



# การเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย สู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

Human Resource Preparation in Thailand's Tourism  
Industry towards ASEAN Economic Community

สุทธราลินี จำปาจิ<sup>1</sup>

## บทคัดย่อ

ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์และการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อันก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมของภูมิภาค โดยปัจจัยสำคัญอันเป็นพื้นฐานของการพัฒนาในทุกรูปแบบคือ “ทุนมนุษย์” ซึ่งหากพิจารณาในประเด็นของประเทศไทย พบว่าประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางหลักทางการท่องเที่ยวและมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของอาเซียน ดังจะเห็นได้จากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนซึ่งประเทศไทยถูกกำหนดให้เป็นศูนย์กลางในด้านการท่องเที่ยวและการบิน อันสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลไทยดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพื่อผลักดันสู่ความเป็นเลิศทางศักยภาพภายใต้การก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนใน พ.ศ. 2558

**คำสำคัญ:** ทรัพยากรมนุษย์, อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำวิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง

## Abstract

Under globalization and towards ASEAN Economic Community, There will be the development in term of economic, social and cultural in the region. The important basic factor of all development is “human capital”. Thailand is the most popular tourism destination in Southeast Asia and it is significant for ASEAN tourism development. In fact, Thailand will be the center of aviation and tourism when it moves towards ASEAN Economic Community, corresponds to Thailand’s government policy. Therefore, it is necessary to prepare the human resource in Thailand’s tourism industry for the excellent potential towards ASEAN Economic Community in 2015.

**Keywords:** Human Resource, Tourism Industry, ASEAN Economic Community

## บทนำ

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนพัฒนามาจากการเป็นสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (The Association of South East Asian Nations: ASEAN) ซึ่งก่อตั้งขึ้นตามปฏิญญากรุงเทพฯ ปัจจุบันมีสมาชิกเข้าร่วมทั้งสิ้นจำนวน 10 ประเทศ อย่างไรก็ตามจากการรวมกลุ่มเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนส่งผลให้ประเทศไทยถูกกำหนดเป็นผู้ประสานงานหลักในสาขาการท่องเที่ยวและสาขาการบิน เนื่องจากความมีศักยภาพสูงในการเป็นศูนย์กลางทางการท่องเที่ยว ความได้เปรียบในเชิงภูมิศาสตร์ ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรการท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่เพียงพอ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2556) โดยในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการขยายตัวสูง มีบทบาทสำคัญในการนำมาซึ่งแหล่งเงินตราต่างประเทศ การสร้างงาน และการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) ซึ่ง พ.ศ. 2556 พบว่า มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวยังประเทศไทยจำนวนทั้งสิ้น 26,735,583 คน โดยขยายตัวร้อยละ 19.60 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ทั้งนี้สามารถก่อให้เกิดรายได้มูลค่ามหาศาลจำนวนทั้งสิ้น 1.167 ล้านล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา: กรมการท่องเที่ยว, 2556) อย่างไรก็ตามจากการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่าประเทศในกลุ่มสมาชิกได้ทำพิธีลงนามข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพในสาขาบริการวิชาชีพการท่องเที่ยว (MRA on Tourism Professionals) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพสาขาการท่องเที่ยวภายในภูมิภาคอาเซียนและยังช่วยผลักดันให้การศึกษา/การฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพในประเทศสมาชิกอาเซียนมีความสอดคล้องกัน รวมถึงมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับกันในกลุ่มประเทศสมาชิก ซึ่งผู้ที่ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพจะมีสิทธิ์ในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ แต่ทั้งนี้ยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงาน (ศูนย์ข้อมูลความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, 2555)

นอกจากนี้สาระสำคัญของ MRA บุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน พบว่า ได้กำหนดให้ประเทศสมาชิกมีการพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในตำแหน่งต่างๆ (ASEAN Common Competency Standard for Tourism Professionals: ACCSTP) โดยใช้คุณสมบัติ การศึกษา การฝึกอบรม ประสบการณ์ในการทำงานเป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรองมาตรฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ซึ่งประกอบด้วย 2 สาขาหลักคือ สาขาที่พัก (ธุรกิจโรงแรม) และสาขาการเดินทาง (ธุรกิจนำเที่ยว)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พ.ศ. 2558 จะก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อ “ทรัพยากรมนุษย์” ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยทั้ง 2 สาขาหลัก ซึ่งหากพิจารณาสถานการณ์ในภาพรวมพบว่า พ.ศ. 2556 ได้ขาดแคลนบุคลากรทางการท่องเที่ยวสาขาที่พักในระดับปฏิบัติการประมาณ 1 ล้านคน นอกจากนี้แล้วบุคลากรทางการท่องเที่ยวทั้ง 2 สาขาหลักยังขาดทักษะในการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษ และหากพิจารณาประเด็นของบุคลากรที่กำลังสำเร็จการศึกษาทั้งในสาขาที่พักและสาขาการเดินทาง พบว่า มีข้อจำกัดในการทำงานโดยวิชาที่เรียนหลากหลายมากเกินไป ซึ่งไม่สามารถพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงาน รวมทั้งขาดความแม่นยำในความรู้พื้นฐานที่จำเป็นต่ออาชีพ อย่างไรก็ตามการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนใน พ.ศ. 2558 จะนำมาซึ่งการเคลื่อนย้ายบุคลากรทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยทั้ง 2 สาขาที่มีความสามารถไปยังประเทศอาเซียนที่ได้รับค่าตอบแทนสูงกว่า เช่น ประเทศสิงคโปร์และประเทศมาเลเซีย (กรมการท่องเที่ยว, 2555) อีกทั้งบุคลากรทางการท่องเที่ยวจากบางประเทศอันได้แก่ ประเทศฟิลิปปินส์ ต้องการเข้ามาทำงานในประเทศไทยโดยไม่เกี่ยงเรื่องค่าตอบแทน

ดังนั้นบทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสถานการณ์ (SWOT Analysis) ในภาพรวมของทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยสาขาที่พักและสาขาการเดินทาง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการเตรียมความพร้อมและสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันภายใต้การก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พ.ศ. 2558

## แนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

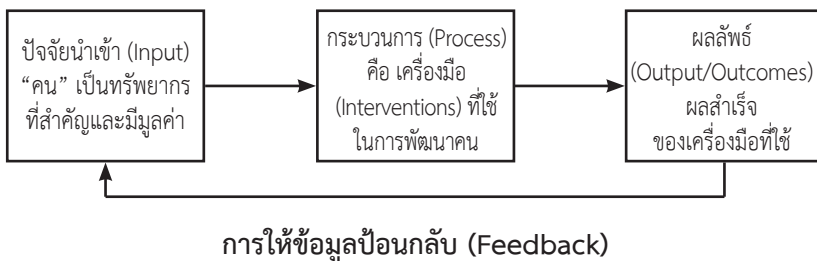
บทความวิชาการเรื่อง การเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และข้อมูลประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ดังนี้

### 1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Chalofsky (1992, P.175) กล่าวว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ศาสตร์และศิลป์ของการเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้ของตัวบุคคล กลุ่ม และองค์การ โดยผ่านรูปแบบการพัฒนาและเครื่องมือต่าง ๆ ที่จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานและความก้าวหน้าในองค์การ

Swanson (1995, P.49) กล่าวว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการของการพัฒนาและการค้นหาความสามารถของพนักงาน ด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ในการพัฒนาองค์การ การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานโดยมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2551, น.19-20) ได้อธิบายถึงความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังภาพแสดงต่อไปนี้



นอกจากนี้ Sredl & Rothwell (1987) ได้กล่าวถึงวิธีการในการจัดทำกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไว้ดังต่อไปนี้

- (1) ระบุให้ชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- (2) ประเมินสภาพหรือเงื่อนไขในการทำงานในปัจจุบัน ซึ่งเป็นปัจจัยภายใน (Internal Factors) อะไรเป็นจุดแข็ง (Strength) และจุดอ่อน (Weakness) ขององค์การในแง่ของทักษะของพนักงาน
- (3) ตรวจสอบปัจจัยภายนอก (External Factors) ว่าปัจจัยใดถือได้ว่าเป็นโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงองค์การ กลุ่ม ลักษณะงาน
- (4) เปรียบเทียบจุดแข็งและจุดอ่อนในด้านทักษะของพนักงานกับโอกาสและอุปสรรคในอนาคตที่อาจเกิดขึ้น
- (5) กำหนดแผนกลยุทธ์องค์การในระยะยาว (Long-Term Organizational Strategy) สำหรับงานในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งแผนงานดังกล่าวจะต้องมีส่วนช่วยในการเตรียมความพร้อมของคนและองค์การในอนาคตไว้ด้วย
- (6) นำแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาประยุกต์ใช้ในองค์การ โดยผ่านเครื่องมือการพัฒนากลยุทธ์และการพัฒนาพนักงานในรูปแบบต่างๆ
- (7) ประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปคำจำกัดความของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่าหมายถึง กระบวนการหรือวิธีการในการเพิ่มศักยภาพของตัวบุคคลผ่านเครื่องมือทางการเรียนรู้และการพัฒนา และจากแนวคิดข้างต้นสามารถนำมาซึ่งกรอบของแนวทางการเตรียมความพร้อมทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาที่พักและสาขาการเดินทาง โดยผู้ศึกษาได้ทำการประยุกต์จากกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ Sredl & Rothwell (1987) ดังนี้

แนวทางการเตรียมความพร้อมทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยสาขาที่พักและสาขาการเดินทาง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย

- (1) การกำหนดวัตถุประสงค์ของการเตรียมความพร้อมทรัพยากรมนุษย์
- (2) ประเมินสถานการณ์ (SWOT Analysis) ในภาพรวมของทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยสาขาที่พักและสาขาการเดินทาง
- (3) กำหนดแนวทางการเตรียมความพร้อมของทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (AEC) ของสาขาที่พักและสาขาการเดินทางเพื่อนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพ

## 2. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry) เป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ (นิศา ชัชกุล, 2551, น.7) ที่มีขอบข่ายกว้างครอบคลุมทั้งในส่วนขององค์การภาครัฐและองค์กรเอกชนที่สร้างขึ้นเพื่อให้บริการและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้สินค้าที่เกิดจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะเป็นผลผลิตที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถสัมผัสได้แต่จะมุ่งเน้นการบริการซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจ (Stevens, 1990, P.422) โดยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ได้แก่ ธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจด้านที่พักและโรงแรม ธุรกิจร้านอาหารภัตตาคาร ธุรกิจนำเที่ยว (วินิจ วีรยางกุล, 2532, น.3) และธุรกิจของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง (สุดาพร ชูติธรานนท์, 2542, น.42) อย่างไรก็ตามเนื่องด้วยกลุ่มสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้ทำพิธีลงนามข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพในสาขาบริการวิชาชีพการท่องเที่ยว (MRA on Tourism Professionals) ซึ่งประกอบด้วย 2 สาขาหลักคือ สาขาที่พักและสาขาการเดินทาง ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาซึ่งจะ

ครอบคลุมเฉพาะสาขาที่พัก (ธุรกิจโรงแรม) และสาขาการเดินทาง (ธุรกิจนำเที่ยว) ดังนี้

## 2.1 สาขาที่พัก (ธุรกิจโรงแรม)

พระราชบัญญัติโรงแรมของประเทศไทย พ.ศ. 2547 ในมาตรา 4 ให้คำจำกัดความว่า โรงแรมหมายถึง สถานที่พักที่จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ เพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นโดยมีค่าตอบแทน

(1) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐหรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้โดยมิใช่เป็นการหาผลกำไร หรือรายได้มาแบ่งปันกัน

(2) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น

(3) สถานที่พักอื่นใดที่กำหนดในกฎกระทรวง

อย่างไรก็ตาม โครงสร้างในแต่ละแผนกของโรงแรมทั่วไปที่มีความเป็นมาตรฐานในด้านการบริหารงานและการบริการจะมีโครงสร้างของแผนผังองค์กร ซึ่งมีความรับผิดชอบแต่ละส่วนดังนี้ (นิศา ชัชกุล, 2551 น.187-189)

1. ระบบบริหารที่มีผู้บังคับบัญชาสูงสุดเป็นผู้จัดการใหญ่หรือผู้จัดการทั่วไป (The General Manager) แต่บางโรงแรมใหญ่หรือโรงแรมที่เป็นรูปแบบของคณะกรรมการเรียกว่า กรรมการผู้จัดการ (Managing Director)

2. แผนกห้องพัก บางโรงแรมที่เป็นโรงแรมใหญ่จะมีผู้จัดการแผนกห้องพัก แต่จะแยกเป็นแผนกย่อย คือ แผนกส่วนหน้า และแผนกแม่บ้าน และบางโรงแรมจะให้ฝ่ายช่างอยู่ในความควบคุมดูแลของแผนกแม่บ้าน บางโรงแรมที่เป็นโรงแรมขนาดกลางหรือขนาดเล็กจะไม่มีแผนกห้องพัก นั่นคือ แผนกส่วนหน้าและแผนกแม่บ้านจะเป็นอิสระต่อกันแต่หัวหน้าแผนกอยู่ในความบังคับบัญชาของผู้จัดการใหญ่

3. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม เป็นแผนกที่ควบคุมดูแลด้านอาหาร เครื่องดื่มทุกๆส่วนที่มีบริการในโรงแรม เช่น ห้องอาหาร บาร์ ห้องจัดเลี้ยงต่างๆ

4. แผนกบัญชี เป็นแผนกที่ควบคุมดูแลในด้านการรับและเบิกจ่ายของ โรงแรมทั้งหมด การควบคุมการเงิน การจ่ายเงินเดือน การติดต่อกำกับบริษัท นำเที่ยว ธนาคารหรือแหล่งเงินทุน

5. แผนกบุคคลและฝึกอบรม เป็นแผนกที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร โดยดูแล ความรับผิดชอบในการรับพนักงานเข้าทำงาน การฝึกอบรมพนักงาน เป็นต้น

6. แผนกช่าง เป็นแผนกที่ควบคุมดูแลตกแต่งซ่อมแซมและบำรุงรักษา อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆในโรงแรม

7. แผนกขายและการตลาด เป็นแผนกที่ต้องหาตลาดลูกค้าให้เข้ามาใช้ บริการและประสานงานกับแผนกอื่นๆในโรงแรมเพื่อวางแผนการขายร่วมกัน

8. แผนกอื่นๆ เช่น แผนกประชาสัมพันธ์ (บางแผนกจะรวมเข้าอยู่แผนก ขายและการตลาด) แผนกจัดเลี้ยงที่แยกออกมาต่างหากสำหรับโรงแรมที่เน้นเรื่อง การขายห้องจัดเลี้ยงห้องประชุม

ทั้งนี้ในการจัดรูปแบบโครงสร้างในแต่ละโรงแรมนั้นไม่มีผิดถูกเพราะ รูปแบบการแบ่งแผนกต่างๆออกเป็นกี่แผนกมากน้อยขึ้นอยู่กับนโยบายของ องค์กร (Foster, 1993, P.67)

อย่างไรก็ตามในการประกอบธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องอาศัยมีบุคลากรที่มี คุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงานในแต่ละแผนก โดยฉัฐขจรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม: กรณีศึกษา โรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ส่วนหนึ่งจากการศึกษาทำให้ ทราบถึงกรอบพื้นฐานของมาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในงาน โรงแรมใน 4 ด้าน ได้แก่ (1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ การมีกิริยามารยาท ที่สุภาพเรียบร้อย การสื่อสารที่มีความถูกต้อง ชัดเจน มีความกระฉับกระเฉงว่องไว ในการทำงาน และการวางตัวอย่างเหมาะสมตามกาลเทศะ (2) มาตรฐานด้าน คุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ การมีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี การปฏิบัติ งานด้วยความละเอียดรอบคอบ และการมีวินัย (3) มาตรฐานด้านความรู้ ความ สามารถทั่วไป ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสถานประกอบการที่พักรวมและ

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และ (4) มาตรฐานด้านความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศนอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้น้อย 1 ภาษา ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ และความสามารถในการใช้ภาษาท่าทาง นอกจากนี้จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) ยังได้กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานในกิจการบริการทุกคนล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการทั้งสิ้นไม่ว่าจะเป็นพนักงานทำความสะอาดห้องพัก พนักงานขนสัมภาระ หัวหน้าพ่อครัว พนักงานเสิร์ฟอาหาร พนักงานต้อนรับส่วนหน้า ฯลฯ บุคคลเหล่านี้ต่างต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่งในลักษณะของผู้อยู่เบื้องหลังการบริการหรือผู้ให้การบริการที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรงเป็นประจำ ซึ่งพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการไม่ว่าจะทางใดย่อมมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการ ด้วยเหตุนี้ผู้ปฏิบัติงานบริการจึงจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเต็มความสามารถ เพราะลูกค้าจะมองเห็นภาพพจน์ของธุรกิจได้อย่างชัดเจนจากการแสดงออกของบุคลากรในองค์กรนั้น

## 2.2 สาขาการเดินทาง (ธุรกิจนำเที่ยว)

พระราชบัญญัติ ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ มาตราที่ 3 พ.ศ. 2551 ให้ความหมายของ “ธุรกิจนำเที่ยว” ว่าหมายถึง ธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวหรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้มีบริการหรืออำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง อันได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ หรือ บริการอื่นๆ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง โดยธุรกิจนำเที่ยวสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ตัวแทนการท่องเที่ยว (Travel Agent) คือ องค์กรที่รับหรือนำรายการนำเที่ยวที่ผลิตโดยบริษัทจัดนำเที่ยวมาขายโดยรับค่านายหน้าเป็นการตอบแทน ในบางกรณีอาจไม่ได้ค่าตอบแทนแต่อาจจะได้รายการนำเที่ยวในราคาต่ำพิเศษ
2. บริษัทจัดนำเที่ยว (Tour Operator) คือ บริษัทที่ผลิตรายการนำเที่ยว

เอง หรือการซื้อบริการท่องเที่ยวจากผู้ผลิตสินค้าทางการท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร บัตรเข้าชมแหล่งท่องเที่ยว การบริการขนส่ง แล้วนำมาคิดต้นทุนบวกกำไร และนำมากำหนดเป็นราคาขายในรูปแบบเหมาจ่ายให้กับตัวแทนการท่องเที่ยว

สำหรับธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยส่วนใหญ่มีรูปแบบผสมระหว่างตัวแทนการท่องเที่ยวและบริษัทจัดนำเที่ยวเพราะจะทำให้บริษัทมีความสามารถในการทำการตลาดคือเป็นได้ทั้งตัวแทนขายและเป็นทั้งผู้ผลิตเอง อย่างไรก็ตามหากพิจารณาในส่วนของการบริหารงานของธุรกิจนำเที่ยวจะเห็นได้ว่าสามารถแบ่งหน้าที่และภาระงานได้อย่างชัดเจน ดังต่อไปนี้ (พิมพ์พรรณ สุจารินพงษ์, 2553, น.12-13)

#### 1. แผนกบริหาร

เป็นแผนกที่ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย วางแผน ตรวจสอบ ควบคุมการบริหารจัดการและดำเนินการของธุรกิจนำเที่ยวทั้งหมด ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง เช่น กรรมการผู้จัดการ และผู้จัดการทั่วไป เป็นต้น

#### 2. แผนกนำเที่ยว

เป็นแผนกที่ทำหน้าที่จัดรายการนำเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยคำนึงถึงงบประมาณ คุณภาพ และความเหมาะสมตามลักษณะของการจัดนำเที่ยว

#### 3. แผนกจอง

เป็นแผนกที่ทำหน้าที่รับจองและติดต่อกับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น จองและติดต่อตัวแทนทาง โรงแรมที่พัก ร้านอาหาร แหล่งท่องเที่ยว แหล่งสินค้าที่ระลึก

#### 4. แผนกขายและการตลาด

เป็นแผนกที่ทำหน้าที่ขายสินค้าของบริษัท เช่น รายการนำเที่ยว ตัวเดินทางโดยสาร ขายของที่ระลึก การให้เช่ารถจักรยานยนต์ รวมไปถึงการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทำการตลาดให้กับลูกค้าและบุคคลที่สนใจทั้งภายในและต่างประเทศ

## 5. แผนการเงิน

เป็นแผนกที่จัดการเกี่ยวกับรายรับรายจ่ายภายในบริษัท ท่างการเงินของค่าใช้จ่ายต่างๆ รวมถึงการเขียนรายละเอียดของค่าใช้จ่ายทุกอย่างของการจัดนำเที่ยวในแต่ละครั้ง

## 6. แผนบุคลากร

เป็นแผนกที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงานในบริษัทให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน รับผิดชอบเกี่ยวกับการฝึกอบรมให้กับพนักงาน และดูแลเกี่ยวกับเอกสารประวัติของพนักงานทั้งหมดภายในบริษัท

ทั้งนี้ในการประกอบธุรกิจจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดและประสบผลสำเร็จ อันได้แก่มีความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษเป็นอย่างดีเนื่องจากเป็นภาษาสากลที่ทั่วโลกนิยมใช้ในการสื่อสาร และคุณสมบัติสำคัญในการทำงานด้านนี้ที่ขาดไม่ได้คือ มีความพร้อมในการให้บริการ ใจรักในงานบริการ การมีบุคลิกที่ดีทั้งภายในและภายนอกมีหน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ (พิมพ์พรณ สุจาริณพงษ์, 2553, น.7) นอกจากนี้แล้ว พนักงานตัวแทนการท่องเที่ยวที่ดีควรเป็นที่ปรึกษาส่วนตัวของลูกค้าในเรื่องการเดินทางท่องเที่ยว มีความรู้ความชำนาญในเรื่องของการเดินทางท่องเที่ยว สามารถจัดหาบริการเดินทางให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละคน มีความรู้เรื่องภูมิศาสตร์และแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เป็นอย่างดี มีความรู้เรื่องการสำรองที่นั่งบนเครื่องบินและการสำรองที่พักในโรงแรม มีความรู้เกี่ยวกับราคาที่พักรม ร้านอาหาร สถานประกอบการที่เกี่ยวข้อง ตื่นตัวติดตามข่าวสารบ้านเมือง เหตุการณ์โลกปัจจุบัน รวมถึงกฎระเบียบการเดินทางเข้าและออกในประเทศและต่างประเทศ (ฉันทิช วรรณณอม, 2547, น. 7)

## 3. ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

### 3.1 การก่อตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เกิดขึ้นจากการพัฒนาสมาคม

ประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้อาเซียนมีความเข้มแข็งในด้านต่าง ๆ ทั้งการเพิ่มอำนาจต่อรองกับคู่ค้าและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันในด้านเศรษฐกิจระดับโลก รวมถึงการส่งเสริมให้ภูมิภาคมีความเจริญมั่นคง สำหรับการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้มีการตกลงรวมกลุ่มสินค้าและบริการใน 12 สาขาสำคัญของอาเซียน (Priority Integration Sectors) โดยเป็นโครงการนำร่องบนพื้นฐานของการส่งเสริมให้เกิดการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการในสาขาต่างๆได้อย่างเสรี (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555) ทั้งนี้ได้มีการกำหนดประเทศผู้ประสานงานหลัก (Country Coordinators) ในแต่ละสาขาดังนี้

ตารางที่ 1 ประเทศผู้ประสานงานหลัก (Country Coordinators)

|                |                               |
|----------------|-------------------------------|
| 1. อินโดนีเซีย | ผลิตภัณฑ์ยานยนต์ ผลิตภัณฑ์ไม้ |
| 2. มาเลเซีย    | ผลิตภัณฑ์ยาง ผลิตภัณฑ์สิ่งทอ  |
| 3. พม่า        | ผลิตภัณฑ์เกษตร ผลิตภัณฑ์ประมง |
| 4. ฟิลิปปินส์  | อิเล็กทรอนิกส์                |
| 5. สิงคโปร์    | เทคโนโลยีสารสนเทศ สุขภาพ      |
| 6. ไทย         | การท่องเที่ยว การบิน          |
| 7. เวียดนาม    | โลจิสติกส์                    |

ที่มา : กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ (2555)

### 3.2 ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนกับบุคลากรทางการท่องเที่ยว

ในการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีอาเซียนได้มีกลไกข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพหรือ MRA (ASEAN Mutual Recognition Arrangement) โดย MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนมีวัตถุประสงค์เช่นเดียวกับ MRA วิชาชีพอื่น (ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ม.ป.ป) คือ อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพสาขาการท่องเที่ยว ในภูมิภาคอาเซียนและช่วยผลักดันให้การศึกษา/การฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพในประเทศสมาชิกอาเซียนสอดคล้องกันรวมถึงมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในกลุ่ม

ประเทศสมาชิกได้ ทั้งนี้ผู้ที่ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าวมีสิทธิในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ แต่ยังคงปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงาน

สำหรับสาระสำคัญของ MRA บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนได้กำหนดให้ประเทศสมาชิกพิจารณาสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนในตำแหน่งต่างๆ (ASEAN Common Competency Standard for Tourism Professionals: ACCSTP) โดยใช้คุณสมบัติ การศึกษา การฝึกอบรม ประสบการณ์ในการทำงานเป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรองมาตรฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ทั้งนี้การกำหนดสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการบริการในภาคท่องเที่ยวและอำนวยความสะดวกในการดำเนินการตามข้อตกลง MRA ในประเทศสมาชิกอาเซียนให้เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งจะครอบคลุมตำแหน่งงานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว แบ่งเป็น 2 สาขาหลักคือ สาขาที่พัก (ธุรกิจโรงแรม) และสาขาการเดินทาง (ธุรกิจนำเที่ยว) ดังนี้

## 1. สาขาที่พัก (Hotel Services) จำนวน 4 แผนก ได้แก่

1.1 แผนกต้อนรับ ได้แก่ ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า, หัวหน้าแผนกต้อนรับส่วนหน้า, พนักงานต้อนรับ, พนักงานรับโทรศัพท์, พนักงานยกกระเป๋า

1.2 แผนกแม่บ้าน ได้แก่ ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน, ผู้จัดการฝ่ายซักรีด, ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก, พนักงานซักรีด, พนักงานดูแลห้องพัก, พนักงานทำความสะอาด

1.3 แผนกประกอบอาหาร ได้แก่ หัวหน้าพ่อครัว, รองหัวหน้าพ่อครัว, ผู้ช่วยพ่อครัว, พ่อครัวงานขนมหวาน, ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน, พ่อครัวงานขนมปัง, พ่อครัวงานงานเนื้อ

1.4 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ได้แก่ ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม, ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม, หัวหน้า บริกร, พนักงานผสม

เครื่องมือ, บริการ

## 2. สาขาการเดินทาง (Travel Services) จำนวน 2 สาขา ได้แก่

2.1 ตัวแทนการท่องเที่ยว ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป, ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป, หัวหน้าที่ปรึกษาการเดินทาง, ที่ปรึกษาการเดินทาง

2.2 บริษัทจัดนำเที่ยว ได้แก่ ผู้จัดการธุรกิจ, ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด, ผู้จัดการฝ่ายบัญชี, ผู้จัดการฝ่ายตัว, ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว

### จากแนวคิดสู่แนวทางการเตรียมความพร้อมของทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประเทศไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

การกำหนดแนวทางการเตรียมความพร้อมของทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประเทศไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะกำหนดวัตถุประสงค์ของการเตรียมความพร้อมทรัพยากรมนุษย์ การประเมินสถานการณ์ (SWOT Analysis) ในภาพรวมของทรัพยากรมนุษย์อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยสาขาที่พักและสาขาการเดินทาง รวมถึงนำเสนอแนวทางในการเตรียมความพร้อมของ “ทรัพยากรมนุษย์” ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประเทศไทยทั้ง 2 สาขา ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

#### 1. กำหนดวัตถุประสงค์ของการเตรียมความพร้อมทรัพยากรมนุษย์

ยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยสาขาที่พักและสาขาการเดินทางสู่ความเป็นเลิศเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

#### 2. ประเมินสถานการณ์ (SWOT Analysis) ในภาพรวมของทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย สาขาที่พักและสาขาการเดินทาง

การประเมินสถานการณ์ (SWOT Analysis) ในภาพรวมของทรัพยากรมนุษย์อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขต

ของการประเมินสถานการณ์เฉพาะภาพรวมของสาขาที่พักและสาขาการเดินทางซึ่งสอดคล้องตามข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพในสาขาบริการวิชาชีพการท่องเที่ยว (MRA on Tourism Professionals) โดยมิได้เจาะจงตำแหน่งงานใดตำแหน่งหนึ่งเนื่องด้วยข้อจำกัดของแหล่งข้อมูล ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

## 2.1 จุดแข็ง (Strengths)

(1) ลักษณะของคนไทยโดยความมีอัธยาศัยที่ดี เป็นมิตร สุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส รวมกันเป็นเอกลักษณ์ที่เรียกว่า “Thainess” เป็นหัวใจของการบริการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2551) และไม่มีชาติใดที่สามารถลอกเลียนแบบและแข่งขันได้โดยจุดเด่นนี้สามารถสร้างความได้เปรียบในการให้บริการ ด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการให้เป็นที่ยอมรับและยอมรับในระดับโลก อันเป็นพื้นฐานลักษณะนิสัยแก่บุคลากรสาขาที่พักและสาขาการเดินทาง

(2) ศักยภาพของบุคลากรที่ทำงานในโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้กำลังบุคลากรในสาขาที่พักของไทยโดยรวมทั้ง 4 แผนกสามารถทำงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์/ความชำนาญ เพราะอายุงานมีมากและมีอัตราการเข้า-ออกงาน (turn-over) ต่ำ (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2553)

(3) บริษัทนำเที่ยวที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ มีเงินทุนหมุนเวียนสามารถที่จะสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในแต่ละตำแหน่งงานให้มีศักยภาพได้อย่างต่อเนื่อง

## 2.2 จุดอ่อน (Weaknesses)

(1) บุคลากรทางการท่องเที่ยวสาขาที่พักและสาขาการเดินทางขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษ โดยจะเห็นได้ว่าบุคลากรทางการท่องเที่ยวของประเทศสิงคโปร์ ประเทศฟิลิปปินส์ ประเทศมาเลเซีย ประเทศอินโดนีเซียและ

ประเทศพม่า ส่วนใหญ่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดีกว่าบุคลากรทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย (กรมการท่องเที่ยว, 2555)

(2) บุคลากรทางการท่องเที่ยวสาขาที่พักที่กำลังสำเร็จการศึกษาจะมีข้อจำกัดในการทำงาน โดยวิชาที่เรียนหลากหลายมากเกินไปซึ่งไม่สามารถพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานทำให้ต้องเสียเวลาในช่วงแรกของการทำงานไปกับการฝึกฝนทักษะและเรียนรู้งานจากองค์กร นอกจากนี้ นักศึกษาส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความชำนาญและทักษะที่จำเป็นในวิชาชีพบริการ เช่น ขาดทัศนคติที่ดีและความอดทนในการทำงาน ขาดทักษะด้านการบริหารองค์กรและการวางแผนอย่างเป็นระบบ เป็นต้น (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2554)

(3) การขาดแคลนแรงงานในสาขาที่พัก จากผลการสำรวจสถานะการทำงานของผู้มีงานทำในประเทศไทย โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในปีพ.ศ. 2555 พบว่า มีการจ้างงานในสาขาโรงแรมและภัตตาคาร จำนวน 2.3 ล้านคน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555) ซึ่งแม้ดูเหมือนจะเป็นตัวเลขการจ้างงานที่ค่อนข้างสูง แต่ทั้งนี้หากพิจารณาในปีพ.ศ.2556 ภาคธุรกิจโรงแรมของประเทศไทยมีการขยายตัวต่อเนื่อง ซึ่งต้องเผชิญกับปัญหาการขาดแคลนแรงงานด้านปฏิบัติการประมาณ 1 ล้านคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน 4 สาขาหลักได้แก่ 1.สาขาการต้อนรับส่วนหน้า 2.งานแม่บ้าน 3.การต้อนรับในห้องอาหาร และ 4.การผลิตอาหารสู่ระบบโรงแรม (ปิยะมาน เตชะไพบูลย์, 2556) โดยปิยะมาน เตชะไพบูลย์ (2556) ได้ให้ความเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการขาดแคลนแรงงานของบุคลากรสาขาที่พักในปัจจุบัน ได้แก่ การขาดทัศนคติเชิงบวกของนักศึกษาต่อการบริการ ค่านิยมต่ออาชีพบริการและบุคลากรที่ผลิตได้ไม่ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ นอกจากนี้ จากการจัดการสัมมนาสัญจร ASEAN MRA โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2556) ได้นำมาสู่ข้อมูลที่ตรงกันโดยในภาพรวมพบว่า บุคลากรทางการท่องเที่ยวสาขาที่พักของประเทศไทย ยังมีความขาดแคลนในเชิงปริมาณในบางตำแหน่งโดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ อันได้แก่ งาน

แม่บ้าน พนักงานซักรีด อย่างไรก็ตามประเด็นเรื่องการขาดแคลนแรงงานระดับปฏิบัติการที่พบอีกปัญหาหนึ่ง คือ ลักษณะของบุคคลที่ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมในการเลี้ยงดู เช่น เด็กต่างชาติจะมีการทำงานตั้งแต่เด็ก ต้องดูแลตัวเอง ภูมิใจในการเป็นพนักงานทำความสะอาด แต่คนไทยไม่ได้มีการเลี้ยงดูอย่างนั้น มีการดูแลอย่างดีจนจบมหาวิทยาลัย และไม่อยากเป็นพนักงานทำความสะอาด เป็นเรื่องของวัฒนธรรมและการศึกษาที่ไม่ได้ปูพื้นฐานในการทำงาน ไม่ได้ฝึกให้มีการรับผิดชอบตัวเองในการทำงาน (กรมการท่องเที่ยว, 2555)

(4) บุคลากรสาขาการเดินทางที่กำลังสำเร็จการศึกษาโดยยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานย่อมมีข้อจำกัดในการทำงาน โดยขาดความแม่นยำในความรู้พื้นฐานที่จำเป็นต่ออาชีพ เช่น เนื้อหาวิชาด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ในส่วนของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียน ความรู้ด้านวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ของประเทศสมาชิกอาเซียน รวมถึงหลักสูตรของบางสถาบันการศึกษามีการจัดการเรียนการสอนแต่ทฤษฎีไม่มีการนำนักศึกษาลงปฏิบัติในภาคสนาม (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2554)

(5) บริษัทนำเที่ยวที่เป็นบริษัทขนาดเล็ก มีเงินทุนน้อย ทำให้ต้องจ้างบุคลากรสาขานำเที่ยวโดยเน้นค่าจ้างถูกและขาดงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรอันส่งผลต่อศักยภาพของบุคลากรเมื่อเทียบกับบริษัทนำเที่ยวที่มีขนาดใหญ่และมีเงินทุนหมุนเวียนมากกว่าโดยสามารถพัฒนาบุคลากรได้อย่างต่อเนื่อง (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2554)

## 2.3 โอกาส (Opportunities)

(1) การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอาจทำให้มีการดึงดูดบุคลากรทั้งสาขาที่พักและสาขาการเดินทางของประเทศไทยไปทำงานต่างประเทศ แต่เมื่อบุคลากรเหล่านี้ก็กลับมาทำงานด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยก็สามารถนำความรู้และประสบการณ์กลับมาพัฒนาในตำแหน่งงานของตนเองได้ (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ, ม.ป.ป.)

(2) การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เป็นโอกาส

ในการขยายธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ อาทิเช่น การเชื่อมโยงเครือข่ายบริการทางการท่องเที่ยวภายในภูมิภาค อันผลักดันให้สัดส่วนการจ้างงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสาขาที่พักและสาขาการเดินทางขยายตัวเพิ่มสูงขึ้นและมีโอกาสเข้าถึงตลาดในอาเซียนที่มีขนาดใหญ่ (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2554)

(3) การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้นำมาซึ่งข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ACCSTP) ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรด้านการท่องเที่ยวทั้งสาขาที่พักและสาขาการเดินทางของประเทศไทยในการทำงานภายในอาเซียน รวมทั้งก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในด้านการศึกษา และการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเพื่อมุ่งสู่ศักยภาพในระดับสากล (สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว, 2554)

## 2.4 อุปสรรค (Threats)

(1) เนื่องจากความแตกต่างด้านค่าแรง จึงก่อให้เกิดภาวะสมองไหลโดยการเคลื่อนย้ายบุคลากรสาขาที่พักและสาขาการเดินทางที่มีศักยภาพอย่างเสรีในแต่ละประเทศสมาชิกไปยังประเทศที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า อันได้แก่ประเทศสิงคโปร์และประเทศมาเลเซีย (กรมการท่องเที่ยว, 2555)

(2) บุคลากรทางการท่องเที่ยวจากประเทศเพื่อนบ้านบางประเทศต้องการเข้ามาทำงานในประเทศไทยโดยไม่เกี่ยงเรื่องค่าตอบแทน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาที่พัก ทั้งนี้ประเทศคู่แข่งที่น่าจับตามองว่าจะเข้ามาแย่งงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในสาขาที่พักคือประเทศฟิลิปปินส์ เนื่องจากสถานศึกษาด้านการโรงแรมของประเทศฟิลิปปินส์มีการสอนภาษาต่างประเทศมากถึง 4 ภาษารวมทั้งยังมีสถาบันที่เปิดสอนด้านการโรงแรมเป็นจำนวนมากจึงทำให้เกิดการผลิตนักศึกษาเกินความต้องการ ดังนั้น หากเข้าสู่ประชาคมอาเซียนจะทำให้เกิดปัญหาแรงงานด้านท่องเที่ยวทะลักเข้าประเทศไทย ซึ่งแนวโน้มของสถานประกอบการโรงแรมส่วนใหญ่ก็พร้อมจะรับบุคลากรต่างชาติเหล่านี้เพราะถือว่าได้รับบุคลากร

ที่มีคุณภาพดีแต่มีค่าจ้างต่ำ (กรมการท่องเที่ยว, 2555) โดยจากประเด็นดังกล่าวก่อให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้นในการแสวงหาตำแหน่งงานซึ่งเป็นเหตุทำให้บุคลากรสาขาที่พักของประเทศไทยว่างงานในอัตราที่มากขึ้น

### 3. กำหนดแนวทางการเตรียมความพร้อมแก่ทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (AEC) สาขาที่พักและสาขาการเดินทางเพื่อนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพ

จากการประเมินสถานการณ์ในภาพรวมของบุคลากรทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยสาขาที่พักและสาขาการเดินทาง (SWOT Analysis) ทำให้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ทั้งนี้ได้นำมาซึ่งการกำหนดแนวทางการเตรียมความพร้อมแก่ทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้ง 2 สาขา ดังนี้

#### 3.1 การเตรียมความพร้อมของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงาน

##### (1) การทบทวนและปรับหลักสูตรในสถานศึกษา

##### (1.1) สาขาที่พัก

ทางสถาบันการศึกษาควรมีการทบทวนและปรับเนื้อหา รวมทั้งรูปแบบการเรียนการสอนโดยมุ่งเน้นการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับการนำมาใช้ในการทำงาน ทั้งนี้อาจมีการร่วมมือหรือกับธุรกิจด้านที่พักในการพัฒนาหลักสูตรการศึกษาร่วมกัน นอกจากนี้ในหลักสูตรควรมุ่งเน้นความรู้ที่สามารถนำมาใช้ได้ในการทำงาน ได้แก่ ทักษะด้านการบริหารองค์กรและการวางแผนอย่างเป็นระบบ การใช้งานของระบบโปรแกรมสารสนเทศสำหรับโรงแรม เป็นต้น อย่างไรก็ตามในรูปแบบการเรียนการสอนควรมีการลงมือปฏิบัติจริง เช่น การศึกษาดูงาน การกำหนดให้นักศึกษาได้มีการฝึกงาน/ฝึกประสบการณ์กับธุรกิจโรงแรมแผนกต่างๆ ในระยะเวลาตั้งแต่ 4 เดือนเป็นต้นไป เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้ชีวิตการทำงานที่แท้จริง

##### (1.2) สาขาการเดินทาง (ธุรกิจนำเที่ยว)

สถาบันการศึกษาควรมีการจัดการเรียนการสอนโดยมีเนื้อหาในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวจากกลุ่มอาเซียน ประเด็นด้าน

ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมของกลุ่มประเทศอาเซียน รวมทั้งการกำหนดให้นักศึกษาในสาขามีประสบการณ์ในภาคสนามโดยการฝึกงานกับธุรกิจนำเที่ยวในแผนกต่างๆ ในระยะเวลาตั้งแต่ 4 เดือนเป็นต้นไป

ทั้งนี้หากพิจารณาในภาพรวมของการเตรียมความพร้อมของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานทั้งสาขาที่พักและสาขาการเดินทาง ผู้ศึกษามองว่าควรมีการจัดอบรมหรือบรรจุเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงานและแนวทางการสร้างผลตอบแทนในการทำงานให้แก่บุคลากรสาขาที่พักและสาขาการเดินทาง ตัวอย่างเช่น การจัดหลักสูตร “การสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยทัศนคติเชิงบวก” โดยตัวอย่างเนื้อหาของหลักสูตร เช่น เปลี่ยนวิธีคิด.....พลิกชีวิต, คุณสมบัติของนักคิดเชิงบวก อันได้แก่ ทัศนคติที่ดี ความกระตือรือร้น ความเชื่อมั่น ความอดทน เป็นต้น (ปรกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์, 2555) โดยหลักสูตรควรมุ่งเน้นกิจกรรม Work Shop เสริมเพื่อการเรียนรู้ที่สามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้จริง

นอกจากนี้การเตรียมความพร้อมของบุคลากรในสถาบันการศึกษาที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานควรมีการจัดทบทวนและปรับเนื้อหาในรายวิชาที่สอดคล้องกับมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standard for Tourism Professionals: ACCSTP) อันจะส่งผลดีต่อนักศึกษาเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วจะสร้างรายได้เปรียบในการทำงานภายใต้การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

**(2) การจัดเตรียมบุคลากรทางการท่องเที่ยวสาขาที่พักและสาขาการเดินทางให้มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของภาคส่วนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการขาดแคลนเชิงปริมาณของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในปัจจุบัน ได้แก่ การขาดทัศนคติของนักศึกษาเชิงบวกต่อการบริการ คำนึงต่ออาชีพบริการ ดังนั้นสามารถเตรียมความพร้อมได้ตามแนวทางที่ได้กล่าวไปแล้วในช่วงต้น แต่ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าตำแหน่งงานที่ขาดแคลนโดยส่วนมากจะเป็น

บุคลากรระดับปฏิบัติการของสาขาที่พัก ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้นำเสนอแนวทางในการรับมือกับปัญหาดังนี้

(2.1) การสนับสนุนการผลิตบุคลากรให้ตรงต่อความต้องการของสถานประกอบการ ได้แก่ การสนับสนุนกลุ่มบริษัทเอกชนซึ่งอยู่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและมีประสบการณ์ด้านการโรงแรม โดยจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันได้มีกลุ่มเอกชนเปิดโรงเรียนการโรงแรมและการท่องเที่ยวที่เน้นพัฒนาบุคลากรกลุ่มขาดแคลนอาชีพเช่น แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office) และแผนกแม่บ้านโรงแรม (House Keeping) เพื่อรองรับปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งนี้ได้เปิดสอนในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ ระยะเวลาศึกษาไม่เกิน 1 ปี โดยผู้ศึกษาจะได้มีโอกาสฝึกงานจริงกับทางโรงแรมในเครือพันธมิตรและเมื่อจบการศึกษาแล้วยังสามารถเข้าสู่การทำงานได้ในทันที (สุภภรณ์ สุขันทอง, 2557)

(2.2) รัฐบาลควรส่งเสริมให้มีการเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตลาดแรงงานให้กับประชาชนได้รับรู้ เช่น รายได้เฉลี่ยของแต่ละตำแหน่งงานในสาขาที่พักและสาขาน่าเที่ยว ภาพการณ์ขาดแคลนแรงงานในตำแหน่งงานสาขาที่พักและสาขาน่าเที่ยวว่ามีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด ควบคู่ไปกับการให้ข้อมูลแนวโน้มของตลาดแรงงานในอนาคตเพื่อให้ผู้ที่เตรียมจะศึกษาต่อตัดสินใจว่าจะศึกษาต่อในสาขาใด รวมทั้งการปลูกฝังทัศนคติของสังคมไทยเกี่ยวกับการศึกษา จากการส่งลูกให้เรียนสูงที่สุดเท่าที่จะทำได้ มาเป็นการส่งลูกเรียนในสาขาที่เหมาะสมกับทักษะและความชอบของผู้เรียนและเลือกเรียนในสาขาที่ตลาดแรงงานมีความต้องการ (เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว, 2555)

### 3.2 การเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่อยู่ในตลาดแรงงานสาขาที่พักและสาขาน่าเที่ยวในปัจจุบัน

(1) ทักษะการใช้ภาษาของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ควรมีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาของบุคลากรในด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยทั้ง 2 สาขาเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจ

อาเซียน (AEC) ได้แก่ ทักษะด้านภาษาภาษาอังกฤษทั้งการฟัง พูด อ่าน และเขียน และภาษาสำคัญในกลุ่มอาเซียนกรณีบุคลากรทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย มีความประสงค์จะไปทำงานยังประเทศเพื่อน เช่น ภาษาบาฮาซาสำหรับตลาด อินโดนีเซียและมาเลเซีย ซึ่งสอดคล้องกับ วิลักษณ์ ศรีมาวิน (2555) กล่าวว่า ภาษา “บาฮาซา” ที่กำลังจะเป็นภาษาหลักภาษาหนึ่งในการสื่อสารของกลุ่ม ประเทศประชาคมอาเซียน รวมทั้งภาษาเวียดนามในตลาดเฉพาะกลุ่ม เป็นต้น (จรรีรัตน์ คงตระกูล, 2556)

(2) การเรียนรู้และทำความเข้าใจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในกลุ่มอาเซียนรวมทั้งวัฒนธรรมของประเทศสมาชิกอาเซียน

โดยภายหลังจากการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ส่งผลให้นักท่องเที่ยวจากกลุ่มอาเซียนมีแนวโน้มจะเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น ดังนั้นบุคลากรทางการท่องเที่ยวไทยทั้ง 2 สาขา ควรเรียนรู้และทำความเข้าใจ พฤติกรรมนักท่องเที่ยวในกลุ่มอาเซียนรวมทั้งขนบธรรมเนียมปฏิบัติของแต่ละ ประเทศสมาชิกอาเซียนซึ่งจะมีส่วนช่วยในการสร้างความประทับใจในการให้บริการนักท่องเที่ยวเหล่านั้น นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรภาคการท่องเที่ยวทั้ง 2 สาขา ที่จะออกไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนอีกด้วย

### 3.3 การแก้ปัญหาการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรีเนื่องจาก ความแตกต่างด้านค่าแรง

เนื่องจากความแตกต่างด้านค่าแรงอาจส่งผลให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวในสาขาที่พักและสาขาการเดินทางที่มีความชำนาญมีแนวโน้มเคลื่อนย้ายไปยังประเทศที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า อันได้แก่ ประเทศสิงคโปร์และประเทศมาเลเซีย ดังนั้นธุรกิจการท่องเที่ยวขนาดเดียวกันควรมีการกำหนดค่าเงินเดือนให้สอดคล้องกับตลาดแรงงานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน รวมทั้งควรผลักดันให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับตลาดแรงงานภายหลังการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งสอดคล้องกับธารังศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2555) ที่ได้กล่าวว่า การจัดการในเรื่องของโครงสร้างเงินเดือน โดยควรมีการออกแบบมาจากการสำรวจตลาดเพื่อนำ

มากำหนดกรอบการจ่ายค่าจ้างให้กับทุกตำแหน่งงานอย่างเหมาะสมและสามารถแข่งขันกับตลาดได้ โดยการทำให้โครงสร้างเงินเดือนจะต้อง “ดึงดูดคนในและจูงใจคนนอก” การสำรวจค่าตอบแทนประเทศไทย อาจต้องสำรวจค่าตอบแทนของบริษัทต่าง ๆ ในประเทศกลุ่มอาเซียนเข้ามาเปรียบเทียบเพื่อวางแผนและเพื่อป้องกันปัญหาในอนาคตซึ่งการออกแบบทำโครงสร้างเงินเดือนก็ควรจะต้องทำให้สามารถแข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้านได้ด้วย

แต่อย่างไรก็ตามผู้ศึกษายังคงมองในประเด็นของค่าแรงที่จะได้รับจากการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรีไปยังประเทศที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า อันได้แก่ ประเทศสิงคโปร์ และประเทศมาเลเซีย ซึ่งเมื่อเทียบกับค่าครองชีพที่สูงของประเทศที่บุคลากรทางการท่องเที่ยวทำงาน ทั้งนี้ก็วิชาการสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (Thailand Development Research Institute: TDRI) (2553) กล่าวว่า ไม่ควรวិพากเพราะแม้แรงงานต่างชาติจะผ่านการรับรองตามมาตรฐานอาเซียนแล้วแต่ยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงานตามปกติ เช่น การสอบการขึ้นทะเบียน การขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว เป็นต้น และในปัจจุบันมีการเคลื่อนย้ายบุคลากรทางการท่องเที่ยวในสาขาต่างๆ อยู่แล้ว ทั้งคนไทยที่ไปทำงานยังต่างประเทศซึ่งส่วนใหญ่เลือกทำงานนอกกลุ่มประเทศอาเซียน โดยสาเหตุอันเนื่องมาจากรายได้ที่ไม่แตกต่างกันมากของประเทศในกลุ่มอาเซียนจึงยังไม่จูงใจให้มีการย้ายไปทำงานเพราะเทียบกับภาระค่าใช้จ่ายอาจไม่คุ้ม ดังนั้นบุคลากรทางการท่องเที่ยวส่วนใหญ่จึงนิยมเลือกไปทำงานในประเทศที่มีผลตอบแทนสูงกว่า เช่น ประเทศในทวีปยุโรป และประเทศสหรัฐอเมริกา

### 3.4 การอบรม การทดสอบ และการประเมินองค์ความรู้รวมทั้งทักษะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวไทยตามเกณฑ์สมรรถนะของบุคลากร (ACCSTP)

ภายหลังจากที่ประเทศสมาชิกอาเซียนได้ร่วมกันพิจารณาหลักสูตรการอบรมตามเกณฑ์สมรรถนะของบุคลากร (ACCSTP) และยอมรับให้เป็นหลักสูตรที่

สมบูรณ์ ทั้งนี้ควรมีการจัดอบรมด้านความรู้และทักษะในการทำงานของบุคลากรสาขาที่พักและสาขาการเดินทางที่ได้กล่าวในข้างต้น โดยผู้ศึกษาเสนอว่าควรมีการจัดหลักสูตรอบรมอันประกอบด้วยรายละเอียดเนื้อหาที่สอดคล้องกับมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standard for Tourism Professionals: ACCSTP) รวมทั้งการทดสอบมาตรฐานฝีมือบุคลากรทางการท่องเที่ยวแห่งชาติตามเกณฑ์สมรรถนะของบุคลากร (ACCSTP) เพื่อเป็นการประเมินและวัดระดับความรู้ความสามารถของบุคลากรทางการท่องเที่ยวประเทศไทยสาขาที่พักและสาขาการเดินทาง อันจะส่งผลดีต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการท่องเที่ยวไทย

## บทสรุป

ภายใต้การก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนใน พ.ศ. 2558 จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องกำหนดแนวทางในการเตรียมความพร้อมของ “ทรัพยากรมนุษย์” ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประเทศไทยเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้จะมุ่งไปยัง 2 สาขา คือ สาขาที่พักและสาขาการเดินทาง ตามที่กลุ่มสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้ทำพิธีลงนามข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพในสาขาบริการวิชาชีพการท่องเที่ยว ทั้งนี้จากการประเมินสถานการณ์ของทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย (SWOT Analysis) โดยภาพรวมพบว่าบุคลากรทางการท่องเที่ยวสาขาที่พักและสาขาการเดินทาง ยังคงมีความขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนั้นแนวทางการเตรียมความพร้อมแก่ทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้ง 2 สาขาหลัก อันได้แก่ (1) การเตรียมความพร้อมของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงาน ซึ่งจะพิจารณาในประเด็นของการทบทวนและปรับหลักสูตรในสถานศึกษา และการจัดเตรียมบุคลากรทางการท่องเที่ยวทั้ง 2 สาขาให้มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของภาคส่วนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (2) การเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่

อยู่ในตลาดแรงงานธุรกิจท่องเที่ยวในปัจจุบันทั้งในส่วนของทักษะการใช้ภาษาของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการเรียนรู้ทำความเข้าใจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในกลุ่มอาเซียนรวมทั้งวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ของประเทศสมาชิกอาเซียน (3) การแก้ปัญหาการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรีเนื่องจากความแตกต่างด้านค่าแรง และ (4) การอบรม การทดสอบ และการประเมินองค์ความรู้รวมทั้งทักษะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวไทยตามเกณฑ์สมรรถนะของบุคลากร (ACCSTP) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการเตรียมความพร้อมของทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยทั้งสาขาที่พักและสาขาการเดินทางเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ผู้ศึกษามองว่าควรมีการเตรียมความพร้อมทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้ครอบคลุมทุกสาขาและควรเจาะลึกในรายละเอียดทุกตำแหน่งงานเพื่อให้ทราบถึงประเด็นที่จะต้องเร่งพัฒนา อันจะนำมาสู่ศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยในระดับสากล

## เอกสารอ้างอิง

### หนังสือ

- ฉันทิช วรรณณอม. (2547). *การวางแผนและการจัดรายการนำเที่ยว*. บริษัท  
เฟื่องฟ้าปรินต์ติ้ง.
- นิตา ชัชกุล. (2551). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักพิมพ์แห่ง  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมพ์พรณ สุจารินพงษ์. (2553). *การจัดนำเที่ยว*. โอ.เอส. ปรินต์ติ้ง เฮาส์.
- วินิจ วีรยางกุล. (2532). *การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ:  
ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศรัญญา วรากุลวิทย์. (2551). *ปฐมนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่  
4). สำนักพิมพ์ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา.
- อาภรณ์ ภูวितยพันธุ์. (2551). *กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ  
เอช อา เซ็นเตอร์.
- Chalofsky, N. (1992). "A Unifying Definition for the Human Resource  
Development Profession." *Human Resource Development  
Quarterly* 3,2 (August 1992).
- Foster, Dennis L. (1993). *Sales and Marketing for the Travel  
Professional*. Singapore : Mcgraw-Hill School Publishing.
- Stevens Laurence. (1990) *Guide to starting and Operating A Successful  
Travel Agency*. 3td ed. New York.
- Swason, R.A. (1995). *Foundation of human resource development*.  
Sam Francisco : Berrett-Koehler 2001.

### บทความ

- สุตาพร ชูติธรานนท์. (2542). การท่องเที่ยวกับธุรกิจการบริการ. *จุลสารการท่องเที่ยว* 18 : 2 (เมษายน-มิถุนายน): 42.

## สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬากรมการท่องเที่ยว. (2556). สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยว มกราคม-ธันวาคม 2556. สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2557, จาก <http://tourism.go.th/kb3/web/index.php?mod=WebTourism&file=details&dID=6&cID=91&dcID=22950>

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2556). สัมมนาแรงงานท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2557, จาก <http://www.chiangmainews.co.th/page/?p=151008>

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559. สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2557, จาก [www.mots.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=4147](http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=4147)

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2555). มาตรฐานร่วมสำหรับวิชาชีพที่ทำงานได้ในประเทศ AEC (MRA). สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2557, จาก <http://www.thai-aec.com/68#ixzz2x86AA9aR>

กรมการท่องเที่ยว. (2555). แผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวปี 2555-2560. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2557, จาก [www.atta.or.th/Upload/News/228/Chapter\\_1.pdf](http://www.atta.or.th/Upload/News/228/Chapter_1.pdf)

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2556). ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและโลกาภิวัตน์ : ผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย (1). สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2557, จาก [www.bangkokbiznews.com/home/detail/politics/opinion/kriengsak/20130507/503503/ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและโลกาภิวัตน์-:ผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย-\(1\).html](http://www.bangkokbiznews.com/home/detail/politics/opinion/kriengsak/20130507/503503/ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและโลกาภิวัตน์-:ผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย-(1).html)

เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว. (2555). ธุรกิจไทยขาดคนมากที่สุดในอาเซียน. สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2557, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/home/detail/politics/opinion/keatanun>

- จุริรัตน์ คงตระกูล. (2556). โอกาสทางการตลาดท่องเที่ยวไทยบนความท้าทายกับการก้าวสู่ AEC (ตอนที่ 2). สืบค้นเมื่อ 6 มีนาคม 2557, จาก <http://www.etatjournal.com/web/menu-read-web-etatjournal/menu-2013-jul-sep/533-32556-ace>
- จิตติมา ศิริनुพงษ์. (2556). กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาลุยเปิดฝึกอบรมบุคลากรภายในประเทศ เตรียมรับมือการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือของชาวอาเซียน ก่อนเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในปี 2558. สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2557, จาก [http://thainews.prd.go.th/centerweb/News/NewsDetail?NT01\\_NewsID=WNECO5609230010006](http://thainews.prd.go.th/centerweb/News/NewsDetail?NT01_NewsID=WNECO5609230010006)
- จรัสศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2555). การบริหารค่าตอบแทนยุค AEC ตอนที่ 2 สืบค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2557, จาก <http://tamrongsakk.blogspot.com/2012/06/aec-2.html>
- ปิยะมาน เตชะไพบูลย์. (2556). จาตุรนต์” มอบ กรอ.อศ.พัฒนาหลักสูตรปวช.-ปวช. คาดอีก 5 ปี ขาดแคลนแรงงาน. สืบค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2557, จาก <http://www.manager.co.th/qol/viewnews.aspx?NewsID=9560000136989>
- ปิยะมาน เตชะไพบูลย์. (2557). เปิดตัว “โรงเรียนการโรงแรมและท่องเที่ยว รีเจนท์ชะอำ” . สืบค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2557, จาก <http://www.manager.co.th/iBizChannel/ViewNews.aspx?NewsID=9570000019254&Html=1&TabID=3&>
- ประชาชาติธุรกิจ. (2555). ธุรกิจท่องเที่ยว พร้อมรับ “AEC” หรือยัง?. สืบค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2557, จาก [www.aec.rmutl.ac.th/index.php/ธุรกิจท่องเที่ยว-พร้อมรับ-“AEC”-หรือยัง-อ่านต่อ-http/www.thai-aec.com/612-ixzz2CHBAxXB.html](http://www.aec.rmutl.ac.th/index.php/ธุรกิจท่องเที่ยว-พร้อมรับ-“AEC”-หรือยัง-อ่านต่อ-http/www.thai-aec.com/612-ixzz2CHBAxXB.html)
- ปกรณ วงศ์รัตนพิบูลย์. (2555). หลักสูตรสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยทัศนคติเชิงบวก. สืบค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2557, จาก [http://www.entaining.net/in-house\\_attitude1day.php](http://www.entaining.net/in-house_attitude1day.php)

- วิไลภรณ์ ศรีมาวิน. (2555). นักศึกษามจร.แห่งเรียน “ภาษาบาฮาซา” รับมือไทย  
ก้าวสู่ AEC. สืบค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2557, จาก <http://www.manager.co.th/iBizChannel/ViewNews.aspx?NewsID=9550000069288>
- สุภาภรณ์ สุขันทอง. (2557). เอกชนทุ่มงบ 70 ล้านบาท เปิดโรงเรียนการ  
โรงแรมและการท่องเที่ยว เน้นพัฒนา 4 กลุ่มขาดแคลน รองรับ  
แรงงานภาคบริการ. สืบค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2557, จาก [http://thainews.prd.go.th/centerweb/News/NewsDetail?NT01\\_NewsID=WNECO5702180020013](http://thainews.prd.go.th/centerweb/News/NewsDetail?NT01_NewsID=WNECO5702180020013)
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2553). โครงการศึกษากรอบความร่วมมือ  
การพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานไทย ใน 32 ตำแหน่งงาน ภายใต้ข้อ  
ตกลงอาเซียน. สืบค้นเมื่อ 23 กุมภาพันธ์ 2557, จาก [library.dsd.go.th/dsdinfor/pagedata/frmDocDetail2.aspx?docno](http://library.dsd.go.th/dsdinfor/pagedata/frmDocDetail2.aspx?docno)
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2554). “TDRI แนะนำโรดแมปวิชาชีพ  
ท่องเที่ยวรับเปิดเสรีแรงงานอาเซียน”. สืบค้นเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2557,  
จาก <http://prachatai.com/journal/2011/07/36085>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2551). ร่าง  
ยุทธศาสตร์การพัฒนาภาคบริการของประเทศ. สืบค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์  
2557, จาก <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=117>

