

การเตรียมความพร้อมแรงงานด้านการท่องเที่ยวของไทย เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

Preparation of Thai Labour in Tourism Industry for the ASEAN Economic Community
Integration

ดร.ยุพวรรณ นังคลาภวัฒน์

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail : yuphawan.na@spu.ac.th

บทคัดย่อ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นสาขาหนึ่งของอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งถือว่า มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อเศรษฐกิจของหลายๆ ประเทศ เนื่องจากเป็นแหล่งที่มาของเงินตรา และการจ้างงาน จากรายงานขององค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO World Tourism Barometer) ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกในแต่ละปีมีถึง 940 ล้านคน ขณะที่ภูมิภาคอาเซียนมีจำนวนนักท่องเที่ยวมาเยือน กว่า 73 ล้านคน (ASEAN secretariats 2010) ด้วยการเล็งเห็นถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หลายประเทศทั่วโลกจึงได้มีการริเริ่มความร่วมมือ และพยายามผลักดันให้มีการสร้างกฎเกณฑ์ กติกาสำหรับการค้าบริการระหว่างประเทศขึ้น โดยความร่วมมือที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การผลักดันให้มีการเปิดเสรีการค้าบริการทั่วโลก ซึ่งความพยายามดังกล่าวได้รับการสนับสนุน และผลักดันจากหลายองค์การระหว่างประเทศ ทั้งองค์กรในระดับพหุภาคี และองค์กรระดับภูมิภาค รวมทั้ง ASEAN ด้วย สำหรับการท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้น เป็นอุตสาหกรรมที่มีความเข้มแข็ง และสร้างรายได้มหาศาลให้กับประเทศ จนกลายเป็นหนึ่งธุรกิจสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โดยในแผนกลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยวของอาเซียน 2554 -2558 ได้คาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางมายังประเทศอาเซียนในปี 2558 มีจำนวนถึง 107.39 ล้านคน โดยนักท่องเที่ยวเดินทางในประเทศอาเซียนกว่า 80 ล้านคน ขณะที่แนวโน้มการเดินทางของนักท่องเที่ยวมาไทยในระยะ 3 - 5 ปีจากนี้ (ปี2559-2562) คาดว่าจะเพิ่มสูงถึง 20 ล้านคน บทความนี้จะได้นำเสนอแนวทางการเตรียมความพร้อมแรงงานการท่องเที่ยวของไทยว่าควรดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ต่อเนื่องและตรงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด ข้อเสนอแนะในการเตรียมพร้อมแรงงานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของไทยนั้นควรเน้นจุดแข็ง เสริมจุดอ่อน และพัฒนาคนให้ถูกกลุ่ม จึงจะสร้างความสมดุลในตลาดแรงงานด้านนี้ทั้งภายในประเทศและเพิ่มโอกาสการแข่งขันในตลาดเสรีอาเซียนได้ เช่น ผู้ทำงานในสาขาโรงแรมที่พักจำเป็นต้องได้รับการเสริมความรู้ด้านภาษา นอกจากภาษาอังกฤษแล้ว ควรรู้ภาษาอื่นๆ ที่ใช้ในอาเซียน ส่วนผู้ทำงานสาขาเดินทาง เช่น คนที่เป็นผู้นำการเดินทาง หรือผู้จัดการท่องเที่ยว ควรยกระดับความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ความเชี่ยวชาญแหล่งท่องเที่ยวเป้าหมาย เป็นต้น

คำสำคัญ : แรงงานการท่องเที่ยว การเตรียมความพร้อม ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ABSTRACT

Tourism industry is a service which is highly significant for the economy in various countries as it brings along the income and employment. According to the report of UNWTO World Tourism Barometer, there are 940,000,000 tourists traveling around the world each year while there are more than 73,000,000 tourists traveling to the Asian region (ASEAN secretariats 2010). Realizing the significance of the tourism industry, many countries start to coordinate and establish the rules and regulations for international trade. One of the important coordinations is the claim for free trade service in every corner of the world. The attempt has been supported by various international organizations both in multilateral level and in regional level including ASEAN. Thailand is a strong industry that brings in an enormous amount of income to the country and has become one of the most important businesses driving the whole economy. The ASEAN Tourism Marketing Strategy 2012-2015 has predicted that there will be 107.39 million tourists traveling to ASEAN in 2015, and there will be more than 80 million people traveling within ASEAN. Travel trends of tourists come to Thailand in the next 3 - 5 years from now (years 2559-2562) is expected to increase to 20 million people. This article will present the guidelines for consistently preparing the Thai labour in tourism industry in order to ensure that the preparation is directed to the right target group. To assure the readiness of the Thai labour dealing with the tourism industry in Asian, it is highly recommended that all the strong points must be emphasized while the weaknesses must be minimized and the target groups to be developed must be clearly defined. This will promote the balance in the labour markets of this particular industry locally and also create more competitive advantages in ASEAN free trade market. For instance, those working in hotel services are required to be equipped with foreign language skills, not only English but also ASEAN languages; for others relating to travel services like travel consultants and tour managers, it is also necessary to expand their background knowledge on history, geography and specific information of the targeted tourist destinations.

Keywords: Labour in Tourism, Preparation, ASEAN Economic Community

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีความเข้มแข็งและสร้างรายได้มหาศาลให้กับประเทศ จนกลายเป็นหนึ่งธุรกิจท่องเที่ยวและบริการสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ทำให้ทุกวันนี้ “Amazing Thailand” Brand ได้สร้างความน่าสนใจอย่างกว้างขวางในหมู่นักท่องเที่ยว แผนกลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยวของอาเซียน 2554-2558 ได้คาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางมายังประเทศอาเซียนในปี 2558 มีจำนวนถึง 107.39 ล้านคน โดยนักท่องเที่ยวเดินทางในประเทศอาเซียนกว่า 80 ล้านคน ขณะเดียวกันเดินทางเข้ามาในประเทศไทยกว่า 20 ล้านคน

ซึ่งนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในไทยที่ได้รับความนิยมจะเป็น 2 ลักษณะด้วยกันคือ เดินทางมาท่องเที่ยวในเชิงสุขภาพ โดยไทยเป็นประเทศอันดับ 2 ของเอเชีย ที่ชาวต่างชาติเลือกที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวในเชิงสุขภาพ รองจากประเทศสิงคโปร์ ส่วนการท่องเที่ยวอีกประเภท คือ การท่องเที่ยวในเชิงศิลปวัฒนธรรม ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจมากที่สุดในภูมิภาคอาเซียน จากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ โดยส่วนใหญ่เดินทางมาจากยุโรป อเมริกา เอเชีย และแอฟริกา ตามมาด้วยเวียดนาม ร้อยละ 34.1 กัมพูชาร้อยละ 30.6 ลาวร้อยละ 30.3 สิงคโปร์ร้อยละ 26.1 มาเลเซียร้อยละ 25.8 อินโดนีเซียร้อยละ

24.3 พม่าร้อยละ 20.6 ฟิลิปปินส์ร้อยละ 19.5 และบรูไนดารุสซาลามร้อยละ 3.9 ซึ่งจากข้อมูลล่าสุดของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เปิดเผยว่า แหล่งท่องเที่ยวที่ชาวต่างชาตินิยม 10 อันดับแรก ส่วนใหญ่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล อันดับที่ 1 คือ หมู่เกาะพีพี จังหวัดกระบี่ อันดับที่ 2 เกาะเต่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี อันดับที่ 3 หาดพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นต้น (พรวัณ อิมใจ, 2556)

การเตรียมความพร้อมเพื่อประกันโอกาสให้กับแรงงานไทยว่าจะได้ประโยชน์หรือไม่สูญเสียผลประโยชน์จากการปฏิบัติตามข้อตกลงการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพ โดยเสรีในกลุ่มประเทศอาเซียนนั้น จึงควรมีการจัดทำกรอบความร่วมมือการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานไทย ใน 32 ตำแหน่งงาน ภายใต้ข้อตกลงอาเซียน ซึ่งประกอบด้วยงานเอกสารและวิชาการ (รวมทั้งหลักสูตร และมาตรฐานสมรรถนะกำลังแรงงานไทย) บุคลากร ตลอดจนงบประมาณ รวมถึงการประเมินศักยภาพและความพร้อมในการพัฒนาฝีมือแรงงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเปรียบเทียบกับความต้องการการพัฒนาฝีมือ การเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ รวมทั้งระบบฐานข้อมูลผู้ได้รับการรับรองมาตรฐานวิชาชีพแห่งอาเซียนและตำแหน่งงานในสาขาบริการท่องเที่ยว ซึ่งกำหนดไว้ใน ASEAN Mutual Recognition Arrangement (MRA) ซึ่งตลาดการท่องเที่ยวในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรือสมาชิกอาเซียน ที่เริ่มมีเศรษฐกิจแข็งแกร่ง ทั้งสิงคโปร์ มาเลเซีย โดยเฉพาะอินโดนีเซีย ที่เติบโตที่สุดในส่วนนี้ โดยส่วนตัวประเมินว่า จากการที่กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬาควรกระตุ้นตลาดการท่องเที่ยวให้มีการเติบโตได้ 10% ขึ้นไป และไทยควรเร่งสร้างส่วนแบ่งการตลาดสำหรับกลุ่มนี้ จากเดิมที่เราเมื่อนักท่องเที่ยวอาเซียนอยู่เพียง 28-29% จากนักท่องเที่ยวทั้งหมด ต้องเร่งทำตลาดในจังหวัดที่ภายในอาเซียนเองกำลังเตรียมตัวเข้าร่วมเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 โดยบทความนี้มีจุดประสงค์เพื่อที่จะให้ผู้อ่านได้เข้าใจถึงแนวทางการเตรียมความพร้อมอย่างไร เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องกับธุรกิจและแรงงานการท่องเที่ยวของไทยได้เตรียมความพร้อมอย่างต่อเนื่อง และตรงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

จุดแข็งและจุดอ่อนในอุตสาหกรรมบริการของไทย

แม้ประเทศไทยจะมีความพร้อมของทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งสังคม และวัฒนธรรมเป็นอันดับหนึ่งในภูมิภาค แต่ขาดการพัฒนาความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับความพร้อมของทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทย ทั้งนี้ภาครัฐจะต้องหันมาให้ความสนใจในด้านสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย เช่นเดียวกับภาคธุรกิจ ซึ่งจะต้องหันมาพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ICT ซึ่งขณะนี้ ประเทศไทยเป็นรอง แม้กระทั่งเวียดนาม โดยเฉพาะในปัจจุบัน การหลั่งไหลเข้ามาของแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้าน อาจจะส่งผลกระทบต่อปัญหาความปลอดภัย และสุขอนามัยในประเทศ รวมทั้งส่วนหนึ่งของแรงงานที่ได้ไหลเข้าสู่ภาคบริการด้านท่องเที่ยวของไทย ก็อาจจะมีผลกระทบต่อจุดแข็งของอัตลักษณ์ไทย ในด้านการต้อนรับ และความเป็นมิตรไมตรี นอกจากนั้น ประเทศไทยจะต้องคำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวของพื้นที่ไปพร้อมกัน เพราะปัจจุบันดัชนีความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งของไทย อยู่ในระดับปานกลางและเป็นรองคู่แข่งขึ้น หากประเทศไทยจะใช้โอกาสการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเพื่อขยายฐานตลาดการท่องเที่ยวโดยขาดการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานการขนส่ง ก็จะทำมาซึ่งปัญหาการแออัด และคุณภาพบริการ ขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจก็จะลดลงตามมา อย่างไรก็ตาม การก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมิได้เปิดโอกาสเฉพาะการขยายฐานตลาดนักท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศไทยอย่างเดียวนั้น แต่การเปิดเสรีด้านการลงทุนในสาขาท่องเที่ยวยังสร้างโอกาสให้ภาคเอกชนไทยสามารถขยายฐานการลงทุนไปในกลุ่มประเทศอาเซียนได้ด้วยเช่นกัน ทั้งในธุรกิจโรงแรม บริษัทนำเที่ยว และร้านอาหาร ซึ่งจากการเจรจาในข้อผูกพันด้านการเปิดเสรีการลงทุน ได้มีการผลักดันให้มีการเพิ่มสัดส่วนการลงทุนของนักลงทุนอาเซียนในประเทศสมาชิกได้ถึงร้อยละ 70 ในปี 2558 การเตรียมความพร้อม สร้างเครือข่าย แสวงหากู้คำเพื่อร่วมทุน รวมทั้งศึกษาข้อมูลทางธุรกิจในประเทศที่สนใจไปลงทุน จะเป็นการเพิ่มโอกาสให้กับภาคธุรกิจท่องเที่ยวไทยให้ก้าวสู่

ฐานการผลิตที่กว้างใหญ่ขึ้น ซึ่งเมื่อการเปิดเสรีบริการด้านอื่น ๆ เช่น การเงิน-ธนาคาร e-ASEAN มีความก้าวหน้ามากขึ้น จะช่วยสนับสนุนต่อการก้าวเข้าไปลงทุนในอาเซียนได้เป็นอย่างดี

ปัญหาการท่องเที่ยวของไทย

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูง มีบทบาทความสำคัญต่อระบบ เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญนำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ การสร้างงาน และการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของการคมนาคมขนส่ง รวมไปถึงการค้าและการลงทุน เมื่อประเทศประสบภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศสามารถช่วยให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้ในเวลาที่รวดเร็วกว่าภาคผลิตและบริการอื่นๆ อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวโน้มการแข่งขันรุนแรงขึ้นตามลำดับ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีความอ่อนไหวง่ายจากปัจจัยลบทั้งภายใน และภายนอกประเทศโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ สถานการณ์ และผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เป็นความท้าทายต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554)

การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

การเตรียมความพร้อมต้องทำทั้งแรงงานในระบบ การศึกษาและแรงงานที่อยู่ในตลาด โดยควรเร่งรัดการผลักดัน ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนากำลังแรงงานด้านการท่องเที่ยวให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการเร่งพัฒนาสมรรถนะกำลังแรงงาน ให้มีการจัดทำกรอบความร่วมมือเฉพาะกิจกับสถาบันอุดมศึกษา และอาชีวศึกษาทั้งภาครัฐ และเอกชน ให้นำมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนเป็นบรรทัดฐานในการจัดทำหลักสูตร และการฝึกอบรม ผลักกำลังแรงงานในสาขานี้ให้มีศักยภาพสูงขึ้น โดยเฉพาะด้านทักษะภาษาต่างประเทศที่ยังเป็นจุดอ่อนของแรงงานไทยนั้น รัฐบาลควรถือเป็นโอกาสที่จะเร่งการพัฒนากำลังแรงงานที่เกี่ยวข้องในสาขาท่องเที่ยวให้มีความสามารถในการสื่อสารด้านภาษา ต้องทำให้คนไทยมีทักษะภาษาแบบมืออาชีพ สามารถสื่อสาร

ภาษาได้หลายภาษาโดยเฉพาะภาษาอาเซียน (ฉินฉานนท์ เอี่ยมเพชร, 2557)

ในส่วนของการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นหน่วยงานหลักในการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการกีฬา สำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยเพื่อก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะมี 2 ส่วนด้วยกัน คือ ยุทธศาสตร์ ASEAN FOR ASEAN และยุทธศาสตร์ ASEAN FOR ALL ซึ่งยุทธศาสตร์ ASEAN FOR ASEAN เน้นการส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยวภายในภูมิภาค ทั้งการส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนของประชากร ASEAN และกลุ่ม Expat แหล่งท่องเที่ยวเพื่อซื้อสินค้า และประชุมสัมมนาในภูมิภาค รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรักษาพยาบาล หรือ Medical Tourism โดยเฉพาะในกลุ่ม Expat และผู้มีรายได้สูง ของกลุ่มตลาด CLMV ได้แก่ กัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

ส่วนยุทธศาสตร์ ASEAN FOR ALL สนับสนุนการเดินทางของนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก มาท่องเที่ยวยังอาเซียน โดยเชื่อมต่อการเดินทางไปยังประเทศต่างๆ อย่างน้อย 2 ประเทศขึ้นไป โดยมีประเทศไทยเป็นศูนย์กลาง ภายใต้โครงการหลัก คือ Thailand and Beyond ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยมีคู่ค้าที่น่าสนใจ Combined Packages อยู่ในหลากหลายตลาด เช่น อังกฤษ เยอรมนี ฝรั่งเศส สหรัฐอเมริกา ก็จะขยายการส่งเสริม Combined Packages นี้ให้หลากหลายสู่กลุ่มตลาดเป้าหมายมากขึ้น รวมทั้งใช้เวทีการจัดงาน Thailand Travel Mart Plus ในประเทศไทย เป็นเวทีสนับสนุนให้เกิดการซื้อขาย Combined Packages ระหว่างประเทศไทยกับกลุ่มประเทศ CLMV ในกลุ่มตลาดนอกภูมิภาคมากขึ้น ซึ่งปัจจุบัน กลุ่ม Seller จาก CLMV มีแนวโน้มเข้ามามีส่วนร่วมในเวทิดังกล่าวเพิ่มขึ้น (สุวัตร สิทธิหล่อ, 2556)

สำหรับนโยบายในการส่งเสริมการท่องเที่ยว ภายใต้การบริหารงานนั้น จะเน้นนโยบายสร้างรายได้ ในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพทั้งการท่องเที่ยวภายใน และต่างประเทศ อาทิ กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และการท่องเที่ยวเชิงกีฬา ทั้งเน้นพัฒนา และส่งเสริมการท่องเที่ยว รวมถึงสร้างความตระหนักถึงผลกระทบ และแนวทางการรองรับการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนหรือ AEC แก่

ผู้ประกอบการท่องเที่ยว การปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และเคร่งครัดกับการบังคับใช้กฎหมาย เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และสร้างความหลากหลายทางการท่องเที่ยว

เมื่อพิจารณาความพร้อมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ด้วยจุดแข็งของประเทศไทยในหลายๆ ด้าน ทั้งการเป็นผู้นำทางการตลาดในภูมิภาคด้วยความเข้มแข็งของ Brand ประเทศไทย และความเป็นมิตรไมตรีของผู้คนสามารถก้าวสู่การนำเสนอ Emotional Value ที่แตกต่างจากคู่แข่ง รวมถึงความได้เปรียบทางการแข่งขัน ทั้งตำแหน่งทางภูมิศาสตร์ ความดึงดูดใจในธรรมชาติและวัฒนธรรม เป็นโอกาสที่ประเทศไทยสามารถนำมาแสวงประโยชน์จากยุทธศาสตร์การตลาดของภูมิภาค (Regional Marketing Strategy) นอกจากนี้การที่ประเทศไทยลดหรือยกเลิกมาตรการบางประการ เช่น การยกเลิกภาษีเดินทางของประเทศอินโดนีเซีย การอำนวยความสะดวกในการเดินทาง รวมถึงการเติบโตของสายการบินราคาประหยัด (Low Cost Airline) ในระหว่างกลุ่มประเทศอาเซียนด้วยกัน มีผลให้การขยายตัวของนักท่องเที่ยวจากอาเซียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากประเทศอินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ เวียดนาม ที่เดินทางเข้าประเทศไทย เติบโตอย่างก้าวกระโดด อย่างไรก็ตามประเทศไทยคงต้องคำนึงถึงการเปิดตัวของตลาดประเทศเพื่อนบ้านในฐานะแหล่งท่องเที่ยวใหม่รวมถึงความก้าวหน้าในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของอีกหลายประเทศในอาเซียน เช่น สิงคโปร์ เวียดนาม กัมพูชา ลาว เมียนมาร์ (สุชาติ ทวีพรปฐมกุล, 2556)

สำหรับประเทศไทยได้ลงนามข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติวิชาชีพแล้ว 7 สาขา คือ แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล นักบัญชี วิศวกร สถาปนิก ช่างสำรวจ ส่วนวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งเป็นอีกหนึ่งสาขาที่อาเซียนให้ความสำคัญและสมาชิก 9 ประเทศในอาเซียนมีการลงนามข้อตกลงยอมรับร่วมฯ ปัจจุบันได้จัดทำมาตรฐานสมรรถนะ (Competency standard) และหลักสูตรอบรมเพื่อรองรับสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวใน 32 ตำแหน่งเสร็จเรียบร้อยแล้ว อีกทั้งยังมีความละเอียดมากกว่ามาตรฐานที่ MRA กำหนดการที่ประเทศไทยได้มีการลงนามกับประเทศอาเซียนเพื่อการแลกเปลี่ยนหรือเคลื่อนย้ายแรงงานด้านวิชาชีพ

การท่องเที่ยว ซึ่งด้านการท่องเที่ยวมีถึง 32 ตำแหน่งงาน ที่ได้มีการลงนามให้มีการยอมรับบุคลากรวิชาชีพเหล่านี้ให้ทำงานในประเทศอาเซียนได้ แต่ต้องผ่านการทดสอบเบื้องต้นรวมทั้งมีสมรรถนะขั้นพื้นฐานตรงตามมาตรฐานที่ประชาคมอาเซียนกำหนดไว้ ซึ่งรายละเอียดสำหรับบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ประกอบด้วย 2 สาขาหลัก คือ สาขาที่พัก (Hotel Services) 4 แผนก 23 ตำแหน่งงาน และสาขาการเดินทาง (Travel Services) 2 แผนก 9 ตำแหน่งงานรวม 32 ตำแหน่งงาน โดยทางกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการจัดหลักสูตรการอบรมเพื่อทำความเข้าใจเรื่อง 32 ตำแหน่งงานนี้ทั่วประเทศ อีกทั้งยังมีการพัฒนาหลักสูตรในหลายมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมที่จะทำงานในประเทศอาเซียนได้ (ทวนชัย ลมุนสว่าง, 2557)



ข้อตกลงอาเซียนด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวหรือ ASEAN MRA on Tourism Professionals เป็นข้อตกลงยอมรับร่วมที่ได้รับการลงนามโดย รัฐมนตรีท่องเที่ยวอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ (โดยประเทศไทยมีนายชุมพล ศิลปอาชา รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นตัวแทนลงนามในข้อตกลงดังกล่าว เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2555) ข้อตกลงนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ส่งเสริมการเคลื่อนย้ายแรงงานด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในอาเซียน (2) แลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

(Best practices) ด้านการสอน และฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพ บริการการท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐาน โดยใช้สมรรถนะเป็นหลัก (competency-based) รวมทั้งเพื่อเปิดโอกาสในการสร้างความร่วมมือและเพิ่มขีดความสามารถในหมู่สมาชิกอาเซียน ตามแผนดำเนินงานที่วางไว้ อาเซียนจะจัดทำ “มาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน” (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) ให้แล้วเสร็จภายในปี 2558 และสามารถนำไปใช้ได้ในประเทศสมาชิก โดย ACCSTP จะระบุถึงสมรรถนะพื้นฐานขั้นต่ำของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในสายงานสาขาต่างๆ โดยบุคลากรที่ได้รับประกาศนียบัตรสมรรถนะวิชาชีพบริการท่องเที่ยวในสาขาที่ระบุใน ACCSTP จากหน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศใดประเทศหนึ่ง จะสามารถทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ได้ แต่ทั้งนี้สิทธิการทำงานจะยังอยู่ภายใต้กฎหมาย และข้อบังคับของประเทศที่บุคคลผู้นั้นถูกจ้างงาน

บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวภายใต้กรอบ MRA อาเซียน ประกอบด้วย 2 สาขาหลัก คือ สาขาที่พัก และสาขาการเดินทาง โดยสาขาที่พักประกอบด้วย 23 ตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร แผนกอาหาร และเครื่องดื่ม ส่วนสาขาการเดินทางประกอบด้วย 9 ตำแหน่งงานในตัวแทนท่องเที่ยวและบริษัททัวร์ ข้อตกลง MRA ดังกล่าวครอบคลุมผู้ปฏิบัติงานในภาคท่องเที่ยวและโรงแรมของไทยกว่า 2.7 ล้านคน ที่จะได้รับประโยชน์จากการยกระดับฝีมือแรงงาน ให้ได้มาตรฐาน ผ่านการรับรอง และมีทางเลือกในการทำงาน จากตลาดแรงงานที่ใหญ่ขึ้น และแม้ไม่เดินทางไปทำงาน ประเทศอาเซียน ก็ทำให้ประเทศไทยมีบุคลากรด้านท่องเที่ยวและโรงแรมคุณภาพดีที่พร้อมรับการแข่งขันเมื่อเปิดเสรีอาเซียน การศึกษาพบว่า ในภาพรวม แรงงานด้านท่องเที่ยวของไทยใน 32 ตำแหน่งงาน ยังมีความขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพ แรงงานใหม่ที่จบการศึกษาสาขาโรงแรม และการท่องเที่ยวยังมีข้อจำกัดในการทำงานที่รู้แต่ทฤษฎี ซึ่งไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง อีกทั้งงานในบางตำแหน่ง โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติยังมีความขาดแคลน เช่น งานแม่บ้าน พนักงานซักผ้า รวมถึงความอ่อนทักษะด้านภาษา ในการสื่อสารกับผู้รับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ เป็นต้น

วิชาชีพท่องเที่ยวเป็นสาขาหนึ่งที่สถาบันการศึกษาจำนวนมากเปิดสอนเนื่องจากคนรุ่นใหม่มีความต้องการเรียน การผลิตกำลังแรงงานในด้านนี้เฉพาะระดับปริญญาตรีแต่ละปี มีมากกว่าหนึ่งหมื่นคน ซึ่งเพียงพอแต่ยังขาดคุณภาพ จากหลักสูตรการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการ แท้จริง สถาบันการศึกษาควรมีการทบทวนสาขาที่ผลิตแรงงาน ด้านการท่องเที่ยว และโรงแรมเป็นสาขาที่เป็นทักษะเชิงลึก ตามความต้องการของผู้ประกอบการมากขึ้น (สุวรรณ ตูลยวคินพงศ์, 2557)

โดยเฉพาะผู้บริหารระดับหัวหน้างานและระดับกลาง ขึ้นไปในสาขาการท่องเที่ยว มีแนวโน้มขาดแคลนเนื่องจาก มีอัตราเข้า - ออก (Turnover) ในโรงแรมระดับมาตรฐาน สูงขึ้นเรื่อยๆ จำเป็นต้องมีการพัฒนาหัวหน้างานระดับต้น กลาง สูง ที่มีสมรรถนะที่สอดคล้องกับมาตรฐานอาเซียน โดยเฉพาะทักษะการบริหาร การวางแผนอย่างเป็นระบบ และควรผลิตบุคลากรด้านแม่บ้านโรงแรม บริหารทั่วไปเพิ่มให้ กับกำลังแรงงานที่อยู่ในตลาดแรงงาน เนื่องจากเป็นอาชีพที่ ผู้จบการศึกษาใหม่ๆ ไม่สนใจทำ

สถาบันการศึกษาควรปรับหลักสูตรด้านการโรงแรม และการท่องเที่ยวให้เป็นหลักสูตรเชิงลึกมากขึ้น การฝึกงาน ของนักศึกษาควรเป็นการฝึกร่วมกับสถานประกอบการ โดยให้ มีระยะเวลาการฝึกงานตั้งแต่ 3 เดือนต่อเนื่องไปจนถึง 1 ปี หรือฝึกสมำเสมอตั้งแต่ปี 1- ปี 4 และจัดการฝึกงานให้อยู่ ในช่วงที่มีความต้องการใช้แรงงานสูงหรือ High Season เพื่อได้เรียนรู้ประสบการณ์จริง และให้เน้นบทบาทสมพันธ์ วิชาชีพในการดำเนินการจะมีประสิทธิภาพมากกว่ารัฐทำเอง

กระทรวงแรงงานของประเทศไทยได้เสนอหลักสูตร เพื่อพัฒนาทักษะสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยว เพื่อเตรียม ความพร้อมสำหรับการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ได้จัดทำหลักสูตรการพัฒนาทักษะ จะได้รับการออกแบบมาให้สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วม คุณสมบัติบัณฑิตวิชาชีพ หรือ MRA ในด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ในการลงนาม MRA เป็นหนึ่งในกฎเกณฑ์สำคัญ ในการริเริ่ม การสนับสนุนการท่องเที่ยวในอาเซียน ซึ่ง MRA จะอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายผู้ประกอบการวิชาชีพการท่องเที่ยว ภายในภูมิภาค ซึ่งมีมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังส่งเสริมการแลกเปลี่ยนท่องเที่ยวระหว่าง

ประเทศเพื่อนบ้านอีกด้วย 32 สาขาอาชีพภายใต้ MRA ครอบคลุมงานด้านบริการทั้งหมด ตั้งแต่ทำความสะอาด สำนักงาน อาหารและเครื่องดื่ม การผลิตอาหาร การจัดการ โรงแรม หน่วยงานและผู้ประกอบการท่องเที่ยว เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้มีการเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่บริหารระดับสูง, การขายและการตลาด เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส เพิ่มเข้าไปในข้อตกลงตามกรอบมาตรฐาน MRA

หลักสูตรนี้จะทำหน้าที่พัฒนาฝีมือแรงงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 มุ่งเน้นไปที่ความร่วมมือกับภาคการศึกษา ในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2 การยกระดับบุคลากรด้านการท่องเที่ยว เพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะการพัฒนาธุรกิจ โรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ส่วนที่ 3 มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะสำหรับผู้ประกอบการ อิสระที่มีความประสงค์จะมีส่วนร่วมในธุรกิจการท่องเที่ยว

ท้ายสุดอาจจะมีพัฒนาหลักสูตรนี้ให้เป็นหลักสูตร ร่วมมือกันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยวอาเซียน หากหลักสูตรนี้ถูกนำมาใช้ก็จะเป็นเรื่องดีที่การท่องเที่ยวจะเป็นอีกหนึ่งช่องทางสำคัญในด้านเศรษฐกิจภายในภูมิภาคนี้ โดยหลักสูตรนี้เริ่มทำการทดสอบในตุลาคม 2014 และ ประเทศไทยจะเป็นประเทศแรกในอาเซียนที่จะดำเนินการตามหลักสูตรนี้

ในส่วนของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้มอบหมายให้สถาบันการศึกษา 3 สถาบัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต วิทยาลัยดุสิตธานี และมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย จัดทำหลักสูตรนักร้อง 4 ตำแหน่งงาน (bell boy, waiter, travel consultant & ticketing manager)

แนวคิดในการเตรียมแรงงานด้านการท่องเที่ยว

ในการประชุมรัฐมนตรีท่องเที่ยวอาเซียน (M-ATM) ครั้งที่ 12 เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2552 รัฐมนตรีท่องเที่ยวอาเซียนลงนามในข้อตกลงอาเซียนด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN MRA on Tourism Professionals) ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการเคลื่อนย้ายแรงงานด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในอาเซียน ปัจจุบันการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวครอบคลุมทุกประเทศสมาชิกอาเซียน และส่งผลให้แต่ละประเทศต้องดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการต่าง ๆ ตามแผนดำเนินงานที่วางไว้ อาเซียนจะจัดทำ “มาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน” (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP) ให้แล้วเสร็จภายในปี พ.ศ. 2558 และสามารถนำไปใช้ได้ในประเทศสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ โดย ACCSTP จะระบุถึงสมรรถนะพื้นฐานขั้นต่ำของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในสายงานสาขาต่าง ๆ โดยบุคลากรที่ได้รับประกาศนียบัตรสมรรถนะวิชาชีพบริการท่องเที่ยวในสาขาที่ระบุใน ACCSTP จากหน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศใดประเทศหนึ่ง จะสามารถทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ได้ โดยสิทธิการทำงานจะยังอยู่ภายใต้กฎหมายและข้อบังคับของประเทศที่บุคคลผู้นั้นถูกจ้างงาน ดังนั้นประกาศนียบัตรดังกล่าวจึงถือเป็นเครื่องรับรองสำคัญสำหรับผู้ที่ต้องการสมัครงานด้านการท่องเที่ยวในประเทศสมาชิกอาเซียน (Rupa Chanda and Gloria Pasadilla, 2011)

การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะฯ นี้ มุ่งเน้นสำหรับกลุ่มธุรกิจสำคัญ 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มธุรกิจโรงแรม (Hotel Services) และกลุ่มธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว (Travel Services) โดยจะครอบคลุมทั้งหมด 32 ตำแหน่งงานใน 6 สาขา



มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน

มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน สาขาธุรกิจโรงแรม (4 แผนก 23 ตำแหน่งงาน) ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) และ สมรรถนะหน้าที่ (Functional Competencies) ของแต่ละตำแหน่งงานที่ต้องใช้ร่วมกันในกลุ่มอาเซียน ผู้ที่สำเร็จ การศึกษา และ ผู้ที่จะทำงานในสายวิชาชีพการโรงแรมในแต่ละตำแหน่งงานจะต้องมีคุณสมบัติตามมาตรฐาน สมรรถนะร่วมวิชาชีพ การท่องเที่ยวอาเซียน สามารถไปประกอบอาชีพได้ในกลุ่มประเทศอาเซียนทุกประเทศ ตัวอย่างเช่น แผนกแม่บ้าน ตำแหน่งงานตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพ ได้แก่ อาเซียนทุกประเทศ ตัวอย่างเช่น แผนกแม่บ้าน ตำแหน่งงานตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพ ได้แก่

1. ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน
2. ผู้จัดการแผนกซักรีด
3. หัวหน้างานดูแลห้องพัก
4. พนักงานซักรีด
5. พนักงานดูแลห้องพัก
6. พนักงานทำความสะอาดทั่วไป

สมรรถนะหลัก Core Competencies ที่ทุกตำแหน่งงานต้องมี 5 ข้อ คือ

1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงาน และลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้
3. การดำเนินตามสุขอนามัยในที่ทำงาน และระเบียบความปลอดภัย
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะสถานที่
5. การรักษา และคงความรูุ้ตสาหกรรมบริการ

สมรรถนะทั่วไป Generic Competencies ที่ทุกตำแหน่งงานต้องมี 6 ข้อ คือ

1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การปฏิบัติงานทั่วไป
3. การใช้เครื่องมือทางธุรกิจ และเทคโนโลยีทั่วไป
4. การส่งเสริมการบริการสินค้า และการต้อนรับ
5. การจัดการ และแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน

สมรรถนะหน้าที่ Functional Competencies ตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก มี 4 ข้อ คือ

1. การให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า
2. การทำความสะอาด และเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า
3. การอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย
4. การส่งเสริม และแสวงหาความรู้ให้ทันสมัย และการเปลี่ยนแปลง

วิเคราะห์ธุรกิจการท่องเที่ยวของไทย

ในปัจจุบันมีการเคลื่อนย้ายแรงงานสาขาต่างๆ อยู่แล้ว ทั้งคนไทยไปทำงานต่างชาติซึ่งส่วนใหญ่ไปทำงาน นอกกลุ่มประเทศอาเซียน ขณะที่กลุ่มแรงงานต่างชาตินี้เข้ามาทำงานในประเทศไทย โดยเฉพาะในสาขาท่องเที่ยวและที่พัก นั้นพบว่ามีความไม่มากเพียงหลักพันคนเท่านั้น ส่วนใหญ่เข้ามาทำงานตำแหน่ง นักร้อง นักดนตรี เช่น แรงงานจาก ฟิลิปปินส์ นอกจากนี้รายได้ที่ไม่แตกต่างกันมากของประเทศ ในกลุ่มอาเซียนยังไม่พอใจให้มีการย้ายไปทำงาน เพราะเทียบกับ ภาระค่าใช้จ่ายอาจไม่คุ้ม ส่วนใหญ่จึงนิยมไปทำงานในประเทศ ที่มีผลตอบแทนสูงเช่น ประเทศในยุโรป และอเมริกา นอกจากนี้ ตัวอย่างการรวมตัวของประชาคมยุโรป (EU) ก็พบว่า มีการเคลื่อนย้ายแรงงานในประเทศกลุ่มยุโรปด้วยกันน้อย ประเด็น การเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีจึงไม่ใช่เรื่องที่ควรวิตกมากนัก แต่ควรตระหนักในการเตรียมความพร้อมเพิ่มศักยภาพฝีมือ แรงงานภายในประเทศสม่ำเสมอ ซึ่งจะช่วยให้ขีดความสามารถ ของชาติและเป็นโอกาสให้แรงงานวิชาชีพของไทยมีโอกาส หาประสบการณ์ทำงานในตลาดต่างประเทศ

ประเด็นการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรี (Free flow of skilled labor)

ในกรอบ ASEAN Economic community - AEC Blueprint หรือแผนงาน การจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน โดยเป็นเรื่อง “การเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพตาม ข้อตกลงยอมรับร่วมกันด้านคุณสมบัติในสาขาวิชาชีพหลัก” (Mutual Recognition Arrangements: MRAs) ที่ได้มี การลงนามไปแล้ว 8 สาขาวิชาชีพ คือ วิศวกร พยาบาล สถาปนิก

นักสำรวจ แพทย์ ทันตแพทย์ นักบัญชี และการท่องเที่ยว อาเซียนมีเป้าหมายในการส่งเสริมการเคลื่อนย้าย แรงงานเสรีโดยอำนวยความสะดวกการเดินทางของบุคคลที่ เกี่ยวข้องกับการค้าสินค้า บริการ และการลงทุน ในด้านต่างๆ อาทิ การตรวจลงตรา การออกใบอนุญาตทำงานสำหรับ ผู้ประกอบวิชาชีพและแรงงานฝีมืออาเซียนที่เกี่ยวข้อง กับการค้าข้ามพรมแดน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง กับการลงทุน การเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือภายในภูมิภาค โดยได้ ดำเนินการ 2 แนวทาง คือ

1. การจัดตั้งกรอบทักษะฝีมือแรงงานระดับ ประเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำไปสู่กรอบการยอมรับ ฝีมือแรงงานของอาเซียน

2. การจัดทำข้อตกลงยอมรับร่วม (MRA) สำหรับ ผู้ประกอบวิชาชีพบริการ เป็นการดำเนินการเพื่อ

- 2.1 ส่งเสริมการเคลื่อนย้ายวิชาชีพ/แรงงาน ภายใต้กรอบความตกลงด้านการค้าบริการของอาเซียน (ASEAN Framework Agreement on Service - AFAS)

- 2.2 เป็นพันธกรณีให้อาเซียนยอมรับร่วมกันใน เรื่อง คุณสมบัติวิชาชีพ/แรงงานฝีมือ ประวัติการศึกษา และ ประสบการณ์การทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการขอรับ ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เพื่ออำนวยความสะดวกในขั้นตอน การขอใบอนุญาต

สำหรับข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพ หรือ MRA เป็นคุณสมบัติขั้นต้นของแรงงานฝีมือในสาขาต่างๆ ที่ ประเทศสมาชิกอาเซียนยอมรับร่วมกัน ซึ่งจะช่วยให้ นักวิชาชีพ อาเซียนสามารถเข้าไปทำงานในประเทศสมาชิกได้สะดวก มากขึ้น โดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนการตรวจสอบคุณสมบัติ พื้นฐาน แต่ยังคงต้องดำเนินการขั้นตอนการเข้าเมืองอย่าง ถูกต้องตาม ข้อกำหนดของประเทศนั้น ๆ สำหรับวิชาชีพ การท่องเที่ยว (ลงนามในเดือน มกราคม พ.ศ. 2552 โดย 9 ประเทศ สำหรับประเทศไทยลงนามเมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552)

MRA หรือ ข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพ เป็นข้อตกลงเกี่ยวกับการแสวงหา จุดยอมรับร่วมกันเรื่อง คุณสมบัติของผู้ทำงานด้านบริการ โดยเฉพาะในกลุ่มที่เป็น นักวิชาชีพเพื่อเป็นการกำหนดคุณสมบัติร่วมกันของแต่ละ สาขาอาชีพ ได้แก่ คุณสมบัติด้านการศึกษา และ

ประสบการณ์การทำงาน โดยการกำหนดเงื่อนไขในการได้รับอนุญาตให้ทำงาน ในประเทศหนึ่งๆ เพื่อช่วยให้นักวิชาชีพอาเซียนสามารถเคลื่อนย้ายเข้าไปทำงานในประเทศอาเซียนอื่นได้สะดวกมากขึ้น MRA จะมีหัวข้อหลักๆ คล้ายกัน ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ นิยามและขอบเขต การยอมรับคุณสมบัติ และสิทธิของวิชาชีพต่างชาติ หน่วยงานกำกับดูแลวิชาชีพ สิทธิในการกำกับดูแลคณะกรรมการประสานงานด้านวิชาชีพอาเซียน ข้อยกเว้นร่วมกัน การระงับข้อพิพาท และการปรับปรุงแก้ไข เป็นต้น

หน่วยงานกำกับดูแลวิชาชีพหรือองค์กรในระดับอาเซียน มีคณะกรรมการประสานงานวิชาชีพสาขาต่างๆ ทั้ง 7 สาขา (ASEAN Joint Coordinating Committee หรืออาจเรียกอย่างอื่น) ประกอบด้วย ผู้แทนจากหน่วยงานกำกับดูแลวิชาชีพของประเทศสมาชิกอาเซียนแต่ละประเทศ มีหน้าที่หลัก คือ อำนวยความสะดวกในการดำเนินการตามข้อตกลงฯ โดยการส่งเสริมความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบภายในของประเทศสมาชิกอาเซียน และการพัฒนากลยุทธ์สำหรับการดำเนินการตามข้อตกลงฯ โดยมี หน่วยงานกำกับดูแลวิชาชีพหรือองค์กรในระดับประเทศสมาชิกต่างๆ ได้แก่ สภาวิชาชีพ (Professional Regulatory Authority) หรือ กระทรวง/องค์กรที่เกี่ยวข้องของประเทศสมาชิก สำหรับประเทศไทยมี สภาวิชาชีพทั้ง 7 สาขาวิชาชีพ ได้แก่ แพทยสภา สภายาบาล ทันตแพทยสภา สภาวิศวกร สภาวิชาชีพบัญชี สภาสถาปนิก หน่วยงานกำกับดูแลวิชาชีพมีหน้าที่ที่สำคัญ คือ ขึ้นทะเบียน และ/หรือออกใบอนุญาตให้ ผู้ประกอบวิชาชีพต่างชาติในการเข้ามาประกอบวิชาชีพในประเทศผู้รับ (หมายถึง ประเทศสมาชิกที่เข้าร่วมที่ผู้ประกอบวิชาชีพต่างชาติมาขอขึ้นทะเบียน และ/หรือขอรับใบอนุญาตในการประกอบวิชาชีพ)

โดยสรุปคือ การเปิดให้ผู้ประกอบวิชาชีพที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดสามารถจดทะเบียนหรือขอรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพในประเทศอาเซียนอื่นได้โดยต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบภายในของประเทศนั้นๆ การดำเนินงานในเรื่องนี้ของอาเซียนจะอยู่ภายใต้การดูแลของคณะกรรมการประสานงานของแต่ละวิชาชีพ ส่วนรายละเอียดปลีกย่อยของแต่ละวิชาชีพอาจแตกต่างกันไปตามความเหมาะสม

ประเด็นเรื่องการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศ สมาชิกอาเซียนมักจะสร้างความสับสนอยู่เสมอ เนื่องจากหลายๆ คนเข้าใจว่าเมื่อมีการจัดตั้งประชาคมอาเซียนอย่างเป็นทางการในปี 2558 แล้ว แรงงานต่างด้าวโดยเฉพาะจากเมียนมาร์ ลาว และกัมพูชา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นแรงงานไร้ฝีมือ (UNSKILLED LABOUR) จะไหลเข้ามาทำงานในประเทศไทย ซึ่งในความเป็นจริงประเทศสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ แม้จะมีเป้าหมายในการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรี ก็เป็นเพียงการตั้งเป้าหมายว่าจะให้แรงงานฝีมือ (SKILLED LABOUR) สามารถเคลื่อนย้ายได้เท่านั้น และในความเป็นจริง ณ ปัจจุบันการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรี ก็ยังไม่ได้เกิดขึ้น จะมีก็เพียงการกำหนดคุณสมบัติไว้ก่อนเท่านั้นว่า ถ้าในวันหนึ่งประเทศสมาชิกอาเซียน มีการอนุญาตให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือได้อย่างเสรีแล้ว แรงงานที่ทำได้ตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ในข้อตกลงยอมรับร่วม MUTUAL RECOGNITION ARRANGEMENTS: MRAS) เหล่านี้เท่านั้นที่จะสามารถเข้ามาทำงานและออกไปทำงานในประเทศอาเซียนได้อย่างเสรี การเข้ามาของแรงงานต่างด้าวที่เป็นแรงงานระดับล่างหรือแรงงานไร้ฝีมือที่เราพบเห็นอยู่ทุกวันนี้ เป็นผลมาจากกฎข้อบังคับอื่นๆ ที่ฝ่ายไทยสร้างขึ้นมาเอง นั่นคือ การอนุญาตให้มีการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว ซึ่งก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากในปัจจุบัน ในตลาดแรงงานของไทยเริ่มประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานแล้ว โดยเฉพาะแรงงานวัยแรงงานที่พร้อมจะทำงานที่ใช้แรงงานเข้มข้น มักจะเป็นงานที่มีลักษณะเป็นงานหนัก สำหรับอาเซียน ปัจจุบันได้มีการกำหนดคุณสมบัติของแรงงานหรือ MRAS เสร็จไปแล้ว 8 วิชาชีพโดยสามารถจำแนก MRAS ได้เป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ (ปิติ ศรีแสงนาม, 2557)

รูปแบบแรก คือ การจัดทำมาตรฐานคุณสมบัติของผู้ประกอบวิชาชีพขึ้นมา อย่างชัดเจน ซึ่งมักจะเป็นวิชาชีพที่มีทักษะขั้นสูงในการประกอบวิชาชีพ โดย 5 วิชาชีพแรก ได้แก่ วิศวกร สถาปนิก พยาบาล แพทย์และทันตแพทย์ที่ได้มีการจัดทำ MRA ไปแล้ว นั้น การกำหนดคุณสมบัติจะลงในรายละเอียด เรื่องวุฒิการศึกษา การมีใบอนุญาตภายในประเทศของประเทศของตน จำนวนปีและประเภทของประสบการณ์ทำงานภายหลังการจบการศึกษา การศึกษาต่อเนื่อง และเรื่อง

จริยธรรม โดยในอนาคตหากนักวิชาชีพที่สามารถทำตนเอง ให้มีคุณสมบัติครบถ้วนตาม MRA ก็จะสามารถเดินทางไปขอ ใบรับรองในสาขาวิชาชีพของประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อทำงานได้แน่นอนว่าในอนาคตอาชีพในลักษณะที่มีแนวทางการปฏิบัติงานชัดเจนและเป็นวิชาชีพขั้นสูงก็จะมีการจัดทำ MRA ในลักษณะนี้มากยิ่งขึ้นไม่ว่าจะเป็น เกษษกร นักกายภาพบำบัด

รูปแบบที่สอง จะเป็นกรอบข้อตกลงของวิชาชีพ นักสำรวจ และนักบัญชี เนื่องจากแต่ละประเทศอาเซียน มีรูปแบบการศึกษาและวิธีการปฏิบัติงานที่มีข้อกำหนดที่แตกต่างกัน ดังนั้นอาเซียนจึงกำหนดเป็นเพียงกรอบข้อตกลงกว้างๆ (MRA FRAMEWORK) ว่านักสำรวจ นักบัญชีที่จะสามารถทำงานระหว่างคู่ประเทศหนึ่ง ๆ ของอาเซียนได้ต้องมีคุณสมบัติในประเด็นใดบ้าง ส่วนในรายละเอียดเรื่อง จำนวนปี เรื่องระดับการศึกษา ให้แต่ละคู่ประเทศในอาเซียนไปตกลงกันเอง โดยในอนาคตวิชาชีพที่น่าจะมีการกำหนดกรอบ MRA FRAMEWORK เช่นนี้ก็คือ นักกฎหมาย

รูปแบบที่สาม การบริการการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นวิชาชีพล่าสุดที่มีการจัดทำ MRA เราพบว่า มีตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับบริการท่องเที่ยวอยู่ถึง 32 ตำแหน่งงานภายใน MRA ที่บังคับใช้ไปแล้ว โดยมีตั้งแต่ระดับล่างสุด เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหาร ไปจนถึงระดับบน เช่น ผู้จัดการโรงแรม ด้านการต้อนรับและดูแลลูกค้า ดังนั้น MRA เรื่องการท่องเที่ยว จึงมีลักษณะเป็นคุณสมบัติของผู้ที่จะมาขออนุญาตออกใบรับรองการทำงานแบบ COMPETENCY BASE นั่นคือ จะกำหนดคุณสมบัติเป็นตำแหน่งงานย่อยๆ ว่า คนที่จะมาขอทำงานในตำแหน่งงานนี้ ต้องมีความสามารถทำอะไรได้บ้าง ไม่ได้มีการกำหนดในลักษณะของ วุฒิการศึกษา หรือใบอนุญาตการทำงานในประเทศเช่นเดียวกับอีก 7 วิชาชีพข้างต้น โดยในอนาคตนักวิชาชีพที่ลักษณะกึ่งฝีมือ หรือ SEMI-SKILLED LABOUR ไม่ว่าจะเป็นช่างประปา ช่างไฟฟ้า ช่างคุมงานก่อสร้าง ก็มีแนวโน้มที่จะมีการจัดทำ MRA ในลักษณะนี้บริการการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นวิชาชีพล่าสุดที่มีการจัดทำ MRA พบว่า มีตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับบริการท่องเที่ยวอยู่ถึง 32 ตำแหน่งงาน

การเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีอาเซียนจะมีผลเป็นทางการโดยอาเซียนมีกลไกข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติ นักวิชาชีพ หรือ MRA (ASEAN Mutual Recognition Arrangement) เป็นคุณสมบัติขั้นต้นของแรงงานฝีมือในสาขาต่าง ๆ ที่ประเทศสมาชิกอาเซียนยอมรับร่วมกัน ซึ่งจะช่วยให้ นักวิชาชีพอาเซียนสามารถเข้าไปทำงานในประเทศสมาชิกได้สะดวกมากขึ้น โดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนการตรวจสอบคุณสมบัติพื้นฐาน แต่ยังคงต้องดำเนินการขั้นตอนการเข้าเมืองอย่างถูกต้องตามข้อกำหนดของประเทศนั้นๆ (กาญจนา พูลแก้ว, 2556)

สำหรับข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals-MRA) มีสาระสำคัญ คือ การกำหนดให้ประเทศสมาชิกพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ โดยใช้คุณสมบัติ การศึกษา การฝึกอบรม และ/หรือประสบการณ์ในการทำงาน เป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรองมาตรฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน โดยมีคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยวและคณะกรรมการวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติหรือหน่วยงานที่เท่าเทียมกัน ทำหน้าที่กำกับว่าผู้นั้นได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนหรือไม่ ทั้งนี้ ผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าว มีสิทธิ ในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ แต่ยังคงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงานด้วย (Walter Jamieson, 2012)

โอกาสสำหรับตลาดอาเซียนสำหรับการท่องเที่ยวไทย ที่เห็นได้ชัดในปีนี้เป็น การใช้ข้อได้เปรียบในการเป็นประตูสู่ภูมิภาค (Gateway to Asian) ของ AEC ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ขณะที่ประเทศเพื่อนบ้านที่ความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับไทยอย่าง พม่า และ กัมพูชา ที่มีนโยบายเปิดประเทศมากขึ้น นักท่องเที่ยวทั้งจากในและนอกภูมิภาคสนใจในการเดินทาง และการลงทุนในสองประเทศดังกล่าวมากขึ้น ทำให้ไทยยังมีโอกาสจับกลุ่มนักท่องเที่ยวเชื่อมโยงมาไทยก่อนกระจายไปสู่เพื่อนบ้านได้ โดยเฉพาะใน กัมพูชา ซึ่งเริ่มมีการเปิดกว้างรับ

การลงทุนจากต่างประเทศ และการคาดการณ์การเติบโตที่ดีที่สุดในระดับ 7% ขึ้นไป กลุ่มการตลาดด้านท่องเที่ยวของอาเซียน ตั้งเป้าว่าภายในปี 2558 จะมีนักท่องเที่ยวจากนอกภูมิภาคเดินทางเข้ามาราว 107 ล้านคน ซึ่งแต่เดิมทำได้ 75 ล้านคน คิดเป็นอัตราเติบโตราว 7-8% (กกกช หิรัญกิจ, 2556)

สรุป

การเตรียมพร้อมแรงงานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของไทยนั้นควรเน้นจุดแข็ง เสริมจุดอ่อน และพัฒนาคนให้ถูกกลุ่ม จึงจะสร้างความสมดุลในตลาดแรงงานด้านนี้ทั้งภายในประเทศและเพิ่มโอกาสการแข่งขันในตลาดเสรีอาเซียนได้ เช่น ผู้ทำงานในสาขาโรงแรมที่พักจำเป็นต้องได้รับการเสริมความรู้ด้านภาษา นอกจากภาษาอังกฤษแล้ว ควรรู้ภาษาอื่นๆ ที่ใช้ในอาเซียน ส่วนผู้ทำงานสาขาเดินทาง เช่น คนที่เป็นผู้แนะนำการเดินทาง หรือผู้จัดการท่องเที่ยว ควรยกระดับความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ความเชี่ยวชาญแหล่งท่องเที่ยวเป้าหมาย เป็นต้น อย่างไรก็ตามหากเปิดเสรีแรงงานอาเซียนแล้วจะทำให้คนต่างชาติเข้ามาแย่งงานคนไทยนั้น ไม่ควรวิตกมากเกินไป เพราะแม้จะผ่านการรับรองตามมาตรฐานอาเซียนแล้ว แต่ผู้ประกอบการวิชาชีพยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงานตามปกติ เช่น การสอบ การขึ้นทะเบียน การขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว เป็นต้น ในมุมมองของผู้เขียน ควรมีการเตรียมความพร้อมแรงงานฝีมือสาขาที่พัก และการเดินทางรองรับเสรีแรงงานอาเซียน โดยเน้นเพิ่มสมรรถนะทั้งแรงงานใหม่-เก่า ตั้งสถาบันอุดมศึกษาและอาชีวศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนร่วม พัฒนาหลักสูตร จุดแข็ง เสริมจุดอ่อน พัฒนาให้ถูกกลุ่ม ทำงานได้จริง ควรฝึกงานต่อเนื่องตั้งแต่ปี 1-4 สื่อสารได้มากกว่า 3 ภาษา อย่างกังวลต่างชาติเข้ามาทำงาน เพราะเงื่อนไขเข้าเมืองไม่ง่าย อีกทั้งผลตอบแทนในกลุ่มอาเซียนด้วยกันยังไม่สูงใจ อย่างไรก็ตามมาตรการความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวยังไม่มีชัดเจน ก็อาจเป็นปมที่อุปสรรคสำคัญในการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวของไทยก็เป็นได้

เอกสารอ้างอิง

- กกกช หิรัญกิจ. 2556. การท่องเที่ยวหวังให้ไทยเป็น Gateway สู่ออาเซียน. กรุงเทพมหานคร: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- กาญจนา พูลแก้ว. 2556. การเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือในอาเซียน. กรุงเทพมหานคร: นครการพิมพ์.
- ณิชาพันธ์ เอี่ยมเพชร. 2557. การท่องเที่ยวไทยในอาเซียนและทิศทางหลังเปิด AEC. กรุงเทพมหานคร : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- ปิติ ศรีแสงนาม. 2557. แรงงานข้ามชาติกับประชาคมอาเซียน. ศูนย์อาเซียนศึกษาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรธวัธ อิ่มใจ. 2556. โอกาสธุรกิจท่องเที่ยวไทยบนความท้าทายสู่ออาเซียน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ.
- สุชาติ ทวีพรปฐมกุล. 2556. การจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวัตร สิทธิหล่อ. 2556. โอกาสธุรกิจท่องเที่ยวไทยบนความท้าทายสู่ออาเซียน. สืบค้นเมื่อ 20 พ.ย. 57 จาก <http://library.dip.go.th/multim6/edoc/2556/22149.pdf>
- สุวรรณา ตูลยวสินพงศ์. 2557. Road Map วิชาชีพท่องเที่ยวไทยเตรียมพร้อมสู่เสรีแรงงานอาเซียน. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- Walter Jamieson. 2012. ASEAN Tourism Marketing Strategy. Jakarta: ASEAN Secretariat.