

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยความต้องการแรงงาน เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์และขอบเขตการศึกษาซึ่งครอบคลุมเนื้อหาที่สำคัญๆ ดังนี้คือ เพื่อศึกษาความต้องการบุคลากรประเภทต่างๆ ของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเพื่อศึกษาหลักสูตรที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การศึกษาโดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจำนวน 10 ข้อ ประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือผู้จัดการทั่วไป หรือผู้จัดการฝ่ายบุคคลที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในองค์กรสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวภายในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2540

จากการศึกษา พบว่า ในปัจจุบันบุคลากรซึ่งเป็นที่ต้องการโดยทั่วไปในธุรกิจ ทั้ง 5 ประเภท (ธุรกิจโรงแรม/สถานที่พัก/เกสต์เฮาส์ ภัตตาคาร/ร้านอาหาร บริษัทนำเที่ยว ห้างสรรพสินค้า และสนามกอล์ฟ) นั้น เป็นบุคลากรที่มีอายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 22 – 30 ปี ปฏิบัติงานเต็มเวลาระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี เมื่อเปรียบเทียบความต้องการแรงงานในอีก 5 ปีข้างหน้า พบว่า มีจำนวนแทบจะไม่แตกต่างจากในปัจจุบัน ส่วนแหล่งข้อมูลเพื่อเผยแพร่ข่าวด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนั้นได้รวบรวมไว้ทั้งสิ้นจำนวน 24 แห่ง ในเรื่องความรู้ที่ต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมนั้น พบว่า ธุรกิจทั้ง 5 ประเภทมีความต้องการระดับสูงที่ตรงกัน คือ ต้องการความรู้ด้านการบริการ และมารยาทในการต้อนรับนักท่องเที่ยวและลูกค้า ความต้องการอันดับถัดมาคือ ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษามลายู เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

เมื่อพิจารณาผลของการศึกษาและจุดมุ่งหมายของการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรเร่งวางแผนและดำเนินการดังต่อไปนี้คือ

1. จัดการอบรมความรู้ด้านการบริการ และมารยาทในการต้อนรับนักท่องเที่ยว และลูกค้า เป็นอันดับแรก และอันดับถัดมาคือ ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษามลายู เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
2. บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรปัจจุบันของธุรกิจ ทั้ง 5 ประเภท ทุกระดับ ควรได้รับการฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะความรู้ในภาระงานที่ตนเกี่ยวข้องอยู่ เพื่อพัฒนาทักษะความสามารถในหน้าที่ให้มากขึ้น และเป็นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรเดิมในองค์กรให้สูงขึ้น
3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทยในด้านการบริการ บุคลิกภาพการเป็นผู้นำ การให้การศึกษาเพิ่มเติมและความรู้ในหน้าที่ด้าน โรงแรมและการท่องเที่ยวจะสามารถตอบสนองต่อชุมชนในแง่ของความต้องการแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้

Abstract

Purpose

The study was designed to answer the following investigation :

1. The labor needs of different personnel in industrial tourism sector.
2. The labor needs to human resources development in industrial tourism sector.
3. The most appropriate training programs to human resources development in industrial tourism sector.

Procedure

The study was descriptive in nature. Ten questions were developed on the data collection instrument to ascertain the labor needs in response to human resources development in industrial tourism sector. The population for this study included all general managers and personnel managers in industrial tourism sector in five southern border provinces of Thailand in 1997.

Findings

There was general agreement among respondents regarding the labor needs in response to human resources development in industrial tourism sector in the five southern border provinces of Thailand. The findings had revealed that most of the five type businesses required lower level of undergraduate degree labors at the age of 22-30 with full-time working. It indicated that there was a slight change in the next five year need of labor. The study had included sources of news and information on human resources development for the industrial tourism. The most wanted training courses were also listed in this study.

Conclusion

To support the results and purposes of the study, the development of human resources in industrial tourism should be planned and implemented immediately as the following:

1. Training programs on the issues of service, etiquette and manners, English , Chinese and Malay.
2. Training programs to develop more skills and abilities for personnel working in the five types of business.
3. The development of human resources in industrial tourism in Thailand, particularly service, leadership, and extension education on hotel and tourism would respond to the community need of labors in industrial tourism sector.