างคืน รวมถึงนักท่องเที่ยว (Excursionist) ที่เดินทางมาแต่ไม่พักค้างคืน
2. ทรัพยากรการท่องเที่ยว ทั้งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น วิธีชีวิตชุมชน ตลอดจนกิจกรรมงานประเพณีต่าง ๆ เป็นต้น
3. สิ่งอำนวยความสะดวก โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การคมนาคม ไฟฟ้า ประปา ที่พักแรม และความปลอดภัย ฯลฯ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยในการเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว
4. องค์การภาครัฐ ซึ่งมีนโยบาย สนับสนุน และส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวในทุก ๆ รูปแบบไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ในขณะเดียวกัน ก็ดูแลระมัดระวังไม่ให้เกิดผลกระทบหรือทำความเสียหายให้แก่สิ่งแวดล้อม สังคม วัฒนธรรม ประเพณี และคุณภาพชีวิตของชุมชน

5. องค์กรภาคเอกชน ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ ธุรกิจที่พักธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร ที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว และทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจสูงสุด

6. ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นเจ้าบ้านในแหล่งท่องเที่ยว โดยมีส่วนร่วมสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้โดยตรง

องค์กรประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ มีส่วนช่วยกระตุ้นและส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ได้เป็นอย่างดี และยังสามารถขยายและพัฒนาการท่องเที่ยวไทยให้เป็นรู้จักมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าสิ่งสำคัญที่สุดนั้นคือ ควรจะเริ่มต้นจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเป็นประการแรก เพราะทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรการผลิตหนึ่งที่ทรงคุณค่าที่สุด ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) เป็นปัจจัยที่สำคัญและถือเป็นสิ่งที่มีคุณค่ามากที่สุดขององค์กร ทรัพยากรมนุษย์ ไม่ได้หมายถึงเฉพาะลูกจ้างเท่านั้น ผู้ประกอบการ เจ้าของ หรือผู้ลงทุนก็ถือว่าเป็นทรัพยากรมนุษย์เช่นกัน องค์กรที่มีคุณภาพ ย่อมหมายถึงการมีทรัพยากรมนุษย์ที่ดีด้วย การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นการบริหารบุคคลด้วยกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้กลยุทธ์ และศิลปะในการสรรหาคัดเลือก และแต่งตั้งบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการกำหนดไว้ อีกทั้งยังต้องฝึกอบรมและพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ ส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี และธำรงรักษาให้บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรดำรงชีวิตอยู่อย่างมีความสุข (Sowajassatakun, T., 2009)

Armstrong (2014) ได้ให้ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การดำเนินงานโดยใช้หลักการบริหารจัดการในด้านการนำความรู้ ความสามารถ แรงงาน และพฤติกรรมความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคคลมาทำประโยชน์ให้กับองค์กร เพื่อให้องค์กรเกิดความสำเร็จ และสอดคล้องกับ ปัทมา รูปสุวรรณกุล (2562 : 3) ได้ให้ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ อีกทั้งยังเกี่ยวข้องกับกระบวนการสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรมและพัฒนา การให้ค่าตอบแทน การดูแลสุขภาพและความปลอดภัย แรงงานสัมพันธ์ และการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรอีกด้วย

จากความหมายที่นักทฤษฎีเสนอสรุปได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การนำหลักการบริหารมาจัดการความสัมพันธ์ในองค์กร เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีพฤติกรรม ทักษะ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ มาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดคุณค่าต่อองค์กร โดยการเพื่อเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้ให้ทำงานได้ ทำงานเป็น ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management : HRM) ในปัจจุบันมีการพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง ดังนั้นบุคลากรในปัจจุบัน จึงมีฐานะเป็น

ทรัพยากรขององค์การหรือที่เรียกว่า “ทุนมนุษย์” ซึ่งจะมีส่วนในการส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์การดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล รวมทั้งยังสามารถสร้างความสำเร็จและความก้าวหน้าให้กับองค์การได้ (Yamlaor, P. and Sasoonthorn, T., 2017) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการเพิ่มพูนหรือพัฒนาสมรรถภาพในด้านต่าง ๆ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญ ทั้งต่อบุคคลและองค์การ เนื่องจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะช่วยให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การและเกิดความก้าวหน้าในอาชีพ (Pholnil, S., 2015) ซึ่งความสัมพันธ์กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และสอดคล้องกับทฤษฎีของ Drucker ที่กล่าวว่า “ความรู้มีอำนาจ มันควบคุมโอกาสและความก้าวหน้า” (Hurtte, F., 2014) โดยมีผู้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ดังนี้ Megginson, Banfield & Joy-Matthews (1999:6) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง วิธีการบูรณาการแบบองค์รวมที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน ใช้การแบ่งลำดับการเรียนรู้เทคนิคและกลยุทธ์ ซึ่งสอดคล้องกับ สุธิณี ฤกษ์ขำ (2557: 9) ได้ให้ความหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การกระทำที่มีจุดมุ่งหมายให้บุคคลได้พัฒนาเพื่อให้เกิดความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทักษะ และพฤติกรรมที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ทั้งในปัจจุบันและอนาคต จากความหมายที่นักทฤษฎีเสนอ สรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน โดยวิธีการให้ความรู้หรือวิธีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถและประสบการณ์ โดยทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นการให้บริการที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) แต่สามารถรับรู้ว่าเป็นบริการนั้นดีหรือไม่ก็ต่อเมื่อได้เข้ารับบริการนั้น ๆ แล้ว (Samerjai, C., 2004) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญ ทรัพยากรมนุษย์จะเป็นผู้สร้างสรรค์การบริการ โดยเน้นคุณภาพ มาตรฐาน ความปลอดภัย และคุณธรรม จริยธรรม โดยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์เป็นหัวใจหลักที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีส่วนร่วม ได้แก่ บุคคล จากภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชนในท้องถิ่น และนักท่องเที่ยว (Ongkruab, S., 2014) โดยทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 4 กลุ่มนี้ จะสามารถเป็นบุคคลที่จะช่วยขับเคลื่อนและส่งเสริมการท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี



ภาพที่ 1 ทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

ที่มา : Ongkruab, S., 2014

แนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของภาครัฐ

รัฐบาลมีบทบาทสำคัญในการแสดงทิศทางและผลักดันให้เกิดการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยการกำหนดนโยบาย ซึ่งต้องมียุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของภาครัฐบาลวางแผนแนวทางและให้บุคลากรนำไปขยายผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการท่องเที่ยวของประเทศ (Warakunwit, S., 2015) ทรัพยากรมนุษย์ของภาครัฐจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะนำนโยบายต่าง ๆ มาพัฒนาและสร้างสรรค์ให้เกิดการส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา บุคลากรของกรมการท่องเที่ยว บุคลากรของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และบุคลากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในภาครัฐทั้งหมด ซึ่งบุคลากรต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องร่วมมือกัน ในการควบคุมกำกับดูแล ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง สร้างกลยุทธ์เพิ่มผลิตภาพของบุคลากรในภาครัฐ เพื่อปรับปรุงทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน เพิ่มผลิตภาพของบุคลากรให้สูงขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรและบริหารจัดการองค์ความรู้ และพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับนโยบายในหน่วยงานของภาครัฐ ที่ทำงานร่วมกับชุมชนและนำความรู้ต่าง ๆ มาถ่ายทอดสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในด้านการท่องเที่ยว เกิดการพัฒนาสู่มาตรฐานการให้บริการด้านการท่องเที่ยว (Tourism Authority of Thailand Enterprise Plan 2017 - 2021) ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และก่อให้เกิดการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้องค์กรที่กำกับดูแลด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จะต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและการบริการ ในยุคไทยแลนด์ 4.0 พัฒนาโครงสร้างหลักสูตรที่สอดคล้องกับการแข่งขัน ให้ความสำคัญกับทักษะ ประสพการณ์ บูรณาการการเรียนรู้ให้หลากหลายศาสตร์ สร้างกระบวนการเรียนการสอน โดยใช้กิจกรรมเสริม ผลิตบัณฑิตที่มีความคิดสร้างสรรค์ สร้างคนให้มีความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมในยุคอนาคต (Kaewnet, P., 2017) เพื่อจะได้นำความรู้ความเชี่ยวชาญมาต่อยอดการทำงานด้านการท่องเที่ยว เป็นแรงงานที่มีคุณภาพสู่ตลาดงาน รวมทั้งแรงงานที่ได้รับการฝึกอบรมจากหน่วยงานของ

ภาครัฐบาล ควรได้รับคุณวุฒิวิชาชีพและเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติซึ่งทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้ จะเติบโตไปเป็นแรงงานที่มีคุณภาพ ส่งผลให้การบริการด้านการท่องเที่ยวของไทยมีมาตรฐานที่ดี และทำให้การท่องเที่ยวของไทยมีชื่อเสียงในด้านการให้บริการมากยิ่งขึ้น เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อประเทศ และยังช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้เป็นอย่างดี

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของภาคเอกชน

ทรัพยากรมนุษย์ของภาคเอกชน อาจกล่าวถึงกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยว และบุคลากรในธุรกิจด้านการท่องเที่ยว โดยในส่วนของภาคเอกชนและผู้ประกอบการจะต้องเพิ่มขีดความสามารถของตนเอง เพื่อให้สามารถตอบสนองนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว ด้วยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการรวมถึงบุคลากรในวงการธุรกิจท่องเที่ยวจะต้องมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านนั้น ๆ พัฒนามาตรฐานการให้บริการ โดยเฉพาะการดูแลความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว เตรียมความพร้อมของตนเองในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว และเทศกาลสำคัญ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจของตนเอง เพิ่มความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการในธุรกิจหรือในพื้นที่เดียวกันให้มากยิ่งขึ้น (Sriluangawat, R., 2014)

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจเอกชนยังสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริม การท่องเที่ยวของประเทศไทยได้ โดยผู้ประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงหลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ (Seyanon, A., 2017) ดังนี้

1. ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ต้องใช้ความรู้ ทักษะ วิชาชีพ ด้วยความซื่อสัตย์เที่ยงตรงเป็นธรรม ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ มีทัศนคติที่ดีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพ มีคุณธรรมและจริยธรรม เคารพค่านิยมของวัฒนธรรม ความเชื่อทางศาสนา ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะต้องประกอบธุรกิจกับนักท่องเที่ยว อย่างเต็มความสามารถ เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ ซื่อตรง และสุจริต โดยยึดถือประโยชน์ของนักท่องเที่ยว เป็นสำคัญ รับผิดชอบต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ ส่งมอบให้กับนักท่องเที่ยวอย่างครบถ้วนและเรียบร้อยตามที่ได้ตกลงไว้กับนักท่องเที่ยวและดำเนินการเพื่อให้เกิดความมั่นคง ปลอดภัย ต่อชีวิต และทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว
3. ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะต้องมีจรรยาบรรณต่อประชาชน สังคม และสภาพแวดล้อม ไม่ทำร้ายหรือทำลายสังคมและสภาพแวดล้อม พึ่งรักษาประเพณี วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมของท้องถิ่น ดูแลรักษาปกป้องฟื้นฟูทรัพยากรต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมถึงสภาพแวดล้อมและวิถีชีวิตในสังคม

ส่วนในด้านของทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นั้น ไม่ว่าจะเป็นภาคเอกชน พนักงานในธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก การคมนาคมขนส่ง บริษัททัวร์ และพนักงานในธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร จะต้องปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพเช่นกัน ทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจเหล่านี้ ต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ ขยันหมั่นเพียร มีวินัย มีทัศนคติ

ที่ดี อนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ยั่งยืน ปฏิบัติตามกฎหมายแบบแผนประเพณีอันดีงาม มีความมุ่งมั่นในการทำงานและให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้ตนเองมีความรู้ มีทักษะวิชาชีพที่ดีขึ้น (Longpraseert, S., and Pluemjai, P., 2016)

เมื่อผู้ประกอบการและบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คำนึงถึงหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ การเป็นผู้ประกอบการและจรรยาบรรณการเป็นพนักงานที่ดีแล้ว นอกจากนี้การประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจะต้องดำเนินการตามกฎหมาย เพื่อเป็นบรรทัดฐานสำคัญในการควบคุมความประพฤติของมนุษย์ รักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่สังคม ไม่ให้เกิดความวุ่นวาย ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อประเทศ และส่งผลดีให้กับการท่องเที่ยวของประเทศไทยต่อไป (Soodjai, S., and Pinij T., 2016)

การมีส่วนร่วมของชุมชน

การส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยการให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญมาก เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่น เป็นเจ้าของพื้นที่และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ในท้องถิ่นของตน ซึ่งการพัฒนาดังกล่าว ควรเริ่มจากสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ให้เห็นคุณค่าของทรัพยากรการท่องเที่ยวของตน (Mahapitake, 1995) จากแผนพัฒนาการท่องเที่ยว ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 – 2564) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพด้านการท่องเที่ยว และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยส่งเสริมให้ประชาชนทุกภาคส่วนมีความรู้ ความเข้าใจ ความต้องการ และความพร้อมที่จะมีส่วนร่วมในการสนับสนุนและพัฒนาสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เปิดโอกาสให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสินค้าและบริการ บนพื้นฐานของมรดกและวัฒนธรรมท้องถิ่น ซึ่งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องเข้ามาฝึกอบรมประชาชน ในท้องถิ่น สร้างความรู้ความเข้าใจในทุกมิติ ให้เกิดทักษะความรู้ในการประกอบธุรกิจพื้นฐาน เพื่อส่งเสริมการประกอบธุรกิจใหม่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และด้านการส่งเสริมการเป็นเจ้าบ้านที่ดี เพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยความจริงใจ สร้างความร่วมมือกับภาคเอกชนและสถาบันการศึกษาในการร่วมกันพัฒนาความรู้ในเชิงทฤษฎีและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติเพื่อสร้างศักยภาพให้กับประชาชนในท้องถิ่นและชุมชนในการประกอบธุรกิจด้านการท่องเที่ยว (National Economic and Social Development Plan No.12., 2017 - 2021)

การพัฒนาคนและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผิดชอบ และร่วมรับผลประโยชน์ สามารถบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวของตนเองได้ พร้อมทั้งการสร้างจิตสำนึกในการดูแลปกป้องรักษาทรัพยากร การท่องเที่ยวและสภาพแวดล้อมให้คงอยู่อย่างยั่งยืนนั้น จะส่งผลต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวของไทยได้ เพราะเมื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น มีส่วนร่วมทางการท่องเที่ยวแล้ว ย่อมได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างสะดวก รวดเร็ว และไม่ขัดแย้งต่อกัน (Maneroj, N., 2017) อีกทั้งยังง่ายต่อชุมชนในการดูแลรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่อย่างยั่งยืนและเกิดผลประโยชน์ต่อ

ชุมชนท้องถิ่น ซึ่งในที่สุดชุมชนท้องถิ่นจะมีส่วนในการควบคุมการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพและยั่งยืนต่อไป

นักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว ถือได้ว่าเป็นทรัพยากรมนุษย์และที่มีส่วนสำคัญที่สุดในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างสมบูรณ์ (Nampratai, P., 2017) ซึ่งบทบาทของนักท่องเที่ยวสามารถช่วยสร้างรายได้ให้กับชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว ทำให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพ พร้อมทั้งพัฒนาความเป็นอยู่ของชุมชนและท้องถิ่นได้อีกด้วย

การเดินทางท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ ได้สัมผัสวิถีชีวิต ได้ความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียมประเพณีศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น แต่ในขณะเดียวกัน นักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศอุตสาหกรรม ที่เข้ามาท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศที่กำลังพัฒนาหรือด้อยพัฒนา หรือการเดินทางไปท่องเที่ยวในชนบท อาจส่งผลกระทบต่อแหล่งท่องเที่ยวเหล่านั้นในเรื่องการปฏิบัติตัวไม่ว่าจะเป็น กิริยามารยาท การพูดจา และการแต่งกาย เป็นต้น ซึ่งประชาชนในแหล่งท่องเที่ยวเหล่านั้น อาจจะนำไปใช้เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติตนได้ โดยอาจส่งผลทำให้ขนบธรรมเนียมและประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไป พื้นที่ธรรมชาติบางส่วนอาจถูกทำลาย เกิดการรบกวนธรรมชาติ เพราะกิจกรรมนันทนาการบางประเภท ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อธรรมชาติในแง่ของดินถล่ม การบุกรุกพื้นที่และปัญหาการทิ้งขยะมูลฝอยต่าง ๆ ที่เกิดจากนักท่องเที่ยว เป็นต้น (Sriwattanasam, P., 2010) หากนักท่องเที่ยวรู้บทบาทของตน ท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Responsible Tourism) จะทำให้ผลกระทบต่าง ๆ เหล่านี้ลดลง และส่งเสริมให้เกิดท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้

การท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Responsible Tourism) หมายถึง การทำให้สถานที่ท่องเที่ยวที่น่าอยู่ขึ้นด้วยมือของเจ้าบ้านและผู้ที่มาเยือน ได้รับการนิยามเป็นครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ.2545 ในเวทีประชุม World Summit ว่าด้วยการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่เมืองเคปทาวน์ ประเทศแอฟริกาใต้ และเมื่อปี พ.ศ.2560 องค์การด้านการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ หรือ UNWTO ได้จัดทำคู่มือเพื่อส่งเสริมการเป็นนักท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบต่อทั้งวัฒนธรรม ประเพณีและธรรมชาติในสถานที่ท่องเที่ยวทั่วโลก เพื่อลดปัญหานักท่องเที่ยวล้น และทำให้ความขัดแย้งระหว่างนักท่องเที่ยวกับประชาชนในท้องถิ่นลดลง เพื่อมุ่งเน้นการให้ความเคารพต่อสถานที่ ส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่นและรักษาสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติ (UNWTO International year of sustainable tourism for development 2017) ดังนี้

1. ให้เกียรติเจ้าบ้านของประเทศและเคารพสถานที่ ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของประเทศ เรียนรู้วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น วิถีชีวิตความเป็นอยู่ การแต่งกาย อาหาร และเรียนรู้ภาษาท้องถิ่นที่สำคัญ ๆ เพื่อช่วยในการสื่อสารกับประชาชนในท้องถิ่น หากต้องการถ่ายรูปบุคคลแปลกหน้า ต้องขออนุญาตทุกครั้ง เพื่อเคารพความเป็นส่วนตัวของบุคคลนั้น ทั้งนี้สถานที่ท่องเที่ยวบางแห่งอาจไม่อนุญาตให้ถ่ายรูป ดังนั้น ควรสังเกตป้ายเตือนทุกครั้ง

2. ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติโดยเฉพาะอย่างยิ่งป่าไม้และพื้นที่ชุ่มน้ำ สัตว์ป่า รักษาความสะอาดตามแหล่งท่องเที่ยว ทิ้งขยะให้เป็นที่เป็นที่ นักท่องเที่ยวที่ดีและมีจิตสำนึกจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด เลือกผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีโครงการหรือนโยบายด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม

3. ส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น สนับสนุนการซื้อขายสินค้าหัตถกรรม สินค้าท้องถิ่น ไม่ควรต่อราคาจนดูเป็นการเอาเปรียบผู้ขาย ไม่สนับสนุนสินค้าลอกเลียนแบบ เพราะจะยิ่งกระตุ้นให้เกิดการละเมิดลิขสิทธิ์

4. นักท่องเที่ยวควรศึกษาข้อมูลต่าง ๆ ในการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวอย่างละเอียดละเอียดย พร้อมทั้งศึกษาข้อมูลในการติดต่อโรงพยาบาล สถานทูตในกรณีที่ต้องการติดต่อฉุกเฉิน

ถึงแม้ว่าแนวทางปฏิบัติที่กล่าวมานี้ จะไม่ได้บังคับใช้ตามกฎหมาย ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถปฏิบัติได้ตามความสมัครใจ แต่แนวทางปฏิบัตินี้สามารถใช้เป็นแนวทางที่ดีให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคมได้ ส่งผลดีต่อทรัพยากรการท่องเที่ยว และทำให้การท่องเที่ยวเกิดความยั่งยืน

บทสรุป

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564 มีหลักการสำคัญ โดยยึด “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” มุ่งสร้างคุณภาพชีวิตและสุขภาวะที่ดีสำหรับคนไทย พัฒนาคนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์ มีวินัย ใฝ่รู้ มีความรู้ มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดี รับผิดชอบต่อสังคม มีจริยธรรมและคุณธรรม พัฒนาคนทุกช่วงวัยและเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพ รวมถึงการสร้างคนให้ใช้ประโยชน์และอยู่กับสิ่งแวดล้อมอย่างเกื้อกูล อนุรักษ์ฟื้นฟู ใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม และพร้อมทั้งได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์เป็นยุทธศาสตร์แรก โดยมีเป้าหมายให้คนไทยทุกช่วงวัยมีทักษะ ความรู้ และความสามารถเพิ่มขึ้น วัยแรงงานมีความรู้และทักษะเป็นไปตามความต้องการของตลาดงาน (National Economic and Social Development Plan No.12., 2017 - 2021) ซึ่งจะเห็นได้ว่า ทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญอย่างมากในการขับเคลื่อนประเทศรอบด้าน และรวมไปถึงด้านการท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน ซึ่งทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนและสามารถทำให้ผลการดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน จึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ สร้างความรู้ ความเข้าใจ บูรณาการเรียนรู้ คำนึงถึงหลักจรรยาบรรณ และสร้างจิตสำนึกในการดูแลปกป้องรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยว เพื่อให้การส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งจะต้องบูรณาการร่วมกันกับทรัพยากรมนุษย์ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในทุก ๆ ฝ่าย ไม่ว่าจะเป็น บุคลากรของภาครัฐบาล ภาคเอกชนประชาชนในท้องถิ่น และนักท่องเที่ยว ซึ่งล้วนแต่เป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการท่องเที่ยวทั้งสิ้น การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกภาคส่วน

การประสานความร่วมมือกันอย่างเป็นระบบ และร่วมคิด ร่วมปฏิบัติ จะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ส่งเสริมให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการท่องเที่ยวและทำให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพระดับสากล พร้อมทั้งยังส่งผลให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

1. ควรบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล วางแผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน สร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการเห็นความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและชุมชนในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและควรจัดให้มีหลักสูตรที่เหมาะสมกับประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ด้านการท่องเที่ยว มีความพร้อมในการต้อนรับนักท่องเที่ยวและเป็นเจ้าบ้านที่ดี อีกทั้งควรส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวตระหนักถึงการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบต่ออาจส่งเสริมผ่านกิจกรรมการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ
3. ควรจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเป็นรูปธรรมและมีมาตรฐาน พร้อมทั้งมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ครบครัน เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีสถานที่ในการฝึกอบรมพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นด้านธุรกิจท่องเที่ยว ที่พัก การคมนาคมขนส่ง ภัตตาคาร ร้านอาหาร และการพัฒนาสินค้าที่ระลึกที่มีมาตรฐาน เป็นต้น

References

- Armstrong, M. (2014) Armstrong's handbook of human resource management practice
13th Ed. Ashford Colour press Ltd : UK
- Bank of Thailand. (2017). Monetary Policy Report March 2017
- Hurtte, F. (2014). Data Free Conversation-No, Powerful Data Sharing-Yes. Retrieved
November 6, 2018, <https://www.riverheightsconsulting.com>
- Kaewnet Pornchanit. (2017). Curriculum development guidelines of teaching and learning
management in tourism and services In Thailand 4.0 era: adaptation together in all
sectors, search on 5 November 2017
<http://www.tourism.go.th/assets/portals/1/news/7602/1.pdf>
- Longpraseert Sunee and Pluemjai Pajit. (2016) Business Ethics of Tourism in Koh Samui District
Suratthani Province. Journal of Management Sciences, 3(1)
- Mahapitakate, P. (1995). Villagers and channel factor. The concept of co-operative
conservation of the tours. Bangkok : King Prajadhipok's Institute. (in Thai)

- Maneeroj Natthapat. (2017) Community Based Tourism Management. Journal of International and Thai Tourism, 13(2)
- Mastercard. (2018). Big Cities, Big Business: Bangkok, London and Paris Lead the Way in Mastercard's 2018 Global Destination Cities Index. Retrieved November 6, 2018 <https://newsroom.mastercard.com/press-releases/big-cities-big-business-bangkok-london-and-paris-lead-the-way-in-mastercards-2018-global-destination-cities-index/>
- McIntosh, Goeldner and Ritchie. (1995) Tourism : Principles, Practices, Philosophies. New .York : Wiley
- Meggison David, Paul Banfield, and Jannifer Joy-Matthews. (1999). Human Resource Development. 2nded. London : Kogan Page 6.
- Ministry of Tourism and Sports. (2018). Press release on the tourism situation in September 2018.
- Nampratai Pawinee. (2017) Tourism Element. Retrieved June 24, 2019, from <https://tourismvbac.blogspot.com/p/2.html>.
- National Economic and Social Development Plan No.12 (2017 - 2021). Bangkok: Office of the National Economic and Social Development Board
- Ongkruab Somyot. (2014). Concept of tourism development and sustainable tourism development. Chiang Mai University. Search on 14 November 2018 <https://www.slideshare.net/blackstarshooter99/7-1-37072398>
- Pholnil Somkid. (2015). Human resource development and organizational environment Influencing team work, case studies of the National Park, Wildlife and Plant Conservation Department Master of Public Administration, Graduate School Silpakorn University
- Rerkham Suttee. (2014). Human resource development: principles and applications. 1sted., Bangkok: Chulalongkorn University Publishing House.
- Roopsuwankun Pattama. (2019) Human resource management and work performance in Rojana Industril Park, Phra Nakhon Si Ayutthaya province. Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University, 13(1)
- Samerjai Chatyaporn. (2004). Management and marketing services. Bangkok: Sor. Asia Press
- Second National Tourism Development Plan (2017 - 2021). Bangkok: Veterans Organization Publishing House

- Seyanon Arisara. (2017). Entrepreneurship in the tourism industry. 1st ed., Bangkok: V. Print (1991)
- Soodjai Suttinee and Pinij Tipmanee. (2016) Legal measures for Tourism Business Control.
Journal of graduate Dhurakij Oundit University, 5(1)
- Sowajassatakun Thanongsak. (2009). Factors of human resource management affect the
success of the operation of the information system of educational institutions.
Bangkok: National Research Council of Thailand.
- Sriluangawat Rungroj. (2014). Availability of Thai tourism to support Chinese tourists.
Search on 10 November 2018 [http://www.okmd.or.th/fast-forward-talk
/articles/438/](http://www.okmd.or.th/fast-forward-talk/articles/438/)
- Sriwattanasarn Pittaya. (2010). Books, teaching materials, travel industry Dhurakij Pundit
University.
- The Tourism Authority of Thailand Market Research Division. (2017). Why is it necessary?
Amazing Thailand Tourism. Tourism of Thailand. In the tourism academic booklet.
(October - December. 2017).
- Tourism Authority of Thailand Enterprise Plan 2017 - 2021
- UNWTO. (2017). International year of sustainable tourism for development 2017
- UNWTO. (2018). Tourism Highlights 2018 Edition
- U-On Somchat. (2009). Ecotourism and planning. Nakhon Pathom: Department of
Geography Arts Council Silpakorn University.
- Wantanom Chantouch. (2009). Tourism industry. 1sted. Bangkok: Sam Lada.
- Warakunwit Saranya (2015). Tourism industry. 1sted. Bangkok: Waw Wow Printing
- Yamlaor Pattaraporn and Thanyatida Sasoonthorn. (2017) Literature Review "Sustainable
human resource service concept." Thai Health Promotion Foundation (ThaiHealth)



Nisachol Chanthranapasawat, Master of Management (M.M.)
Mahasarakham University (2013) Lecturer of Department of Service
Industry Management, Ramkhamhaeng University.



Warawat Warakulputcharawat, Master of Business Administration in
Hotel and Restaurant Management Program, Dusit Thani College (2017),
Lecturer of Department of Culinary Arts and Kitchen Management,
Faculty of Hospitality Industry, Dusit Thani College, Bangkok.



Wiphol Chotiwanhusakul, Master of Business Administration in Hotel
and Restaurant Management Program, Dusit Thani College (2008),
Lecturer of Hotel and Resort Management, Faculty of Hospitality
Industry, Dusit Thani College, Bangkok.