

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญและที่มาของการศึกษา

จุดประสงค์สำคัญประการหนึ่งของศูนย์ศึกษาเพื่อการพัฒนาเขตเศรษฐกิจสามฝ่าย อินโดนีเซีย – มาเลเซีย – ไทย (Indonesia – Malaysia – Thailand Growth Triangle Studies Center, Thailand) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คือการศึกษาวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนาเขตเศรษฐกิจสามฝ่ายฯ โดยเฉพาะในเรื่องของนโยบาย (Policies) แผนงาน (Plans) ยุทธศาสตร์ (Strategies) และข้อเสนอแนะของธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย (Asian Development Bank /ADB) ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (NESDB) ได้ให้ความเห็นชอบแล้ว การศึกษาสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายใต้โครงการ IMT- GT เป็นการศึกษาวิจัยที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศสมาชิกเป็นอย่างมาก เนื่องจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นสาขา(Sector)หลักสาขาหนึ่งของโครงการสามเหลี่ยมเศรษฐกิจ (IMT – GT Project) ซึ่งเป็นแหล่งทรัพยากรที่สำคัญของรายรับจากภายนอกประเทศและการจ้างงานของประเทศสมาชิกทั้งสาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทยซึ่งการท่องเที่ยวถือเป็นแหล่งรายรับเงินตราต่างประเทศที่สำคัญที่สุด โดยเฉพาะในปี 2539 มีรายรับถึง 219,364 ล้านบาท จากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ 7,192,145 คน (รายงานสถิติประจำปี 2539 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2539)

เนื่องจากวัตถุประสงค์ของการพัฒนาโครงการ IMT – GT คือ การสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจแบบยั่งยืน (Sustainable Economic Growth) รวมถึงการจ้างงานและการเพิ่มรายได้ให้เกิดขึ้นในอนุภูมิภาคของประเทศสมาชิกทั้งสามโดยอาศัยความร่วมมือและการลงทุนร่วมกัน จากการศึกษาของ ADB กล่าวว่าปริมาณแรงงานเพื่อป้อนสาขาการท่องเที่ยวนั้น โดยปกติทั่วไปอยู่ในเกณฑ์พอเพียงต่อความต้องการของการท่องเที่ยว แต่อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือคุณภาพของแรงงานที่จะตอบสนองต่อการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของสาขาการท่องเที่ยวโดยเฉพาะในเกาะสุมาตราเหนือของประเทศอินโดนีเซีย ในขณะที่มาเลเซียเองก็เริ่มมีสิ่งบอกร่องเหตุว่าขาดแรงงานด้านการท่องเที่ยวด้วย เพราะมีการจ้างแรงงานต่างชาติเข้ามามากขึ้นในกลุ่มธุรกิจโรงแรม ส่วนประเทศไทยนั้นค่อนข้างจะสมดุลคืออยู่แล้ว (Asian Development Bank , 1995)

ส่วนการเคลื่อนไหวเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่สามเหลี่ยมเศรษฐกิจนั้น ทั้ง 3 ฝ่ายมีความเห็นตรงกันว่า ในภาวะเศรษฐกิจที่กำลังซบเซาเช่นในปัจจุบันประเทศสมาชิกมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเร่งกระตุ้นภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อสร้างรายได้เข้าประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการกระตุ้นให้มีการท่องเที่ยวกันเองในพื้นที่ หรือการดึงดูดนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศอื่นๆ ทั้งแถบยุโรป อเมริกา และเอเชียเอง (“มิตด้าตก”, 2541)

จะเห็นว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อตอบสนองการเจริญเติบโตในสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จะเป็นกลไกร่วมที่สำคัญอันหนึ่งที่จะเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาอนุภูมิภาคนี้ไปสู่เขตการค้าเสรี ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและลดต้นทุนการผลิต รวมทั้งการขยายตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอันเนื่องมาจากการรวมกันเป็นตลาดเดียว หรือกึ่ง ๆ ตลาดเดียวของ 3 ประเทศในพื้นที่ IMT-GT ซึ่งทั้งหมดนี้จะส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพในการผลิตและความสามารถในการแข่งขันของกลุ่ม IMT - GT โดยเฉพาะด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังที่กล่าวมา

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาและสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล ตลอดจนข้อจำกัดที่แท้จริงจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อเป็นประโยชน์และสามารถนำไปประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายใต้โครงการพัฒนาเขตเศรษฐกิจสามฝ่ายฯ โดยขอบเขตการศึกษาจะครอบคลุมเนื้อหาที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาความต้องการบุคลากรประเภทต่าง ๆ ของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม - อุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม - อุตสาหกรรมท่องเที่ยว
3. เพื่อศึกษาหลักสูตรที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

## ระเบียบวิธีวิจัย

ในการสำรวจครั้งนี้จะรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยจะค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลซึ่งมีผู้ศึกษารวบรวมไว้ เช่น ข้อมูลจากหน่วยราชการ อาทิ องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนหลักสูตรการท่องเที่ยว แรงงานจังหวัด รวมไปถึงผลการศึกษาวิจัยของ ILO และ Asian Development Bank ตลอดจนรวบรวมจากวารสาร หนังสือพิมพ์ และสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่มีแพร่หลายอยู่ทั่วไป ทั้งนี้เพื่อให้ทราบภูมิหลังในด้านกำลังคน ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาที่ควรจะเป็น เพื่อนำมาร่างแบบสอบถาม ปรับปรุง และใช้งานต่อไป

2. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** โดยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยทำการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายซึ่งประกอบด้วยบุคคลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ IMT-GT ในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ จังหวัดสงขลา สตูล ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาความต้องการแรงงานเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจัดทำขึ้นเพื่อสำรวจปัญหา และศึกษาความต้องการบุคลากรประเภทต่างๆ รวมทั้งความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อจัดหลักสูตรที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสาขานี้ รวมทั้งวิเคราะห์สาเหตุและข้อจำกัดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ที่มาของข้อมูลจะรวบรวมทั้งจากข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยในส่วนของข้อมูลปฐมภูมิ จะทำการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ประกอบการในสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยการศึกษาครั้งนี้จะมุ่งศึกษาความต้องการที่แท้จริง เพื่อสรุปเป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อไป

## พื้นที่และบุคคลกลุ่มเป้าหมาย

พื้นที่ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ศึกษาเฉพาะในประเทศไทยในจังหวัดที่อยู่ในความร่วมมือตามโครงการสามเหลี่ยมเศรษฐกิจ ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี และจังหวัดนราธิวาส

บุคคลกลุ่มเป้าหมาย คือ

1. ตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยตัวแทนจากภาครัฐและเอกชน
2. ผู้จัดการทั่วไป หรือผู้จัดการฝ่ายบุคคลของบริษัทต่างๆ หรือผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อตอบสนองต่อกิจกรรมของโครงการ IMT – GT ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการบุคลากรประเภทต่างๆ ของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
2. ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
3. กำหนดหลักสูตรที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

## ความหมายของคำที่ใช้ในการศึกษา

**การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Development)** คือกระบวนการพัฒนาศักยภาพสูงสุดของมนุษย์ซึ่งต้องอาศัยยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนงานและโปรแกรม โดยตระหนักถึงแรงงานที่เข้าชั้นเพื่อค้นหาเทคโนโลยีต่างๆมารองรับแทน ตลอดจนคำนึงถึงข้อเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม โดยนำเอารูปแบบการศึกษาและการฝึกทักษะมาใช้ให้เกิดการขยายคุณภาพประโยชน์ออกไปโดยมีฐานความร่วมมืออย่างกว้างขวาง

**การพัฒนาบุคลากร (Personal Development)** คือกระบวนการซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์จากการฝึกปฏิบัติโดยได้รับการนิเทศจากผู้ฝึกอบรม ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการเรียนรู้จะมีคุณค่าที่จะทำให้ผู้รับการฝึกปฏิบัติเกิดทักษะดังต่อไปนี้

1. ความสามารถที่จะรับผิดชอบ
2. ความเต็มใจในการปฏิบัติงานที่ดี
3. ความพร้อมที่จะแสดงความคิดสร้างสรรค์
4. ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น
5. ความเต็มใจในการเรียนรู้งานในหน้าที่
6. ความสามารถในการปรับตัว ยืดหยุ่น

(Methods of Teaching Agriculture, 1986 , p.225)

**อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourist Industry)** คือ อุตสาหกรรมบริการที่ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ทั้งที่เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจด้านที่พักและโรงแรม ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร และธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งเป็นธุรกิจที่นักท่องเที่ยวซื้อบริการโดยตรงและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม อันได้แก่ การผลิตสินค้าเกษตรกรรมและอุตสาหกรรมที่ใช้ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว (การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พ.ศ. 2532 , หน้า 3)

**นักท่องเที่ยว (Tourist)** คือ ผู้มาเยือนเป็นการชั่วคราวและพักอยู่ในที่มาเยือนเกิน 24 ชั่วโมง (ผลกระทบจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี พ.ศ. 2540, หน้า 47)

**นักท่องเที่ยว (Excursionist)** คือ แยกผู้มาเยี่ยมเป็นการชั่วคราวและพักอยู่ในที่มาเยือนต่ำกว่า 24 ชั่วโมง (ผลกระทบจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี พ.ศ. 2540, หน้า 47)

**เขตเศรษฐกิจสามฝ่าย** คือ พื้นที่ความร่วมมือระหว่างประเทศอินโดนีเซีย – มาเลเซีย – ไทย ตามข้อตกลงภายใต้โครงการ Indonesia – Malaysia – Thailand Growth Triangle Project ประกอบด้วยพื้นที่ภาคเหนือเกาะสุมาตราของอินโดนีเซียได้แก่ อาเซห์ (Aceh) สุมาตราเหนือ (North Sumatra) สุมาตราตะวันตก (West Sumatra) และ เรียว (Riau) พื้นที่ทางตะวันตกเฉียงเหนือ

ของมาเลเซียได้แก่ เคดาห์ (Kedah) เปรัก (Perak) ปีนัง (Penang) เปอร์ลิส(Perlis) และ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทยได้แก่ จังหวัดสงขลา สตูล ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส