

บทที่ 2

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการแรงงานเพื่อตอบสนองการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ นั้น คณะผู้วิจัยได้แบ่งแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ก) การท่องเที่ยวใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ข) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว ค) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวภายใต้โครงการ IMT – GT

การท่องเที่ยวใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

จากรายงานของแผนแม่บท (2540) ได้กล่าวว่า พื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายถึง 127 แห่ง และมีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย รวมทั้งมีการเดินทางติดต่อทำธุรกิจระหว่างประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งชาวมาเลเซีย ซึ่งจากการสำรวจของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2537 มีผู้เดินทางเข้ามาเยือนพื้นที่รวมกันถึง 4,227,000 คน ก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวถึง 24,171 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 8.36 ของรายได้ทั้งประเทศ นับได้ว่าการท่องเที่ยวมีบทบาทสูงต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

นอกจากนี้คณะผู้ศึกษาได้ระบุว่าในอนาคตคาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นถึง 5.64 ล้านคน และ 6.614 ล้านคน ในปี พ.ศ.2544 และ 2554 ตามลำดับ และคาดว่าจะมีรายได้ถึง 51,001.9 ล้านบาท และ 79,550.9 ล้านบาท ในปีพ.ศ.2544 และ 2554 ตามลำดับ (แผนแม่บท 2540)

ในส่วนของสถานภาพของแหล่งท่องเที่ยวของ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ นั้น คณะผู้ศึกษาแผนแม่บท (2540) ได้สรุปศักยภาพในการท่องเที่ยวของพื้นที่ไว้ดังนี้

จังหวัดสงขลา

1. มีจำนวนสถานที่ท่องเที่ยวมากที่สุดในบรรดาพื้นที่ที่ศึกษาทั้งหมด
2. กลุ่มธรรมชาติดึงดูดนักท่องเที่ยวไม่เด่นชัดนัก
3. กลุ่มพื้นที่อนุรักษ์ต่างๆ ค่อนข้างเด่น ได้แก่ ป่าและน้ำตก
4. กลุ่มประวัติศาสตร์ไม่เด่นชัดนัก

5. จุดที่น่าสนใจ คือ ด้านศิลปวัฒนธรรม ชุมชนที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว และชุมชนศูนย์กลางความเจริญ เพราะมีความพร้อมหลายประการ

จังหวัดสตูล

1. มีแหล่งท่องเที่ยวน้อย และเป็นแบบธรรมชาติ ประเภทอุทยาน เกาะ
2. สถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆ ไม่เด่นเท่าอุทยานแห่งชาติ

จังหวัดยะลา

1. แหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นธรรมชาติดัดแปลงเป็นส่วนใหญ่
2. งานเทศกาล ประเพณี มีความเด่นน่าสนใจ
3. ชุมชนเบตงเป็นชุมชนที่มีศักยภาพสูง มีลักษณะเฉพาะตัว

จังหวัดปัตตานี

1. แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติไม่พร้อมที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยว
2. แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ทางศาสนาน่าสนใจกว่า รวมทั้งประเพณี เทศกาลต่างๆ ที่สอดคล้องกับสถานที่

จังหวัดนราธิวาส

1. แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติมีความเด่นชัด ดึงดูดนักท่องเที่ยวและมีความพร้อม
2. สถานที่สำคัญทางศาสนาและวัฒนธรรมได้รับความสนใจพอสมควร
3. เมืองสุไหง – โกลก เป็นจุดเด่นของจังหวัด

โดยสรุป พื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีศักยภาพการท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลางเมื่อเทียบกับจังหวัดอื่นๆ แต่ก็ยังเป็นแหล่งดึงดูดนักท่องเที่ยวได้พอสมควร เพราะเป็นเมืองค้าชายแดน (แผนแม่บท พ.ศ.2540)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว

Tom Baum (1993) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นเรื่องเกี่ยวกับคน ซึ่งการให้ความหมายของการท่องเที่ยว (Tourism) นั้นอาจมาจากความคิดเห็นของคนที่เกี่ยวข้องทางด้านธุรกิจ บริหาร และนักวิชาการ ซึ่งอาจมองนักท่องเที่ยวได้หลายแง่ อาทิ 1) นักท่องเที่ยวในแง่ของลูกค้า หรือลูกค้า หรือมองในแง่สถิติทางเศรษฐศาสตร์นักท่องเที่ยวก็คือคน และผลที่ตามมาคือมีการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม ความต้องการ การตัดสินใจ และการตอบสนอง ซึ่งไม่สามารถคาดเดาหรือทำนายได้ทั้งหมด หรือแม้ว่ามันน่าจะเป็น 2) โดยธรรมชาติในแง่ของการส่งต่อในลักษณะของอุตสาหกรรมบริการที่ต้องใช้แรงงานสูง ผลผลิตจากการท่องเที่ยวก็คือเกี่ยวกับคนและก็ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของมนุษย์และชาติ 3) ผลผลิตทางการท่องเที่ยวจำนวนมาก ในความเป็นจริงแล้ว ได้รวมเอาคนผสมผสานเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ในการนำเสนอ (Tom Baum 1993)

ในแง่ของทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวนั้น จากรายงานของ IHA (International Hotel Association) (1998) ได้กล่าวว่า อุตสาหกรรมโรงแรมในระดับนานาชาติในระหว่างปี 1990s จะประสบกับ

1. ความพอเพียงของแรงงาน (The availability of labor)
2. การดูแล ติดตาม และการกระตุ้นแรงงาน (Monitoring and motivating labor)
3. การเตรียมโอกาสด้านการฝึกอบรม (The provision of training opportunities)

IHA ได้รายงานต่อไปว่า ประเทศต่างๆ นั้นได้ดำเนินการเตรียมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยใช้จุดประสงค์ของท้องถิ่นมากำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อฝึกอบรมมากกว่าการใช้หลักการทางวิชาการที่ถูกต้อง โดยจะใช้วัฒนธรรมประเพณี และระบบวิชาการของท้องถิ่นมากำหนดนโยบายและการเตรียมการ ซึ่งเป็นเหตุให้เป็นข้อจำกัดทางสถานภาพของพื้นที่ นอกจากรัฐบาลเอกชนในประเทศต่างๆ ส่วนใหญ่ค่อนข้างแบ่งแยกกันสูง ซึ่งเป็นผลให้ความร่วมมือทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งด้านความร่วมมือ การเตรียมแผนการฝึกอบรม และการวางแผนเพื่อส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงเป็นการยากที่จะทำให้ธุรกิจประเภทนี้ตรงกับความต้องการของตลาดการท่องเที่ยวอย่างแท้จริง (International Hotel Association ,1998)

V.S. Mahesh (1993) กล่าวว่า การเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวในแง่อุตสาหกรรมนั้นค่อนข้างจำกัดอย่างมาก เนื่องจากขาดบุคลากรที่ได้รับการฝึกฝนมาแล้วอย่างพอเพียง ถึงแม้ว่าในบางพื้นที่อุตสาหกรรมด้านนี้ได้รับการพัฒนาขึ้นมาแล้ว แต่ก็ยังมีข้อจำกัดในด้านคุณภาพของการบริการที่จะรับใช้นักท่องเที่ยว ซึ่งบางครั้งก็เป็นสาเหตุให้เกิดอุบัติเหตุที่ไม่คาดคิดบ่อยๆ (V.S. Mahesh ,1993)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวเป็นเรื่องสำคัญที่มีการอภิปรายกันไว้พอสมควร อย่างไรก็ตาม ก่อนที่จะพูดถึงรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว นั้น มีหัวข้อสำคัญ 2 หัวข้อที่เกี่ยวข้องควรกล่าวถึงในที่นี้ คือความหมายของ “ Moments of Truth” และความสัมพันธ์ที่จะบรรลุถึงการบริการอันยอดเยี่ยมในองค์กร ซึ่ง Jan Carizon (1985) ประธานของ Scandinavian Airline System ได้ให้ความหมายของ Moment of Truth (MOT) ว่าเป็นความสัมผัสใดๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างลูกค้าและองค์กร ซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจของลูกค้าในแง่ของคุณภาพของการบริการที่พวกเขาได้รับ ซึ่งสามารถสรุปปัญหาได้ดังนี้

- มากกว่า 95% ของ MOT เกิดขึ้นเนื่องจากการติดต่อโดยตรงระหว่างลูกค้ากับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (front – line staff)
- ปัญหาเหล่านี้มักจะพันพัวพันตาฝ่ายจัดการ
- ถ้า MOT นี้ เป็นประสบการณ์ในเชิงลบ มีน้อยกว่า 5% เท่านั้นที่จะมีโอกาสพูดรายงานไปยังฝ่ายจัดการ
- ดังนั้น ฝ่ายจัดการจะอย่างไรให้ MOT เป็นเชิงบวก

(Albecht and Zemke , 1985)

ในการดูแลนักท่องเที่ยวนั้นเป็นมากกว่าการฝึกพนักงานให้รู้จักยิ้ม มีบุคลิกที่น่าคบหา และสามารถแก้ปัญหาคำบ่นร้องเรียนต่างๆ ได้ ความสัมพันธ์อันดีของลูกค้าต่อองค์กรมาจากภาพรวมของวัฒนธรรม การจัดการของบริษัท ซึ่งเรื่องนี้ Cook Johnson (1991) ได้เสนอแนะลักษณะของบริษัทที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นบริษัทที่ยอดเยี่ยมในการบริการ (Service Leaders) (Cook Johnson ,1991)

1. มีเป้าหมายสูงและสม่ำเสมอในทุกเรื่องที่ทำและพูดในการสัมพันธ์กับลูกค้า
2. มีผู้จัดการฝ่ายต่างๆ เพื่อติดต่อกับลูกค้า
3. อำนวยความสะดวก (Facilitate) มากกว่าที่จะยึดกฎระเบียบ (Regulate) ที่จะช่วยให้ลูกค้าตอบสนองต่อลูกค้า

4. เอาใจใส่ข้อเสนอแนะของลูกค้าจ้างในแง่ของการที่จะทำงานให้ดีขึ้น
5. เน้นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม ในแต่ละระดับขององค์กร
6. วางแผนอย่างระมัดระวังในการรับพนักงานใหม่และความต้องการในการฝึกอบรม

นอกจากนี้ Sarah Mansfield (1990) ได้กล่าวถึงหลักสำคัญ 4 ประการในการพัฒนาการดูแลบริการลูกค้าไว้ดังนี้

1. การดูแลลูกค้าต้องกำหนดมาจากเบื้องบน (Customer Care starts at the top)
2. การดูแลลูกค้าที่นั่นทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วม (Customer Care involves everyone)
3. ดูแลพนักงานแล้วพวกเขาจะดูแลลูกค้าของบริษัท (Care for your staff and they will care for your customers)
4. เป็นกระบวนการต่อเนื่อง (It's a continuous process)

ทั้ง Cook Johnson และ Sarah Mansfield ได้อภิปรายล้วนแต่เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการในแง่ของธุรกิจท่องเที่ยวต่อบทบาทของบุคลากรในทุกระดับ เพื่อให้บรรลุจุดสูงสุดของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว

เมื่อพูดถึงรูปแบบ (Model) ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว นั้น V.S.Mahesh (1993) ได้เสนอขั้นตอนของรูปแบบไว้ 9 ขั้นตอน คือ

1. การวางแผนอย่างถูกต้องด้านจำนวนบุคลากรที่ต้องการในแต่ละระดับ หมวดยุทธศาสตร์ รวมถึงการขยายแผนงานตามความต้องการภายในขององค์กร
2. ระบุแหล่ง สถานที่ ทางเลือกที่สามารถจะรับสมัครพนักงานระดับตั้งแต่ฝึกหัดมาอย่างเต็มที่ และมีประสบการณ์ที่สามารถปฏิบัติงานได้โดยตรง หรือพนักงานเข้าใหม่ที่ต้องได้รับการฝึกอบรมก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริง
3. กำหนดระบบการรับสมัครพนักงานที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
4. กำหนดแรงจูงใจและระบบการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อทุกๆ แหล่งที่จะป้อนพนักงานให้เข้ามาทำงาน
5. ระบุและให้มีจำนวนนักฝึกอบรมเพียงต่อการปฏิบัติการตามระบบนี้
6. จัดตั้งระบบการบริหารงานบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเพื่อดูแลพนักงานที่เข้ามาใหม่

7. จัดตั้งระบบการจัดการด้านวินัย ซึ่งพนักงานทุกคนพร้อมที่จะยอมรับจริยธรรมพื้นฐานทางวินัยในการทำงาน
8. ให้มีบรรยากาศของความร่วมมือทางอุตสาหกรรมโดยสงบราบรื่น ซึ่งลูกค้าย่อมควรจะได้รับความพึงพอใจอันหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่เกิดขึ้นในระบบการจัดการความสัมพันธ์ของลูกจ้าง
9. จัดตั้งทีมมืออาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์ผู้ที่มีทักษะเป็นมืออาชีพที่จะสืบสานต่อเนื่องในระบบผสมผสานของการควบคุมดูแล และปรับปรุงอย่างมั่นใจ

ในส่วนของประเทศไทย นวลนิศย์ ฤทธิรักษ์ (2539) ได้กล่าวถึงกรอบแนวคิดแผนพัฒนาการท่องเที่ยวในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540 –2544) ในเรื่องแนวนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ

- พัฒนากำลังคนที่เป็นคนไทยให้เข้ามาปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น
- สนับสนุนให้มีการฝึกทักษะ และเพิ่มความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการด้านการท่องเที่ยว การผลิตหัตถกรรมของท้องถิ่นให้มีความหลากหลาย มีรูปแบบที่น่าสนใจ และมีประโยชน์ใช้สอยมากขึ้น
- ขยายการผลิตกำลังคนทั้งในระดับอุดมศึกษาและวิชาชีพให้ได้ปริมาณ และมีคุณภาพที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดธุรกิจท่องเที่ยว ทั้งในส่วนกลางและในภูมิภาค พร้อมทั้งปรับปรุงกระบวนวิธีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การพัฒนากำลังคนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล
- สนับสนุนภาคเอกชนให้เข้ามามีบทบาทในการลงทุนการผลิต และฝึกอบรมกำลังคนด้านต่างๆ ในธุรกิจการท่องเที่ยวให้มากขึ้น โดยเฉพาะในเมืองศูนย์กลางการท่องเที่ยวใน ส่วนภูมิภาค (นวลนิศย์ ฤทธิรักษ์ , 2539 : 65-66)

นอกจากนี้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการท่องเที่ยวยังถือเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลซึ่งกล่าวเน้นย้ำโดยนายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรีโดยได้แถลงนโยบายด้านการท่องเที่ยวต่อรัฐบาลเมื่อ วันพฤหัสบดีที่ 20 พฤศจิกายน 2540 ดังนี้

1. นโยบายเร่งด่วน

การเสริมสร้างเสถียรภาพและความเชื่อมั่นในระบบเศรษฐกิจ ว่าด้วยเรื่องการเพิ่มรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศ โดยการเร่งรัดการขยายตัวและขจัดอุปสรรคการท่องเที่ยว โดยร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับภาคเอกชน ตลอดจนส่งเสริมโครงการ “ไทยเที่ยวไทย” เพื่อประหยัดเงินตราไม่ให้ไหลออกสู่ต่างประเทศ

2. นโยบายในระยะปานกลาง

การปรับโครงสร้างและการพัฒนาสังคม ว่าด้วยเรื่องการปรับโครงสร้างด้านการบริการของการท่องเที่ยว โดยเน้นการพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมให้คนไทยเที่ยวในประเทศ และส่งเสริมนักท่องเที่ยวต่างประเทศให้กลับเข้ามาท่องเที่ยวเมืองไทยอีก โดยกระจายอำนาจการบริหารจัดการงบประมาณ การจัดสรรรายได้ รวมทั้งบุคลากรด้านการท่องเที่ยวไปสู่ท้องถิ่น ควบคู่กับการส่งเสริมบทบาทของชุมชน และองค์กรเอกชนต่างๆ ในการอนุรักษ์ บำรุงรักษา และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

3. นโยบายการต่างประเทศ

ว่าด้วยเรื่องส่งเสริมความร่วมมือทางด้านเศรษฐกิจ วิชาการ วัฒนธรรม การท่องเที่ยว และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประเทศต่างๆ โดยเฉพาะประเทศเพื่อนบ้าน ทั้งนี้จะมุ่งเน้นกรอบความร่วมมือในอนุภูมิภาค (ชวน หลีกภัย, 2540)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวอาจมีความหมายหลากหลาย หรือมีวิธีการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันออกไป แต่สิ่งสำคัญคือบุคลากรที่ได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี เพื่อรองรับการบริการด้านการท่องเที่ยวอันจะเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งมีหลายหน่วยงานที่ได้พิสูจน์ให้เห็นว่าความสำเร็จในบริการอันยอดเยี่ยมที่แท้จริงแก่ลูกค้า นั้น จะสามารถเป็นไปได้ก็ต่อเมื่อมนุษย์มีความซื่อสัตย์แน่วแน่ที่จะแสวงหาความดีเลิศในการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องได้รับการสนับสนุนโดยระบบการจัดการ เพื่อสนับสนุนพนักงานต้อนรับฝ่ายหน้าผู้ซึ่งติดต่อกับลูกค้า (V.S.Mahesh, 1988)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวภายใต้โครงการ IMT – GT

จากรายงานของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ในปี 2537 พบว่ามีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเที่ยวในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้รวม 4,227,000 คน เป็นชาวไทย 2,611,700 คน ชาวต่างประเทศ 1,615,300 คน ประเมินเป็นรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยว 24,171 ล้านบาท คิดเป็นส่วนแบ่งถึงร้อยละ 8.36 ของรายได้ทั้งประเทศ แต่อย่างไรก็ตามจากรายงานของโครงการศึกษาแผนแม่บทเพื่อการพัฒนาพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (2540) กล่าวถึงสภาพการท่องเที่ยวในปัจจุบันว่า ยังมีปัญหาซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวและต้องการพัฒนาในบางประการ ได้แก่

1. การกระจายตัวของแหล่งท่องเที่ยวมีอย่างกระจุกกระจาย มีที่ตั้งห่างไกลกัน ทำให้ไม่สะดวกต่อการเดินทางท่องเที่ยว
2. แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ยังขาดการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตลอดจนการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมที่ดี
3. การพัฒนายังขาดรูปแบบ ทิศทางและการจัดการที่มีประสิทธิภาพ
4. ชุมชนเมืองยังขาดความเป็นระเบียบ และขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
5. มีปัญหาด้านสวัสดิภาพของนักท่องเที่ยว
6. สภาพสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรม ขาดการจัดการและการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว
7. การให้บริการยังมีมาตรฐานไม่พอเพียง ขาดแรงงานที่มีคุณภาพ

จะเห็นได้ว่าประเด็นปัญหาที่รายงานโดยการศึกษาแผนแม่บทฯ นั้น ทุกประเด็นล้วนเกี่ยวข้องกับคนหรือทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในข้อที่ 7 หากทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องและมีบทบาทโดยตรงกับการท่องเที่ยวได้รับการพัฒนาให้ความรู้และได้รับการฝึกอบรมที่ถูกต้อง จะเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในการส่งเสริมการท่องเที่ยว เพื่อชักนำรายได้เข้ามาสู่พื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อพูดถึงเป้าหมายในการพัฒนาการท่องเที่ยวให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน เป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 ที่ให้ “คน” เป็นจุดมุ่งหมายหลักในการพัฒนาประเทศ โดยในส่วนที่เกี่ยวกับคนนั้น ได้สรุปว่า

- พัฒนากำลังคนที่เป็นคนไทยให้เข้ามาปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น
- สนับสนุนให้มีการฝึกทักษะและเพิ่มความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ

ด้านการท่องเที่ยว การผลิตหัตถกรรมของท้องถิ่นให้มีความหลากหลาย มีรูปแบบที่น่าสนใจ และมีประโยชน์ใช้สอยมากขึ้น

- ขยายการผลิตกำลังคนทั้งในระดับอุดมศึกษาและวิชาชีพให้ได้ปริมาณ และมีคุณภาพที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดธุรกิจท่องเที่ยว ทั้งในส่วนกลางและในภูมิภาค พร้อมทั้งปรับปรุงกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การพัฒนากำลังคนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล

- สนับสนุนภาคเอกชนให้เข้ามามีบทบาทในการลงทุนการผลิต และฝึกอบรมกำลังคนด้านต่างๆ ในธุรกิจการท่องเที่ยวให้มากขึ้น โดยเฉพาะในเมืองศูนย์ กลางการท่องเที่ยวในส่วนภูมิภาค

(แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8, 2540 : 4-77)