

ความต้องการกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยเชิงคุณภาพตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน

Qualitative Manpower Needed in Thailand's Tourism Industry in Accordance with ASEAN Standards

พงศ์พันธุ์ คำพรรณ และเฟื่องอรุณ ปรีดีดิลก

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวิเคราะห์กรอบและตัวชี้วัดคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน และ (2) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยเชิงคุณภาพตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถานประกอบการประเภทที่พักขนาดกลางขึ้นไปทั่วประเทศไทย จำนวน 396 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เพื่อวิเคราะห์กรอบและตัวชี้วัดและแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ ผลการวิจัย พบว่า กรอบและตัวชี้วัดคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน มีจำนวน 18 องค์ประกอบ 90 ตัวชี้วัด และผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของสถานประกอบการเกี่ยวกับคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียนภาพรวมและจำแนกตามองค์ประกอบพบว่าอยู่ในระดับมากแต่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของสถานประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยเฉพาะความสามารถด้านภาษาอังกฤษ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และสมรรถนะร่วมในหน้าที่หลัก ด้วยเหตุนี้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องต้องร่วมมือกันเร่งรัดและผลักดันการพัฒนาโดยเฉพาะด้านการศึกษาเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยให้ได้มาตรฐานรองรับการเปิดเสรีประชาคมอาเซียนต่อไป

คำสำคัญ: ความต้องการกำลังคนเชิงคุณภาพ/อุตสาหกรรมท่องเที่ยว/มาตรฐานสมรรถนะอาเซียน

Abstract

This research has the following objectives: (1) to analyses the framework and the indicators of qualitative manpower in Thailand's tourism industry according to ASEAN standards, and (2) to analyses the qualitative manpower needed in Thailand's tourism industry according to ASEAN standards. The sample size of this research consisted of medium and large sized hotel establishments (60 rooms or more) throughout the entire the Kingdom, with a total of 396 establishments. The researcher interviewed 5 experts to verify the framework and the indicators and then applied questionnaires to understand the gaps between the current conditions and desired conditions. The result found that the overall competencies (i.e. core competence, generic competence and functional competence) of manpower in Thailand's tourism industry in accordance with ASEAN standards were at a high level. However, it was not sufficient to meet the needs of establishments, especially the needs of English language proficiency, human resource development and common core competencies from high to low, respectively. The difference between the current conditions and desired conditions is statistically significant at the .001 level. The findings suggest that the quality of manpower in Thailand's tourism industry should be improved immediately, not only to meet the needs of establishments but also to match international standards.

KEYWORDS: QUALITATIVE MANPOWER NEEDED/TOURISM INDUSTRY/ASEAN STANDARDS

บทนำ

เป็นเวลากว่า 4 ทศวรรษของการก่อตั้งสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ภายใต้แนวทางการมุ่งสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ประกอบด้วย 3 เสาหลัก ได้แก่ (1) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) (2) ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Culture Community: ASCC) และ (3) ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political-Security Community: APSC) ระยะเริ่มแรก เพื่อให้พันธกิจการรวมกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ อาเซียนดำเนินโครงการศึกษา เรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของอาเซียน (Schwarz and Villinger, 2004) ผลการศึกษา พบว่า อาเซียนควรเร่งรัดการรวมกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพโดยเฉพาะสาขาการผลิตที่มีการค้าระหว่างกันให้มากที่สุด ต่อมาที่ประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียน ครั้งที่ 9 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2546 ณ เกาะบาหลี ประเทศอินโดนีเซีย ออกแถลงการณ์แนวนำร่องการรวมกลุ่มเศรษฐกิจในอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพของอาเซียนและทดลองเร่งรัดรวมกลุ่ม 12 อุตสาหกรรมที่มีความสำคัญเพื่อส่งเสริมให้เกิดการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการภายในภูมิภาคได้อย่างเสรี ตลอดจนเพื่อส่งเสริมให้อาเซียนกลายเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกันใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยกลุ่มประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่างมีศักยภาพในการผลิตจำแนกตามอุตสาหกรรมที่แตกต่างและหลากหลาย อาเซียนจึงแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้แต่ละประเทศทำหน้าที่เป็นประเทศผู้ประสานงานหลัก (Country Coordinators) ตามความพร้อมและขีดความสามารถของแต่ละประเทศในอุตสาหกรรมนั้น ๆ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2552) ประเทศไทยรับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นประเทศผู้ประสานงานหลัก 2 อุตสาหกรรมสำคัญ ได้แก่ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการบิน โดยเฉพาะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวถูกกำหนดให้เป็นอุตสาหกรรมยุทธศาสตร์ทางเศรษฐกิจของภูมิภาคนี้ ด้วยความสำคัญด้านรายได้คิดเป็นมูลค่ามหาศาลกว่าสองล้านล้านบาทและดึงดูดนักท่องเที่ยวกว่าเจ็ดสิบล้านคนทั่วโลกในแต่ละปี (World Economic Forum, 2012) นอกจากนี้ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวอาเซียนก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย ได้แก่ ธุรกิจที่พัก ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจของที่ระลึก ธุรกิจคมนาคมขนส่งและธุรกิจบันเทิง นำไปสู่การลงทุนภายในประเทศและระหว่างประเทศ เกิดการจ้างงานและกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น (กรมการท่องเที่ยว, 2555)

พิจารณาสถานการณ์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอาเซียนผ่านข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอาเซียน พบว่า ในแต่ละปีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสนใจเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอาเซียนเป็นจำนวนมากและเพิ่มขึ้นตามลำดับ ข้อมูลปี พ.ศ. 2546 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอาเซียน เพียง 38.4 ล้านคน ต่อมาในปี พ.ศ. 2556 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสนใจเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอาเซียนสูงถึง 98 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2546 กว่าเท่าตัว และเพิ่มขึ้นจาก ปีที่ผ่านมา พ.ศ. 2555 ถึง 8.8 ล้านคน นอกจากนี้ องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization) พยากรณ์แนวโน้มการท่องเที่ยวของโลก พบว่า ในปี

พ.ศ. 2573 จำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศทั่วโลกจะเพิ่มสูงขึ้นถึง 1,800 ล้านคน คิดเฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.3 ต่อปี สำหรับภูมิภาคที่มีแนวโน้มเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม คือ ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก และกลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ซึ่งเป็นจุดหมายการท่องเที่ยวแห่งใหม่ที่มีผู้นิยมเดินทางเข้ามาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยมีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงถึง 1 ใน 3 ของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดทั่วโลก (World Tourism Organization, 2013)

ภายใต้สถานการณ์ แนวโน้มตลาดการท่องเที่ยวและการได้ประโยชน์จากการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอาเซียน นอกจากจะเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอาเซียนแล้ว ยังก่อให้เกิดการขยายตัวทางการค้าและการลงทุนด้านการท่องเที่ยวภายในภูมิภาค ด้วยเหตุนี้ การสร้างพันธมิตรระหว่างประเทศสมาชิกเพื่อให้อาเซียนก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงและสามารถดำรงฐานะความเป็นคู่ค้าในหมู่ประเทศสมาชิกภายใต้บริบทการค้าเสรีของโลก เป็นสิ่งที่ท้าทายกับทุกประเทศสมาชิก เนื่องจากแต่ละประเทศมีระดับการพัฒนาและคุณภาพกำลังคนที่แตกต่างกันหลากหลาย ทำอย่างไรที่ทุกประเทศสมาชิกสามารถก้าวไปสู่ความเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่เข้มแข็งและได้ประโยชน์สูงสุดจากโอกาสและบริบทการพัฒนาที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงไป

การส่งเสริมความร่วมมือ การเสริมสร้างขีดความสามารถ การยกระดับมาตรฐานและการลดช่องว่างความแตกต่างของกำลังคนจึงเป็นหนึ่งในเจตนารมณ์ของพิมพ์เขียวเพื่อการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนว่าด้วยการกำหนดข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professional) วัตถุประสงค์สำคัญเพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในประเทศสมาชิกอาเซียนและเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลการปฏิบัติที่เป็นเลิศในการสอนและฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนโดยใช้สมรรถนะเป็นหลัก (Competency Based) ข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ประกอบด้วย 2 สาขาหลัก ได้แก่ สาขาที่พัก (Hotel Services) ครอบคลุม 4 แผนก 23 ตำแหน่งงาน และสาขาการเดินทาง (Travel Services) ครอบคลุม 2 แผนก 9 ตำแหน่งงาน (ASEAN, 2013)

ข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนเป็นจังหวะเวลาและโอกาสที่ดีต่อการเสริมสร้างขีดความสามารถกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย โดยเฉพาะกำลังคนวิชาชีพสาขาที่พัก (Hotel Services) ด้วยความสำคัญในเชิงปริมาณครอบคลุมกำลังคนในส่วนที่เกี่ยวข้องกว่า 2.6 ล้านคน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2558) แต่สถิติหลายตัวบ่งชี้ว่า การพัฒนาคุณภาพกำลังคนด้านการศึกษาและการฝึกอบรมทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร ขาดการบูรณาการระหว่างภาคการศึกษาและสถานประกอบการทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ ส่งผลให้เกิดความไม่สอดคล้องกันระหว่างอุปสงค์จากสถานประกอบการกับอุปทานจากภาคการศึกษาที่ผลิตกำลังคนระดับต่าง ๆ ไม่เป็นไปตามความต้องการและขาดทักษะที่จำเป็นต่อการเข้าไปมีส่วนร่วมในระดับอาเซียน (กรมการท่องเที่ยว, 2555; กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2556; ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ, 2557)

ด้วยเหตุนี้ การเสริมสร้างขีดความสามารถกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยโดยเฉพาะกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวสาขาที่พิกให้ทัดเทียมหรือสูงกว่ามาตรฐานที่อาเซียนกำหนดได้อย่างรวดเร็ว เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ภายใต้โอกาสและบริบทการพัฒนาที่กำลังจะเปลี่ยนไปเป็นสิ่งที่จำเป็น เร่งด่วนและท้าทายสำหรับประเทศไทย ดังนั้น การศึกษาแนวทางการดำเนินงานเชิงรุกเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียนมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ เพื่อให้กลไกการบริหารงานของทุกภาคส่วนสามารถบูรณาการและประสานภารกิจต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกันระหว่างความต้องการจากสถานประกอบการกับอุปทานจากภาคการศึกษาทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

การศึกษาแนวทางการดำเนินงานเชิงรุกเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น จำเป็นต้องมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่สอดคล้องกับระยะเวลา จำนวนและคุณภาพที่เกิดจากความต้องการของระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนั้น ๆ (Koloko, 1980) การวิเคราะห์ความต้องการกำลังคน (Manpower Requirements Approach: MRA) จึงเป็นวิธีที่นักวางแผนกำลังคนนิยมและนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย แนวคิดดังกล่าวตั้งอยู่บนสมมติฐานเกี่ยวกับการคาดประมาณหรือการพยากรณ์ความต้องการกำลังคนทั้งในเชิงปริมาณและในเชิงคุณภาพเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจกำหนดเป็นนโยบายทางการศึกษาและนำไปสู่การลงทุนทางการศึกษาและการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถกำลังคนต่อไป (Forojalla, 1993; Balangue, 1978; Amjad, 1985)

เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเชิงรุกเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียนสามารถนำเสนอออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการกำลังคนโดยเฉพาะความต้องการเชิงคุณภาพซึ่งมีความจำเป็นต่อการเข้าไปมีส่วนร่วมในระดับอาเซียน ผู้วิจัยสนใจศึกษา ความต้องการกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยเชิงคุณภาพตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน เพื่อให้กระทรวงแรงงาน กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงศึกษาธิการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินงานเชิงรุกเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขีดความสามารถกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยทั้งก่อนเข้าทำงาน (Pre-service Education and Training) และระหว่างทำงาน (In-service Training) ให้ได้มาตรฐานรองรับการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและเป็นการประกันโอกาสให้กับกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยโดยเฉพาะสาขาที่พิกว่ายังคงได้รับประโยชน์จากความได้เปรียบบนพื้นฐานความเป็นไทยและควมมีเอกลักษณ์ด้านความโอปอ้อมอารี นำใจงามต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์กรอบและตัวชี้วัดคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน
2. เพื่อวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยเชิงคุณภาพตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน

ขอบเขตของการวิจัย

1. **กำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย** ครอบคลุม บุคลากรวิชาชีพตามข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน 4 แผนก 23 ตำแหน่งงาน จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านที่พัก ประกอบด้วย แผนกส่วนหน้าและแผนกแม่บ้าน และ (2) กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านห้องอาหาร ประกอบด้วย แผนกงานครัวและแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2. **การวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนเชิงคุณภาพ** ครอบคลุม การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการประเภทที่พักเกี่ยวกับคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน จำแนกเป็นสมรรถนะร่วมในหน้าที่หลัก สมรรถนะทั่วไปและสมรรถนะตามหน้าที่

3. **สถานประกอบการประเภทที่พัก** ครอบคลุม โรงแรมและเกสต์เฮาส์ขนาดกลางขึ้นไปทั่วประเทศไทย (จำนวนห้องพักตั้งแต่ 60 ห้องขึ้นไป) และมีตำแหน่งงานเป็นไปตามข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน

4. **มาตรฐานสมรรถนะอาเซียน** ครอบคลุม เกณฑ์สมรรถนะขั้นพื้นฐานตามข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ได้แก่ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไปและสมรรถนะตามหน้าที่ ครอบคลุม 4 แผนก 23 ตำแหน่งงาน จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านที่พัก และ (2) กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านห้องอาหาร

วิธีการวิจัย

1. **การวิเคราะห์กรอบและตัวชี้วัดคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน** วิธีดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่

1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์กรอบและตัวชี้วัดคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน แหล่งที่มาของข้อมูล ได้แก่ ASEAN (2013) สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว (2555) และ ASEAN Australia Development Cooperation Program (2015)

1.2 ตรวจสอบความเหมาะสมของกรอบและตัวชี้วัดคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียนจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 4 ท่าน โดยการตรวจสอบความครอบคลุม ความเหมาะสมของภาษา และคัดเลือกกรอบและตัวชี้วัดที่เหมาะสมเพื่อนำไปวัดคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียนต่อไป

2. การวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยเชิงคุณภาพตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน วิธีดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่

2.1 นำกรอบและตัวชี้วัดที่ผ่านการตรวจสอบความเหมาะสมจากผู้ทรงคุณวุฒิมารวบรวมเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์เกี่ยวกับคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม ทั้งนี้ ผลการตรวจสอบคุณภาพของการวัดด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความชัดเจนของภาษาโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 ท่าน พิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (IOC) ในเกณฑ์ของ Cox และ Vargas (อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.8 ถึง 1.00 หมายความว่า แบบสอบถามมีความตรงเชิงเนื้อหาในระดับที่ยอมรับได้ สำหรับการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับสถานประกอบการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1970) พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน เท่ากับ 0.9592 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพที่พึงประสงค์ เท่ากับ 0.9680 แปลความหมายได้ว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2 วิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อทราบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียนจากกลุ่มตัวอย่างสถานประกอบการประเภทที่พักขนาดกลางขึ้นไป (จำนวน 60 ห้องขึ้นไป) ทั่วประเทศไทย ครอบคลุม 5 ภูมิภาค ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) พิจารณากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตร Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 467 แห่ง และได้แบบสอบถามกลับคืนมาจากสถานประกอบการกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 396 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 84.80 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.3 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าสถิติทดสอบ t แบบที่ไม่อิสระ (t-test for Dependent Samples) (ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และ ดิเรก ศรีสุข, 2551)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์กรอบและตัวชี้วัดคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน

ผลการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องร่วมกับการตรวจสอบความครอบคลุมความเหมาะสมของภาษาที่ใช้และคัดเลือกกรอบและตัวชี้วัดคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียนที่เหมาะสมโดยผู้ทรงคุณวุฒิ รายละเอียด ดังนี้

2. ผลการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยเชิงคุณภาพตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า ที่ตั้งของกลุ่มตัวอย่างสถานประกอบการส่วนใหญ่อยู่ในภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 30.30 รองลงมา ได้แก่ ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 27.27 กรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 21.21 ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 12.12 และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 9.09 จำนวนปีการประกอบกิจการส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.52 รองลงมา ได้แก่ 16-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.61 จำนวนห้องพักรวมส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 60-159 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 35.61 รองลงมา ได้แก่ 160-259 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 30.30 มาตรฐานของสถานประกอบการส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 4 ดาว คิดเป็นร้อยละ 46.97 รองลงมา ได้แก่ ระดับ 5 ดาว คิดเป็นร้อยละ 26.52 สำหรับ รูปแบบการบริหารงานของสถานประกอบการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่บริหารโดยเจ้าของกิจการ/ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 57.58 รองลงมา ได้แก่ บริหารโดยเครือข่ายต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 27.27 และบริหารโดยเครือข่ายในประเทศ คิดเป็นร้อยละ 15.15

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน

2.2.1 กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านที่พัก

ความคิดเห็นของสถานประกอบการเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านที่พัก พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การบริการลูกค้า การขายและการตลาด ($\bar{x} = 4.02$) รองลงมา ได้แก่ การบริหารการเงิน องค์กรประกอบสมรรถนะตามหน้าที่แผนกแม่บ้าน ($\bar{x} = 3.99$) การรักษาความปลอดภัย ($\bar{x} = 3.98$) สมรรถนะตามหน้าที่แผนกส่วนหน้า ($\bar{x} = 3.90$) การบริหารทั่วไป ($\bar{x} = 3.78$) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{x} = 3.71$) และสมรรถนะร่วมในหน้าที่หลัก ($\bar{x} = 3.67$) ตามลำดับ สำหรับระดับปานกลาง ได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ($\bar{x} = 3.21$)

ตาราง 1 กรอบและตัวชี้วัดคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน

กำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านที่พัก	กำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านห้องอาหาร
กรอบที่ 1 สมรรถนะร่วมในหน้าที่หลัก 1.1 สร้างและรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและลูกค้า 1.2 ทำงานในสภาพแวดล้อมที่หลากหลาย 1.3 ปฏิบัติตามระเบียบด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในที่ทำงาน 1.4 ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานความปลอดภัยด้านอาหารตามหลักสุขอนามัย 1.5 สามารถเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ 1.6 ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 1.7 คงไว้ซึ่งมาตรฐานการบริการในอุตสาหกรรมบริการ 1.8 พัฒนาและปรับปรุงความรู้ให้ทันสมัยและรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง 1.9 จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ 1.10 ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	กรอบที่ 1 สมรรถนะร่วมในหน้าที่หลัก 1.1 สร้างและรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและลูกค้า 1.2 ทำงานในสภาพแวดล้อมที่หลากหลาย 1.3 ปฏิบัติตามระเบียบด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในที่ทำงาน 1.4 ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานความปลอดภัยด้านอาหารตามหลักสุขอนามัย 1.5 ดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้ภายในครัว 1.6 ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 1.7 คงไว้ซึ่งมาตรฐานการบริการในอุตสาหกรรมบริการ 1.8 ควบคุมและเตรียมผลิตภัณฑ์อาหารเพื่อการผลิตตามรายการเมนู 1.9 ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น 1.10 รับฟังและแก้ปัญหาตามคำติชมของลูกค้า
กรอบที่ 2 สมรรถนะตามหน้าที่แผนกส่วนหน้า 2.1 สำรองห้องพักและดำเนินการตามขั้นตอนการสำรองห้องพัก 2.2 ดำเนินการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์ 2.3 ให้ข้อมูลด้านการบริการของโรงแรม 2.4 รักษาข้อมูลการเงินของลูกค้า 2.5 ดำเนินการตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน 2.6 ให้บริการขนสัมภาระ 2.7 ปฏิบัติงานโดยใช้ระบบโทรศัพท์ศูนย์กลาง PABX 2.8 ให้บริการโทรศัพท์สายเข้าและสายออก 2.9 ให้บริการข้อมูลการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	กรอบที่ 2 การทำอาหารเพื่อการพาณิชย์ 2.1 ประยุกต์ใช้เทคนิคการทำอาหารขั้นพื้นฐาน 2.2 สร้างและควบคุมคุณภาพการผลิตอาหาร 2.3 จัดเตรียมและเก็บรักษาอาหารในที่ที่ปลอดภัยและถูกสุขอนามัย 2.4 วางแผนและควบคุมดูแลการทำอาหารตามรายการ 2.5 เตรียมการ จัดวาง และนำเสนอผลิตภัณฑ์อาหารเครื่องดื่มและเบเกอรี่
กรอบที่ 3 สมรรถนะตามหน้าที่แผนกแม่บ้าน 3.1 ให้บริการด้านห้องพักแก่ลูกค้า 3.2 ทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ สิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องมือต่าง ๆ 3.3 ทำความสะอาดและจัดเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า 3.4 ทำความสะอาดผ้าลินิน ผ้าปูที่นอน และเสื้อผ้าของลูกค้า 3.5 มีความรู้เรื่องการใช้น้ำยาและสารเคมีในการทำทำความสะอาด	กรอบที่ 3 การจัดการอาหารเพื่อการพาณิชย์ 3.1 ออกแบบรายการอาหารที่เหมาะสมกับความต้องการของตลาดและลูกค้า 3.2 คัดสรรและนำเสนอการจัดบริการอาหารในงานจัดเลี้ยง
กรอบที่ 4 การรักษาความปลอดภัย 4.1 จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน 4.2 รักษาความปลอดภัยให้แก่บุคคลสำคัญ 4.3 ดูแลและควบคุมสถานการณ์ในกรณีที่เกิดลูกค้าที่ไม่สามารถควบคุมตัวเองได้	กรอบที่ 4 การบริการอาหารและเครื่องดื่ม 4.1 จัดเตรียมและทำความสะอาดบาร์ ห้องครัวและพื้นที่ให้บริการ 4.2 จัดเตรียมและให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ลูกค้า 4.3 บริการเครื่องดื่มประเภทแอลกอฮอล์ด้วยความรับผิดชอบ

ตาราง 1 (ต่อ)

กำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านที่พัก	กำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านห้องอาหาร
4.4 บริการและอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บสิ่งของมีค่าของลูกค้า	4.4 จัดการระบบการจัดเก็บเครื่องดื่มประเภทแอลกอฮอล์
4.5 อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย	4.5 การจัดการงานบาร์
4.6 วางแผนและดำเนินการอพยพออกจากอาคารเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน	4.6 จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มค็อกเทล
	4.7 จัดเตรียมและให้บริการอาหารและเครื่องดื่มภายในห้องพัก
	4.8 จัดเตรียมและให้บริการแบบ silver
	4.9 พัฒนาและรักษาไว้ซึ่งความรู้และการให้บริการเครื่องดื่มประเภทไวน์
กรอบที่ 5 การบริการลูกค้า การขายและการตลาด	กรอบที่ 5 การบริการลูกค้า การขายและการตลาด
5.1 สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีทางธุรกิจกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการ	5.1 สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีทางธุรกิจกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการ
กรอบที่ 6 การบริหารทั่วไป	กรอบที่ 6 การบริหารทั่วไป
6.1 ให้ความร่วมมือและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานตามนโยบายของผู้บริหาร	6.1 พัฒนา จัดเตรียม และนำเสนอรายงานประเภทต่าง ๆ
6.2 เก็บรักษาเอกสารและจัดทำระบบสืบค้นเอกสารที่มีประสิทธิภาพ	6.2 รวบรวมและนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของสถานประกอบการ
6.3 วางแผน จัดการ และดำเนินการประชุม	6.3 เก็บรักษาและจัดระบบสืบค้นเอกสารที่มีประสิทธิภาพ
6.4 ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	6.4 ให้ความร่วมมือและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานตามนโยบายของผู้บริหาร
กรอบที่ 7 การบริหารการเงิน	กรอบที่ 7 การบริหารการเงิน
7.1 ดำเนินธุรกรรมทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ	7.1 ดำเนินธุรกรรมทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7.2 มีมาตรฐานการตรวจสอบทางการเงินและมีรายงานทางการเงินที่ถูกต้อง	7.2 มีมาตรฐานการตรวจสอบทางการเงินและมีรายงานทางการเงินที่ถูกต้อง
7.3 จัดเตรียมรายงานสถานะทางการเงินเพื่อการตรวจสอบ	7.3 จัดเตรียมรายงานสถานะทางการเงินเพื่อการตรวจสอบ
7.4 เตรียมการและควบคุมงบประมาณในการปฏิบัติงาน	7.4 เตรียมการและควบคุมงบประมาณในการปฏิบัติงาน
กรอบที่ 8 การจัดการทรัพยากรมนุษย์	กรอบที่ 8 การจัดการทรัพยากรมนุษย์
8.1 ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	8.1 ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน
8.2 ติดตามและประเมินผลประสิทธิภาพการฝึกอบรม	8.2 ติดตามและประเมินผลประสิทธิภาพการฝึกอบรม
8.3 บริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ	8.3 กำกับและประเมินผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำวันของพนักงาน
8.4 กำกับและประเมินผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำวันของพนักงาน	8.4 เตรียมการและจัดฝึกอบรมหัวข้อเฉพาะสำหรับพนักงานที่ต้องได้รับการพัฒนาเป็นพิเศษ
8.5 สรรหาและคัดเลือกพนักงาน	8.5 วางแผนและดำเนินการฝึกอบรมตามโปรแกรมที่กำหนด
	8.6 แลกเปลี่ยนประสบการณ์และให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
	8.7 สรรหาและคัดเลือกพนักงาน
กรอบที่ 9 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ	กรอบที่ 9 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ
9.1 สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานทั่วไป	9.1 สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานทั่วไป
	9.2 เริ่มต้นการสนทนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
	9.3 อ่าน แปลรูปภาพและทิศทางพื้นฐานได้

ความคิดเห็นของสถานประกอบการเกี่ยวกับสภาพที่พึงประสงค์ของคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน กลุ่มกำลังคนวิชาชีพ ท่องเที่ยวให้บริการด้านที่พัก พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การบริการลูกค้า การขายและการตลาด ($\bar{x} = 4.70$) รองลงมา ได้แก่ การรักษาความปลอดภัย ($\bar{x} = 4.69$) การบริหารการเงิน ($\bar{x} = 4.67$) สมรรถนะตามหน้าที่แผนกแม่บ้าน ($\bar{x} = 4.65$) การบริหารทั่วไป ($\bar{x} = 4.63$) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{x} = 4.61$) สมรรถนะตามหน้าที่แผนกส่วนหน้า ($\bar{x} = 4.59$) สมรรถนะร่วมในหน้าที่หลัก ($\bar{x} = 4.53$) และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ($\bar{x} = 4.50$) ตามลำดับ

2.2.2 กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านห้องอาหาร

ความคิดเห็นของสถานประกอบการเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านห้องอาหาร พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การบริหารการเงิน ($\bar{x} = 3.96$) รองลงมา ได้แก่ สมรรถนะร่วมในหน้าที่หลัก ($\bar{x} = 3.74$) การบริการลูกค้า การขายและการตลาด ($\bar{x} = 3.74$) การทำอาหารเพื่อการพาณิชย์ ($\bar{x} = 3.73$) การจัดบริการอาหารเพื่อการพาณิชย์ ($\bar{x} = 3.72$) การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{x} = 3.66$) การบริหารงานทั่วไป ($\bar{x} = 3.66$) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{x} = 3.63$) ตามลำดับ สำหรับระดับปานกลาง ได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ($\bar{x} = 3.39$)

ความคิดเห็นของสถานประกอบการเกี่ยวกับสภาพที่พึงประสงค์ของคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านห้องอาหาร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การบริหารการเงิน ($\bar{x} = 4.64$) สมรรถนะร่วมในหน้าที่หลัก ($\bar{x} = 4.62$) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{x} = 4.59$) การทำอาหารเพื่อการพาณิชย์ ($\bar{x} = 4.58$) การจัดบริการอาหารเพื่อการพาณิชย์ ($\bar{x} = 4.56$) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ($\bar{x} = 4.54$) การบริการลูกค้า การขายและการตลาด ($\bar{x} = 4.53$) การบริหารงานทั่วไป ($\bar{x} = 4.52$) และการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{x} = 4.51$) ตามลำดับ

2.3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน

2.3.1 กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านที่พัก

เปรียบเทียบสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านที่พัก พบว่า สถานประกอบการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านที่พัก โดยภาพรวมและรายองค์ประกอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สถานประกอบการมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่พึงประสงค์สูงกว่าสภาพ

ปัจจุบันของคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน สูงสุด ได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ รองลงมา ได้แก่ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ สมรรถนะร่วมในหน้าที่หลัก การบริหารทั่วไป การรักษาความปลอดภัย สมรรถนะตามหน้าที่แผนกส่วนหน้า การบริการลูกค้า การขายและการตลาด สมรรถนะตามหน้าที่แผนกแม่บ้าน การบริหารการเงิน ตามลำดับ รายละเอียด ดังนี้

ตาราง 2 ผลการเปรียบเทียบสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านที่พัก

คุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐาน สมรรถนะอาเซียน (กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยว ให้บริการด้านที่พัก)	n = 396		n = 396		t	sig
	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่ พึงประสงค์			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. สมรรถนะร่วมในหน้าที่หลัก	3.67	0.65	4.53	0.47	-27.59***	.000
2. สมรรถนะตามหน้าที่แผนกส่วนหน้า	3.90	0.65	4.59	0.44	-24.33***	.000
3. สมรรถนะตามหน้าที่แผนกแม่บ้าน	3.99	0.63	4.65	0.41	-24.01***	.000
4. การรักษาความปลอดภัย	3.98	0.73	4.69	0.45	-21.69***	.000
5. การบริการลูกค้า การขายและการตลาด	4.02	0.83	4.70	0.50	-19.05***	.000
6. การบริหารทั่วไป	3.78	0.73	4.63	0.49	-23.09***	.000
7. การบริหารการเงิน	4.01	0.69	4.67	0.46	-21.43***	.000
8. การจัดการทรัพยากรมนุษย์	3.71	0.68	4.61	0.47	-27.96***	.000
9. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ	3.21	0.78	4.50	0.61	-31.52***	.000
รวม	3.81	0.59	4.61	0.40	-29.52***	.000

หมายเหตุ ***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

2.3.2 กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านห้องอาหาร

เปรียบเทียบสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านห้องอาหาร พบว่า สถานประกอบการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านห้องอาหาร โดยภาพรวมและรายองค์ประกอบแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สถานประกอบการมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่พึงประสงค์สูงกว่าสภาพปัจจุบันของคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน สูงสุด ได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ รองลงมา ได้แก่ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ สมรรถนะร่วมในหน้าที่หลัก การบริหารทั่วไป การทำอาหารเพื่อการพาณิชย์ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดบริการอาหารเพื่อการพาณิชย์ การบริการลูกค้า การขายและการตลาด การบริหารการเงิน ตามลำดับ รายละเอียด ดังนี้

ตาราง 3 ผลการเปรียบเทียบสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านห้องอาหาร

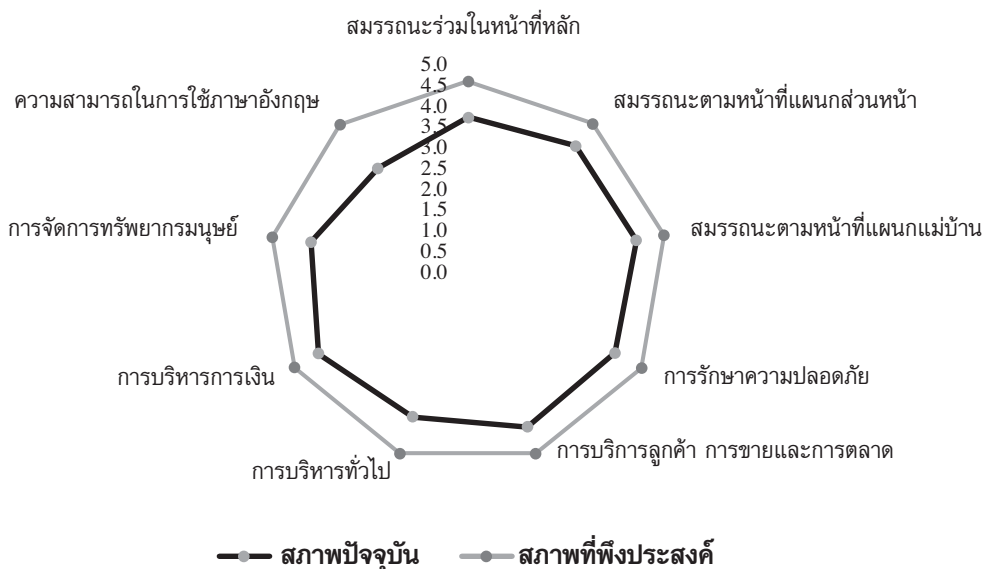
คุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐาน สมรรถนะอาเซียน (กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยว ให้บริการด้านที่พัก)	n = 396		n = 396		t	sig
	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่ พึงประสงค์			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. สมรรถนะร่วมในหน้าที่หลัก	3.74	0.65	4.62	0.43	-28.97***	.000
2. การทำอาหารเพื่อการพาณิชย์	3.73	0.69	4.58	0.51	-27.38***	.000
3. การจัดบริการอาหารเพื่อการพาณิชย์	3.72	0.83	4.56	0.55	-21.85***	.000
4. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.66	0.68	4.51	0.51	-27.58***	.000
5. การบริการลูกค้า การขายและการตลาด	3.74	0.82	4.53	0.59	-21.19***	.000
6. การบริหารทั่วไป	3.66	0.76	4.52	0.53	-24.35***	.000
7. การบริหารการเงิน	3.96	0.69	4.64	0.49	-21.97***	.000
8. การจัดการทรัพยากรมนุษย์	3.63	0.71	4.59	0.45	-27.35***	.000
9. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ	3.39	0.77	4.54	0.55	-28.71***	.000
รวม	3.70	0.62	4.58	0.45	-30.14***	.000

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของสถานประกอบการเกี่ยวกับคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านที่พักและกลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านห้องอาหาร พบว่า มีความสอดคล้องกัน คุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียนภาพรวมและจำแนก ตามองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก ค่อนข้างดีและไม่ขาดแคลนในปัจจุบันโดยเฉพาะสมรรถนะด้านการ บริการลูกค้า การขายและการตลาด สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ (2557) และสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2553) พบว่า กำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยมี เจตคติที่ดีต่อการทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ กระตือรือร้นและชอบติดต่อสื่อสารพบปะพูดคุยกับ ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับภาพลักษณ์ของคนไทยอันเป็นที่ยอมรับของคนทั่วโลกว่ามีจิตบริการที่ดี มีความ เมตตา เอื้ออาทร เป็นสิ่งที่ดีที่จะต้องดำรงรักษาให้ยั่งยืนตลอดไป

2. ผลการเปรียบเทียบสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการเกี่ยวกับคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน จำแนกเป็น

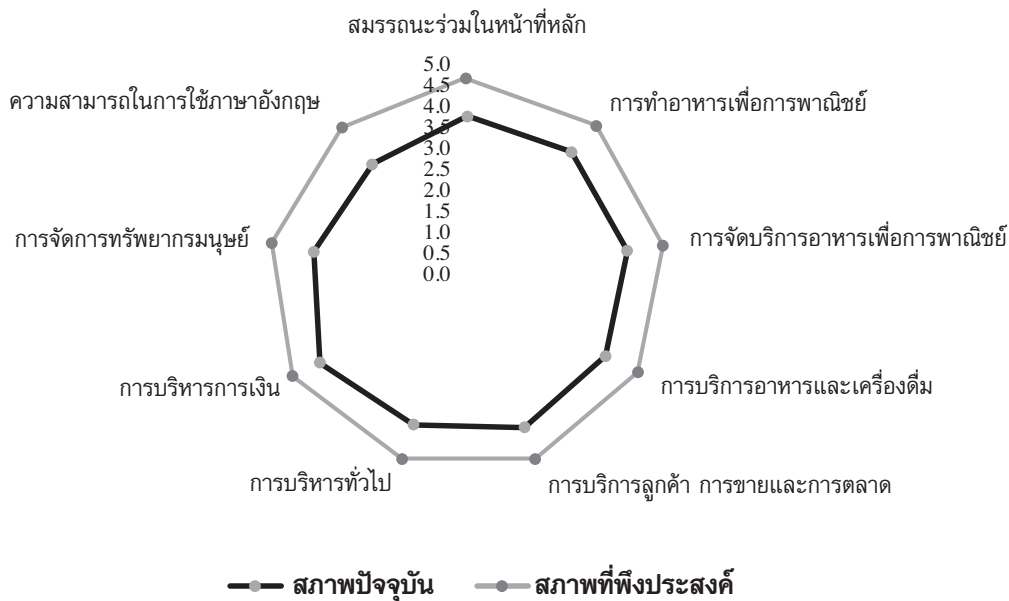
2.1 กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านที่พัก รายละเอียด ดังนี้



ภาพ 1 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านที่พัก

คุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านที่พักในภาพรวมและรายองค์ประกอบยังไม่เพียงพอตามความต้องการของสถานประกอบการโดยเฉพาะความสามารถด้านภาษาอังกฤษ รองลงมา ได้แก่ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และสมรรถนะร่วมในหน้าที่หลัก ตามลำดับ

2.2 กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านห้องอาหาร รายละเอียด ดังนี้



ภาพ 2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน กลุ่มกำลังคนวิชาชีพให้บริการด้านห้องอาหาร

คุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน กลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านห้องอาหารในภาพรวมและรายองค์ประกอบยังไม่เพียงพอตามความต้องการของสถานประกอบการโดยเฉพาะความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ รองลงมา ได้แก่ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และสมรรถนะร่วมในหน้าที่หลัก ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของคุณภาพกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน ข้อมูลจากภาพ 1 และ 2 พบว่า ชีตความสามารถกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียนยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของสถานประกอบการ ข้อค้นพบนี้สะท้อนให้เห็นว่ากำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยควรจะต้องเร่งพัฒนาขีดความสามารถให้ได้ตามความต้องการตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียนกำหนดเป็นการเร่งด่วน นอกจากนี้กำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยยังมิคุ้นเคยต่อสมรรถนะมาตรฐานอันเป็นที่คาดหวังของอาเซียนซึ่งยังไม่เป็นที่รับรู้รับทราบโดยทั่วไป (ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ, 2557) ด้วยเหตุนี้ ทุกภาคส่วนต้องเร่งประชาสัมพันธ์และนำมาตรฐานสมรรถนะอาเซียนมาเป็นเป้าหมายในการพัฒนาเพื่อยกระดับขีดความสามารถกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวของไทยให้ได้มาตรฐานแต่ยังคงไว้ซึ่งคุณลักษณะเฉพาะของความเป็นไทย (Thainess)

3. ชีตความสามารถกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียนโดยเฉพาะความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่า ไม่เพียงพอต่อความต้องการของสถานประกอบการทั้งกลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านที่พักและกลุ่มกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวให้บริการด้านห้องอาหาร สอดคล้องกับการศึกษาของ ชื่นชนก โควิน, ฤติรัตน์ ชูชนะโชติ และมณีนรัตน์ เอกโยคะ (2557) พบว่า สมรรถนะด้านภาษาอังกฤษของกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย โดยเฉพาะแผนกแม่บ้านไม่เพียงพอตามมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน จำนวนที่มีผลการประเมินระดับผ่านขึ้นไป เพียง 11.18% ซึ่งเป็นปริมาณที่ค่อนข้างต่ำ ทั้งนี้ สอดคล้องกับการรับรู้ของสังคมไทยที่ผ่านมาว่า มาตรฐานการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยโดยทั่วไปยังเป็นรองประเทศเพื่อนบ้านจึงเป็นปัญหาอุปสรรคปัญหาระดับชาติและสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ในการผลิตผู้สำเร็จการศึกษาที่สามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงานระดับนานาชาติ ด้วยเหตุนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีกกลยุทธ์การเสริมสร้างขีดความสามารถกำลังคนโดยเฉพาะทักษะทางภาษาอังกฤษให้เหมาะสมกับระดับปฏิบัติการของกำลังคนและกำหนดให้การพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษเป็นวาระเร่งด่วนแห่งชาติเพื่อเตรียมกำลังคนให้มีความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนและสังคมยุคใหม่ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเร่งรัดและผลักดันยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์การพัฒนาโดยเฉพาะด้านการศึกษาเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยให้ได้มาตรฐานไม่น้อยไปกว่าข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals) ทั้งในกลุ่มกำลังคนก่อนเข้าทำงาน (Pre-service Education and Training) และกลุ่มกำลังคนที่อยู่ในตลาดแรงงาน (In-service) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

2. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน และกระทรวงศึกษาธิการควรประสานงานและร่วมกันเตรียมการพัฒนากำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยให้สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals) และนำมาตรฐานสมรรถนะดังกล่าวมาใช้เป็นเป้าหมายในการฝึกกำลังคนวิชาชีพท่องเที่ยวของไทยที่อยู่ในตลาดแรงงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถซึ่งเป็นข้อดีที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับได้โดยทันทีแต่ยังคงไว้ซึ่งคุณลักษณะของความเป็นไทย (Thainess) ซึ่งเป็นจุดแข็งของประเทศไทย

3. การเปิดเสรีการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือด้านการท่องเที่ยวถือเป็นโอกาสสำคัญของกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยที่มีจุดแข็งด้านวัฒนธรรมและคุณลักษณะที่สำคัญของคนไทยที่มีจิตบริการ มีเมตตา เอื้ออาทร กำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านการท่องเที่ยวและทักษะด้านภาษาต่างประเทศที่พร้อมทำงานในต่างประเทศจะช่วยเพิ่มโอกาสแก่กำลังแรงงานของไทยในอนาคต

4. เนื่องจากทักษะด้านภาษาต่างประเทศเป็นจุดอ่อนของกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ของไทยจึงมีความจำเป็นต้องเร่งพัฒนาในทุกระดับอย่างจริงจังและสามารถต่อยอดให้เป็นทักษะด้าน ภาษาแบบมืออาชีพ รัฐบาลและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องควรทุ่มเทงบประมาณสนับสนุนการพัฒนาภาษา ต่างประเทศที่เป็นจุดอ่อนของกำลังแรงงานทั้งระบบเพราะแรงงานทุกสาขามีความเกี่ยวเนื่องซึ่งกัน และกัน

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- การท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวง. (2555). *กรอบความร่วมมือท่องเที่ยวอาเซียน*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา.
- การท่องเที่ยว, กรม. (2555). *แผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์พัฒนาการท่องเที่ยว พ.ศ. 2555-2559*. กรุงเทพมหานคร: กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- เจรจาการค้าระหว่างประเทศ, กรม. (2552). *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. กรุงเทพมหานคร: กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์.
- พัฒนาฝีมือแรงงาน, กรม. (2556). *โครงการที่ปรึกษาเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- วิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, สถาบัน. (2553). *โครงการศึกษากรอบความร่วมมือการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานไทยใน 32 ตำแหน่งงานภายใต้ข้อตกลงอาเซียน*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- ชินชนก โควีนท์, ฤติรัตน์ ชุชนะโชติ และมณีนรัตน์ เอกโยคยะ. (2557). การพัฒนาแบบประเมินด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน. *วารสารการวิจัยสังคมศาสตร์*, 125-132.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). *ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุข. (2551). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ. (2557). การพัฒนาระบบประเมินมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน. *วารสารการวิจัยทางสังคมศาสตร์*, 111-124.
- สถิติแห่งชาติ, สำนักงาน. (2558). *การสำรวจภาวะ การทำงานของประชากรที่วราชอาณาจักร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สถิติแห่งชาติ, สำนักงาน. (2557). *โครงการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2555*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

ภาษาอังกฤษ

- Amjad, R. (1985). *Manpower planning in Asian countries*. Singapore: Regional Institute of Higher Education and Development.
- ASEAN. (2013). *ASEAN mutual recognition arrangement (MRA) on tourism professionals handbook*. Jakarta: ASEAN Secretariat.
- ASEAN Australia Development Cooperation Program (AADCP). (2015). *ASEAN Australia development cooperation program phase II: Assessor manual (Update)*. Melbourne: William Angliss Institute.
- Balangué, E. (1978). Note on manpower assessment and planning: The Philippine experience. In International labour organization. *Manpower assessment and planning projects in Asia situation: Problem and outlook* (pp. 81-88). Geneva: Author.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological testing*. New York: Harper and Pow.
- Forojalla, S. B. (1993). *Educational planning for development*. New York: ST. Macmillan Press.
- Koloko, M. (1980). *The manpower approach to planning: Theoretical issues and evidence from Zambia*. Denver: University of Denver.
- Schwarz, A. & Villinger, R. (2004). Integrating Southeast Asia's Economics. *McKinsey Quarterly* 1, 37-47.
- World Economic Forum. (2012). *The ASEAN travel & tourism competitiveness report 2012*. Geneva: World Economic Forum.
- World Tourism Organization. (2013). *UNWTO tourism highlights 2013 Edition*. Madrid: World Tourism Organization (UNWTO).
- Yamane T. (1973). *Statistic: An introduction analysis*. New York: Harper and Row.

ผู้เขียน

นายพงศ์พันธุ์ คำพรรณ นิสิตระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาพัฒนศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร 10330
E-mail: pongpan.co@hotmail.com

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฟื่องอรุณ ปรีดีติล อาจารย์ประจำสาขาวิชาพัฒนศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร 10330
E-mail: Fuangarun.P@chula.ac.th

หมายเหตุ: งานวิจัยนี้ได้รับสนับสนุนทุน 90 ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กองทุนรัชดาภิเษกสมโภช