การพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวทางด้านทักษะภาษาเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
The Development of Tourism Professionals in Language Skills for the ASEAN Economic Community (AEC)

ทิพย์วดี โพธิ์สิทธิพรรณ*

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอระดับทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาอาเซียน และภาษาที่สามของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยการศึกษาเปรียบเทียบทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ภาษาอาเซียนอื่น และภาษาที่สามของสมาชิกในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และจำแนกขั้นระดับทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวใน 32 ตำแหน่งงาน 2 สาขา 6 แผนก ในสาขาที่พัก และสาขาการเดินทางที่ควรมีเพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาและเตรียมความพร้อมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ให้เป็นไปตามสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ACCSTP) กำหนด

คำสำคัญ

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว ทักษะภาษา

Abstract

This article aims to present the English language, Asean language and the third language skills of tourism professionals in the Asean Economic Community (AEC). The study the compares the language skills in the Asean Economic Community (AEC) and differentiates the English skills of Tourism professionals in 32 positions 2 fields and 6 departments in the hotel services and travel services. The results of the study can be the guidelines in developing and preparing the tourism professionals according to the Asean Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP).

Keywords

The Asean Economic Community, Tourism Professionals, Language Skills

* อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
E-mail: tipwadee@feu.edu

บทนำ

ประเทศไทยกำลังจะก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2558 การรวมตัวกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น มาจากแนวคิดที่ว่า อาเซียนจะรวมตัวกันเป็นตลาดหรือฐานการผลิตเดียวกัน (Single Market and Production Base) โดยมีข้อตกลงร่วมกันว่า จะทำให้มีการเคลื่อนย้ายเสรี (Free Flow) ใน 5 สาขา ได้แก่ (1) การเคลื่อนย้ายเสรีการค้าสินค้า มีเป้าหมายที่จะดำเนินการยกเลิกภาษีสินค้า (2) การเคลื่อนย้ายเสรีการค้าบริการ โดยเพิ่มสัดส่วนการถือหุ้นของนักลงทุนอาเซียนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ในสาขาบริการที่สำคัญ เช่น ธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการที่เกี่ยวเนื่อง (3) การเคลื่อนย้ายเสรีปัจจัยการผลิต โดยที่ผู้ประกอบการในประเทศสมาชิกสามารถดำเนินกระบวนการผลิตในประเทศใดก็ได้ (4) การเคลื่อนย้ายเงินทุนเสรี และ (5) การเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรี (ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนหรือ AEC ปี พ.ศ. 2558: ผลด้านบวกและด้านลบต่อธุรกิจการท่องเที่ยว, 2555) จึงนับว่าเป็นโอกาสที่ดีสำหรับบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย เนื่องจากมีศักยภาพสูง มีจิตบริการ มีน้ำใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอ่อนโยน มีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี แต่สิ่งที่ถือเป็นจุดอ่อนของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวของประเทศไทยและควรต้องพัฒนา คือ ทักษะทางด้านภาษา ทั้งทางด้านภาษาอังกฤษและภาษาอาเซียน ดังนั้นประเทศไทยควรให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพทางด้านภาษาของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้เพียงพอที่จะรับมือกับการแข่งขันกับประเทศสมาชิกอื่นในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และเตรียมการวางแผนในการเผชิญหน้ากับคู่แข่งขันได้เป็นอย่างดี (ศูนย์เตือนภัยธุรกิจภาคเหนือ, 2555)

บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวที่สามารถเคลื่อนย้ายทำงานในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในฐานะผู้ประสานงาน (Country Coordinator) สาขาการท่องเที่ยวเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการดำเนินการตามพันธะข้อตกลงระหว่างประเทศและแผนการรวมกลุ่มเศรษฐกิจสาขาการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ได้จัดทำข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals: ASEAN MRA-TP) เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายผู้ประกอบวิชาชีพการท่องเที่ยวในอาเซียนและแลกเปลี่ยนข้อมูลรวมทั้งวางแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับ 32 ตำแหน่งงานใน 2 สาขา 6 แผนก ดังนี้ (สุวรรณา ตุลยวศินพงศ์, 2553)

1. **สาขาที่พัก** (Hotel Services)

1.1 แผนกต้อนรับ (Front Office) มี 5 ตำแหน่งงาน คือ ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ (Front Office Supervisor) พนักงานต้อนรับ (Receptionist) พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) และพนักงานยกกระเป๋า (Bell Boy)

1.2 แผนกแม่บ้าน(Housekeeping) มี 6 ตำแหน่งงาน คือ ตำแหน่งผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager) ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor) พนักงานซักรีด (Laundry Attendant) พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) และพนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner)

1.3 แผนกประกอบอาหาร (Food Production) มี 7 ตำแหน่งงาน คือ ตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) งานขนมปัง (Baker) และงานเนื้อ (Butcher)

1.4 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) มี 5 ตำแหน่งงาน คือ ตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F & B Director) ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม (F & B Outlet Manager) หัวหน้าพนักงานบริกร (Head Waiter) พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) และพนักงานบริกร (Waiter)

2. สาขาการเดินทาง (Travel Services)

2.1 แผนกธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) มี 4 ตำแหน่งงาน คือ ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป (General Manger) ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior General Manager) และผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)

2.2 แผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) มี 5 ตำแหน่งงาน คือ ตำแหน่งผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager) ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager) ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager) และผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager)

ในฐานะที่ประเทศไทยเป็นผู้จัดทำข้อตกลงร่วมเรื่องนี้ ประเทศไทยก็ควรมีบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐานเดียวกับบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวของประเทศอื่นในกลุ่มประเทศเศรษฐกิจอาเซียน โดยเฉพาะทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ภาษาอาเซียนอื่น และภาษาที่สาม (เช่นภาษาจีน ภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น) ดังนั้น 32 ตำแหน่งงานใน 2 สาขานี้สามารถเดินทางไปประกอบอาชีพในทุกประเทศในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้อย่างเป็นอิสระตั้งแต่วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2558 เป็นต้นไป การมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาของประเทศในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอื่นที่ไม่ใช่ภาษาราชการของตน และภาษาที่สามจึงเป็นทักษะที่จำเป็นในการเป็นบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวได้อย่างมืออาชีพและประสบความสำเร็จ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะภาษาอังกฤษและภาษาอาเซียนของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1. ภาษาที่ใช้ในกลุ่มประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 10 ประเทศ มีดังนี้ (Thai -AEC. COM, 2558)

1.1 ประเทศบรูไน ดารุสซาลาม (Brunei Darussalam)

ภาษา : ภาษามาเลย์ เป็นภาษาราชการ รองลงมา คือ ภาษาอังกฤษและภาษาจีน

1.2 ประเทศกัมพูชา (Cambodia) หรือ ราชอาณาจักรกัมพูชา

ภาษา : ภาษาเขมร เป็นภาษาราชการ รองลงมา คือ อังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเวียดนาม และภาษาจีน

1.3 ประเทศอินโดนีเซีย (Indonesia) หรือ สาธารณรัฐอินโดนีเซีย

ภาษา : ภาษาอินโดนีเซีย เป็นภาษาราชการ

1.4 ประเทศลาว (Laos) หรือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ภาษา : ภาษาลาว เป็นภาษาราชการ

1.5 **ประเทศมาเลเซีย** (Malaysia)

ภาษา : ภาษามาเลย์ เป็นภาษาราชการ รองลงมา คือ ภาษาอังกฤษและภาษาจีน

1.6 **ประเทศพม่า** (Myanmar) **หรือ สาธารณรัฐแห่งสหภาพพม่า**

ภาษา : ภาษาพม่า เป็นภาษาราชการ

1.7 **ประเทศฟิลิปปินส์** (Philippines) **หรือ สาธารณรัฐฟิลิปปินส์**

ภาษา : ภาษาตากาล็อกและภาษาอังกฤษ เป็นภาษาราชการ รองลงมา คือ ภาษาสเปน ภาษาจีนฮกเกี้ยน และภาษาจีนแต้จิ๋ว

1.8 **ประเทศสิงคโปร์** (Singapore)

ภาษา : ภาษามาเลย์ เป็นภาษาราชการ รองลงมา คือ ภาษาจีนกลาง ส่งเสริมให้ประชากรพูดได้ 2 ภาษาคือ ภาษาจีนกลาง และให้ใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการติดต่องานและใช้ในชีวิตประจำวัน

1.9 **ประเทศเวียดนาม** (Vietnam) **หรือ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม**

ภาษา : ภาษาเวียดนาม เป็นภาษาราชการ

1.10 **ประเทศไทย** (Thailand)

ภาษา : ภาษาไทย เป็นภาษาราชการ

เนื่องจากในกฎบัตรอาเซียน หมวดที่ 10 เกี่ยวกับการบริหาร และขั้นตอนดำเนินงาน ข้อ 34 บัญญัติไว้ว่า ภาษาที่ใช้ในการทำงานของอาเซียน คือ ภาษาอังกฤษ (The Working Language of ASEAN Shall be English) ดังนั้น ภาษาอังกฤษจึงควรเป็นภาษาแรกที่บุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวจะต้องมีทักษะที่ได้มาตรฐาน

2. **การเปรียบเทียบสัดส่วนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารของประเทศในอาเซียน** (JobsDB.Com, 2558)

สิงคโปร์ 4.58 ล้านคน	ใช้ภาษาอังกฤษ 3.25 ล้านคน	คิดเป็นร้อยละ 71
ฟิลิปปินส์ 97 ล้านคน	ใช้ภาษาอังกฤษ 49.80 ล้านคน	คิดเป็นร้อยละ 55.49
บรูไน ดารุสซาลาม 0.38 ล้านคน	ใช้ภาษาอังกฤษ 0.14 ล้านคน	คิดเป็นร้อยละ 37.73
มาเลเซีย 27.17 ล้านคน	ใช้ภาษาอังกฤษ 7.4 ล้านคน	คิดเป็นร้อยละ 27.24
ไทย 63.03 ล้านคน	ใช้ภาษาอังกฤษ 6.54 ล้านคน	คิดเป็นร้อยละ 10

หากเปรียบเทียบคะแนน TOEFL (Test of English as a Foreign Language) ของบัณฑิตจากประเทศในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ชาติที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 550 คะแนน ได้แก่ สิงคโปร์ และฟิลิปปินส์ คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 500 คะแนน ได้แก่ พม่า เวียดนาม และกัมพูชา ส่วนไทยมีคะแนนเฉลี่ยของบัณฑิตต่ำกว่า 500 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับเดียวกับบัณฑิตจากประเทศลาว อีกข้อมูลที่ยืนยันว่า ไทยอยู่ในสถานการณ์ที่น่าเป็นห่วง คือ การจัดอันดับของ English Proficiency Index (EFI) ที่แบ่งระดับทักษะภาษาอังกฤษออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับสูงมาก ระดับสูง ระดับปานกลาง ระดับต่ำ และระดับต่ำมาก ปรากฏว่า ประเทศไทยถูกจัดอยู่ใน “ระดับต่ำมาก” ทั้งยังอยู่ในลำดับที่ต่ำกว่าอินโดนีเซียและเวียดนามอีกด้วย (JobsDB.Com, 2558)

ตั้งแต่ ยุคล่าอาณานิคมช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 2 (พ.ศ. 2482 – พ.ศ. 2488) และ ยุคหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 หรือที่เรียกว่ายุคสงครามเย็น (ยุคสงครามเย็น พ.ศ. 2489 – พ.ศ. 2534) ดินแดนในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เป็นดินแดนเผชิญหน้ากันระหว่างมหาอำนาจ 2 ฝ่าย ระหว่างโลกเสรีประชาธิปไตย ซึ่งมีสหรัฐอเมริกาเป็นผู้นำ และ โลกคอมมิวนิสต์ ซึ่งมีสหภาพโซเวียตเป็นผู้นำ ตั้งแต่อดีตจนถึงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 2 ดินแดนแถบอุษาคเนย์ตกเป็นเมืองขึ้นหรืออาณานิคมของชาติตะวันตก ดังนี้ (อณูทิพย์ ธารทอง, 2555)

ประทศอินโดนีเซีย	เคยเป็นอาณานิคมของประเทศเนเธอแลนด์ (ฮอลันดา)
ประเทศฟิลิปปินส์	เคยเป็นอาณานิคมของสเปน ต่อด้วยสหรัฐอเมริกา
ประเทศมาเลเซีย	เคยเป็นอาณานิคมของประเทศอังกฤษ
ประเทศสิงคโปร์	เคยเป็นอาณานิคมของอังกฤษ
ประเทศบรูไนดารุสซาลาม	เคยเป็นอาณานิคมของอังกฤษ
ประเทศพม่า	เคยเป็นอาณานิคมของอังกฤษ
ประเทศเวียดนาม	เคยเป็นอาณานิคมของฝรั่งเศส
ประเทศลาว	เคยเป็นอาณานิคมของฝรั่งเศส
ประเทศกัมพูชา	เคยเป็นอาณานิคมของฝรั่งเศส
ประเทศไทย	ไม่เคยตกเป็นอาณานิคมของชาวตะวันตกชาติใด

ถ้าจะวิเคราะห์จากพื้นฐานทักษะภาษาจากการเป็นประเทศอาณานิคมตะวันตก กลุ่มประเทศในสมาชิกเศรษฐกิจอาเซียน ทุกประเทศยกเว้นประเทศไทยเคยตกเป็นอาณานิคมของประเทศตะวันตกจึงสามารถพูดสื่อสารภาษาอังกฤษได้ คือ ประเทศฟิลิปปินส์ ประเทศมาเลเซีย ประเทศสิงคโปร์ ประเทศบรูไน และประเทศพม่า และประเทศที่สามารถสื่อสารภาษาที่สามได้ เช่น 1) ภาษาฝรั่งเศส คือ ประเทศเวียดนาม ประเทศลาว และประเทศกัมพูชา 2) ภาษาดัช ประเทศที่สามารถพูดสื่อสารได้ คือ ประเทศอินโดนีเซีย 3) ภาษาสเปน ประเทศที่สามารถพูดสื่อสารได้ คือ ประเทศฟิลิปปินส์ นอกจากนั้นภาษาจีน หลายประเทศสามารถพูดสื่อสารได้ คือ ประเทศบรูไน ประเทศมาเลเซีย ประเทศฟิลิปปินส์ และประเทศสิงคโปร์ ดังนั้นเมื่อพิจารณาจากประชากรอาเซียนที่มีการใช้ภาษาในชีวิตประจำวันจึงเห็นว่านอกจากภาษาอังกฤษและภาษาราชการของตนเองแล้ว ภาษาอื่นนอกเหนือจากภาษาอาเซียนที่มีการใช้อยู่แล้ว ได้แก่ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาดัช ภาษาสเปน และภาษาจีน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการใช้ภาษาอาเซียนอื่นจากข้อมูลการศึกษาของอณูทิพย์ ธารทอง (2555) และจากวิกิพิเดีย สารานุกรมเสรี (2558) เรื่องภาษาราชการที่ใช้ในกลุ่มประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 10 ประเทศ มีดังนี้ คือ ภาษามาเลย์ ภาษาพม่า ภาษาตากาล็อก ภาษาเขมร ภาษาเวียดนาม ภาษาอินโดนีเซีย ภาษาลาว และภาษาไทย ทั้งนี้ภาษามาเลย์นั้น เป็นภาษาที่ประชาชนในกลุ่มประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนใช้มากที่สุด โดยมีประเทศมาเลเซีย ประเทศบรูไน ประเทศสิงคโปร์ ประเทศฟิลิปปินส์ทางตอนใต้ ประเทศอินโดนีเซีย และประเทศไทยทางภาคใต้ ส่วนภาษาเวียดนาม ประเทศเวียดนามใช้เป็นภาษาราชการ และประเทศกัมพูชาสามารถสื่อสารได้ใช้เป็นภาษารอง ส่วนภาษาพม่า ประเทศพม่าใช้เป็นภาษาราชการ ประชาชนประเทศไทยทางภาคเหนือบางส่วน และประชาชนประเทศมาเลเซียบางส่วนสามารถพูดสื่อสารได้ สำหรับภาษาลาว ประเทศลาวใช้เป็นภาษา

ราชการ ประชากรบางส่วนของประเทศไทยและประเทศเวียดนามสามารถพูดสื่อสารได้เป็นภาษารอง นอกจากนั้น ภาษาไทย ประเทศไทยใช้เป็นภาษาราชการและประเทศลาวก็สามารถสื่อสารได้ ใช้เป็นภาษารอง

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ประเทศที่น่าจะมีปัญหาในเรื่องทักษะภาษาอังกฤษและทักษะภาษาอาเซียนอื่นนอกจากภาษาราชการของตน อีกทั้งทักษะภาษาที่สามด้วยจึงเป็น คือ ประเทศไทย สอดคล้องกับความคิดเห็นของ อณูทิพย์ ธารทอง (2555) ที่ว่า ข้อเสียของประเทศไทยที่ไม่ตกเป็นเมืองขึ้นหรืออาณานิคมของชาติตะวันตก คือประเทศไทยไม่ได้รับการถ่ายทอดอารยธรรมในฐานะประเทศอาณานิคม โดยเฉพาะวัฒนธรรมด้านภาษา เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ประเทศไทยอ่อนภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษที่จะเป็นภาษากลางในการสื่อสารของกลุ่มประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

บุคลากรในวิชาชีพท่องเที่ยวจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ควรให้ความสนใจและยอมรับความจริงในเรื่องความสามารถหรือทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาอาเซียนอื่น และภาษาที่สามในการสื่อสารที่นำมาใช้ในการทำงานในประเทศสมาชิกของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาอาเซียนอื่นและภาษาที่สามจึงเป็นปัญหาเร่งด่วนที่ควรกระตุ้นเตือน ตอกย้ำ กระทำอย่างต่อเนื่อง สร้างโอกาสในการเรียน การฝึกทักษะและใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาอาเซียนอื่นและภาษาที่สามในชีวิตประจำวันโดยทำให้เป็นเรื่องปกติเพื่อเตรียมรับกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้นี้ ดังนั้น ภาษาอังกฤษ ภาษาอาเซียนอื่นและภาษา ที่สามจึงเป็นภาษาของชาวอาเซียน เคียงคู่ภาษาที่หนึ่งอันเป็นภาษาประจำชาติของแต่ละประเทศ

การกำหนดสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

จากการวิเคราะห์จำแนกข้อมูลของ ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP) ทำให้ระบุได้ว่าสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน คือ ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ ทำให้สามารถแยกระดับทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษของทุกตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงานที่ควรมีความสามารถในการอ่านและการเขียนได้ในระดับที่ใช้ภาษาอังกฤษขั้นสูงจะเป็นตำแหน่งงานในระดับผู้จัดการ อาทิเช่น ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) ตำแหน่งผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager) ตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) ตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F & B Director) ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม (F & B Outlet Manager) ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป (General Manger) ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager)

ส่วนในระดับภาษาอังกฤษที่ควรมีความสามารถในการอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษในระดับที่เป็นหัวหน้างานได้ อาทิเช่น ตำแหน่งผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager) ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager) ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager)

และระดับการพูดภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานในการดำเนินงานได้ อาทิเช่น ตำแหน่งผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ (Front Office Supervisor) พนักงานต้อนรับ (Receptionist) พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) พนักงานยกกระเป๋า (Bell Boy) ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor) พนักงานซักรีด (Laundry Attendant) พนักงาน

ดูแลห้องพัก (Room Attendant) พนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner) พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) งานขนมปัง (Baker) งานเนื้อ (Butcher) หัวหน้าพนักงานบริกร (Head Waiter) พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) พนักงานบริกร (Waiter) หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior General Manager) ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) เป็นต้น

จากการศึกษาข้อมูลทั้งหมดพอสรุปได้ว่า ภาษาอังกฤษมีความสำคัญมากในการทำงานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว ถึงแม้แรงงานของประเทศไทยจะมีทักษะการทำงานด้านอื่นๆ ที่ดี แต่ก็ไม่สามารถได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากผู้ใช้แรงงานสอดคล้องกับความคิดเห็นของเพ็ญประภา เจริญสุข และ อนุวัต เจริญสุข (2554) ที่ว่า ภาษาอังกฤษมีความสำคัญมากในการทำงาน ถึงแม้แรงงานจะมีทักษะอื่นๆ ที่ดีแต่ก็ไม่สามารถได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุดจากผู้ใช้แรงงานแม้ว่าจะเป็นหน่วยงานภายในประเทศไทยเอง เมื่อประเทศไทยกำลังก้าวไปสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ความสำคัญของภาษาอังกฤษก็ยิ่งทวีความสำคัญขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นอกจากนั้น ชาญโชติ ชมพูนุท (อ้างถึงใน จีระ หงส์ลดารมย์ 2555) ได้ให้มุมมองไว้ในบทความ เรื่อง ทุนแห่งความยั่งยืนกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนไว้ว่า ทางออกหรือแนวทางของปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น สิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้คือ เรื่องการพัฒนาคน การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรวิชาชีพทางด้านการท่องเที่ยวให้มีศักยภาพทัดเทียมกับสากล โดยต้องถือให้เป็นวาระแห่งชาติที่จะต้องเร่งดำเนินการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาทักษะความสามารถทางด้านภาษาทั้งภาษาอังกฤษและภาษาอาเซียนด้วย ปัจจุบันบุคลากรวิชาชีพทางด้านท่องเที่ยวของไทยพูดภาษาอังกฤษระดับสื่อสารได้มีน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ เช่น ประเทศฟิลิปปินส์ เวียดนาม หรือกัมพูชา ซึ่งสามารถพูดได้ถึง 2-3 ภาษา ปัญหาการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษและภาษาอาเซียนจะเป็นจุดอ่อนที่ทำให้คนไทยเสียเปรียบโดยเฉพาะในเรื่องความแตกต่างของค่าแรง และความก้าวหน้าในอาชีพโดยเฉพาะความสำเร็จในการประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่อ่อนทักษะภาษาอังกฤษ ภาษาอาเซียนอื่น และภาษาที่สาม

ประเทศสมาชิกอาเซียนควรเตรียมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้มีความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ดังนี้

1. ประเทศที่อ่อนทักษะภาษาอังกฤษในกลุ่มประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ควรเร่งให้สถาบันการศึกษา พัฒนาหลักสูตรการศึกษา ให้สอดคล้องกับสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ACCSTP) ที่ได้กำหนดไว้ โดยเน้นทักษะทางด้านภาษาของบัณฑิต โดยอาจกำหนดคุณลักษณะของบัณฑิตที่จบมาว่าจะต้องสามารถพูดสื่อสารภาษาอังกฤษได้ และจะต้องมีพื้นฐานภาษาอาเซียนหนึ่งภาษา และภาษาที่สาม อีกหนึ่งภาษา ดังนั้นบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวควรมีทักษะไม่น้อยกว่า 3 ภาษา

2. ควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะด้านภาษาภาษาอังกฤษ ภาษาอาเซียนอื่นที่ไม่ใช่ภาษาราชการของตน และภาษาที่สาม ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ให้อยู่ในระดับมาตรฐาน ตามที่สมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ACCSTP) กำหนดไว้

3. รัฐบาลควรสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศที่เป็นจุดอ่อนของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวและบุคลากรวิชาชีพทุกสาขาที่มีความเกี่ยวข้องทางด้านการท่องเที่ยว เพื่อเป็นการช่วยพัฒนาศักยภาพของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวไทยให้เทียบเท่าบุคลากรวิชาชีพจากกลุ่มประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

4. กระทรวงการท่องเที่ยว และกระทรวงแรงงานของประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ควรประสานงานกันและดำเนินการเตรียมการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพ (ASEAN Mutual Recognition Arrangement: MRA) เช่น การพัฒนามาตรฐานและหลักสูตรมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน และวางเป้าหมายการพัฒนาแรงงานเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อไป

สรุป

ปัจจุบันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) มีอิทธิพลต่อบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในสายงานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยอย่างมาก บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวของไทยมีจุดแข็งทางด้านการมีจิตบริการ มีความเป็นไทย มีเอกลักษณ์ด้านความมีน้ำใจงาม โอบอ้อมอารี ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอ่อนโยน ถึงแม้ว่าบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวเป็นแรงงานที่มีศักยภาพสูงทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระดับต้นของโลก แต่ประเทศไทยก็ยังจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพตามข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพตามที่อาเซียนได้กำหนดไว้ เพื่อยกระดับศักยภาพให้เท่าเทียมหรือสูงกว่าสมรรถนะที่ได้กำหนดร่วมกันของอาเซียน ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ภาษาอาเซียนอื่นและภาษาที่สาม เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งให้บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวสามารถเคลื่อนย้ายไปทำงานในกลุ่มประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจในประเทศอื่นได้ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ดี เพราะจะเป็นการช่วยเพิ่มโอกาสให้แรงงานของตนสามารถออกไปแข่งขันในเวทีอาเซียนได้ ซึ่งทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชนต้องร่วมมือกันในการเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในวิชาชีพท่องเที่ยวเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้อย่างมืออาชีพและ ได้มาตรฐาน ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

จีระ หงส์ลดารมภ์. (2555). **8K's + 5K's ทุนมนุษย์ของคนไทยรองรับประชาคมอาเซียน**.กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก็อปปี้ (ประเทศไทย).

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC ปี 2558: ผลด้านบวกและด้านลบต่อธุรกิจท่องเที่ยว. (2555). **Time (Thailand Trade for Machinery & Electronic)**. สืบค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2558, จาก https://ttmemedia.wordpress.com/category/aec-article/

เพ็ญประภา เจริญสุข และ อนุวัต เจริญสุข (2554). ภาษาอังกฤษกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยสู่ความเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2015. **วารสารนักบริหาร**. 31(6). 34-40.

สุวรรณา ตุลยวศินพงศ์. (2553). **โครงการศึกษากรอบความร่วมมือการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานไทย ใน 32 ตำแหน่งงาน ภายใต้ข้อตกลงอาเซียน**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

ศูนย์เตือนภัยธุรกิจภาคเหนือ. (2555). **ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและผลกระทบต่อภาคธุรกิจของประเทศไทย = ASEAN Economic Community**. เชียงใหม่: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2558). **แม่แบบ: ภาษาอาเซียน**. สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2558, จาก https://th.wikipedia.org/wiki

อณูทิพย์ ธารทอง. (2555). **อาเซียนศึกษา 4: ประวัติศาสตร์การเป็นอาณานิคมของชาติตะวันตก**. สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2558, จาก http://www.oknation.net

JobsDB.Com. (2558). **ภาษาอังกฤษของคนไทย อยู่ตรงไหนในอาเซียน**. สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2558, จาก http://th.jobsdb.com/th-th/

Thai-AEC.COM (2558). **วิชาชีพท่องเที่ยว กับ AEC**. สืบค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2558, จาก http://www.thai-aec.com/635