
การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

(Personnel Development in Tourism Industry)

ราณี อมรินทร์รัตน์*

บทคัดย่อ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งปัจจัยสู่ความสำเร็จที่สำคัญปัจจัยหนึ่งของอุตสาหกรรมนี้คือ คุณภาพบริการในด้านลักษณะจำเพาะทางคุณภาพบริการ โดยมุ่งเน้นที่ผู้ให้บริการหรือบุคลากร ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งบุคลากรเหล่านี้จะต้องมีใจรักการบริการ และเข้าใจได้อย่างลึกซึ้ง หรือมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี ดังนั้นวัตถุประสงค์ในการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คือ การเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากรในด้านความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติให้เหมาะสม กับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์

บทความนี้มีจุดมุ่งหมาย คือ ให้ท่านผู้อ่านทราบถึงหลักและวิธีการในการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและสาเหตุสำคัญของการทำงาน ไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากรในด้านนี้ เพื่อที่จะดำเนินการพัฒนาได้ถูกทิศทาง โดยคาดหวัง ท่านผู้อ่านนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

Abstract

Tourism Industry is an industrial service. One of the factors leading to the success of this industry and an important characteristic of the quality of service is the emphasis of service givers or personnel in the Tourism Industry. They must have a service mind and an understanding and be extremely concious. The objective of this article concerns personnel development in the Tourism Industry e.g. the potential improvement of personnel in knowledge, ability, understanding, skills and attitudes with the rapid changes in globalization.

The purpose of this article gives the readers the principles and methods in personnel development in the Tourism Industry, and the main problems caused by the inefficientworks and in effective personnel in this field. With the correct development and prospective, the readers can apply their personnel development in the Tourism Industry more efficiently and effectively.

* หัวหน้าภาควิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม