

TRF Policy

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

ISSN 1906-943X



BANGKOK

การพัฒนาทุนมนุษย์และผู้ประกอบการ
ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อรองรับการรวมกลุ่มเศรษฐกิจอาเซียน

Contents

TRF Forum 4

เอก ศกว. (TRF FORUM)

TRF Policy Research Update! 8

Editor's Note บรรณาธิการแถลง

การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนถูกคาดหวังเป็นอย่างมากที่จะเป็นการเปิดโอกาสทางเศรษฐกิจต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย ทั้งนี้เพราะการเป็นประชาคมดังกล่าวจะเกิดการเชื่อมต่อทั้งในเชิงกายภาพ เศรษฐกิจ และสถาบัน ซึ่งจะทำให้การเดินทางท่องเที่ยวในภูมิภาคมีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อท้าทายบางอย่างที่หลายฝ่ายยังเป็นกังวลอยู่ หนึ่งในนั้นคือเรื่องทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย ทั้งนี้ มีข้อเสนอจากหลายฝ่ายว่าประเทศไทยควรเร่งปรับปรุงทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นในภาคของผู้ประกอบการเอง หรือแรงงานในบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งหมด เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ได้สนับสนุนทุนชุดโครงการ “วิจัยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ” ภายใต้ชุดโครงการวิจัยดังกล่าวมีงานวิจัยจำนวนมากที่ได้ทำการศึกษาการท่องเที่ยวทางเลือกรูปแบบต่างๆ ซึ่งในจำนวนนี้มี 3 โครงการที่ได้รับการคัดเลือกให้มานำเสนอข้อค้นพบและข้อเสนอแนะจากงานวิจัยในการประชุมเวทีสกว. (TRF) ที่จัดขึ้นเมื่อวันจันทร์ที่ 25 สิงหาคม 2557ภายใต้หัวข้อ “การพัฒนาทุนมนุษย์และผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับการรวมกลุ่มเศรษฐกิจอาเซียน” ทั้งนี้เนื้อหาหลักในจดหมายข่าวฉบับนี้จะบทรสรุปข้อมูลและรายละเอียดที่ได้จากการประชุมครั้งนี้

ทั้งนี้โครงการกิจกรรมการเชื่อมโยงงานวิจัยกับภาคนโยบาย สกว. ในฐานะผู้จัดทำจดหมายข่าวหวังว่าเนื้อหาในจดหมายข่าวฉบับนี้จะประโยชน์ โดยเฉพาะในแง่ของการชี้ให้เห็นถึงประเด็นที่ควรคำนึงถึงในการพัฒนาทุนมนุษย์และผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนที่คาดว่าจะมาพร้อมกับโอกาสที่เปิดกว้างสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ

ภาคภูมิ ทิพคุณ
บรรณาธิการ

POLICY-RESEARCH PLATFORM

กองบรรณาธิการ
ภาคภูมิ ทิพคุณ
ฉันทพร สุนทรธรรม
แพรว ศิริพรกิตติ
ยุวดี วงศ์วีระประเสริฐ

จัดทำโดย โครงการกิจกรรมการเชื่อมโยงงานวิจัยกับภาคนโยบาย

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

ชั้น 14 อาคาร เอส เอ็ม ทาวเวอร์ เลขที่ 979/17-21

ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ : 0 2278 8200 (ต่อ 8329)

โทรสาร : 0 2298 0452

อีเมล : prp.project2010@gmail.com

เว็บไซต์ : <http://prp.trf.or.th>



เวที สกว. TRF FORUM

เมื่อวันจันทร์ที่ 25 สิงหาคม 2557 โครงการกิจกรรมการเชื่อมโยงงานวิจัยกับภาคนโยบาย สกว. ได้จัดการประชุม TRF Forum ในหัวข้อ “การพัฒนาทุนมนุษย์และผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับการรวมกลุ่มเศรษฐกิจอาเซียน” ซึ่งจัดขึ้นที่โรงแรมเดอะสุโกศล โดยในการประชุมดังกล่าวมีการนำเสนอผลงานวิจัยจำนวน 3 โครงการ ดังต่อไปนี้

1. “การยกระดับการท่องเที่ยวใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ภายใต้กรอบความร่วมมือทางเศรษฐกิจสามฝ่าย อินโดนีเซีย-มาเลเซีย-ไทย (IMT-GT) เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน” โดยรองศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยา บุนนาค (อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)

TRF POLICY RESEARCH Update!

งานวิจัยที่อยากจะนำมาแนะนำในจดหมายข่าว TRF Policy Bulletin ฉบับนี้คืองานวิจัยของ ผศ.ดร. จิตติชัย รุณกนกนาฎ (2556) เรื่อง “การศึกษาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการค้าที่ทำเอื้อระหว่างประเทศของไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” ซึ่งเป็นงานวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่มงานวิจัยมุ่งเป้าในประเด็นด้านโลจิสติกส์ และโครงสร้างพื้นฐาน

อ่านต่อหน้า 4 >>

อ่านต่อหน้า 8 >>

เวที สกว. (TRF FORUM)

2. “การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเส้นทาง R3E เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวัต ลิ้มปัทมชัยกุล (อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา) และ
3. “ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเตรียมการการเคลื่อนย้ายแรงงานทางการท่องเที่ยวและพัฒนาศักยภาพการเรียนการสอนของนักเรียนและนักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาที่เปิดสอนสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในการพัฒนาหลักสูตรและเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเสรีอาเซียน พ.ศ.2558” โดย รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ (อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ)

ในการประชุมครั้งนี้ มีผู้เข้าร่วมประชุมทั้งจากภาควิชาการ ภาครัฐ และองค์กรพัฒนาเอกชน โดยมีประเด็นอภิปรายและข้อมูลสำคัญๆ ที่สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

การยกระดับการท่องเที่ยวใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ภายใต้กรอบความร่วมมือทางเศรษฐกิจสามฝ่าย อินโดนีเซีย-มาเลเซีย-ไทย (IMT-GT) เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

- ♦ จังหวัดชายแดนใต้ ได้แก่ สตูล สงขลา ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส เป็นพื้นที่ยุทธศาสตร์ทั้งด้านการพัฒนาเศรษฐกิจสังคม และความมั่นคงของประเทศไทย โดยมีวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นแตกต่างจากจังหวัดอื่นของไทย แต่มีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมกับประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งมีศักยภาพสามารถพัฒนาให้เป็นที่แหล่งท่องเที่ยวระดับนานาชาติได้ งานวิจัยเรื่อง *การยกระดับการท่องเที่ยวใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้* จึงต้องการที่จะวิจัยเพื่อหาแนวทางในการสร้างมูลค่าและคุณค่าเพิ่มทางการท่องเที่ยวใน 5 จังหวัดชายแดนใต้
- ♦ ก่อนเหตุการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีนักท่องเที่ยวเดินทางผ่านด่านตรวจคนเข้าเมืองทั้ง 4 ด่านคือ เบตง ตากใบ สุไหงโก-ลก และบูกิตตาฯ มากถึง 1.4 ล้านคน สร้างรายได้มากกว่า 4,000 ล้านบาท อย่างไรก็ตาม หลังจากปี 2546 เป็นต้นมานักท่องเที่ยวลดลงอย่างต่อเนื่อง ทว่าสถานการณ์ในปัจจุบันเริ่มจะดีขึ้นโดยในปี 2553 มีนักท่องเที่ยวราว 1.3 ล้านคน และสร้างเม็ดเงินหมุนเวียนได้ถึงประมาณ 3,000 ล้านบาท
- ♦ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยเป็นชาวมาเลเซียประมาณ 80% ที่เหลือเป็นชาวไทย (น้อยกว่า 20%) และชาวสิงคโปร์ การศึกษาในเบื้องต้นพบว่านักท่องเที่ยวให้ความสนใจรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติมากที่สุด รองลงมาได้แก่



- ♦ การท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน วัฒนธรรมและประเพณี และเชิงประวัติศาสตร์ โดยจะท่องเที่ยวเป็นกลุ่มโดยบริษัททัวร์นำเที่ยว
- ♦ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ต้องการจะกลับมาเที่ยวซ้ำในอนาคต ให้เหตุผลว่าต้องการจะกลับมาทำบุญเพราะสถานที่อยู่ใกล้บ้านมีทะเลและน้ำตกที่สวยงาม เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจไม่เดินทางกลับมาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนใต้คือ ได้แก่ ปัญหาด้านความปลอดภัย ความไม่สะดวกในการเดินทาง ปัญหาด้านเวลา แหล่งท่องเที่ยวที่สนใจมีจำนวนน้อยและไม่ดึงดูดใจ

- ◆ เส้นทางท่องเที่ยวในกรอบความร่วมมือ IMT-GT ที่มีศักยภาพได้แก่ เส้นทางท่องเที่ยวเชิงพหุวัฒนธรรม 5 จังหวัดชายแดนใต้ถึงประเทศมาเลเซียและอินโดนีเซีย, เส้นทางท่องเที่ยวสัมผัสวิถีชีวิตชุมชนมุสลิม (MUSLIM TOURISM), เส้นทางท่องเที่ยวสุดยอดแหล่งเรียนรู้... วัฒนธรรมชาติป่ารุโตะแดง, เส้นทางท่องเที่ยวยะลา-เบตง-คาเมรอนไฮแลนด์ (มาเลเซีย), เส้นทางเชื่อมแดนใต้ไหว้พระ 2 แผ่นดิน (นราธิวาส-รัฐกลันตัน), และเส้นทางท่องเที่ยว เมืองยะลา กริชรามัน วัดหน้าถ้ำ ศิลปินพื้นบ้านดีเกฮูลู
- ◆ ถึงแม้การท่องเที่ยวใน 5 จังหวัดชายแดนใต้มีแนวโน้มดีขึ้น แต่ยังมีข้อจำกัดสำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายใต้กรอบความร่วมมือ IMT-GT ได้แก่
 - ▶ การบังคับใช้กฎหมายยังซ้ำซ้อนขาดความชัดเจนในการประสานความร่วมมือการบูรณาการทั้งในด้านการประชาสัมพันธ์ การควบคุมดูแล และการจัดสรรงบประมาณ เพื่อการปรับปรุงพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว
- ▶ พิธีการตรวจคนเข้าเมืองตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมืองยังมีความล่าช้า ขาดความสะดวก
- ▶ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมุ่งเน้นสร้างรายได้จากแหล่งท่องเที่ยว มากกว่าการให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังไม่คำนึงถึงอารยะสถาปัตยกรรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เป็นเด็ก คนชรา และคนพิการ
- ▶ มีการแอบแฝงประกอบกิจการท่องเที่ยวโดยไม่ได้รับอนุญาตโดยถูกต้องตามกฎหมาย และพบการตั้งราคาสูงในช่วงเทศกาลซึ่งไม่เป็นไปตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ โดยหน่วยงานของรัฐไม่สามารถควบคุมได้
- ◆ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยนี้ได้แก่
 - ▶ ควรเร่งฟื้นความเชื่อมั่นของ 3 จังหวัดชายแดนใต้ (ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส) และจังหวัดสงขลาในพื้นที่ที่สามารถท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปี โดยจำเป็นต้องมีมาตรการคุ้มครองหรือ
- ประกันความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยว
- ▶ ควรสนับสนุนองค์กรชุมชนและท้องถิ่นให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทั้งการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การบำรุงรักษา การสร้าง ปรับปรุงและการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทางประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว ศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยว ฯลฯ และตอบสนองทั้งเป้าหมายทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆ กัน
- ▶ ควรดำเนินงานตามแผนความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวภายใต้โครงการ IMT-GT เพื่อพัฒนาวงจรธุรกิจท่องเที่ยวระหว่าง 3 ประเทศ ให้มีเส้นทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงกัน เช่น มะละกา-ปีนัง-ปัตตานี-สงขลา (ทางบก) เมดาน-ปีนัง-ลันกาวี-ตะลูเตา-หลีเป๊ะ(ทางเรือ) หาดใหญ่-ปีนัง-เมดาน(ทางอากาศ) เป็นต้น

การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเส้นทาง R3E เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน



- ◆ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและสัดส่วนนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีปริมาณมากขึ้นในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนโดยเฉพาะจังหวัดตามแนวเส้นทาง R3E ของประเทศไทย (เชียงรายและเชียงใหม่) ส่งผลต่อผู้ประกอบการในการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามายังยิ่ง การศึกษานี้พยายามหาแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถให้แก่ผู้ประกอบการท่องเที่ยวของไทย โดยอาศัยแนวทางการสร้างพันธมิตรความร่วมมือในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจาก 2 ภาคส่วนหลัก ได้แก่ รัฐต่อรัฐ และเอกชนต่อเอกชน
- ◆ การพัฒนาความร่วมมือในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวบนเส้นทางยุทธศาสตร์ R3A ส่งผลให้ปริมาณการค้าการลงทุนด้าน

6 TRF FORUM

ประเด็นสำคัญการประชุมเวที สกว.

การท่องเที่ยวสูงขึ้นโดยเฉพาะจากกลุ่มผู้ประกอบการประเทศจีน ที่ขยายพื้นที่เข้ามาค้าขายทั้งใน สปป.ลาว และประเทศไทย นอกจากนี้ R3A ยังส่งผลให้เมืองเชียงของในจังหวัดเชียงรายกลายเป็นเป้าหมายของการสร้างโอกาสในพัฒนา เนื่องจากมีเขตติดต่อกับเมืองห้วยทราย สปป.ลาว และเชื่อมโยงไปยังจังหวัดเชียงใหม่ อย่างไรก็ตามความร่วมมือในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศในแนวเส้นทาง R3A ยังไม่เกิดเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

- ◆ การรองรับนักท่องเที่ยวของเมืองเชียงของในไทยยังถือว่าเป็นเพียงทางผ่าน ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับประโยชน์เท่าที่ควรมีเพียงธุรกิจนำเที่ยวที่ได้รับผลประโยชน์มาก จึงจำเป็นต้องสร้างจุดแข็งดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมซึ่งไทยยังถูกมองจากนักท่องเที่ยวว่ามีความโดดเด่นน้อยกว่าลาว อีกทั้งไทยยังประสบปัญหาผู้ประกอบการท่องเที่ยวในส่วนต่างๆ ขาดการประสานงานและขาดองค์ความรู้ด้านการจัดการในการร่วมมือกันอีกด้วย
- ◆ ความร่วมมือใน Tourism Supply Chain บนเส้นทาง R3A แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้
 - ▶ รัฐต่อรัฐ (G2G Collaboration) โดยอาจจะเป็นระหว่างรัฐบาลกลางหรือ ระหว่างรัฐบาลท้องถิ่นลักษณะเป็นการเจรจาตกลงกันในรูปแบบไตรภาคีระหว่างทั้งสามประเทศ โดยมีการประชุมกันในระดับท้องถิ่นเป็นกลไกขับเคลื่อนความร่วมมือและตอบสนองนโยบายระดับประเทศ ตลอดจนแก้ปัญหาในพื้นที่ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวหลัก ๆ เช่น ในช่วงปีใหม่สากล และช่วงตรุษจีน ที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวในเส้นทาง R3A จำนวนมาก
 - ▶ เอกชนต่อเอกชน (B2B Collaboration) เนื่องจากการเดินทาง

ข้ามแดนทั้งสามประเทศนั้น ยังมีอุปสรรคทั้งกฎระเบียบในการนำยานพาหนะผ่านแดนทำให้ต้องมีการโอนถ่ายผู้โดยสารในบางกรณี และอุปสรรคทางด้านภาษาเนื่องจากมีภาษาราชการของตน

- ◆ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดเชียงรายและเชียงใหม่มีความคาดหวังในระดับสูงต่อผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้ประกอบการนำเสนอให้แก่พวกเขา อีกทั้งยังคาดหวังเป็นอย่างมากต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรผู้ให้บริการ โดยพบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนจะมีความคาดหวังในด้านต่างๆ มากกว่านักท่องเที่ยวชาติอื่นๆ
- ◆ นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความต้องการด้านต่างๆ ได้แก่ การให้ข้อมูลมีหลายภาษาโดยเฉพาะภาษาอังกฤษและจีน, เพิ่มรถโดยสารสาธารณะที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้, เพิ่มจุดแลกเงินและตู้ ATM, เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ, เพิ่มความหลากหลายของร้านอาหาร เช่น ร้านมังสวิรัต ผาสต์ฟู้ด เป็นต้น รวมถึงแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ และโปรแกรมทัวร์ที่แปลกใหม่ด้วย
- ◆ ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการด้านต่างๆ ได้แก่ บุคลากรที่สามารถให้ความรู้ตามโบราณสถาน, แผนที่ที่มีรายละเอียดมากขึ้น, เพิ่มจุดจอดรถและจุดแวะพัก, เพิ่มบริการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยว เช่น บริการขนส่งมวลชน แท็กซี่ กระเช้าขึ้นดอย, เพิ่มจุดบริการ wifi, สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ, เพิ่มร้านอาหารพื้นเมืองและนานาชาติ และเพิ่มมาตรฐานในการกำหนดราคาของสินค้าและบริการต่างๆ

- ◆ จากงานศึกษานี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้
 - ▶ ภาครัฐควรเร่งผลักดันการสร้างความร่วมมือระหว่างเอกชนด้วยตนเอง อาทิ การออกแบบการท่องเที่ยวร่วมกับลูกค้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง การร่วมมือระหว่างกลุ่มธุรกิจในการกำหนดอัตราค่าบริการให้เป็นมาตรฐาน เป็นต้น
 - ▶ สำหรับภาครัฐและเอกชนอาจร่วมมือกันพัฒนาบุคลากรธุรกิจท่องเที่ยวโดยการสร้างร่วมมือกับหน่วยงานทางอาชีวศึกษาเพื่อสร้างทักษะทางการนำเที่ยว ภาษา และวัฒนธรรม ให้แก่นักศึกษา นอกจากนี้อาจร่วมมือส่งเสริมการท่องเที่ยวด้วยการจัดทำข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับวัฒนธรรมเพื่อสร้างการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมแก่นักท่องเที่ยวในรูปแบบแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ QR Code ที่อยู่บนป้ายแนะนำสถานที่ เป็นต้น



ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเตรียมการการเคลื่อนย้ายแรงงานทางการท่องเที่ยวและพัฒนาศักยภาพการเรียนการสอนของนักเรียนและนักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษา

- ◆ ประเทศไทยมีการจัดทำแนวทางการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ตามยุทธศาสตร์แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) ทั้งทางด้านบุคลากรทางการศึกษาเพื่อเตรียมรองรับการผลิตแรงงานที่มีทักษะด้านการบริการและการท่องเที่ยว อีกทั้งประเทศไทยยังได้รับหน้าที่เป็นศูนย์กลางเพื่อเตรียมความพร้อมฝึกอบรม และผลิตแรงงานทางการบริการและการท่องเที่ยวให้แก่ประเทศสมาชิกในกลุ่มอาเซียนอีกด้วย งานวิจัยนี้จึงเห็นความสำคัญในการจัดทำข้อเสนอในการเตรียมการการเคลื่อนย้ายแรงงานทางการท่องเที่ยวและการพัฒนาศักยภาพการเรียนการสอนของวิทยาลัยอาชีวศึกษาในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมเพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเสรีอาเซียน พ.ศ.2558
- ◆ ปัจจุบันอาชีพในด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมยังขาดปริญญาวิชาชีพที่ชัดเจน และแรงงานส่วนใหญ่ในอุตสาหกรรมนี้ของประเทศไทยนั้นเป็นแรงงานฝีมือและแรงงานทั่วไปที่ไม่มีใบวิชาชีพที่ชัดเจนเช่นกัน ซึ่งส่งผลให้การตั้งเกณฑ์มาตรฐานในการป้องกันการเคลื่อนย้ายแรงงานเป็นไปได้ยาก ในขณะเดียวกันก็ทำให้แรงงานขาดทักษะบางอย่างที่จำเป็น
- ◆ การศึกษาพบว่าทิศทางของการเคลื่อนย้ายแรงงานไทยจะไม่นิยมเคลื่อนย้ายไปทำงานในต่างประเทศ ด้วยปัจจัยด้านอุปนิสัยของคนไทย ประกอบกับข้อจำกัดในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ในขณะที่แรงงานต่างชาตินักจะเคลื่อนย้ายมาทำงานในประเทศไทยมากกว่า ด้วยเหตุผลของการอยู่รอดทางเศรษฐกิจและโอกาสในการทำงานมีมากกว่า รวมถึงการเอื้อประโยชน์วิธีการทางการทูตที่สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ไม่ยุ่งยากเหมือนในอดีตอีกด้วย
- ◆ ทั้งนี้ทักษะภาษา ทักษะฝีมือ และทัศนคติที่ดีในการทำงาน ความอดทนและวินัยในการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องปลูกฝังให้นักศึกษาในอุตสาหกรรมบริการ รวมทั้งการพัฒนาครูผู้สอนก็เป็นหนทางแห่งความสำเร็จในการพัฒนาทักษะการบริการและความรู้ให้แก่นักเรียนนักศึกษา เพื่อทำให้อุตสาหกรรมบริการมีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น
- ◆ จากงานศึกษานี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้
 - ▶ ควรหาแนวทางการป้องกันสมองไหล (Brain-drain) ของแรงงานไทยในกลุ่มงานบริการที่มีคุณภาพแต่ประเทศไทยยังขาดแคลนอยู่ในขณะเดียวกันต้องพิจารณาการแย่งงานของแรงงานต่างชาติในไทยเช่นกัน
 - ▶ ควรกำหนดแนวทางในการสร้างความมั่นใจให้นักเรียนนักศึกษาได้ทำงานในต่างประเทศมากขึ้นโดยอาจจะแบ่งเป็น

TRF POLICY RESEARCH UPDATE!

“การศึกษาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการค้าที่ท่าเรือระหว่างประเทศของไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน”

งานวิจัยนี้มีประเด็นที่น่าสนใจและนโยบายที่พอจะสรุปได้ดังต่อไปนี้

- ◆ การค้าระหว่างประเทศของไทยมีมูลค่าการค้าทั้งการนำเข้า-ส่งออกที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นโดยปริมาณการขนส่งสินค้าทางทะเลมีสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 80 ของปริมาณการขนส่งสินค้าทั้งหมดซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการขนส่งสินค้าทางทะเลที่มีต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก
- ◆ ท่าเรือระหว่างประเทศจึงเป็นโครงสร้างพื้นฐานของประเทศที่เป็นจุดเชื่อมต่อ (Node) ที่สำคัญที่สุดสำหรับการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศซึ่งกิจกรรมที่เกิดขึ้นบริเวณท่าเรือระหว่างประเทศนั้นนอกเหนือจากการให้บริการทางการขนส่งและโลจิสติกส์ยังประกอบด้วย การดำเนินงานพิธีการทางศุลกากร การตรวจตราสินค้า กฎระเบียบและขั้นตอนปฏิบัติอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยซึ่งกระบวนการเหล่านี้มีความสำคัญในการไหลของสินค้าอย่างเสรี (Free Flow of Goods) และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Development)

- ◆ ผลของการวิจัยที่ได้จากการสำรวจภาคสนามที่ท่าเรือระหว่างประเทศของไทย การสำรวจท่าเรือระหว่างประเทศต้นแบบที่ทำเรือสิงคโปร์ การสัมภาษณ์หน่วยงานภาครัฐและบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศจึงได้ข้อเสนอเพื่อพัฒนาการอำนวยความสะดวกทางการค้าที่ท่าเรือไทยในประเด็นหลักๆ ได้แก่

1. การจัดตั้งองค์กรกลางเข้ามาดูแลภาพรวมของงานท่าเรือ
2. การเชื่อมโยงภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่าเรือ
3. การพัฒนากฎระเบียบศุลกากรให้บูรณาการไปพร้อมกับแผนพัฒนาท่าเรือ
4. ควรบูรณาการแผนพัฒนาท่าเรือ การขนส่งทางน้ำ และการขนส่งอื่นๆ ให้เป็น Multimodal Transport รวมทั้งควรพัฒนาและปรับปรุงด้านโครงสร้างพื้นฐานบริเวณพื้นที่หลังท่าเรือ

หมายเหตุ: * ผู้ที่สนใจสามารถขอรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ฝ่ายอุตสาหกรรม (ฝ่าย5) สกว. หรือโทร. 0 2278 8200 ต่อ 8344

* งานวิจัยนี้ได้ถูกสรุปและเรียบเรียงในรูปของบทสรุปเชิงนโยบาย (Policy Brief) ซึ่งสามารถดาวน์โหลดได้ในเว็บไซต์ของโครงการกิจกรรมการเชื่อมโยงงานวิจัยกับภาคนโยบายสกว. ที่ <http://prp.trf.or.th>

>> ต่อจากหน้า 7

ประเด็นสำคัญการประชุมเวที สกว.

TRF FORUM

2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีความประสงค์ที่จะไปทำงานต่างประเทศก็ควรได้รับพัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร มนุษย์สัมพันธ์ และการสร้างความมั่นใจในการทำงานในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างในต่างประเทศ และ กลุ่มที่ไม่ประสงค์ที่จะไปทำงานต่างประเทศก็ควรจะต้องพัฒนาทักษะที่จะเป็นผู้บริหารของบุคลากรที่จะเคลื่อนย้ายมาในประเทศไทยด้วย

- ▶ ควรให้ความสำคัญด้านทักษะทั้งภาษาอังกฤษ และภาษาอื่น ๆ โดยผ่านทางการใช้หลักสูตรนานาชาติ (International

Program) ที่เน้นหลักการสื่อสารเพื่อการใช้งานและพัฒนาหลักสูตรในตำแหน่งงานที่มีการเคลื่อนย้ายแรงงานในอาเซียน อาทิ Tour Agent, Tour Operation, Front Office, Kitchen, Housekeeping และ Food and Beverage เป็นต้น

- ▶ ควรใช้ข้อได้เปรียบของการที่คนไทยมีจิตวิญญาณการให้บริการมาสร้างเป็นจุดเด่นเพื่อรองรับมาตรฐานระดับชาติและนานาชาติ ทั้งในส่วนของงานการท่องเที่ยวและการโรงแรม และ

อาจพิจารณาจัดตั้งสภาวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวเพื่อกำกับ ติดตาม และประเมินผลคุณภาพงานบริการของการท่องเที่ยวไทย

- ▶ ควรหาแนวทางการให้ความสำคัญกับค่านิยมการเรียนในระดับอาชีวศึกษาเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผู้ที่จบการศึกษาจากอาชีวศึกษาเป็นกลุ่มบุคลากรที่ตลาดแรงงานต้องการและยังขาดแคลนอยู่โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความสามารถในการทำงาน การสื่อสาร และมนุษย์สัมพันธ์ที่ได้มาตรฐานงานบริการ