

**บอดใ้ในไหปลาแดก : การรับรู้ผลกระทบจากข้อตกลงยอมรับร่วม
ด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนของแรงงานอีสาน**
**Nothing in the Jar of Pickled Fish: The Perceived Impact
of ASEAN Mutual Recognition Agreement on Tourism
Professionals of Isan Labourers**

ธนพฤษช์ ชามะรัตน์
Thanapauge Chamaratana
สาขาวิชาพัฒนาลังคม
Community Development
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
Faculty of Humanities and Social Sciences
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Khon Kaen University
E-mail: thanacha@kku.ac.th

บทคัดย่อ

ปลายปีพุทธศักราช 2558 ประเทศไทยและประเทศสมาชิกอาเซียนอื่น ๆ ต่างเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่นำมาซึ่งผลกระทบหลายด้าน เช่น การเคลื่อนย้ายทุนเสรี การค้าและการลงทุน รวมไปถึงด้านแรงงาน การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์ข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) ในฐานะของการเป็นสิ่งเร้าต่อการรับรู้ผลกระทบ (2) ศึกษามุมมองที่มีต่อข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นองค์กรหรือสถาบันที่เกี่ยวข้องรวมถึงแรงงานอีสาน และ (3) ศึกษาการรับรู้ผลกระทบจากข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนของแรงงานอีสาน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาฝีมือแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวและต้องนำข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนไปปฏิบัติ ตลอดจนแรงงานภาคบริการ

การทอ่งเทียวผู้ปฏิบัติงานในภาคอีสาน รวม 27 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีวิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้โปรแกรม ATLAS.ti ผลการศึกษาชี้ว่า ในมุมมองของหน่วยงานและสถาบันที่เกี่ยวข้องมองว่า MRA เป็นหลักการทั่วไปที่ต้องปฏิบัติตามนโยบาย และอยู่ในช่วงแรกของการเตรียมการ ในขณะที่แรงงานอีสานส่วนใหญ่ในภาคบริการการทอ่งเทียวไม่เคยได้ยินเรื่องนี้มาก่อน ไม่รู้เกี่ยวกับเงื่อนไขและเรื่องราวของ MRA โดยคิดว่าคงเป็นเรื่องของความร่วมมือทางธุรกิจและยังมองว่าเป็นเรื่องไกลตัว

คำสำคัญ: ข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการทอ่งเทียวอาเซียน, MRA, ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, AEC, แรงงานอีสาน

ABSTRACT

At the end of 2015, Thailand and other ASEAN countries became to the ASEAN Economic Community (AEC). There are many effects from AEC such as free flow of capital, commercial, investment and labourer. The objectives of this research were (1) to analyze ASEAN mutual Recognition Agreement on Tourism Professionals (MRA) as impact stimulus (2) to study view of stakeholders who were organizations or institutes and Isan labourers to MRA and (3) to investigating the perceived impact of MRA of Isan labourers. Qualitative data were collected by in-depth interviews and by participatory and non-participatory observations with 27 key informants who represented the tourism organizations, academic institutes and labourers in the tourism and service sector in the Northeast of Thailand, Isan. Content analysis of the data was then performed with the ATLAS.ti program. The result indicated that in view of Thai organizations or institutes, the ASEAN Mutual Recognition Agreement on Tourism Professionals is the general rule and ongoing with the first phase of preparation. Most of the Isan laborers in the tourist and service sector have never heard of MRA before. They do not know and are not certain what MRA is. They consider MRA the issue of business cooperation. They also see MRA as a story so far.

Keywords: ASEAN Mutual Recognition Agreement on Tourism Professionals, MRA, ASEAN Economic Community, AEC, Isan Labourers

บทนำ (Introduction)

เป็นที่ทราบกันดีว่าเมื่อสิ้นปี พ.ศ. 2558 ที่ผ่านมา หนึ่งในสามเสาหลักของประชาคมอาเซียน (ASEAN Community : AC) คือ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) ได้ถูกกำหนดให้ดำเนินการ โดยมุ่งให้เกิดการรวมตัวกันทางเศรษฐกิจและการอำนวยความสะดวกในการติดต่อค้าขายระหว่างกัน อันจะทำให้ภูมิภาคมีความเจริญมั่งคั่งและสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่นๆ เพื่อความอยู่ดีกินดีของประชาชนในประเทศอาเซียน (ASEAN, 2013) ผลของการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทำให้ประเทศสมาชิกของประชาคมอาเซียนจะต้องเปิดเสรีตลาดและฐานการผลิตร่วมกัน ทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน เงินทุน ตลอดจนกำลังแรงงาน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างทางเศรษฐกิจของภูมิภาคนี้ทั้งสิ้น (ASEAN, 2009; ดุษฎี อายุวัฒน์ ธนพฤกษ์ ชามะรัตน์ และวิเชียร เกิดสุข, 2555)

เมื่อพิจารณาเฉพาะด้านการเปิดเสรีแรงงาน ในส่วนของแรงงานภาคการท่องเที่ยวและบริการ ขณะนี้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในฐานะหน่วยงานเจ้าภาพหลักที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดทำข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Agreement on Tourism Professionals : MRA) เพื่อเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับการแสวงหาจุดยอมรับร่วมกันเรื่องคุณสมบัติของผู้ทำงานด้านบริการในกลุ่มอาชีพบริการการท่องเที่ยวจากประเทศสมาชิก และขณะนี้ได้กำหนดสมรรถนะร่วมสำหรับวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Competency Standards for Tourism Professionals) เพื่อเป็นมาตรฐานสมรรถนะขั้นต่ำ ในสาขาที่พักและการเดินทาง รวม 32 ตำแหน่งงาน ซึ่งล้วนแล้วแต่เกี่ยวข้อง กับแรงงานระดับปฏิบัติของไทย โดยเฉพาะตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับ (5 ตำแหน่ง) แผนกแม่บ้าน (6 ตำแหน่ง) แผนกอาหาร (7 ตำแหน่ง) ตลอดจนแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (5 ตำแหน่ง) ในขณะเดียวกันกระทรวงแรงงาน โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงานนอกจากจะมีภารกิจในการพัฒนาฝีมือแรงงานและศักยภาพของกำลังแรงงานของประเทศแล้ว ยังมีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพ โดยคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ได้แต่งตั้งคณะ

อนุกรรมการพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวสู่มาตรฐานสากล ใน 5 กลุ่มอาชีพที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ประกอบด้วย กลุ่มพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) กลุ่มแม่บ้านโรงแรม (House Keeping) กลุ่มอาหาร (Food Production) กลุ่มพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) กลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวและบริษัทท่องเที่ยว (Tour operation and Travel Agencies) ซึ่งมีความสอดคล้องกับคุณสมบัติวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) ดังกล่าว (ธนพฤษ์ ชามะรัตน์, 2556)

อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินการพัฒนาฝีมือแรงงานในภาคธุรกิจบริการการท่องเที่ยว เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนดังกล่าว ยังเป็นการดำเนินการในการฝึกปฏิบัติ โดยใช้หลักสูตรที่เกี่ยวข้องของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยไม่ได้นำเอารายละเอียดของคุณสมบัติวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ในสาขาที่พักและการเดินทาง 32 ตำแหน่งงาน และสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวสู่มาตรฐานสากล ใน 5 กลุ่มอาชีพที่กล่าวถึงในข้างต้น มาวิเคราะห์และพัฒนาหลักสูตรการฝึกอย่างจริงจัง อย่างไรก็ตาม ในส่วนของการพัฒนาฝีมือแรงงานในภาคธุรกิจบริการการท่องเที่ยวโดยสถาบันการศึกษาต่างๆ พบว่ามีการนำเนื้อหาที่เกี่ยวข้องในบางสาขาเข้าไปบรรจุในหลักสูตรการเรียนการสอน แต่ก็ยังไม่เป็นไปอย่างเต็มที่เท่าใดนัก (สวรศักดิ์ กุลชนก, 2556)

จากข้อกำหนดที่ต้องเดินตามข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งเป็นผลจากการเข้าเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ดังกล่าว คาดว่าน่าจะมีผลกระทบต่อแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวของไทยด้วยเช่นกัน ดังนั้น เพื่อให้สามารถตอบสนองและเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้นจากการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยเฉพาะต่อแรงงานอีสานที่ปฏิบัติงานในภาคบริการการท่องเที่ยวในพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของภูมิภาค และมีความเป็นไปได้ในการจะเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง (Great Mekong Sub-region: GMS) ที่เป็นส่วนหนึ่งของภูมิภาคอาเซียน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554) ผู้วิจัยจึงเห็นควรต้องทำการศึกษาถึงการรับรู้ผลกระทบจากข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการ

ท่องเที่ยวอาเซียน เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่นำไปสู่การเสนอแนะแนวทางการพัฒนา
แรงงานในพื้นที่ เพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างมีประสิทธิภาพ
ต่อไป

วัตถุประสงค์ (Objective)

บทความนี้เป็นการนำเสนอผลการวิจัยส่วนแรก (Phase I) ของโครงการวิจัย
การรับรู้ผลกระทบจากข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยว
อาเซียนของแรงงานอีสาน (The Perceived Impact of ASEAN Mutual Recognition
Agreement on Tourism Professionals of Isan Labourers) ซึ่งใช้การวิจัยแบบ
ผสมผสาน (Mixed Methods Research) แต่การศึกษาวิจัยส่วนแรกนี้เป็นการวิจัย
เชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์ข้อตกลง
ยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวในฐานะของการเป็นสิ่งเร้า
ต่อการรับรู้ผลกระทบ (2) ศึกษามุมมองที่มีต่อข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติ
วิชาชีพการท่องเที่ยวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแรงงานอีสาน และ (3) ศึกษา
การรับรู้ผลกระทบจากข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยว
ของแรงงานอีสาน

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

การพัฒนารอบแนวคิดของการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อตกลงยอมรับร่วม
ด้านคุณสมบัติวิชาชีพอาเซียน ซึ่งเป็นข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติวิชาชีพ หรือ
แรงงานฝีมือในประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับการแสวงหาจุดยอมรับ
ร่วมกันเรื่องคุณสมบัติของทำงานด้านบริการ โดยเฉพาะในกลุ่มที่เป็นนักวิชาชีพ เช่น
แพทย์ วิศวกร สถาปนิก นักบัญชี เป็นต้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2555; อดุล
เชื้อไทย, 2555; กระทรวงการต่างประเทศ, 2559) กล่าวโดยสรุป ASEAN MRA เป็นการ
ยอมรับร่วมเรื่อง “คุณสมบัติ” ที่เป็นเงื่อนไขในการได้รับอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพ
โดยผู้มิวิชาชีพในอาเซียนประเทศหนึ่งสามารถจดทะเบียนเพื่อประกอบวิชาชีพ
ในประเทศอาเซียนอื่นได้ ทั้งนี้ จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของประเทศนั้นๆ ในการ
อนุญาตการประกอบวิชาชีพสาขานั้นๆ ด้วย

เมื่อพิจารณาเฉพาะด้านการเปิดเสรีแรงงาน ในส่วนของแรงงานภาคการท่องเที่ยวและบริการ ขณะนี้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในฐานะหน่วยงานเจ้าภาพหลักที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดทำข้อตกลงยอมรับร่วมกันด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนเพื่อเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับการแสวงหาจุดยอมรับร่วมกันเรื่องคุณสมบัติของผู้ทำงานด้านบริการในกลุ่มอาชีพบริการการท่องเที่ยวจากประเทศสมาชิก และขณะนี้ได้กำหนดสมรรถนะร่วมสำหรับวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน เพื่อเป็นมาตรฐานสมรรถนะขั้นต่ำ ในสาขาที่พักและการเดินทาง รวม 32 ตำแหน่งงาน ซึ่งล้วนแล้วแต่เกี่ยวข้องกับแรงงานระดับปฏิบัติของไทยทั้งสิ้น (ดุษฎี อายุวัฒน์ ธนพฤกษ์ ชามะรัตน์ และวิเชียร เกิดสุข, 2555)

ในส่วนของข้อตกลงยอมรับร่วมกันด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน ดังกล่าว ขณะนี้รัฐบาลของบรูไนดารุสซาลาม ราชอาณาจักรกัมพูชา สาธารณรัฐอินโดนีเซีย สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สหภาพพม่า สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ สาธารณรัฐสิงคโปร์ ราชอาณาจักรไทย และสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ในฐานะรัฐสมาชิกของสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ได้ร่วมลงนามให้คำรับรองใน MRA ดังกล่าวแล้ว โดยตระหนักถึงวัตถุประสงค์ของกรอบความตกลงอาเซียนด้านบริการ ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างความร่วมมือด้านบริการระหว่างรัฐสมาชิกอาเซียนเพื่อเพิ่มประสิทธิผลและความสามารถในการแข่งขัน สร้างความหลากหลายด้านความสามารถในการผลิตและการให้และกระจายการบริการของผู้ให้บริการของตนระหว่างอาเซียนและนอกอาเซียน เพื่อลดข้อจำกัดของการค้าด้านบริการระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนให้น้อยลงและเพื่อเปิดเสรีการค้าบริการ โดยขยายทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างของการเปิดเสรีจากที่มีอยู่ให้มากขึ้น ในการที่รัฐสมาชิกอาเซียนได้ผูกพันไว้ภายใต้ความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าด้านบริการ โดยมุ่งหวังให้เกิดการค้าและบริการอย่างเสรี (ครรชิต พุทธิโกษา, 2554)

ข้อตกลงยอมรับร่วมกันด้านคุณสมบัติวิชาชีพอาเซียน (MRA) ที่กล่าวถึงในข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้เป็นกรอบในการพิจารณารายละเอียดและจำแนกแยกแยะตำแหน่งงานที่อยู่ภายใต้ข้อตกลงร่วม ใช้เป็นกรอบในการอธิบายปรากฏการณ์ และศึกษาการรับรู้ผลกระทบจากข้อตกลงยอมรับร่วมกันด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนของแรงงานอีสาน

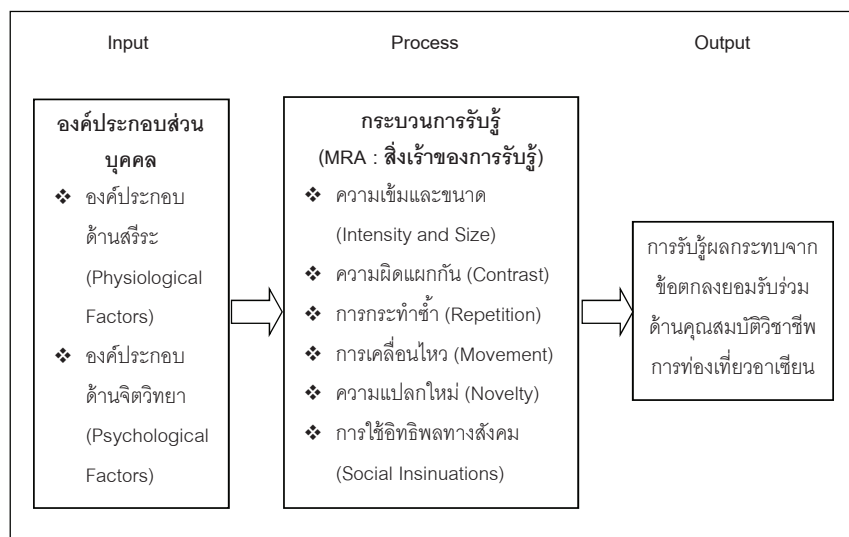
อีกแนวคิดหนึ่งที่ผู้วิจัยได้ใช้เพื่อการศึกษาในครั้งนี้ คือ การรับรู้ (Perception) ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากที่สิ่งเร้ากระตุ้นการรู้สึกและถูกตีความ เป็นสิ่งที่มีความหมายโดยใช้ความรู้ ประสบการณ์ และความเข้าใจของบุคคล (Bernstein, 1999) การรับรู้เป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ (Perception is learned) ดังนั้น ถ้าขาดการเรียนรู้ หรือประสบการณ์จะมีเพียงการรับสัมผัสเท่านั้น เช่น คนที่ไม่เคยเรียนรู้หรือมี ประสบการณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มาก่อน เมื่อมีผู้ชี้ให้ดู เขาจะได้แต่สัมผัสทิศทางตา และทางหูเท่านั้น แต่ไม่เกิดการรับรู้ถึงสิ่งที่เห็นทางตาและได้ยินทางหู นั่นคืออะไร โดยสรุปการรับรู้จะเกิดขึ้นต้องประกอบด้วยกระบวนการที่สำคัญ ได้แก่ การสัมผัส ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้า การแปลความหมายจากการสัมผัส และการใช้ความรู้เดิม หรือประสบการณ์เดิมเพื่อแปลความหมาย

นอกจากการรับรู้เป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้แล้ว การรับรู้ยังเป็นสิ่งเลือกสรร (Perception is selective) เราอยู่ท่ามกลางสิ่งเร้ามากมาย ในขณะใดขณะหนึ่ง เราไม่สามารถรับรู้ไปหมดทุกอย่าง แต่เราเลือกรับรู้สิ่งเร้าเป็นบางอย่าง เช่น ขณะที่เรากำลังฟังคำบรรยายของอาจารย์ถ้าเราสนใจคำบรรยายนั้น เราจะเลือกรับรู้ เฉพาะเนื้อหาของคำบรรยาย แต่จะไม่รับรู้สิ่งเร้ารอบตัว เช่น เพื่อนที่นั่งอยู่ข้างๆ ประตู หน้าต่างหรือคนที่เดินผ่านไปมา การเลือกสรรการรับรู้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ องค์ประกอบอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและองค์ประกอบอันเนื่องมาจาก ตัวบุคคล (Bernstein, 1999)

องค์ประกอบอันเนื่องมาจากสิ่งเร้า เป็นลักษณะของสิ่งเร้าที่ทำให้เรารับรู้ได้ทันที หรือเป็นสิ่งที่เร้าที่สามารถดึงดูดความสนใจได้เป็นอย่างดี โดยมีลักษณะสำคัญ คือ มีความเข้มและขนาด (Intensity and Size) มีความผิดแผกกัน (Contrast) มีการกระทำซ้ำ (Repetition) มีการเคลื่อนไหว (Movement) มีความแปลกใหม่ (Novelty) และมีการใช้อิทธิพลทางสังคม (Social Insinuations) (Quinn, 1985)

ส่วนขององค์ประกอบอันเนื่องมาจากตัวบุคคล ประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ องค์ประกอบทางด้านสรีระ (Physiological Factors) และองค์ประกอบด้าน ด้านจิตวิทยา (Psychological Factors) ได้แก่ ความสนใจ (Interest) ความคาดหวัง (Expectancy) ความต้องการ (Need) และการเห็นคุณค่า (Value)

จากแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารอบแนวคิดของการศึกษาในรูปแบบของกรอบแนวคิดเชิงระบบ (System Approach) โดยสามารถสังเคราะห์ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น (Independent Variable) ที่เป็นปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ องค์ประกอบส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย องค์ประกอบทางด้านสรีระ (Physiological Factors) และองค์ประกอบด้านจิตวิทยา (Psychological Factors) โดยมีข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนในฐานะที่เป็นสิ่งเจ้าของการรับรู้ เป็นกระบวนการของระบบ (Process) ส่วนตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ การรับรู้ผลกระทบจากข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวของแรงงานอีสาน ซึ่งเป็นผลของระบบ (Output) โดยสามารถเขียนเป็นกรอบแนวคิด ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดเชิงระบบของการวิจัย (Systematic Conceptual Framework)

ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)

ดังที่กล่าวมาแล้วว่าบทความนี้เป็นการนำเสนอผลการวิจัยส่วนแรกของโครงการวิจัยการรับรู้ผลกระทบจากข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาชีวะของแรงงานอีสาน ซึ่งเป็นการวิจัยในเชิงคุณภาพ ในระยะที่สองจึงจะดำเนินการด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณเพื่อยืนยันและเสริมเติมเต็มผลการศึกษาเชิงคุณภาพต่อไป ดังนั้นในบทความนี้จึงขอนำเสนอระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเท่านั้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มเป้าหมายหลักของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวของไทยที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แต่ในระยะแรกผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมและสังเคราะห์ข้อมูลจากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาชีวะ และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาฝีมือแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวและต้องนำข้อตกลงดังกล่าวไปปฏิบัติ โดยมุ่งวิเคราะห์รายละเอียดของข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาชีวะ และบริบทการนำไปใช้ในการเตรียมแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวในระดับพื้นที่ จากนั้นจึงเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวของไทย เพื่อให้ได้ภาพเกี่ยวกับสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมของแรงงานการรับรู้เกี่ยวกับข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาชีวะ และการรับรู้ผลกระทบจากข้อตกลงร่วมดังกล่าว ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าหน่วยการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ในการวิจัยนี้มีสองระดับ ประกอบด้วย ระดับองค์กร (Organization Level) และระดับปัจเจกบุคคล (Individual Level) โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ ตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาฝีมือแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวและต้องนำข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาชีวะ (MRA) ไปปฏิบัติในพื้นที่ จำนวน 9 คน และแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวตามบัญชีรายชื่อผู้ประกอบการตามฐานข้อมูลสำนักงานประกันสังคม ซึ่งพิจารณาจากการเป็นลูกจ้างของหน่วยธุรกิจภาคบริการการท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ภัตตาคาร สถานบันเทิง บริษัทนำเที่ยว และหน่วยธุรกิจอื่นตามนิยามของกระทรวงแรงงาน จำนวน 18 คน โดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังกล่าวด้วยวิธีเจาะจง ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญในพื้นที่

ดำเนินการวิจัยระหว่างเดือนตุลาคม 2558 ถึงเมษายน 2559 ในพื้นที่ที่เป็นเป้าหมายการท่องเที่ยวสำคัญของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และอยู่ในกรอบการพัฒนาการท่องเที่ยวรองรับประชาคมอาเซียนของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จำนวน 3 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น อุดรธานี และหนองคาย โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์รายบุคคลกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่กล่าวถึงในข้างต้น โดยมีแนวทางการสัมภาษณ์ (Interview Guideline) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และผู้วิจัยได้ปรับแนวทางการสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและตรงวัตถุประสงค์ในการวิจัย

สำหรับการตรวจสอบความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) ของข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการไตรภาคี แบบต่างแหล่งข้อมูล (Data Source Triangulation) กระทำโดยการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลในหลายแหล่งข้อมูล กระจายกันไปตามพื้นที่ที่เป็นเป้าหมายการท่องเที่ยวสำคัญของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และอยู่ในกรอบการพัฒนาการท่องเที่ยวรองรับประชาคมอาเซียนของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาที่กล่าวถึงแล้วในข้างต้น มีการตรวจสอบความถูกต้องหลายครั้ง ในแต่ละวันของการเก็บข้อมูล มีการสอบถามข้อมูลด้วยการถามคำถามเดิมในเวลาที่แตกต่างกัน มีการปรับคำถามใหม่ในการสัมภาษณ์ และการสมมติเหตุการณ์ที่ยังไม่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงทรรศนะของตนมากที่สุด มีการตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับระหว่างแรงงานผู้ให้ข้อมูลสำคัญ รวมทั้งตรวจสอบจากบันทึกภาคสนามแบบวันต่อวัน เพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนของข้อมูลการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย ตลอดจนการประชุมหารือร่วมกันระหว่างนักวิจัยและผู้เชี่ยวชาญในพื้นที่เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหาจนแน่ใจว่าข้อมูลที่ได้มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ (Creswell and Clark, 2007; สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2550)

การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ เริ่มด้วยการตรวจสอบข้อมูลที่ได้ทุกวัน เพื่อให้ทราบว่าประเด็นใดที่ยังตกหล่นและต้องมีการเพิ่มเติมบ้าง และเมื่อทำการตรวจสอบข้อมูลแล้ว จึงทำการจัดระบบข้อมูลด้วยการจำแนกและจัดข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ตามประเด็นที่ศึกษา หลังจากนั้นจึงทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลในแต่ละประเด็นและหาข้อสรุป โดยนำข้อมูลที่ได้จาก

การสัมภาษณ์เชิงลึก มาจัดระเบียบทางกายภาพของข้อมูล ได้แก่ การถอดเทปบันทึกเสียงและบรรณานุกรณข้อมูลจากบันทึกสนาม (Field Note) แล้วจัดพิมพ์ข้อมูลลงเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม Microsoft Word จากนั้นจึงโอนข้อมูล (Assigning) เข้าสู่โปรแกรม ATLAS.ti ซึ่งเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Computer-Assisted Qualitative Data Analysis) โดยทำการให้หมายเลขบรรทัดข้อมูล คัดเลือกข้อความสำคัญ (Quotations) ลงรหัสข้อมูล (Coding) และจัดหมวดหมู่และเชื่อมโยงความสัมพันธ์ (Networking) นำไปสู่การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อแยกแยะ ติความ เปรียบเทียบ หาความสัมพันธ์และแบบแผนในปรากฏการณ์ เพื่อสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเทียวอาเซียน (MRA) บริบทการนำไปใช้ในการเตรียมแรงงานภาคบริการการท่องเทียวในระดับพื้นที่ สถานะทางเศรษฐกิจและสังคมของแรงงาน การรับรู้เกี่ยวกับข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเทียวอาเซียน และการรับรู้ผลกระทบจากข้อตกลงร่วมดังกล่าว

นำเสนอผลการวิจัยด้วยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description) ซึ่งเป็นการบรรยาย อธิบายข้อเท็จจริง ตลอดจนนำเสนอข้อมูลตามกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีผลการวิจัยนำเสนอพร้อมกับการอภิปราย ตามลำดับดังนี้

สารสนเทศของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Information of Key Informants)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็นสองส่วน โดยส่วนแรกเป็นตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาฝีมือแรงงานภาคบริการการท่องเทียว และหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเทียวอาเซียน (MRA) ไปปฏิบัติในพื้นที่ รวม 9 คน จากสามพื้นที่ ประกอบด้วย (1) หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงาน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 6 ขอนแก่น (2) ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดหนองคาย (3) หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงาน ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดอุดรธานี (4) หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการการท่องเทียว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (5) หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการการท่องเทียว คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย

ขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย (6) หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (7) ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดขอนแก่น (8) ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดหนองคาย และ (9) ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดอุดรธานี โดยสหหน่วยงานแรกเป็นหน่วยงานที่มีการกิจโดยตรงในการผลิตแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวของไทยทั้งในระดับผู้ปฏิบัติการ (Skill Worker) และระดับแรงงานมีความรู้ (Knowledge Worker) ในขณะที่สามหน่วยงานสุดท้ายเป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในฐานะหน่วยงานเจ้าภาพที่รับผิดชอบในการนำข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนไปปฏิบัติ รวมถึงปฏิบัติการสนับสนุนธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในส่วนที่สองเป็นแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น หนองคาย และอุดรธานี โดยเป็นแรงงานตามบัญชีรายชื่อผู้ประกันตนตามฐานข้อมูลสำนักงานประกันสังคม ภายใต้สังกัดหน่วยธุรกิจภาคบริการการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ธุรกิจโรงแรมที่พัก 6 คน ภัตตาคาร 6 คน สถานบันเทิง 3 คน และบริษัทนำเที่ยว 3 คน รวมทั้งสิ้น 18 คน แยกเป็นเพศหญิง 10 คน และชาย 8 คน การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและประกาศนียบัตรวิชาชีพ – ปริญญาโท โดยส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี รวม 12 คน มีอายุระหว่าง 26 – 45 ปี ภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ แต่ก็มี 6 รายที่เป็นผู้ย้ายถิ่นมาจากจังหวัดอื่น แต่ส่วนใหญ่ก็อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้งสิ้น ด้านสถานภาพสมรส พบว่าแรงงานส่วนใหญ่แต่งงานแล้ว และมีบุตร 1 – 2 คน เมื่อพิจารณาในเรื่องของรายได้ที่ได้จากการทำงานภาคบริการการท่องเที่ยว พบว่า มีรายได้เฉลี่ยประมาณเดือนละ 10,000 – 50,000 บาท โดยผู้ที่มีรายได้ต่ำสุดทำงานในตำแหน่งพนักงานบริการ (Waiter) ส่วนตำแหน่งงานที่มีรายได้สูงสุด คือ ผู้จัดการฝ่ายการท่องเที่ยว (Tour Manager) มีประสบการณ์การทำงานในภาคบริการการท่องเที่ยวอยู่ระหว่าง 5 – 18 ปี แรงงานส่วนใหญ่พอใจกับการทำงานในปัจจุบัน โดยมีเหตุผลที่สำคัญ คือ เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของตน ค่าตอบแทนเหมาะสม แม้จะไม่มากแต่ก็พออยู่ได้ และเป็นงานที่ได้ทำแล้วได้อยู่ในถิ่นเกิด นอกจากนี้ยังพบว่าทั้งหมดเคยผ่านการพัฒนาฝีมือแรงงานโดยการฝึกอบรมกับหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงานทั้งสิ้น แต่ก็มีบางรายที่ผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมที่ไม่ตรงกับตำแหน่งงานของตน

MRA ในฐานะของการเป็นสิ่งเร้าต่อการรับรู้ (ASEAN MRA in Case of Stimulus)

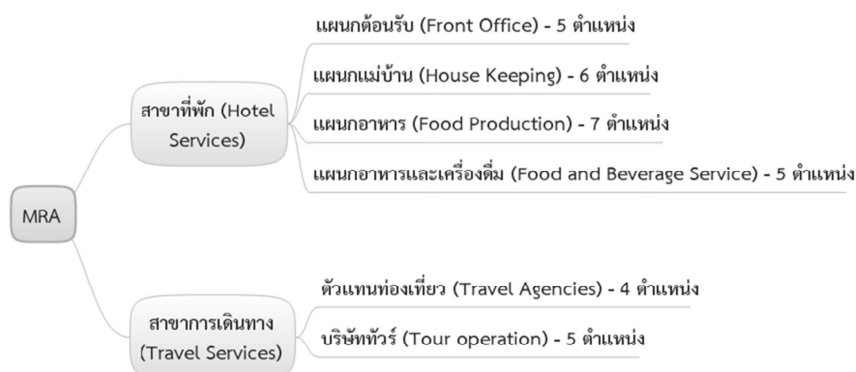
ดังที่ได้กล่าวถึงในข้างต้นแล้วว่าข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับการแสวงหาจุดยอมรับร่วมกันเรื่องคุณสมบัติของผู้ทำงานด้านบริการในกลุ่มอาชีพบริการการท่องเที่ยวจากประเทศสมาชิก และขณะนี้ได้กำหนดสมรรถนะร่วมสำหรับวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน เพื่อเป็นมาตรฐานสมรรถนะขั้นต่ำ ในสาขาที่พัก (Hotel Services) และการเดินทาง (Travel Services) รวม 32 ตำแหน่งงาน ซึ่งล้วนแล้วแต่เกี่ยวข้องกับแรงงานระดับปฏิบัติของไทยทั้งสิ้น

ตำแหน่งงานในสาขาที่พัก (Hotel Services) ประกอบด้วย 4 แผนกงาน คือ (1) แผนกต้อนรับ (Front Office) มี 5 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ (Front Office Supervisor) พนักงานต้อนรับ (Receptionist) พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) และพนักงานยกกระเป๋า (Bell Boy) (2) แผนกแม่บ้าน (House Keeping) มี 6 ตำแหน่ง ได้แก่ ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager) ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor) พนักงานซักรีด (Laundry Attendant) พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) และพนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner) (3) แผนกอาหาร (Food Production) มี 7 ตำแหน่ง ได้แก่ หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) งานขนมปัง (Baker) และงานเนื้อ (Butcher) และ (4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) มี 5 ตำแหน่ง ได้แก่ ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director) ผู้จัดการ Outlet อาหารและเครื่องดื่ม (F&B Outlet Manager) หัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter) พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) และพนักงานบริการ (Waiter) (The ASEAN Tourism Professional Monitoring Committee, 2012)

ส่วนตำแหน่งงานในสาขาการเดินทาง (Travel Services) ประกอบด้วย 2 แผนกงาน คือ (1) ตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agencies) มี 4 ตำแหน่ง ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) หัวหน้าที่ปรึกษาการเดินทาง (Senior Travel Consultant) และที่ปรึกษาการเดินทาง (Travel

Consultant) และ (2) บริษัททัวร์ (Tour operation) มี 5 ตำแหน่ง ได้แก่ ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager) ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager) ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager) และผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager) (The ASEAN Tourism Professional Monitoring Committee, 2012)

ในส่วนของจำนวนตำแหน่งงานทั้ง 32 ตำแหน่งจาก 2 สาขา 6 แผนกงานข้างต้น สามารถสรุปเป็นแผนภูมิที่แสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แผนภูมิการจำแนกสาขาและแผนกงานภาคบริการการท่องเที่ยว
ตาม ASEAN MRA
(ที่มา : ธนพฤกษ์ ชามะรัตน์, 2559)

ปัจจุบันประเทศสมาชิกอาเซียนทุกประเทศได้มีการลงนามในข้อตกลงยอมรับร่วมดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว หมายความว่าทุกประเทศสมาชิกต่างยอมรับในข้อตกลงของการเคลื่อนย้ายแรงงานใน 32 ตำแหน่งงาน มีเป้าหมายให้เกิดการเตรียมความพร้อมในการเปิดเสรีภาคธุรกิจบริการท่องเที่ยวระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน ซึ่งการเตรียมความพร้อมส่วนหนึ่งภายใต้การเปิดเสรีนั้น จำเป็นต้องมีการยกระดับสมรรถนะแรงงานและสร้างมาตรฐานเดียวกันในระดับภูมิภาค เพื่อให้เกิดความมั่นใจในมาตรฐาน

แรงงานในระดับภูมิภาค จึงจำเป็นต้องมีการสร้างมาตรฐานการฝึกอบรมและกำหนดคุณสมบัติของกำลังแรงงานตำแหน่งต่างๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้เกิดโครงการพัฒนาสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (The Developing ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) ประเทศไทยเป็นประเทศสุดท้ายที่ลงนามในข้อตกลงยอมรับร่วมดังกล่าว ซึ่งก่อนหน้านี้ภาคีรัฐร่วมกับภาคเอกชนก็ได้มีการเตรียมการด้านการสร้างมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรในสาขาวิชาชีพท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ และการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานบริการระดับสากล คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงานได้แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวสู่มาตรฐานสากล ในกลุ่มอาชีพต่างๆ ได้แก่ กลุ่มพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) กลุ่มแม่บ้านโรงแรม (House Keeping) กลุ่มอาหาร (Food Production) กลุ่มพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) กลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวและบริษัทท่องเที่ยว (Tour operation and Travel Agencies) ในปี พ.ศ.2550 เพื่อให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่พิจารณากำหนดสมรรถนะ (Competency) ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเสนอให้คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานพิจารณาให้ความเห็นชอบ พิจารณาเสนอหลักสูตรฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่จัดทำขึ้นตามสมรรถนะที่กำหนดขึ้น เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการส่งเสริมให้มีการพัฒนาฝีมือแรงงาน พิจารณากำหนดแบบประเมิน หลักเกณฑ์การทดสอบสมรรถนะ และวิธีการทดสอบสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว เสนอให้คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานพิจารณาให้ความเห็นชอบ (สุวรรณ กุลชนก, 2556)

คณะกรรมการดังกล่าวประกอบด้วยผู้แทนจากภาครัฐ ภาคเอกชน และนักวิชาการ เช่น ผู้อำนวยการกลุ่มงานกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงาน สำนักพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ผู้แทนจากโรงแรม และสมาคมสถาบันฝึกอบรมด้านการโรงแรม วิทยาลัยดุสิตธานี สมาคมพ่อครัวไทย และสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว ได้ร่วมกันจัดทำสมรรถนะ โดยแบ่งเป็นสมรรถนะหลัก (Core

Competencies) และสมรรถนะเฉพาะตามหน้าที่ (Functional Competencies) พร้อมทั้งกำหนดคำนิยามและหน้าที่ของตำแหน่งงาน รวมถึงระดับความคาดหวังของสมรรถนะในตำแหน่งต่างๆ ทั้งนี้มีข้อสังเกตว่า ตำแหน่งงานในสาขาที่פקและการเดินทางที่คณะกรรมการได้จัดทำมาตรฐานสมรรถนะครอบคลุมตำแหน่งในสาขาท่องเที่ยวมากถึง 55 ตำแหน่ง (คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2550) แต่อย่างไรก็ตามกรอบตำแหน่งงานในการวิจัยนี้ จะยึดตามคู่มือของ The ASEAN Tourism Professional Monitoring Committee (2012) ที่มี 32 ตำแหน่งงานที่กล่าวถึงในข้างต้นเป็นหลัก

การพิจารณาข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน ในฐานะของการเป็นสิ่งเร้า (Provocation) ที่อาจมีผลต่อการรับรู้ผลกระทบของแรงงานอีสาน ผู้วิจัยได้ใช้กรอบการศึกษาของ Quinn (1985) ในการพิจารณาประเด็นสำคัญ ดังนี้

(1) ความเข้มและขนาด (Intensity and Size) ของข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำ MRA ไปปฏิบัติในพื้นที่ มีความเห็นตรงกันว่ารัฐบาลไทยแม้จะมีความพยายามรณรงค์ให้คนไทยและหน่วยงานต่างๆ มีความตื่นตัวในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในภาพใหญ่ แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเชิงลึกของ MRA กลับมีความเข้มข้นและขนาดของการรณรงค์ที่เบาบางมาก สะท้อนจากการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับ MRA ที่มีลักษณะ “ตั้งรับ” รอคำสั่งจากส่วนกลางแต่เพียงอย่างเดียว แม้แต่หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการพัฒนาฝีมือแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยว เกือบทั้งหมดยอมรับว่าในปัจจุบันการเรียนการสอนและการฝึกอบรมของตน ยังไม่มีการบรรจุเนื้อหาของ MRA เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร ขณะที่ผลจากการศึกษากับผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวในพื้นที่ยังสะท้อนความเบาบางของ MRA ในฐานะสิ่งเร้า เพราะทั้งหมดไม่แน่ใจว่าตำแหน่งงานตาม MRA จะมีส่วนเกี่ยวข้องอะไรกับตน มีเพียง 3 รายเท่านั้นที่รู้ว่าตำแหน่งงานของตนเป็นหนึ่งใน 32 ตำแหน่งงานตาม MRA

(2) ความผิดแผกกัน (Contrast) เกี่ยวกับการทำงานการบริการการทอึ่งเทียวพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งที่เป็นตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำ MRA ไปปฏิบัติและแรงงานภาคบริการการทอึ่งเทียวในพื้นที่ต่างยังมีความเข้าใจว่าเนื้อหาของ MRA แม้ว่าจะมีความแตกต่างกับแนวทางการปฏิบัติงานของตน แต่ก็ไม่น่าจะแตกต่างกันมากเท่าใดนัก เพราะตำแหน่งงานต่างๆ น่าจะมีมาตรฐานทักษะความรู้ตามลักษณะงานอยู่แล้ว แต่ยังมีแรงงานภาคบริการการทอึ่งเทียวบางส่วนที่เห็นต่างว่าน่าจะมี ความแตกต่างในลักษณะที่ยากกว่าเดิม เพราะเป็นงานในระดับมาตรฐานอาเซียน ทำให้ต้องยกระดับมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น และจำเป็นต้องเตรียมตัวรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นกับตนเอง สะท้อนให้เห็นว่าแม้คนส่วนใหญ่จะมองว่าความผิดแผกของสิ่งเร้าการรับรู้ผลกระทบจาก MRA จะมีน้อย แต่บางส่วนก็ยังมี ความตื่นตัวต่อความผิดแผกอยู่เช่นกัน

(3) การกระทำซ้ำ (Repetition) ของข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัตินิติวิชาชีพการทอึ่งเทียวอาเซียน แม้ในช่วงเวลาที่ผ่านมามาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 - 2558 หน่วยงานภาครัฐและสื่อมวลชนไทยจะเร่งให้ความสำคัญต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นอย่างมาก (ธนพฤกษ์ ชามะรัตน, 2559) แต่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำ MRA ไปปฏิบัติในพื้นที่ ต่างยืนยันว่ก็เป็นเพียงการผลิตซ้ำวาทกรรม “AEC” เท่านั้น หาใช่เป็นเรื่อง “MRA” โดยตรงไม่ ทำให้สาธารณชนทั่วไปยังขาดความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของ MRA ต่อแรงงานภาคบริการการทอึ่งเทียวของไทย ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นแรงงานภาคบริการการทอึ่งเทียวในพื้นที่กลับมองการกระทำซ้ำผ่านการรณรงค์เรื่อง AEC มีส่วนทำให้พวกตนตื่นตัวที่จะรับรู้เกี่ยวกับการเปิดเสรีประชาคมอาเซียนมากขึ้น แต่ก็เป็นความเข้าใจในอาเซียนโดยทั่วไป ซึ่งเป็นภาพกว้างใหญ่มากกว่าทั้ง AEC และ MRA เสียอีก รวมไปถึงโอกาสที่จะได้รับประโยชน์จาก “การเปิดอาเซียน” เช่น การมีลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวมากขึ้น แต่ในเรื่องของ MRA เป็นการรับรู้แต่เพียงผิวเผินว่าอาจมีผลกระทบเรื่องของการเปิดเสรีแรงงานที่อาจมีแรงงานจากประเทศอาเซียนเข้ามาทำงานในประเทศไทยมากขึ้นเท่านั้น

(4) การเคลื่อนไหว (Movement) ของการรณรงค์การเปิดเสรีแรงงานภายใต้กรอบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่ข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนเป็นเพียงส่วนหนึ่งของกระบวนการรณรงค์เท่านั้น และยิ่งพิจารณาไปถึงแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวที่มีตำแหน่งงานมากมายถึง 32 ตำแหน่งงาน ยิ่งทำให้ความสนใจในรายละเอียดของสาธารณชนไทยลดต่ำลงด้วย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งที่เป็นตัวแทนหน่วยงานและแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวในพื้นที่ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลตรงกันว่า การเคลื่อนไหวของข้อมูลเกี่ยวกับ 32 ตำแหน่งงานภาคบริการการท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่ไม่เห็นแก่เห็น แม้แต่หน่วยงานที่เป็นผู้ผลิตแรงงานเอง ทั้งกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน และมหาวิทยาลัยในพื้นที่ ต่างยอมรับว่า ยังไม่เข้าใจถึงรายละเอียดของ MRA เท่าใดนัก ที่ผ่านมาในการประชุมระดับหน่วยงาน แม้จะมีการพูดถึงบ้าง แต่ก็ไม่ใช่สาระสำคัญแต่ประการใด

(5) ความแปลกใหม่ (Novelty) ของข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งที่เป็นตัวแทนหน่วยงานและแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวในพื้นที่ต่างยอมรับว่า MRA แม้จะเป็น “เรื่องใหม่” ในสังคมไทย แต่ก็คงเป็นเรื่องใหม่สำหรับสังคมชาติอาเซียนอื่นด้วย ดังนั้น ความแปลกใหม่ในแง่ของเนื้อหาจึงไม่น่าจะเป็นเรื่องสำคัญ หากแต่ว่าความแปลกใหม่ที่ “อาจ” จะเจอในสถานการณ์ที่ต้องทำงานร่วมกับชาวต่างชาติต่างหาก ที่จะเป็นสิ่งกระตุ้นและสร้างความสนใจมากกว่า เพราะผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนต่างยอมรับว่า ข้อจำกัดในเรื่องของ “ภาษาอังกฤษ” ของแรงงานอีสาน คือ จุดอ่อนที่มีนัยสำคัญในสถานะที่ต้องค้นหาสมรรถนะการแข่งขันเพื่อประกอบประกอบการทำงานของตน

(6) การใช้อิทธิพลทางสังคม (Social Insinuations) ของข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำ MRA ไปปฏิบัติในพื้นที่ส่วนใหญ่เห็นว่าสังคมไทยยังคง “หลับใหล” ไม่ตื่นตัวในเรื่องของ MRA ดังนั้น จึงเชื่อว่าอิทธิพลทางสังคมของไทยไม่น่าจะกระตุ้นให้สาธารณชนไทย “ตื่นเต้นอะไร” กับเรื่องนี้ ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวในพื้นที่ก็ยอมรับเช่นเดียวกันว่าหากไม่ใช่ “คนในวงการ” คงไม่มีใครมาสนใจในเรื่องรายละเอียดของข้อตกลงร่วม แต่คงจะสนใจในเรื่องของ

การสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวที่น่าจะเพิ่มมากขึ้นหลังการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเมื่อปลายปี 2558 มากกว่า

MRA ในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ASEAN MRA in View of Stakeholders)

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของสิ่งเร้าที่มีผลต่อการรับรู้ MRA อันเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) โดยเลือกพิจารณาเฉพาะองค์ประกอบด้านจิตวิทยา (Psychological Factors) ได้แก่ ความสนใจ (Interest) ความคาดหวัง (Expectancy) ความต้องการ (Need) และการเห็นคุณค่า (Value) (Quinn, 1985) ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีรายละเอียดแยกตามหน่วยวิเคราะห์ ดังนี้

(1) มุมมองจากหน่วยงานและสถานศึกษาที่เกี่ยวข้อง (View of Tourism Organization or Academic Institute) เมื่อพิจารณาในส่วนของความสนใจของหน่วยงานที่มีต่อ MRA พบว่า ทุกหน่วยงานมีความสนใจใน MRA มีการถ่ายทอดความรู้เบื้องต้นแก่เจ้าหน้าที่ แต่ยังคงเป็นข้อมูลในระดับพื้นฐานเท่านั้น ในส่วนของความคาดหวัง พบว่า หน่วยงานที่เป็นผู้ผลิตแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวทั้งในระบบการศึกษาและการพัฒนาฝีมือแรงงานต่างคาดหวังว่า MRA จะเป็นโอกาสครั้งสำคัญในการยกระดับการผลิตแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวให้มีฝีมือและคุณภาพได้มาตรฐานระดับอาเซียน โดยใช้กรอบของ MRA เป็นแนวทางในการพัฒนาสอดคล้องกับความต้องการที่จะมุ่งพัฒนากำลังแรงงานเพื่อรองรับอาเซียนอยู่แล้ว จึงทำให้ MRA เป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังแรงงานกลุ่มนี้ ในส่วนของการให้คุณค่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยอมรับว่า MRA แม้จะเป็นเรื่องที่สำคัญและมีความคาดหวังสูง แต่ในทางปฏิบัติสำหรับหน่วยงานภาครัฐ ยังคงเป็นการปฏิบัติงานที่ต้องเดินตามแนวปฏิบัติจากส่วนกลาง ดังนั้น หากส่วนกลางยังไม่ขยับ หน่วยงานระดับปฏิบัติในภูมิภาคจึงยังทำอะไรไม่ได้ และเท่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันการดำเนินงานน่าจะเป็นเพียงระยะแรกเท่านั้น

(2) มุมมองจากแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวของไทย (View of Thai Tourism Labourers) เมื่อพิจารณาในส่วนของความสนใจ เป็นที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อพบว่าแรงงานส่วนใหญ่ไม่เคยได้ยินหรือรู้เรื่อง MRA มาก่อนเลย ในส่วนที่เคยได้ยิน

ก็เป็นเพียงการรับรู้มาบ้างว่ามีวิชาชีพบางชนิดที่มีการเปิดเสรีแรงงาน ทำให้แรงงานในชาติอาเซียนสามารถโยกย้ายไปทำงานในประเทศสมาชิกได้ ในส่วนของความคาดหวัง พบว่า แรงงานส่วนใหญ่ไม่ได้คาดหวังอะไรจากการมี MRA เพราะเชื่อว่าฐานของอาชีพภาคการบริการการท่องเที่ยวที่สำคัญของภูมิภาคอาเซียนยังคงอยู่ในประเทศไทย ดังนั้น จึงไม่คาดหวังว่าจะไปทำงานในประเทศอื่นแต่อย่างใด อย่างไรก็ตามยังมีแรงงานบางรายที่คาดหวังว่า MRA จะช่วยในการยกระดับฝีมือของตนเพื่อให้ออกไปทำงานในต่างประเทศได้ นอกจากนี้ยังเชื่อว่า MRA จะเป็นเครื่องมือในการคัดกรอง หรือ “Screen” แรงงานคู่แข่งจากต่างประเทศที่ประสงค์จะเข้ามาทำงานในไทย ส่วนด้านความต้องการ พบว่า มีแรงงานเพียงบางส่วนที่อยากให้องค์กรที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการเรื่องการอบรมและทดสอบเพื่อรับใบประกาศนียบัตรรับรองฝีมือตาม MRA ส่วนแรงงานที่เหลือส่วนใหญ่อยากให้องค์กรที่เกี่ยวข้องเร่งสร้างความเข้าใจในหมู่แรงงานเกี่ยวกับ MRA และในส่วนของความเห็นคุณค่า พบว่าแรงงานส่วนใหญ่มองว่า MRA เป็นเรื่องเกี่ยวกับความร่วมมือทางธุรกิจและเป็นเรื่องไกลตัว และอยู่นอกเหนือความสนใจของตน ที่ต้องเอาเวลามาทำมาหากินเลี้ยงปากท้องในยุคที่เศรษฐกิจตกต่ำเช่นนี้

การรับรู้ผลกระทบจาก MRA ของแรงงานอีสาน (The Perceived Impact of MRA of Isan Labourers)

จากผลการพิจารณาข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) ในฐานะของการเป็นสิ่งเร้าต่อการรับรู้ผลกระทบของแรงงานอีสานที่พบว่าระดับการเร้าค่อนข้างเบาบางในส่วนของความเข้มและขนาด อีกทั้งความไม่ชัดเจนของความผิดแผกกัน การกระทำซ้ำ และการเคลื่อนไหว รวมทั้งยังไม่มีอิทธิพลทางสังคมที่กระตุ้นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหน่วยงานและตัวแรงงานเองตระหนักถึงผลกระทบที่มาจาก MRA รวมไปถึงมุมมองที่มีต่อ MRA ของหน่วยงานและสถานศึกษาที่เกี่ยวข้องและแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวของไทย ที่พบว่ามีเพียง MRA เป็นเรื่องไกลตัวที่ต้องรอทำตามนโยบายของรัฐบาลส่วนกลาง ส่วนความสนใจ ความคาดหวัง

ความต้องการ และการเห็นคุณค่าที่มีต่อ MRA มีค่อนข้างต่ำ และเมื่อศึกษาถึงการรับรู้ผลกระทบจาก MRA ของแรงงานอีสาน สามารถจำแนกได้เป็น 2 ส่วน ดังนี้

(1) การรับรู้ผลกระทบเชิงบวก (The Perceived Positive Impact) พบว่าแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวของไทยส่วนใหญ่ รับรู้ว่ามีผลกระทบเชิงบวกที่อาจเกิดจากการที่มี MRA โดยเฉพาะในเรื่องของการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย ธุรกิจการท่องเที่ยวของไทยจะมีโอกาสได้ใช้แรงงานฝีมือที่ได้มาตรฐานอาเซียนจากประเทศเพื่อนบ้านที่มีคุณสมบัติตรงตาม MRA นอกจากนี้ยังมองว่าสำหรับแรงงานอีสานที่มีความสามารถ MRA จะเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำแรงงานเหล่านี้ให้ก้าวหน้าต่อไปด้วยการไปทำงานในประเทศที่เจริญแล้ว แต่ยังคงขาดทักษะการบริการที่เป็นเลิศของคนไทย เช่น สิงคโปร์ และมาเลเซีย อย่างไรก็ตามสำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ยังเชื่อว่าประเทศไทยยังเป็นตลาดแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวที่สำคัญที่สุดของอาเซียนอยู่ ดังนั้น คงมีแต่แรงงานจากต่างประเทศที่มุ่งเข้ามาสู่ตลาดแรงงานแห่งนี้มากกว่าที่แรงงานอีสานจะไหลออกไป

(2) การรับรู้ผลกระทบเชิงลบ (The Perceived Negative Impact) พบว่าแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวของไทยส่วนใหญ่ ยังรับรู้ว่ามีผลกระทบเชิงลบที่เกิดจากการที่มี MRA อย่างแน่นอน โดยเฉพาะประเด็นการถูก “แย่งงาน” จากคู่แข่งที่น่ากลัว ซึ่งใช้ภาษาอังกฤษได้ดี เช่น แรงงานจากฟิลิปปินส์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย หรือแม้แต่พม่า แม้ว่าระบบการรับรอง MRA จะยังอยู่ในช่วงเริ่มต้น แต่การเข้ามาของแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวจากต่างชาติทั้งในระดับล่าง และระดับพนักงานมีความรู้ (Knowledge Workers) เกิดขึ้นมานานแล้ว ทำให้เรื่องใหม่แต่ประการใดเพียงแต่แรงงานต่างชาติที่เข้ามานั้นอาจยังไม่ผ่านการอบรมและทดสอบให้ตรงตาม MRA เท่านั้น นอกจากนี้แรงงานส่วนใหญ่ยังเชื่อว่าหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการบังคับใช้ MRA ยังขาดความเข้าใจและไม่ดำเนินการอย่างจริงจัง โอกาสที่แรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวของไทยจะเสียเปรียบในเรื่องของการถูกแย่งงานย่อมเกิดขึ้นอย่างแน่นอน รวมไปถึงการขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่อง MRA ของแรงงานอีสาน อาจทำให้เกิดการหลอกลวงคนงานไปทำงานในต่างประเทศ และนำไปสู่การค้ามนุษย์ในที่สุด

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย (Conclusion and Discussion)

เมื่อพิจารณาข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน ในฐานะของการเป็นสิ่งเร้าต่อการรับรู้ผลกระทบของแรงงานอีสาน พบว่า มีระดับ การเร้าค่อนข้างเบาบางในส่วนของความเข้มและขนาด จากการรณรงค์การเข้าสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ของหน่วยงานภาครัฐและสื่อมวลชนของไทยที่เป็น วากรรมมหาคทำให้มองไม่เห็นความผิดแผกกัน การกระทำซ้ำ และการเคลื่อนไหว อย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งยังไม่มีอิทธิพลทางสังคมที่กระตุ้นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง หน่วยงานและตัวแรงงานเองตระหนักถึงผลกระทบที่มาจาก MRA ได้ คงมีเพียงเรื่องของ ความแปลกใหม่ของ MRA ที่พอจะดึงดูดความสนใจจากตัวแรงงานได้ แต่ก็เป็นความสนใจ ในเรื่องที่ต้องทำงานร่วมกับชาวต่างชาติที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ อันเป็นข้อจำกัดร้ายแรง ของแรงงานอีสานมากกว่า สอดคล้องกับผลการศึกษาของประภัสสร เทพชาตรี (2555) ที่ตั้งข้อสังเกตว่าประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่ได้ตั้งเป้าหมายว่าจะเป็นตลาดร่วม ในปี พ.ศ. 2558 นั้น หากพิจารณาให้ดีแล้วจะพบว่า ตลาดร่วมอาเซียนจะเป็นตลาด ร่วมที่ไม่สมบูรณ์ เนื่องจากมีเพียงการเปิดเสรีเฉพาะการค้าและบริการ ส่วนการ เคลื่อนย้ายทุนและแรงงานยังมีข้อจำกัดจากวิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่ไม่ผิดแผกแตกต่าง เท่าใดนัก รวมไปถึงข้อเสนอของพัชรารัตน์ วงศ์บุญสิน และคณะ (2550) ที่เสนอ แนวทางด้านการปรับตัวเชิงยุทธศาสตร์ด้านนโยบายและกลไกเงื่อนไขระดับภูมิภาค ของอาเซียนและประเทศสมาชิกที่ควรจะเป็นในช่วงปี 2550 – 2563 จำนวน 8 ยุทธศาสตร์ โดยหนึ่งในนั้น คือ การทำให้ตลาดแรงงานในภูมิภาคอาเซียนเป็นตลาดแรงงานที่ขยายตัว และยืดหยุ่น ด้วยกำลังแรงงานที่มีผลิตภาพที่ต้องอาศัยการผลักดันให้เกิดการรับรู้ถึง ผลประโยชน์ที่จะได้รับร่วมกันของการพัฒนาแรงงาน และตัวแรงงานเอง

เมื่อพิจารณาถึงมุมมองที่มีต่อ MRA ของหน่วยงานและสถานศึกษาที่เกี่ยวข้อง และแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวของไทย พบว่ามีความสอดคล้องกันกล่าวคือ ยังมองว่า MRA เป็นเรื่องไกลตัวที่ต้องรอทำตามนโยบายของรัฐบาลส่วนกลาง ดังนั้น ทั้งความสนใจ ความคาดหวัง ความต้องการ และการเห็นคุณค่าต่อ MRA จึงมี ค่อนข้างต่ำ ดูราวกับว่าไม่มีองค์ความรู้ใดเกี่ยวกับ MRA สำหรับแรงงานเหล่านี้ หรือ อาจจะเรียกได้ว่า “บอดใบ้” กันเลยทีเดียว จากผลการศึกษาข้างต้น พบว่ามีความสอดคล้อง

กับการศึกษาของดุษฎี อายุวัฒน์ ธนพฤกษ์ ชามะรัตน์ และวิเชียร เกตุสุข (2555) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่มีต่อสภาพด้านแรงงานด้านการเกษตร ด้านบริการการท่องเที่ยว และด้านอุตสาหกรรมของประชาชนในพื้นที่จังหวัดยโสธร พบว่า แรงงานส่วนใหญ่เห็นว่าประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นเรื่องที่ใกล้ตัว และยังไม่มีความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจน แรงงานส่วนใหญ่ยังไม่รู้และไม่แน่ใจว่าการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนคืออะไร บางส่วนไม่เคยได้ยินเรื่องการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อย่างไรก็ตามแรงงานและสถานประกอบการส่วนใหญ่รับรู้ว่าการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะมีผลกระทบต่อตนเอง

ส่วนการรับรู้ผลกระทบจากข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนของแรงงานอีสานมีทั้งการรับรู้ผลกระทบในเชิงบวกและเชิงลบ โดยเฉพาะเรื่องของการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย ที่ธุรกิจการท่องเที่ยวของไทยจะมีโอกาสได้ใช้แรงงานฝีมือที่ได้มาตรฐานอาเซียนจากประเทศเพื่อนบ้านที่มีคุณสมบัติตรงตาม MRA นอกจากนี้พวกเขายังมองว่าสำหรับแรงงานอีสานที่มีความสามารถ MRA จะเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำพวกเขาให้ก้าวไปทำงานในต่างประเทศที่มีค่าตอบแทนสูงได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของครุฑิต พุทธิโกษา (2554) ที่ชี้ให้เห็นว่าความจำเป็นประการหนึ่งของการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน คือ การพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ให้แรงงานไทยมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศ โดยเน้นที่การศึกษาความต้องการที่แท้จริงของตลาดแรงงาน การพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนและการฝึกอบรมให้ทันสมัยและตรงตามมาตรฐานสากล รวมถึงการพัฒนาฐานข้อมูลสถิติความต้องการแรงงาน ของภาคเอกชนตามสายวิชาชีพ ตลอดจนการปรับปรุงมาตรฐานสินค้าและบริการของไทย ให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล และการสร้างความเชื่อมั่นในระบบตรวจสอบมาตรฐานของไทย รวมไปถึงผลการศึกษาของจุฑาทิพย์ คล้ายทับทิม (2555) ที่เสนอว่าทั้งภาครัฐและเอกชนของไทยต้องมุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capitals) อย่างจริงจังเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน และศักยภาพของกำลังคนให้เป็นที่ยอมรับของตลาดในภูมิภาคและนานาชาติ ส่วนผลกระทบในเชิงลบเรื่องสำคัญ คือการถูกแย่งงานจากแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้าน สอดคล้องกับการศึกษาของดุษฎี

อายุวัฒน์ ธนพฤกษ์ ชามะรัตน์ และวิเชียร เกิดสุข (2555) ที่พบว่าแรงงานในจังหวัดยโสธรเชื่อว่าการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีผลกระทบด้านธุรกิจและส่งผลให้แรงงานอีสานอาจต้องแข่งขันในตำแหน่งงาน นอกจากนี้การขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่อง MRA ของแรงงานอีสาน อาจทำให้ถูกล่อลวงกลายเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ได้

ข้อเสนอแนะ (Recommendations)

จากผลการวิจัยที่พบว่าผลกระทบเชิงบวกจาก MRA คือ โอกาสการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยจากการที่ธุรกิจการท่องเที่ยวจะมีโอกาสได้ใช้แรงงานฝีมือที่ได้มาตรฐานอาเซียนจากประเทศเพื่อนบ้านที่มีคุณสมบัติตรงตาม MRA รวมไปถึงผลกระทบเชิงลบที่แรงงานอีสานอาจถูกแย่งงานจากแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้าน และหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการบังคับใช้ MRA ยังขาดความเข้าใจและไม่ดำเนินการอย่างจริงจัง โดยเฉพาะประเด็นรายละเอียดของมาตรฐานทักษะของแต่ละตำแหน่งงานที่ยังไม่มีการเผยแพร่เพื่อสร้างความเข้าใจแก่หน่วยงานและสถาบันผู้ผลิตแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยว ตลอดจนการขยายช่องทางการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานรองรับ MRA ทั้งในแง่ของปริมาณ คือ จำนวนของศูนย์ทดสอบที่ขณะนี้มีอยู่แต่เพียงในส่วนกลาง และในแง่ของการขยายความเข้าใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ทั้งตัวแรงงาน สถานประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจและมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน โอกาสที่แรงงานภาคบริการการท่องเที่ยวของไทยจะเสียเปรียบในเรื่องของการถูกแย่งงานย่อมเกิดขึ้นอย่างแน่นอน นอกจากนี้การขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่อง MRA ของแรงงานอีสาน อาจทำให้ถูกหลอกไปเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

(1) หน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) ไปปฏิบัติในพื้นที่โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด ต้องเร่งศึกษาทำความเข้าใจในเนื้อหา โดยเฉพาะด้านข้อกำหนดมาตรฐานทักษะฝีมือ แนวทางการทดสอบและการวัดประเมินผลมาตรฐานทักษะฝีมือ และกระบวนการของการออกประกาศนียบัตรรับรองมาตรฐานฝีมือ (MRA Certificate) เพื่อจะได้เตรียมการดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพต่อไป

รวมไปถึงเร่งเผยแพร่ขยายความรู้สู่สถาบันหรือหน่วยงานผู้ผลิตแรงงานภาคบริการ การท่องเที่ยว สถานประกอบการกิจการด้านการท่องเที่ยว แรงงานภาคบริการการท่องเที่ยว ตลอดจนสาธารณชนอย่างเข้มข้นและจริงจัง

(2) สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด ในฐานะเจ้าภาพหลักในการ นำข้อตกลงยอมรับร่วมด้านคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาชีวะไปปฏิบัติในพื้นที่ ต้องกวดขันเรื่องของการควบคุมการบังคับใช้ MRA โดยเฉพาะการพิจารณาหลักฐาน ประกาศนียบัตรรับรองมาตรฐานฝีมือของแรงงานต่างชาตินั้นเป็นไปตามข้อกำหนด ของ MRA หรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อปกป้องแรงงานไทยจากการถูกแย่งงานจากแรงงานต่างชาติ ที่มีค่าแรงถูก แต่มีคุณสมบัติไม่ตรงตาม MRA

(3) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาฝีมือแรงงานภาคบริการการท่องเที่ยว ในพื้นที่ ประกอบด้วย หน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และสถาบันการศึกษาที่จัดการ เรียนการสอนด้านการท่องเที่ยว ควรเร่งพัฒนาครูฝึกหรือครูผู้สอน โดยการส่งไปรับ การฝึกอบรมกับกรมส่งเสริมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งเป็นหน่วย งานเจ้าภาพหลักในการดำเนินงานเกี่ยวกับ MRA รวมไปถึงควรมีการพัฒนาสื่อการ สอน และเนื้อหาหลักสูตรให้สอดคล้องกับเงื่อนไขและรายละเอียดของ MRA โดยเฉพาะ อย่างยิ่งรายละเอียดของข้อกำหนดมาตรฐานทักษะฝีมือ แนวทางการทดสอบและ การวัดประเมินผลมาตรฐานทักษะฝีมือ เพื่อให้มีความพร้อมที่จะผลิตแรงงานภาคบริการ การท่องเที่ยวที่มีคุณสมบัติตาม MRA ในอนาคตต่อไป

(4) กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ในฐานะหน่วยงานเจ้าภาพด้านการ จัดเตรียมกำลังแรงงานสู่ตลาดแรงงานควรวางระบบการจัดการแรงงาน MRA ทั้งแรงงานไทยและต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประสานงานกับสำนักงาน การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด ในการตรวจสอบคุณสมบัติของแรงงานที่ได้รับ ประกาศนียบัตรรับรองมาตรฐานฝีมือตาม MRA ร่วมกับการพิจารณาสัญญาจ้างกับ สถานประกอบการกิจการต้นสังกัด เพื่อป้องกันแรงงานไม่ให้ถูกหลอกลวงจนกลายเป็น เหยื่อการค้ามนุษย์

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgements)

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัย The Perceived Impact of ASEAN Mutual Recognition Agreement on Tourism Professionals of Isan Labourers ที่มีผู้เขียนเป็นหัวหน้าโครงการ โดยได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย ประจำปีงบประมาณ 2559 จากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการต่างประเทศ. (2559). **กฎบัตรอาเซียน**. (ออนไลน์). ค้นเมื่อวันที่ 23 เมษายน 2559, www.mfa.go.th/web/2775.pbm.
- ครรชิต พุทธโกษา. (2554). **กรอบประเด็นการวิจัยของประเทศไทยให้พร้อมรับสถานการณ์การรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.).
- คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน. (2550). คำสั่งคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่ 75-79/2550 ลงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2550 เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวสู่มาตรฐานสากล กลุ่มอาชีพ Front Office, House Keeping, Food Production, Food and Beverage Services, Tour operation and Travel Agencies.
- จุฑาทิพย์ คล้ายทับทิม. (2555). **ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**. นนทบุรี : ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด สาขา 4.
- ดุขฎี อยุวัฒน์ ธนพฤกษ์ ชามะรัตน์ และวิเชียร เกิดสุข. (2556). **โครงการศึกษาผลกระทบของการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อกำลังแรงงานของจังหวัดยโสธร**. ขอนแก่น : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธนพฤกษ์ ชามะรัตน์. (2556). **บทบาทกรมพัฒนาฝีมือแรงงานกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**. เอกสารประกอบการสัมมนา ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจอีสาน ณ โรงแรมอุดรเจริญศรี วันที่ 22 สิงหาคม 2556.
- _____. (2559). **อาเซียนกับการพัฒนารัพยากรมนุษย์**. (เอกสารประกอบการบรรยาย). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2555). **รายงานการสัมมนาประจำปีของธนาคารแห่งประเทศไทย พุทธศักราช 2555**. กรุงเทพมหานคร : ธนาคารแห่งประเทศไทย.

- ประภัศร์ เทพชาตรี. (2555). **ประชาคมอาเซียน**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สมารธรรม.
- พัชรวาลัย วงศ์บุญสิน และคณะ. (2550). **การเพิ่มผลิตภาพกำลังแรงงานอาเซียน**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2550). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). ขอนแก่น : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุวรรณกุล ชนก. (2556). **การศึกษาแนวทางเพื่อพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาฝีมือแรงงานด้านการท่องเที่ยวอาเซียน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดขอนแก่น**. รายงานการศึกษาส่วนบุคคล หลักสูตรพัฒนานักบริหารระดับสูงกระทรวงศึกษาธิการ (นบส.ศธ) สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. 2555-2559**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
- อณฺฏณ เชื้อไทย. (2555). **ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงดาว.
- Association of Southeast Asian Nations. (ASEAN). (2009). **Roadmap for an ASEAN Community 2009-2015**. Jakarta : ASEAN.
- _____. (2016). **Association of Southeast Asian Nations**. (online). retrieved April 23, 2016, www.Asean.org.
- Bernstein, D. A. (1999). **Essentials of Psychology**. Boston : Houghton Mifflin.
- Creswell, J.W. and Plano-Clark, V.L. (2007). **Design and Conducting Mixed Methods Research**. New York: SAGE.
- Quinn, V. N. (1984). **Applying Psychology**. Singapore : McGraw-Hill.
- The ASEAN Tourism Professional Monitoring Committee. (2012). **MRA GUIDE for Tourism Training Providers V1.0 28.12.2012**. Jakarta : ASEAN.