

มาตรฐานฝีมือแรงงานของบุคลากรวิชาชีพโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

Professional Standards for Hotel Staff in the ASEAN Economic Community

ณัฐฤดี สินทิพย์สมบูรณ์¹, สุจินต์ สุขะพงษ์², ดาราวรรณ ไสลมณี², อรทัย ชุ่มเย็น²,
รายวดี ผดุงกาญจน์²

Natruedee Sinthipsomboon¹, Sujin Sukapong², Darawan Salaimanee²,
Orrathai Chumyen², Rayawadi Phadungkan²

บทคัดย่อ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีบทบาทสำคัญในการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ เพราะรายได้จากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยว ทำธุรกิจหรือรักษาตัวในโรงพยาบาลชั้นนำ อีกทั้งในปี 2560 เป็นปีที่ 2 ของการเข้าร่วมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะมี 8 สาขา คือ วิศวกรรม พยาบาล สถาปัตยกรรม การสำรวจ แพทย์ ทันตแพทย์ นักบัญชี และบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว ที่มีข้อตกลงเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรี บทความนี้จะกล่าวถึงบุคลากรวิชาชีพด้านงานโรงแรม ซึ่งอยู่ในกลุ่มเดียวกับบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว ซึ่งก่อนหน้านี้มีการเตรียมความพร้อมของภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา มีการศึกษาวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค เป็นแนวทางในการพัฒนา เตรียมบุคลากรให้มีศักยภาพในมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในวิชาชีพด้านการโรงแรม มีหน้าที่โดยตรงในการพัฒนาฝีมือแรงงานโรงแรมให้ได้มาตรฐาน ภายใต้หลักสูตรที่มุ่งเน้นจัดการศึกษาและพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมบริการให้มีกระบวนการคิดอย่างมีเหตุผล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และเกิดทักษะความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ จากกรณีวิเคราะห์ธุรกิจโรงแรม พบว่า มีความต้องการแรงงานที่มีความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญที่ได้มาตรฐาน สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี มีภาษาที่ 3 เพิ่มการให้ความรู้ด้านมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรวิชาชีพโรงแรมให้สอดคล้องกับวิชาชีพในหลักสูตรจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อการจะขึ้นสู่ระดับหัวหน้างาน มีโอกาสเลือกทำงานในต่างประเทศที่และ มีรายได้สูงขึ้น

คำสำคัญ : มาตรฐานฝีมือแรงงานบุคลากรวิชาชีพโรงแรม การเตรียมความพร้อม ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ²อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ 02 287 9600 ต่อ 7017 Nutruedee.s@rmutk.ac.th หรือ S.natruedee@gmail.com

¹ Assistant Professor., ²Lecturer in Hospitality Program, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Krungthep. 02 287 9600 ต่อ 7017 Nutruedee.s@rmutk.ac.th หรือ S.natruedee@gmail.com

Abstract

The tourism industry plays a crucial role in increasing economic growth in Thailand. There are a variety of reasons visitors have for visiting the country; they include tourism itself, travel related to business and health matters. In the second year of the establishment of the ASEAN Economic Community (AEC) in 2017, eight professional areas were established. Free movement of labor was agreed upon for engineering services, nursing services, architectural services, surveying qualifications, accountancy services, dental practitioners, medical practitioners, and tourism in the ASEAN countries. This study focuses on the preparation of personnel working in the hotel industry. SWOT analysis was used to propose pathways to develop as well as prepare personnel working in the hotel industry and ensure they meet the ASEAN tourism standard needs. Institutes that provide hospitality program take the main responsibilities to ensure their students gain abilities that correspond to hotel professional standards including logical thinking, creativities, and professional skills. According to the analysis on hotel businesses, hotel staff are required to have professional knowledge, skills, expertise, and abilities to use English and other foreign languages to communicate effectively. Consequently, the provision of performance standards of professional personnel in hotel businesses must be in line with a professional curriculum. This will put them in a position to achieve promotion faster, create opportunities to work abroad and earn a higher salary.

Keywords: Professional Standards for Hotel Staff, Preparation, ASEAN Economic Community

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้สูงถึง 1,486 พันล้านบาทให้กับประเทศรัฐบาลมีนโยบายในการส่งเสริมการท่องเที่ยวทุกยุคสมัย ล่าสุดรัฐบาลกระตุ้นเศรษฐกิจโดยการขยายมาตรการยกเว้นวีซ่าและปรับลดค่าธรรมเนียมวีซ่าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ 21 ประเทศที่จะสิ้นสุดวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 ออกไปอีก 6 เดือน คือ มีผลถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2560 ส่งผลให้ในปี 2560 ธุรกิจโรงแรมจะมีรายได้ 564,000 – 574,000 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 3.7-5.5 จากปี 2559 (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559)

จากสถิติของกรมการท่องเที่ยว (ณ 10 มกราคม 2560) พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่าง

ชาติ ในปี 2558 มีจำนวน 29,923,185 คน ส่วนในปี 2559 มีจำนวน 32,588,303 คน ซึ่งจำนวนสูงขึ้นจากปี 2558 ร้อยละ 8.91 และในปี 2560 คาดว่าจำนวนนักท่องเที่ยว อยู่ที่ 33.50 - 34.15 ล้านคน ขยายตัวร้อยละ 2.8 – 4.8 จากปี 2559 เกิดรายได้สู่การท่องเที่ยว 1.76 – 1.79 ล้านล้านบาท ทำให้สถานการณ์การท่องเที่ยวดีขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมเกิดการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง จำนวนโรงแรมและห้องพักในตลาดมีแนวโน้มสูงขึ้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2559) ธุรกิจโรงแรม เป็นส่วนหนึ่งในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ทำรายได้ให้กับเศรษฐกิจในประเทศเป็นอันดับหนึ่งและมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง บุคลากรที่เป็นแรงงานฝีมือมาตรฐานในงานอาชีพโรงแรม เป็นความต้องการของตลาดแรงงานอย่างสูงโดยเฉพาะเมื่อเปิด

ประชาคมอาเซียน ตลาดแรงงานมีการแข่งขันสูงขึ้น ความต้องการฝีมือแรงงานมาตรฐานอาเซียนยิ่งเพิ่มมากขึ้น บทความนี้จะวิเคราะห์ว่า ในภาพการณปัจจุบัน ปี 2560 ที่ว่าการดำเนินงานตามแผนในการปรับตัวสู่ประชาคมอาเซียน ในปี 2553-2554 ได้ร้อยละ 64 สูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ยของอาเซียนที่ร้อยละ 53 สะท้อนการเตรียมการพร้อมในส่วนภาครัฐ (อัจฉรา แก้วกำชัยเจริญ, 2558) ส่วนภาคเอกชนในธุรกิจโรงแรมและสถาบันการศึกษาที่ผลิตบัณฑิตสาขาวิชาชีพการโรงแรมได้มีความพร้อมในการเข้าร่วมกับประชาคมอาเซียนในอาชีพการท่องเที่ยวที่เปิดเสรีในการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างไร

มาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

การยกระดับองค์กรเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ส่งผลให้ประเทศสมาชิกมีการตื่นตัวในการพัฒนาตนเองและสร้างความร่วมมือระหว่างกันในการเข้าถึงสิทธิประโยชน์โดยเฉพาะอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งรายได้หลักของภูมิภาคนี้ โดยมีการได้ทำข้อตกลงร่วมกันในการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA: ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ส่งเสริมการเคลื่อนย้ายแรงงานด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในอาเซียน
2. แลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practices) ด้านการสอนและฝึกอบรมบุคลากร วิชาชีพบริการการท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐาน โดยใช้สมรรถนะเป็นหลัก (competency-based)
3. เปิดโอกาสในการสร้างความร่วมมือและเพิ่มขีดความสามารถในหมู่สมาชิกอาเซียน

และเพื่อให้ข้อตกลงนี้บรรลุเป้าหมายอาเซียนได้จัดทำ"มาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐาน

ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน" (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) ขึ้นโดยระบุถึงสมรรถนะพื้นฐานขั้นต่ำของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในสายงานสาขาต่างๆ ผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับรองมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวมีสิทธิในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียน แต่ยังคงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศ

MRA บุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว จะครอบคลุม 32 ตำแหน่งงาน ใน 2 สาขา คือ สาขาธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกครัว แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และสาขาธุรกิจท่องเที่ยว ประกอบด้วย แผนกธุรกิจนำเที่ยวและแผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว จึงเป็นโอกาสดีที่จะมีการพัฒนากำลังแรงงานในสาขาเหล่านี้ให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ACCSTP เพราะนอกจากส่งผลดีต่อการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีแล้ว แรงงานภายในประเทศยังได้รับการยกระดับทักษะฝีมือ ทำให้เข้าถึงแหล่งรายได้ทั้งเงินเดือน เบี้ยเลี้ยง ค่าบริการ (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2558)

กระทรวงแรงงานได้มีนโยบายในการผลิตแรงงานฝีมือใน "โครงการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน" ใช้งบประมาณ 25,000,000 บาท คาดว่าจะสามารถผลิตแรงงานได้จำนวน 5,000 คน จะมีการฝึกอบรม 32 ตำแหน่งงาน 32 หลักสูตร ได้แก่ แผนกต้อนรับ จำนวน 5 ตำแหน่งงาน 5 หลักสูตร แผนกแม่บ้าน จำนวน 6 ตำแหน่งงาน 6 หลักสูตร แผนกประกอบอาหาร จำนวน 7 ตำแหน่งงาน 7 หลักสูตร เป็นต้น ทุกหลักสูตรฝึกอบรมจะใช้เกณฑ์มาตรฐาน ACCSTP ประกอบด้วย 3 มาตรฐานสมรรถนะ ดังนี้

มาตรฐานสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ได้แก่

1. ความรู้และความสามารถในการบริการลูกค้า และทำงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างมี

ประสิทธิภาพ

2. ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3. ความสามารถในการนำความรู้ด้านความปลอดภัยมาปฏิบัติให้เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน

4. ความรู้ด้านสุขอนามัยของสถานที่ทำงาน

5. ความรอบรู้ในอุตสาหกรรมบริการ

6. จิตสำนึกในการบริการ

มาตรฐานสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ได้แก่

1. สามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป

3. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์

4. สามารถใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจ

5. นำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า

6. ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน

7. จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ

8. สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการพื้นฐานได้

ส่วนมาตรฐานสมรรถนะหน้าที่ (Functional Competencies) จะเน้นความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งงานนั้น เช่น ตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก มี 4 ข้อ ได้แก่

1. การให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า

2. การทำความสะอาด และเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

3. การอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย

4. การส่งเสริม และแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยและการเปลี่ยนแปลง (กระทรวงพาณิชย์, 2559)

ในส่วนที่เกี่ยวกับงานโรงแรม จะมี 4 แผนก 23 ตำแหน่งงาน ดังนี้ คือ 1) แผนกต้อนรับ (Front

Office) มี 5 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ พนักงานต้อนรับ พนักงานรับโทรศัพท์ และพนักงานยกกระเป๋า

2) แผนกแม่บ้าน (House Keeping) มี 6 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ผู้จัดการฝ่ายซักรีด ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก พนักงานซักรีด พนักงานดูแลห้องพัก และพนักงานทำความสะอาด

3) แผนกประกอบอาหาร (Food Production) มี 7 ตำแหน่งงาน ได้แก่ หัวหน้าพ่อครัว พ่อครัวแต่ละงาน ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร พ่อครัวงานขนมหวาน ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน งานขนมปังและงานเนื้อ 4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) มี 5 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าพนักงานบริการ พนักงานผสมเครื่องดื่ม พนักงานบริการ (องค์ความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, 2557)

ซึ่งถ้าระบบจัดการศึกษาและข้อตกลง MRA เป็นไปตามแผนพัฒนา แรงงานในสาขาการท่องเที่ยวจะมีโอกาสเลือกไปทำงานในประเทศอาเซียนมากขึ้น โดยเฉพาะสิงคโปร์ที่มีค่าตอบแทนสูงกว่าไทย 3 - 4 เท่าและเป็นประเทศที่เห็นความสำคัญของการท่องเที่ยวมาก ประกอบกับคุณภาพแรงงานของไทยที่มีจุดเด่นในเรื่อง service mind จึงมีความเป็นไปได้สูงที่แรงงานไทยจะมีโอกาสไปทำงานที่สิงคโปร์มากขึ้น แม้จะมีปัญหาภาษาอังกฤษค่อนข้างมาก เมื่อเทียบกับฟิลิปปินส์ แต่ MRA จะมีส่วนช่วยพัฒนามาตรฐานให้ดีขึ้นในอนาคต

สรุป นักศึกษาหรือบัณฑิตที่เลือกวิชาชีพการโรงแรม ควรมีการเตรียมความพร้อมตั้งแต่ยังศึกษาเล่าเรียนอยู่ ก่อนที่จะเข้ามาสู่การทำงานในอาชีพโรงแรม การกำหนดมาตรฐานสมรรถนะ เป็นสิ่งที่ทำให้สามารถเตรียมตัวได้เป็นอย่างดี เพื่อโอกาสในการได้รับการคัดเลือกไปทำงานในประเทศที่มีค่าตอบแทนสูง หรือทำงานในประเทศก็มีโอกาสได้รับตำแหน่งงานที่สูงได้

การเตรียมความพร้อมเพื่อพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานเพื่อให้ได้มาตรฐานฝีมือแรงงาน

จากปีพ.ศ. 2558 ที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมกับประชาคมอาเซียนตามข้อตกลงในกฎบัตรอาเซียน ที่มีการลงนามร่วมกัน 10 ประเทศ ได้แก่ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย มาเลเซีย บรูไน ดารุสซาลาม เวียดนาม ลาว พม่า และกัมพูชา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความร่วมมือและความช่วยเหลือทางเศรษฐกิจ วัฒนธรรม เทคโนโลยี และการบริหาร ส่งเสริมสันติภาพและความมั่นคงของภูมิภาค ซึ่งประชาคมอาเซียน มีประชากรประมาณ 600 ล้านคนและแรงงานรวมประมาณ 307 ล้านคน โดยอินโดนีเซีย มีแรงงานสูงสุด 120 ล้านคน รองลงมา คือเวียดนาม 52.6 ล้านคน ส่วนฟิลิปปินส์ และไทยมีแรงงานประเทศละ 40 ล้านคน แรงงานจากอาเซียนที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย ประมาณ 1.8 ล้านคน (องค์ความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, 2560) การเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีตามกรอบ AEC เป็นการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือ และต้องมีคุณสมบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในข้อตกลงยอมรับร่วมกัน (MRAs) ของอาเซียน ซึ่งมี 8 สาขา คือ วิศวกรรม พยาบาล สถาปัตยกรรม การสำรวจ แพทย์ ทันตแพทย์ นักบัญชี และบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว ซึ่งความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในปัจจุบันประมาณร้อยละ 50 เป็นกลุ่มที่อยู่ในธุรกิจโรงแรม อยู่ในกลุ่มร้านอาหาร ร้อยละ 20 ธุรกิจสปา ร้อยละ 15 และการท่องเที่ยวและของที่ระลึก ร้อยละ 15 ในอีก 5 ปีข้างหน้าหลังจากเปิดเขตเศรษฐกิจการค้าประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมประเภทนี้จะมีความต้องการแรงงานเพิ่มถึงประมาณ 1 แสนคน (จงจิตต์ ฤทธิรงค์ และ รินา ต๊ะดี, 2558)

ในเตรียมความพร้อมเพื่อพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานเพื่อให้ได้มาตรฐานในประชาคมอาเซียน ใน

ระดับนโยบายของประเทศไทย ได้มีการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2559 ที่ให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมต่อการเข้าร่วมกับประชาคมอาเซียน การพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการ พัฒนาทักษะแรงงานให้มีความสามารถเป็นที่ยอมรับของตลาดแรงงานอาเซียน สาขาอาชีพบริการและท่องเที่ยว เป็น 1 ใน 8 สาขาอาชีพที่มีการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีจึงสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการ “พัฒนาแรงงานของภาคอุตสาหกรรมเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทั้งแรงงานวิชาชีพ แรงงานมีทักษะและแรงงานไม่มีทักษะ โดยการเร่งรัดและขยายผลการใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพให้เกิดผลในทางปฏิบัติ โดยคำนึงถึงความเป็นเอกภาพกับระบบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และมาตรฐานวิชาชีพใน 8 กลุ่มที่มีข้อตกลงการเปิดเสรีในอาเซียนควบคู่ไปกับการวางแผนด้านการผลิต”

ในระดับกระทรวงที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการเพื่อขับเคลื่อนการศึกษาให้เป็นรากฐานสำคัญในการสร้างประชาคมอาเซียน โดยมีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ การสร้างความตระหนักเกี่ยวกับอาเซียนแก่เด็ก เยาวชน บุคลากรทางการศึกษา และประชาชนทั่วไป การเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษาอาเซียน การพัฒนาทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) การจัดทำหลักสูตรอาเซียนศึกษา ทั้งในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน การอุดมศึกษา และการอาชีวศึกษา ทั้งในระบบและนอกระบบการศึกษา การพัฒนาทักษะวิชาชีพที่จำเป็นในตลาดแรงงานอาเซียน เพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือ (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2555) อีกทั้งในระดับสถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐและเอกชนก็มีการประสานงานอย่างใกล้ชิด และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อให้ได้กำลังคนที่มีทักษะแรงงานที่มีฝีมือ และเป็นแรงงานที่มีมาตรฐาน โดยจะให้ความสำคัญกับการฝึกงานในรูปแบบต่าง ๆ และถือว่าการฝึกงานเป็นกระบวนการสำคัญที่สะท้อน

ถึงมาตรฐานของทักษะแรงงานในภาคปฏิบัติ ซึ่งการเข้าร่วมกับประชาคมอาเซียน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วหลาย ๆ ด้าน ซึ่งส่งผลกระทบต่อให้ประเทศไทยต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคมของโลก ส่งผลให้มีการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ แนวทางการดำเนินงาน และแผนการเตรียมความพร้อมในหน่วยงานระดับต่าง ๆ เพื่อให้ได้กำลังคนที่มีคุณลักษณะตามที่ต้องการ กล่าวคือ คุณลักษณะของกำลังคนของอาเซียนที่สำคัญ ได้แก่ ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการคิด ทักษะการร่วมมือ ทักษะการสื่อสาร และทักษะคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี

หลักสูตรและการสอนของประเทศไทย จึงต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาไปในทิศทางเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถ คุณลักษณะ และทักษะต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม การศึกษา หลักสูตร และการสอนของไทยเท่าที่ผ่านมา ยังมีปัญหาและอุปสรรคเป็นผลให้คุณภาพการศึกษาของไทยอยู่ในขั้นวิกฤติ กล่าวคือ การบริหาร วิชาการ การจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ และคุณภาพของผู้เรียนในระดับต่าง ๆ ยังไม่ได้มาตรฐาน นอกจากนี้ คุณลักษณะของคนไทยและการบริหารจัดการทางการศึกษาในหลาย ๆ ด้านยังไม่เป็นที่น่าพอใจ ดังนั้น นับจากนี้เป็นต้นไปจนถึงปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยจึงมีแนวโน้มที่จะมีรูปแบบหลักสูตรและการสอนใหม่ ๆ และหลากหลายเกิดขึ้น นำไปสู่การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคอร์สเรียน การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนอย่างสมบูรณ์ (จุไรศิริ ชูรักษ์, 2557) ซึ่งสอดคล้องกับโครงการเตรียมความพร้อมเพื่อการสอบ TOEIC ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยเปิดโอกาสให้อาจารย์ นักศึกษาได้อบรมตัวก่อนสอบ เมื่อสอบได้คะแนนตามเกณฑ์ นักศึกษาได้รางวัลเป็นทุนการศึกษาเรียนฟรี 1 ปี ส่วนอาจารย์ได้รางวัลเงินสด 20,000 บาท เป็นการกระตุ้นให้มีการพัฒนาและให้ความสำคัญในด้านภาษาอังกฤษที่ยังเป็นจุดอ่อนของคนส่วนใหญ่ และโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ

การจัดการศึกษาแบบ CDIO เป็นแนวทางการสอนจากประเทศสิงคโปร์ โดยเน้นเทคนิคการสอนแบบมุ่งเน้นการลงมือทำ การทำโครงการ (Project based learning) การทดลองงาน (Engineering practice) การเยี่ยมชมงาน (Site visits) ซึ่งนักศึกษาจะได้พัฒนาทักษะที่จำเป็นในการทำงาน ได้แก่ ทักษะด้านการสื่อสาร การทำงานร่วมกัน และการแก้ไขปัญหา

ในภาคเอกชนในส่วนของธุรกิจโรงแรม เมื่อเปิดประชาคมอาเซียน การเจรจาเปิดเสรีด้านการค้าบริการภายใต้ข้อตกลง ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS) มีการทำข้อผูกพันเพื่อเปิดตลาดการค้าบริการในสาขาต่าง ๆ มาแล้วทั้งหมด 7 ฉบับในช่วงที่ผ่านมา ซึ่งทั้งไทยและหลายชาติอาเซียนได้อาศัยความยืดหยุ่นของข้อตกลง เพื่อสงวนและจำกัดเขตแดนการของนักลงทุนต่างชาติในธุรกิจโรงแรมมาโดยตลอด สำหรับประเทศไทยนั้นไม่ได้สงวนแค่ธุรกิจโรงแรมเท่านั้น แต่จำกัดเขตแดนการถือหุ้นของนักลงทุนต่างชาติไว้ที่ 49% ครอบคลุมทุกสาขาบริการมาโดยตลอด แต่การเจรจาจัดทำข้อผูกพันในฉบับ 8 ที่ผ่านมา เป็นการขยายเขตแดนการถือหุ้นธุรกิจโรงแรมในไทยให้กับนักลงทุนอาเซียนเป็นครั้งแรก ซึ่งจะทำให้ให้นักลงทุนอาเซียนเข้ามาทำธุรกิจโรงแรมในไทยได้ง่ายขึ้นมาก และส่งผลต่อเนื่องให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้น แต่การอนุญาตดังกล่าวยังคงจะไม่เห็นผลกระทบมากนัก เพราะไทยกำหนดเงื่อนไขว่า เปิดเสรีเฉพาะโรงแรมระดับหกดาวขึ้นไป ซึ่งมักเป็นการลงทุนขนาดใหญ่มูลค่ามากกว่า 500 ล้านบาท ซึ่งอนุญาตให้นักลงทุนต่างชาติถือหุ้นได้ถึง 100% (องค์ความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, 2557)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องการบริหารจัดการตามมาตรฐานอาเซียนและรูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรสำหรับธุรกิจโรงแรมในยุคประชาคม

เศรษฐกิจอาเซียน พบว่า โครงสร้างรูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมไทยในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้แก่ 1) ความรู้ธุรกิจโรงแรม 2) ทักษะการใช้ภาษาและเทคโนโลยี 3) องค์ความรู้ในงานที่รับผิดชอบที่ถูกต้อง 4) ทักษะตามมาตรฐานของ MRAs 5) ความรอบคอบในการปฏิบัติงาน 6) มีจิตมุ่งให้บริการ และ 7) การทำงานเป็นทีม (สุริย์รัตน์ ดวงสุวรรณ, 2559) ซึ่งสอดคล้องกับเรื่องการพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียน กรณีศึกษา กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน : ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ และตรัง พบว่า รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะและสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการในปัจจุบันและการรองรับอาเซียน ในด้านธุรกิจโรงแรม จะเกี่ยวข้องกับ 1) สมรรถนะด้านความรู้ในเรื่องการท่องเที่ยว ห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก การบริการ การต้อนรับ สุขภาพและความปลอดภัย 2) สมรรถนะด้านทักษะเกี่ยวข้องในเรื่องการจัดห้องพัก การประกอบอาหาร การจัดสวน การตกแต่งสถานที่ และภาษาอังกฤษ 3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวข้องในเรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใส การแต่งกายที่เหมาะสม จิตใจในการให้บริการ และการตรงต่อเวลา ในส่วนของรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะ จะเกี่ยวข้องกับเรื่องการศึกษาต่อ การพัฒนาตนเอง การมอบหมายงาน การสอนงาน การให้คำปรึกษา และการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (เอกพล วงศ์เสรี และคณะ, 2557)

ในการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน: กรณีศึกษา โรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ แบ่งได้เป็น 1) ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ได้แก่ การเดินทางมาโรงแรมสะดวก ง่าย ปลอดภัย พนักงานแต่งกายเรียบร้อย มีห้องละหมาด และห้องอาหาร

ฮาลาล 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ได้แก่ พนักงานปฏิบัติงานได้ดี มีทักษะในการแก้ปัญหา โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี 3) การตอบสนองรวดเร็ว (Responsiveness) ได้แก่ เรื่องการจองห้องพัก พนักงานให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ 4) การให้ความมั่นใจ (Assurance) ได้แก่ พนักงานปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบริการ มีระบบรักษาความปลอดภัย และ 5) การเข้าใจความต้องการ (Empathy) ได้แก่ พนักงานพูดภาษาอังกฤษและภาษาอื่นได้ดี มีความใส่ใจในการทำงาน (นิตยา พัวรราม, 2558) ซึ่งสอดคล้องกับการฝึกอบรมและพัฒนา พนักงานบริการอาหารเครื่องดื่ม โรงแรมเดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท ในการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ได้แก่ 1) ด้านการวางแผน (P) เกี่ยวกับเรื่องพนักงาน การกล่าวคำทักทาย และการเติมใจในการให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการบริการ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ด้านการปฏิบัติงาน (D) ได้แก่ พนักงานมีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน และบริการด้วยความรวดเร็ว 3) ด้านการตรวจสอบงาน (C) พนักงานให้การบริการได้ถูกต้องตามลำดับก่อน – หลัง รับฟังปัญหา และกล่าวคำขอบคุณเสมอ และ 4) ด้านการปรับปรุงแก้ไขงาน (A) เช่น พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสในการรับคำสั่ง และการบริการด้วยความถูกต้อง จำนวนพนักงานเพียงพอ และพร้อมให้บริการ มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ (ประไพ มงคลนิมิตย์, 2556)

สรุป จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมและการพัฒนาบุคลากรของโรงแรมเพื่อรองรับการเข้าร่วมในประชาคมอาเซียน ในด้านการอบรมบุคลากร การพัฒนาคุณภาพงานบริการของพนักงาน พบว่า โรงแรมมีความตื่นตัวและเตรียมความพร้อมเป็นอย่างดีทั้งด้านความรู้ในธุรกิจโรงแรม ความรู้ด้านท่องเที่ยว ทักษะการใช้ภาษา และเทคโนโลยี ด้านการบริการทั้งที่เป็นความรู้ ทักษะและบุคลิกภาพที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการ ซึ่งจะทำให้พนักงาน

เที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำอีกด้วยความประทับใจ

สถานการณ์ธุรกิจโรงแรม ปี 2020

จากการพยากรณ์ว่าในปี 2020 จะมีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศจำนวน 1,600 ล้านคน และภูมิภาคที่มีแนวโน้มเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นิยมได้แก่ ภูมิภาคเอเชียตะวันออก เอเชียแปซิฟิก และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ตลาดเอเชียและแอฟริกาใต้ จะมีอัตราการเติบโตสูงที่สุด แต่ยุโรปยังคงเป็นตลาดที่ใหญ่ที่สุดที่นักท่องเที่ยวยังคงสนใจ แม้ว่าอัตราการเติบโตจะไม่สูงเท่ากับภูมิภาคอื่นๆ ก็ตาม กลุ่มประเทศ BRIC (บราซิล รัสเซีย อินเดีย และจีน) จะมีการพัฒนาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขึ้นใหม่ การเติบโตของกลุ่มเศรษฐกิจใหม่ (Emerging Market) โดยเฉพาะกลุ่มประเทศ BRIC จะทำให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น และมีศักยภาพในการส่งออกนักท่องเที่ยวในอนาคต ซึ่งนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางออกนอกภูมิภาคจากร้อยละ 18 เป็นร้อยละ 24 ในปี 2020 ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก จะมีนักท่องเที่ยวมากถึง 416 ล้านคน หรือ 1 ใน 4 ของนักท่องเที่ยวทั่วโลก สำหรับประเทศไทยในปี 2020 ประเมินการเติบโตด้านการท่องเที่ยวจะเติบโตต่ำ สุดที่ร้อยละ 6.5 หรืออัตราการนักท่องเที่ยว 41.5 ล้านคน เติบโตสูงสุดร้อยละ 15 หรืออัตราการนักท่องเที่ยว 71 ล้านคนเทียบเท่ากับประชากรไทยในปี 2020 (องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ, 2558)

ส่วนธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยในปี 2020 จากการประเมินจำนวนโรงแรม พบว่า มีโรงแรมที่ถูกต้องตามกฎหมายและไม่ถูกต้องรวมทั้งสิ้น 28,000 แห่ง มีอัตราการจ้างงานรวม 1,260,000 อัตราซึ่งในปี 2019 ธุรกิจโรงแรมเติบโตร้อยละ 4.7-6.0 มีเม็ดเงินสะพัดสู่ธุรกิจโรงแรม 537,000-544,000 ล้านบาท (ประสาน ไทยแท้, 2558) สอดคล้องกับโอกาสธุรกิจท่องเที่ยวไทยในอาเซียน และทิศทางการท่องเที่ยวในแถบประเทศอาเซียน มีการขยาย

ตัวที่สูงมาก มีนักท่องเที่ยวเดินทางในอาเซียนกว่า 80 ล้านคนเดินทางเข้ามาในไทยกว่า 20 ล้านคน ซึ่งนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในไทยที่ได้รับความนิยม จะเป็น 2 ลักษณะ คือท่องเที่ยวในเชิงสุขภาพ โดยไทยเป็นประเทศอันดับ 2 ของเอเชีย ที่ชาวต่างชาติเลือกที่จะเดินทางมา รองจากประเทศสิงคโปร์ และประเทศอินเดียอยู่ในอันดับ 3 ส่วนการท่องเที่ยวอีกประเภท คือ การท่องเที่ยวในเชิงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งชาติไทยมีวัฒนธรรมที่เก่าแก่สืบทอดต่อกันมายาวนาน มีประเพณีที่ยังคงรักษารูปแบบตามแบบแผนดั้งเดิมไว้ รวมทั้งมีอาหารไทยที่ประกอบด้วยสมุนไพรในการช่วยรักษาสุขภาพซึ่งมีชื่อเสียงไปทั่วโลก นักท่องเที่ยวจากทุกสารทิศทั่วโลกมีความต้องการเข้ามาเยี่ยมเยือนประเทศไทยเพื่อศึกษาศิลปวัฒนธรรมความเป็นไทย โดยเฉพาะในช่วงเทศกาล เช่น วันสงกรานต์ วันลอยกระทง (สุทธาวรรณ จีระพันธ์, 2556)

ฉะนั้นจากการเติบโตของภาคอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ในด้านความต้องการแรงงานบุคลากรวิชาชีพโรงแรมที่เกี่ยวกับมาตรฐานฝีมือแรงงานในปัจจุบัน ยังมีความต้องการสูงอยู่ได้แก่ กลุ่มที่อยู่ในธุรกิจโรงแรมประมาณร้อยละ 50 กลุ่มร้านอาหาร ร้อยละ 20 กลุ่มธุรกิจสปาร้อยละ 15 และการท่องเที่ยวและของที่ระลึก ร้อยละ 15 เมื่อศึกษาถึงแนวโน้มดังกล่าว จะเห็นว่าความต้องการในตลาดงานมีมูลค่าสูงขึ้น การผลิตบัณฑิตที่มีทักษะฝีมือมาตรฐานโรงแรมให้เพียงพอและมีคุณภาพเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นต้องตระหนักและมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน ไมเช่นนั้นก็ได้แต่แก้ไขเฉพาะหน้าที่จะเกิดขึ้นอยู่ตลอดไป

จุดแข็งและจุดอ่อนในธุรกิจโรงแรม

จากการศึกษาโดยการทบทวนวรรณกรรมในเรื่องจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (SWOT) ในธุรกิจโรงแรมไทย พบว่า จุดแข็ง คือ ไทยมีทำเลที่ตั้งที่ดี เป็นพื้นฐานการผลิตสินค้า

อุตสาหกรรมและสินค้าเกษตรหลายรายการใหญ่ของโลก เป็นจุดศูนย์กลาง มีการให้บริการที่ต่างชาตินั้นชอบทั้งสปา โรงแรม มีอาหารหลากหลาย มีสมุนไพรต่างๆ มีโครงสร้างพื้นฐาน ระบบธนาคาร ระบบสื่อสาร โทรคมนาคม และสาธารณูปโภคที่อำนวยความสะดวกทั่วถึง มีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและมีความหลากหลาย รวมทั้งสินค้า มีแรงงานจำนวนมาก การบริการที่เป็นมิตรของคนไทย มีความสะอาด ความคุ้มค่ากับราคาที่จ่าย ค่าในการรักษาและหลังจากรักษาแล้ว ซึ่งมูลค่าตลาดท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยมีมูลค่า 70,000 ล้านบาท (องค์ความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, 2559) อีกทั้งแรงงานมีทักษะในการคิดวิเคราะห์ ทักษะการบริหารจัดการ ทักษะเฉพาะทาง (Technical skills) ทักษะการทำงานเป็นทีมได้รับการพัฒนาและปรับตัวได้ดี มีศักยภาพสามารถพัฒนาความรู้เรียนรู้ได้เร็วและยกระดับความสามารถในตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ (ยงยุทธ แฉล้มวงษ์, 2557)

ส่วนจุดอ่อน ได้แก่ มีบุคลากรที่มีทักษะด้านภาษาต่างประเทศมีจำกัด การไม่กล้าแสดงออก หรือแสดงความคิดเห็น ขาดทักษะการบริหารงานเจอปัญหาไม่กล้าตัดสินใจ ขาดการวางแผนอย่างเป็นระบบ แรงงานยังขาดทักษะด้านคอมพิวเตอร์ (ยงยุทธ แฉล้มวงษ์, 2557) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมระดับ 4-5 ดาวจำนวน 150 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรวิชาชีพการโรงแรมว่า ควรให้นักศึกษาฝึกงาน ทำงานนอกเวลาอยู่เป็นประจำ เพื่อให้ได้ประสบการณ์ฝึกให้ทำงานเป็นทีม เพื่อให้สามารถปรับตัวและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ควรฝึกทักษะด้านภาษาให้มากขึ้น และเพิ่มภาษาที่ 3 เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น อีกทั้งฝึกวินัยให้รู้หน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี (ณัฐฤดี สันทิพย์สมบูรณ์ และดรรารวรรณไศลมณี, 2558) นอกจากนี้ยังมีจุดอ่อนในด้านคุณภาพของ

การบริการยังไม่ได้มาตรฐาน โดยเฉพาะ SMEs และไม่สามารถเข้าถึงการพัฒนามาตรฐานทางด้านไอซีที และในด้านสถานประกอบการบางรายไม่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน (องค์ความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, 2558)

สำหรับโอกาสของธุรกิจโรงแรม พบว่าพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่มุ่งแสวงหาความแปลกใหม่ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของสื่อออนไลน์ทำให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้กว้างขวางและรวดเร็ว ทุกธุรกิจควรมีเว็บไซต์เป็นภาษาอังกฤษในการให้ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการติดต่อซื้อขาย และภาครัฐมีการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง จัดทำฐานข้อมูลท่องเที่ยว มีนโยบายและแคมเปญที่จะช่วยบูมธุรกิจท่องเที่ยวของไทยให้เป็นที่น่าสนใจในสายตาคนต่างชาติ การเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมของกลุ่มประเทศในอาเซียนและวัฒนธรรมของชาวต่างชาติ การทำสินค้าและบริการต่าง ๆ ให้ได้มาตรฐาน เช่น อาหาร ฮาลาล ซึ่งจากผลสำรวจครั้งใหม่ระบุว่า คนมุสลิมมีจำนวนประมาณ 1 ใน 4 ของประชากรทั่วโลก และอาศัยอยู่ในทวีปเอเชียมากกว่าส่วนอื่นๆ (ประชากรมุสลิม, 2017) ส่วนอุปสรรคของธุรกิจโรงแรมไทย ได้แก่ ปัญหาด้านการเมืองภายในประเทศ การแข่งขันตัดราคา ความผันผวนของปัจจัยในตลาดโลก การเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศ ภาวะโลกร้อน และการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศคู่แข่ง

จากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค พบว่า ประเทศไทยมีข้อได้เปรียบมากกว่าประเทศอื่น คือมีทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถหรือต้นทุนที่มากกว่าประเทศอื่นในอาเซียน ถ้าเปรียบกับประเทศสิงคโปร์ ซึ่งไม่มีทรัพยากรใดเลย อาศัยการนำเข้าจากต่างประเทศทั้งสิ้น แต่ด้วยข้อจำกัดดังกล่าวจึงผลักดันให้ผู้ประกอบการเน้นการพัฒนาคนให้มีการศึกษา คุณภาพของคนจึงเป็นสิ่งสำคัญ ความมีวินัย ความซื่อสัตย์ที่ปลูกฝังกันมา สร้างความเป็นระเบียบ ความอดทนให้กับคนของประเทศจนมี

ความมั่นคง ยืนหยัดเป็นอันดับหนึ่งของโลก ประเทศไทยมีการศึกษาวิเคราะห์แก้ไขจุดอ่อน ปัญหาและอุปสรรค แต่ทำได้ไม่เต็มที่ เป็นเพียงบางจุดที่แก้ไขได้ เช่น ในสถานศึกษา ซึ่งพยายามผลักดันให้นักศึกษาตระหนักถึงความจำเป็นของภาษาอังกฤษ แต่นักศึกษาอ่อนภาษามาตั้งแต่มีวัย เมื่อออกไปทำงานในโรงแรมก็คงเข้าระบบการทำงานที่ต้องอบรมพัฒนากันอย่างหนัก เพราะการไม่เตรียมความพร้อมไปก่อน

การเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือ

ประเด็นเรื่องการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนมักจะสร้างความสับสนอยู่เสมอ เนื่องจากหลายๆ คนเข้าใจว่าเมื่อมีการจัดตั้งประชาคมอาเซียนอย่างเป็นทางการในปี 2558 แล้วแรงงานต่างด้าวโดยเฉพาะจากเมียนมาร์ ลาว และ กัมพูชา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นแรงงานไร้ฝีมือ (UN-SKILLED LABOUR) จะไหลเข้ามาทำงานในประเทศไทย ซึ่งในความเป็นจริงประเทศสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ แม้จะมีเป้าหมายในการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรี ก็เป็นเพียงการตั้งเป้าหมายว่าจะให้แรงงานฝีมือ (SKILLED LABOUR) สามารถเคลื่อนย้ายได้เท่านั้น และในความเป็นจริง ณ ปัจจุบันการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรี ก็ยังไม่ได้เกิดขึ้น จะมีก็เพียงการกำหนดคุณสมบัติไว้ก่อนเท่านั้นว่า ถ้าในวันหนึ่งประเทศสมาชิกอาเซียนมีการอนุญาตให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือได้อย่างเสรีแล้วแรงงานที่ทำได้ตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ในข้อตกลงยอมรับร่วม MUTUAL RECOGNITION ARRANGEMENTS: MRAS) เหล่านี้เท่านั้นที่จะสามารถเข้ามาทำงานและออกไปทำงาน ในประเทศอาเซียนได้อย่างเสรี การเข้ามาของแรงงานต่างด้าว ที่เป็นแรงงานระดับล่างหรือแรงงานไร้ฝีมือที่เราพบเห็นอยู่ทุกวันนี้ เป็นผลมาจากกฎข้อบังคับอื่นๆ ที่ฝ่ายไทยสร้างขึ้นมาเอง นั่นคือ การอนุญาตให้มีการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว

ซึ่งก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากในปัจจุบัน ในตลาดแรงงานของไทยเริ่มประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงาน โดยเฉพาะแรงงานที่พร้อมจะทำงานที่ใช้แรงงานเข้มข้น สำหรับอาเซียนปัจจุบันได้มีการกำหนดคุณสมบัติของแรงงานหรือ MRAS เสร็จไปแล้ว 8 วิชาชีพโดยสามารถจำแนก MRAS ได้เป็น 3 รูปแบบ (ปิติ ศรีแสงนาม, 2557) ในรูปแบบที่สาม จะเกี่ยวกับการบริการการท่องเที่ยว มีตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับบริการท่องเที่ยวอยู่ถึง 32 ตำแหน่งงาน ภายใน MRA ที่บังคับใช้ไปแล้ว โดยมีตั้งแต่ระดับล่างสุด เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหาร ไปจนถึงระดับบน เช่น ผู้จัดการโรงแรมด้านการต้อนรับ ดังนั้น MRA เรื่องการท่องเที่ยวจึงมีลักษณะเป็นคุณสมบัติของผู้ที่จะมาขออนุญาตออกไปรับรองการทำงานแบบ COMPETENCY BASE นั่นคือจะกำหนดคุณสมบัติเป็นตำแหน่งงานย่อยๆ ว่า คนที่จะมาขอทำงานในตำแหน่งงานนี้ ต้องมีความสามารถทำอะไรได้บ้าง ไม่ได้มีการกำหนดในลักษณะของวุฒิการศึกษา หรือใบอนุญาตการทำงานในประเทศเช่นเดียวกับอีก 7 วิชาชีพ

ในการเตรียมความพร้อมสำหรับโรงแรม สิ่ง ที่ควรพัฒนา ได้แก่ การคิดกลยุทธ์กระตุ้นยอดจองห้องพักล่วงหน้า การนำเสนอความเป็นไทย เป็นจุดเด่น เพื่อเป็นจุดขาย การพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัยเพื่อรองรับกลุ่มลูกค้ารุ่นใหม่ และการเตรียมภาษาอังกฤษให้กับบุคลากร ในการแข่งขันของแรงงานในธุรกิจโรงแรม ในช่วง 1-3 ปีแรก คาดว่า จะมีแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้านเข้ามาเป็นจำนวนมาก ด้วยชื่อเสียงด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นแรงดึงดูดดูดี แรงงานจากประเทศเพื่อนบ้านมีความสามารถด้านภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี แรงงานระดับล่างจะถูกแรงงานประเทศเพื่อนบ้านเข้าแทนที่ก่อน สิ่งที่น่ากลัวในปี 2020 ด้วยความสามารถด้านภาษาอังกฤษ แรงงานเหล่านี้จะเรียนรู้งานสะสมประสบการณ์การทำงานและขยับจึงเป็นหัวหน้างานหรือผู้บริหารระดับกลางได้ทันที ทำให้ผู้ประกอบการมั่นใจว่า จะผลักดันให้

แรงงานไทยลงเป็นแรงงานระดับล่าง (ประธาน ไทย แท้, 2558) การปรับตัวของสถาบันการศึกษาในการผลิตบัณฑิต เพื่อให้มีโอกาสในการทำงานในต่างประเทศจะต้องเข้มข้นมากขึ้นในเชิงลึกที่มีรายละเอียดของตำแหน่งงานที่จะทำในอนาคต เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานแม่บ้าน พนักงานบริการ และพนักงานครัว เพื่อให้บัณฑิตจบการศึกษามีความสามารถตรงกับงานที่จะทำและการใช้ภาษาอังกฤษจะปรับตัวดีขึ้นหลังปี 2020 (เอกพล วงศ์เสรี และคณะ, 2557) ซึ่งสอดคล้องกับการปรับปรุงหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม (2559) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่มีการสอนวิชาชีพการโรงแรมครบทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบริการงานส่วนหน้า ด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม ด้านงานครัวและด้านงานแม่บ้าน จากผลประเมินการฝึกงานของสถานประกอบการโรงแรมกล่าวถึงเกี่ยวกับหลักสูตรว่า หลักสูตรของสาขาวิชาการโรงแรม ได้ผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะทั้งความรู้ บุคลิกภาพ ได้อย่างมีคุณภาพและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานได้จริง สามารถนำความรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ และจากการประชุมในการวิพากษ์หลักสูตรปรับปรุงปี 2559 ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว ได้เสนอแนะให้จัดทำหลักสูตรโดยให้คำนึงถึงสมรรถนะวิชาชีพของอาเซียนเพื่อการเตรียมความพร้อมนักศึกษาสู่สากล และแนะนำว่าควรมีห้องปฏิบัติการ (LAB) ในแต่ละด้านของวิชาชีพ เพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติจริง ซึ่งปัจจุบันสาขาวิชาการโรงแรม มีห้องปฏิบัติการครบทุกด้าน อีกทั้งในการเรียนการสอนมีการนำสื่อและเทคโนโลยี มาใช้ประกอบการเรียนการสอนเพิ่มมากขึ้น เช่น การใช้วิธีการของ CDIO-based

Education และเพิ่มชั่วโมงการฝึกงาน เป็น 1,200 ชั่วโมง โดยฝึกช่วงปิดภาคเรียนของชั้นปีที่ 3 จำนวน 400 ชั่วโมงและฝึกในภาคเรียนที่ 2 ของชั้นปีที่ 4 จำนวน 800 ชั่วโมงเพื่อให้ นักศึกษามีโอกาสได้งานทำหลังจากการฝึกงานเสร็จสิ้น นอกจากนี้มีการเพิ่มรายวิชาที่ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้แก่ วิชาธุรกิจการบิน ธุรกิจเรือสำราญ การออกแบบตกแต่งอาหาร และธุรกิจงานกาแฟ ซึ่งปัจจุบันรัฐบาลไทยให้ความสำคัญกับการศึกษาสายวิชาชีพเป็นอย่างมาก และมีนโยบายส่งเสริมให้นักเรียนหันมาสนใจศึกษาสายวิชาชีพ เพื่อลดความเสี่ยงของการว่างงานหลังจากจบการศึกษาระดับปริญญา เพราะคุณสมบัติไม่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน (สำนักโฆษกรัฐบาลไทย, 2558)

บทสรุป ฝีมือแรงงานโรงแรมจะได้มาตรฐานมากหรือน้อยเป็นไปตามที่ประชาคมอาเซียนกำหนด และแรงงานไทยจะพัฒนาตนเองได้ ขึ้นอยู่กับการรู้จักตนเองก่อนว่ามีจุดอ่อนจุดแข็งอย่างไร การใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่มีอยู่เสริมจุดอ่อนของตนเอง การตระหนักรู้เกี่ยวกับอาเซียนอย่างแท้จริง การปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อประเทศเพื่อนบ้าน การพัฒนาขีดความสามารถการแข่งขันของตนเอง ส่วนภาครัฐ ควรประชาสัมพันธ์ในเรื่องเกี่ยวกับอาเซียน ความก้าวหน้าในการพัฒนา ตนเอง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อแรงงานที่ได้รับการพัฒนา เพื่อให้ประชาชนกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองและตระหนักรู้ถึงความจำเป็นที่ต้องเข้าร่วมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อความอยู่รอดและความมั่นคงในสถานการณ์ของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว.(2560). สถิติของกรมการท่องเที่ยว.
- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน. (2558). แนวทางกรมพัฒนาฝีมือแรงงานไทยใน 32 ตำแหน่งงาน สาขาการท่องเที่ยว.
- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2559). สถานการณ์ท่องเที่ยวชาวต่างชาติ.
- กระทรวงพาณิชย์. (2559). มาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน.
- จงจิตต์ ฤทธิรงค์ และรีนา ต๊ะดี. (2558). ข้อท้าทายในการผลิตแรงงานฝีมือไทยเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.
- จุไรศิริ ชูรักษ์. (2557). ผลกระทบด้านการศึกษาหลักสูตรและการสอนของไทยจากการเข้าร่วมประชาคมอาเซียน.
- ณัฐฤดี สันทิพย์สมบุรณ์,ดาราวรรณ ไสลมณี. (2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.9(2): 80-89.
- ประชากรมุสลิม. (2017). ได้มาจาก <http://www.muslimthai.com>
- ประสาน ไทยแท้. (2558). สถานการณ์ธุรกิจโรงแรมปี 2020 และตลาดแรงงานบัณฑิตการโรงแรมในยุคเศรษฐกิจประชาคมอาเซียน. ได้มาจาก (<http://km.bus.ubu.ac.th/?p=2603>)
- ประไพ มงคลนิมิตย์. (2556). การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานบริการอาหารเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ปิติ ศรีแสงนาม. (2557). แรงงานข้ามชาติกับประชาคมอาเซียน. ศูนย์อาเซียนศึกษา แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตยา พรวรรณ. (2558). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว กลุ่มอาเซียน : กรณีศึกษาโรงแรมในอำเภอ หาดใหญ่จังหวัดสงขลา. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2555). แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2555-2559).
- สำนักโฆษกรัฐบาลไทย. (2558). กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนการประชาสัมพันธ์.
- ยงยุทธ แฉล้มวงษ์. (2557). องค์ความรู้ “ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” (ASEAN Economic Community: AEC) (2555), Result for Development Institute (2012), Milio, Garnizova, & Shkreli (2014), Srikhatthanaprom & Harkins (2012)
- สุธารวรรณ จีระพันธ์. (2556). การปรับตัวกลยุทธ์รับ AEC โอกาสธุรกิจท่องเที่ยวไทยในอาเซียน ได้มาจาก <http://www.thai-aec.com/category/adjust-oneself->
- สุริย์รัตน์ ดวงสุวรรณ. (2559). ศึกษาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาเซียนและรูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรสำหรับธุรกิจโรงแรม ในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2559). SMEs ธุรกิจท่องเที่ยวปรับกลยุทธ์รับโอกาสและความท้าทาย ปี 2560. ได้มาจาก <http://www.kasikornbank.com>.
- หลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม. (2559). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. กรุงเทพฯ

- องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ. (2558). สถานการณ์ธุรกิจโรงแรม ปี 2020 ได้มาจาก (oknation.nationtv.tv/blog/akom/2015/04/17/entry-1)
- องค์ความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. (2557). การปรับตัวกลยุทธ์ รับ AEC. ได้มาจาก <http://www.thai-aec.com/553>.
- องค์ความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. (2558). การปรับตัวกลยุทธ์รับ AEC
- องค์ความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. (2559). การปรับตัวกลยุทธ์รับ AEC โอกาสธุรกิจท่องเที่ยวไทยในอาเซียน. ธุรกิจโรงแรมปี 60 สามดาวสู่สุดยอด. ได้มาจาก (marketer.co.th/archives/110927).
- องค์ความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. (2560). แนวโน้มการเคลื่อนย้ายแรงงานและอาชีพของประเทศใน AEC.
- อัจฉรา แก้วกำชัยเจริญ. (2558). มาตรฐานฝีมือแรงงานกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน.
- เอกพล วงศ์เสรี, เฉลิมพร วรพันธ์กิจ และ กมลวรรณ กิตติอุดมรัตน์. (2557). การพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการ เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียน กรณีศึกษา กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน : ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ และตรัง. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. ได้มาจาก (<http://km.bus.ubu.ac.th/?p=2603>)