



# สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เอกสารประกอบการพิจารณา



ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพ  
ด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

อ.พ. ๑๐/๒๕๕๕ การประชุมร่วมกันของรัฐสภา สมัยสามัญทั่วไป

จัดทำโดย กลุ่มงานบริการวิชาการ สำนักวิชาการ  
โทร ๐ ๒๒๔๔ ๒๐๗๐-๒

เรียกดูเอกสารได้ที่

[www.parliament.go.th/library](http://www.parliament.go.th/library)

ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพ  
ด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

(คณะรัฐมนตรี เป็นผู้เสนอ)

# เอกสารประกอบการพิจารณา

## สารบัญ

	หน้า
๑. บทสรุปสำหรับสมาชิกสภา	ก
๒. สรุปสาระสำคัญ ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals : MRA)	๑
๓. มติคณะรัฐมนตรี เรื่อง การจัดทำข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals : MRA)	๘
๔. ปัญหา อุปสรรค และโอกาสจากการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว ตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals : MRA on Tourism Professionals)	๑๐
๕. วิฤติ โอกาส การท่องเที่ยวไทยกับประชาคมอาเซียน	๒๑
๖. รายงานพิเศษ : กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจัดทำแผนรับมือ AEC เตรียมความพร้อมก้าวสู่ประชาคมอาเซียน	๒๘
๗. สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว บทบาทสำคัญต่อ MRA on Tourism Professionals	๓๒
๘. ข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหาและการพัฒนากำลังแรงงานไทยใน ๓๒ ตำแหน่งงานสาขาการท่องเที่ยว ภายใต้ข้อตกลงอาเซียน	๔๐

### ผู้รับผิดชอบ

นางวิจิตรา วัชรภรณ์

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

นางอารยะหญิง จอมพลาลพ

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานบริการวิชาการ ๓

### ผู้จัดทำและรับผิดชอบ

นายสุเทพ เอี่ยมคง

วิทยากรชำนาญการพิเศษ

นางณิชาพรรณ สงวนทองคำ

เจ้าพนักงานบันทึกข้อมูลชำนาญงาน

นางมัลลิกา สมบัติศิริ

เจ้าพนักงานบันทึกข้อมูลชำนาญงาน

นางสาวอัชฌา ไตรมาลัย

เจ้าพนักงานบันทึกข้อมูลปฏิบัติงาน

นางสาวเมษณีญา สนวนทรัพย์

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

นางเสาวภา วาสนา

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

## คำนำ

เอกสารประกอบการพิจารณา (อ.พ.) นี้ จัดทำขึ้นในเวลาจำกัดเพื่อให้ทันใช้ประโยชน์ ในการพิจารณาข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพ ด้านการท่องเที่ยวอาเซียน โดยรวบรวมข้อมูล สถิติ ข้อเท็จจริง บทความ ข่าวจาก สื่อต่าง ๆ และ/หรือสรุปผลงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น แก่สมาชิกรัฐสภาและผู้สนใจทั่วไป หากมีข้อผิดพลาดประการใด ขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

อนึ่ง เอกสารประกอบการพิจารณานี้ กลุ่มงานบริการวิชาการ ๑,๒,๓ สำนักวิชาการ เป็นผู้จัดทำ และเผยแพร่ทาง [www.parliament.go.th/library](http://www.parliament.go.th/library) ผู้ใด นำข้อความหรือส่วนหนึ่งส่วนใด ในเอกสารนี้ไปลงพิมพ์ในเอกสารอื่น โปรดอ้างอิงที่มา กำกับไว้ด้วย

ต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดติดต่อกลุ่มงานบริการวิชาการ สำนักวิชาการ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๔ ๒๐๗๐ - ๗๒ โทรสาร ๐ ๒๒๔๔ ๒๐๕๘ และ ๐ ๒๒๔๔ ๒๐๕๙

กลุ่มงานบริการวิชาการ

สำนักวิชาการ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

## บทสรุปสำหรับสมาชิกรัฐสภา \*

ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals: MRA) เป็นการร่วมกันยกร่างของประเทศภาคีสมาชิกอาเซียน มีสาระสำคัญ ประกอบด้วย ให้มีการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรของอาเซียน การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมตามสมรรถนะ การจัดตั้งองค์กรฝึกอบรม และองค์กรรับรองมาตรฐานวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว การจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวระดับชาติ การขึ้นทะเบียนบุคลากรที่ได้รับการรับรองทั้งระดับชาติและระดับอาเซียน และการแจ้งตำแหน่งงานด้านการท่องเที่ยวที่ว่างของประเทศสมาชิก ทั้งนี้ สิทธิในการประกอบอาชีพในประเทศผู้รับจะอยู่ภายใต้เงื่อนไขของกฎหมายและข้อบังคับของประเทศผู้รับ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (๑) อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรด้านการท่องเที่ยวภายในอาเซียน โดยมีการรับรองคุณสมบัติหรือสมรรถนะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว (๒) แลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการศึกษาที่มุ่งเน้นศักยภาพและการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้ได้การยอมรับในระดับสากล และ (๓) เพื่อเปิดโอกาสให้มีความร่วมมือและการพัฒนาศักยภาพของวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวในประเทศสมาชิกอาเซียน ซึ่งรัฐมนตรีท่องเที่ยวอาเซียนยกเว้นไทยได้ลงนามในข้อตกลงนี้แล้ว ส่งผลทำให้ภาคีสมาชิกอาเซียนยังไม่สามารถดำเนินการให้สัตยาบันเพื่อให้ข้อตกลงดังกล่าวมีผลบังคับใช้ได้ ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อความก้าวหน้าของการเปิดเสรีการค้าบริการของภูมิภาคอาเซียน ด้วยเหตุนี้ การประชุมคณะทำงานและคณะกรรมการด้านการท่องเที่ยวอาเซียน เมื่อวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๕๕ ณ กรุงเทพมหานคร ประเทศกัมพูชา ขอให้ประเทศไทยเร่งรัดการลงนามดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายในเดือนตุลาคม ๒๕๕๕

ความพยายามของไทยที่จะดำเนินการเรื่องนี้ให้สำเร็จลุล่วง เริ่มตั้งแต่คณะรัฐมนตรีที่มีนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ เป็นนายกรัฐมนตรี เสนอร่างข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียนเข้าสู่การพิจารณาของรัฐสภา (สมัยประชุมสามัญทั่วไป) ครั้งที่ ๗ ในวันอังคาร ที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๕๔ แต่รัฐสภายังมิได้พิจารณา คณะรัฐมนตรีได้ขอถอนเรื่องดังกล่าวออกจากระเบียบวาระการประชุม ซึ่งที่ประชุมได้ลงมติยินยอมให้ถอนได้ตามข้อบังคับการประชุมรัฐสภา พ.ศ.๒๕๕๓ ข้อ ๓๖ จนกระทั่งมีการยุบสภาผู้แทนราษฎร ต่อมาวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๕๕ คณะรัฐมนตรีที่มีนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร เป็นนายกรัฐมนตรี ได้ประชุมพิจารณาเรื่องดังกล่าวนี้อีกครั้ง และมีมติเห็นชอบตามที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเสนอ โดยข้อตกลงฉบับนี้จะมีผลบังคับใช้เมื่อประเทศสมาชิกอาเซียนทุกประเทศได้มีการจัดตั้งหน่วยงานโครงสร้างภายในของแต่ละประเทศที่รับผิดชอบในการรับรองสมรรถนะและมาตรฐานวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว ภายใน ๑๘๐ วันหลังจากการลงนามและการให้สัตยาบัน และให้นำเสนอรัฐสภาเพื่อขอความเห็นชอบให้ลงนามและดำเนินการตามข้อตกลงนี้มีผลใช้บังคับ ในภายหลังหากมีการแก้ไขถ้อยคำที่มีสาระสำคัญที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมในข้อตกลง มอบให้ผู้ลงนามเป็นผู้ใช้ดุลยพินิจในเรื่องนั้น ๆ แทนคณะรัฐมนตรีได้

\* สุเทพ เอี่ยมคง วิทยากรชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานบริการวิชาการ ๓ สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ให้กระทรวงการต่างประเทศจัดทำหนังสือมอบอำนาจเต็มให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา หรือผู้ได้รับมอบหมายอื่นลงนามในข้อตกลงดังกล่าว พร้อมทั้งจัดทำสัตยาบัน ให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นหน่วยงานหลักร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาโอกาสและผลกระทบอย่างถี่ถ้วนและดำเนินการเรื่องการเตรียมความพร้อมตลอดจนวางมาตรการที่จะรองรับและเตรียมความพร้อมในการออกกฎหมายภายในเพื่อกำหนดสิทธิของผู้ประกอบการจากประเทศสมาชิกอาเซียนที่จะเข้ามาประกอบอาชีพด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวในประเทศไทย

การเตรียมความพร้อมของไทยเพื่อรองรับผลการบังคับใช้ข้อตกลงร่วมนี้ ต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพทั้งข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ผลที่เกิดขึ้นหลังจากลงนามข้อตกลงนี้ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ประกอบการ SMEs ภาคการท่องเที่ยวและบริการ การผลิตและการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับตลาดแรงงานที่มีการแข่งขันสูงขึ้นในภูมิภาค การปรับตัวของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้มีความเป็นมืออาชีพ ตลอดจนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีศักยภาพอยู่ในเป้าหมายของนักท่องเที่ยว เพื่อให้ประเทศไทยไม่ตกเป็นฝ่ายที่เสียเปรียบจากข้อตกลงร่วมนี้.

## สรุปสาระสำคัญ

### ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

#### Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals:

#### (MRA on Tourism Professionals) \*

#### ๑. ความหมาย :

ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals : MRA on Tourism Professionals) คือ ความตกลงการยอมรับคุณสมบัติของนักวิชาชีพการท่องเที่ยว โดยมีคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยว และคณะกรรมการวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติหรือหน่วยงานที่เท่าเทียมกันทำหน้าที่กำกับว่าผู้นั้นได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับนักวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

#### ๒. ภูมิหลังและความเป็นมา :

๒.๑ การประชุมผู้นำอาเซียน ครั้งที่ ๙ ณ เกาะบาหลี ประเทศอินโดนีเซีย เมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่ประชุม เห็นชอบให้มีการจัดตั้งประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ภายในปี ค.ศ. ๒๐๒๐ (๒๕๖๓) โดยประกอบด้วย ๓ เสาหลักสำคัญ คือ ๑) เสาหลักด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community) ๒) เสาหลักด้านประชาคมความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Security Community) และ ๓) เสาหลักด้านสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Economic Community) และให้จัดทำข้อตกลงยอมรับร่วมกัน (Mutual Recognition Arrangement) ในสาขาบริการ ๔ สาขาหลักให้แล้วเสร็จในปี ค.ศ. ๒๐๐๘ (๒๕๕๑) ได้แก่ สาขาวิศวกรรม สาขาบัญชี สาขาสถาปัตยกรรม และสาขาช่างสำรวจ ซึ่งยังไม่มีสาขาท่องเที่ยวรวมอยู่

๒.๒ การประชุมผู้นำอาเซียน ครั้งที่ ๑๐ ณ กรุงเวียงจันทน์ ประเทศลาว เมื่อเดือนพฤศจิกายน ๒๕๔๗ ที่ประชุมได้เร่งรัดให้จัดทำข้อตกลงว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว ( MRA on Tourism Professionals) ซึ่งข้อตกลงดังกล่าวอยู่ในความตกลงว่าด้วยการรวมกลุ่มสาขาสำคัญอาเซียน (ASEAN Framework Agreement for the Integration of Priority Sectors) และเป็นหนึ่งในมาตรการของ Roadmap for Integration of Tourism Sector

๒.๓ การประชุมผู้นำอาเซียน ครั้งที่ ๑๒ ณ เมืองเซบู ประเทศฟิลิปปินส์ เมื่อเดือนมกราคม ๒๕๕๐ ได้เร่งรัดการจัดตั้งประชาคมอาเซียนจากปี ค.ศ. ๒๐๒๐ (๒๕๖๓) เป็นปี ค.ศ. ๒๐๑๕ (๒๕๕๘)

๒.๔ การประชุมผู้นำอาเซียน ครั้งที่ ๑๓ ณ ประเทศสิงคโปร์ เมื่อเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๒ ซึ่งได้ลงนามในพิมพ์เขียวประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Blueprint) เพื่อกำหนดทิศทาง/แผนงานที่ชัดเจนตามกรอบ

\* สุเทพ เอี่ยมคง วิทยากรชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานบริการวิชาการ ๓ สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
เรียบเรียงจาก “ประเด็นคำถามคำตอบ เรื่อง ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว  
อาเซียน” โดย มิ่งขวัญ ชิตพงศ์ นักวิเทศสัมพันธ์ชำนาญการ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



ระยะเวลาการเปิดเสรีการค้าบริการ ซึ่งการท่องเที่ยวเป็นสาขาเร่งรัดที่ต้องลดอุปสรรคในการเข้าสู่ตลาดและเพิ่มสัดส่วนการถือหุ้นของนักลงทุนอาเซียน

๒.๕ การประชุมรัฐมนตรีท่องเที่ยวอาเซียน ครั้งที่ ๑๔ ณ กรุงเทพมหานคร ประเทศกัมพูชา เมื่อเดือนมกราคม ๒๕๕๔ ได้มีการรับรองแผนยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยว ๒๕๕๔-๒๕๕๘ (ASEAN Tourism Strategic Plan ๒๐๑๑-๒๐๑๕) ซึ่งแผนดังกล่าวได้รับความเห็นชอบด้านสารัตถะจากประเทศสมาชิกอาเซียนแล้ว โดยจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์การเป็นประชาคมอาเซียน ภายในปี ๒๕๕๘ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการเชื่อมโยงด้านการท่องเที่ยวให้เป็นหนึ่งเดียวของภูมิภาคอาเซียน อาทิ การส่งเสริมการตลาด การพัฒนาสินค้า มาตรฐาน การพัฒนาบุคลากร การลงทุน การสื่อสารในภาวะวิกฤตโดยยึดหลักการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน แต่ไทยยังไม่ได้มีการลงนามข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals)

๒.๖ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในฐานะหน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย ได้เตรียมการรองรับการลงนามข้อตกลงยอมรับร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านอาเซียน โดยได้ประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน และเห็นชอบให้มีการจัดตั้งสถาบันการพัฒนากการท่องเที่ยวแห่งชาติ เร่งรัดการจัดทำกลไกต่าง ๆ ตาม MRA ซึ่งข้อตกลงนี้จะมีผลบังคับใช้หลังจากประเทศสมาชิกอาเซียนได้ดำเนินการและจัดตั้งคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยว และคณะกรรมการวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติ หรือหน่วยงานที่เท่าเทียมกันเสร็จสมบูรณ์และแจ้งให้เลขาธิการอาเซียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน ๑๘๐ วัน นับจากวันที่ลงนาม

### ๓. เนื้อหาและวัตถุประสงค์ของ MRA on Tourism Professionals :

เนื้อหา :

๑. การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรของอาเซียน
๒. การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมตามสมรรถนะ
๓. การจัดตั้งองค์กรฝึกอบรม และองค์กรรับรองมาตรฐานวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว
๔. การจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวระดับชาติ
๕. การขึ้นทะเบียนบุคลากรที่ได้รับการรับรองทั้งระดับชาติและระดับอาเซียน
๖. การแจ้งตำแหน่งงานด้านการท่องเที่ยวที่ว่าง

วัตถุประสงค์ :

๑. เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรด้านการท่องเที่ยวภายในอาเซียน โดยมีการรับรองคุณสมบัติหรือสมรรถนะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว
๒. เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการศึกษาที่มุ่งเน้นศักยภาพและการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้ได้การยอมรับในระดับสากล
๓. เพื่อเปิดโอกาสให้มีความร่วมมือและการพัฒนาศักยภาพของวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวในประเทศสมาชิกอาเซียน



๔. มาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน แบ่งออกเป็น ๒ สาขา

๑. สาขาการโรงแรม แบ่งออกเป็น ๔ แผนก

๑.๑ แผนกต้อนรับ ประกอบด้วยตำแหน่งดังต่อไปนี้

- ๑ ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า
- ๑ หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า
- ๑ พนักงานต้อนรับ
- ๑ พนักงานรับโทรศัพท์
- ๑ พนักงานขนสัมภาระ

๑.๒ แผนกแม่บ้าน ประกอบด้วยตำแหน่งดังต่อไปนี้

- ๑ ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน
- ๑ ผู้จัดการแผนกซักรีด
- ๑ หัวหน้างานดูแลห้องพัก
- ๑ พนักงานซักรีด
- ๑ พนักงานดูแลห้องพัก
- ๑ พนักงานทำความสะอาด

๑.๓ แผนกอาหาร ประกอบด้วยตำแหน่งดังต่อไปนี้

- ๑ ผู้จัดการแผนกพ่อครัว
- ๑ พ่อครัวแต่ละงาน
- ๑ ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร
- ๑ พ่อครัวขนมหวาน
- ๑ ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน
- ๑ งานขนมปัง
- ๑ งานเนื้อ

๑.๔ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วยตำแหน่งดังต่อไปนี้

- ๑ ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
- ๑ ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
- ๑ หัวหน้าพนักงานบริการ
- ๑ พนักงานผสมเครื่องดื่ม
- ๑ พนักงานบริการ

๒. สาขาธุรกิจนำเที่ยว แบ่งออกเป็น ๒ แผนก

๒.๑ แผนกธุรกิจนำเที่ยว ประกอบด้วยตำแหน่งดังต่อไปนี้

- ๑ ผู้จัดการแผนกทั่วไป
- ๑ ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกทั่วไป
- ๑ ผู้ให้คำแนะนำธุรกิจนำเที่ยวอาวุโส
- ๑ ผู้ให้คำแนะนำธุรกิจนำเที่ยว

## ๒.๒ แผนการบริหารธุรกิจนำเที่ยว ประกอบด้วยตำแหน่งดังต่อไปนี้

- ๑ ผู้จัดการธุรกิจ
- ๑ ผู้จัดการแผนกขายและการตลาด
- ๑ ผู้จัดการแผนกบัญชี
- ๑ ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสาร
- ๑ ผู้จัดการแผนกนำเที่ยว

## ๕. ประโยชน์ที่จะได้รับจากการนำ MRA on Tourism Professionals มาใช้ :

๑. บุคลากรด้านการท่องเที่ยวมีโอกาสในการทำงานมากขึ้นในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน
๒. ช่วยยกระดับมาตรฐานและคุณสมบัติของวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวของให้เป็นสากลมากขึ้น
๓. อำนวยความสะดวกการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวภายในอาเซียน
๔. แลกเปลี่ยนข้อมูล แนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดเพื่อประโยชน์การฝึกฝน และการศึกษาที่เน้นพัฒนาสมรรถนะ สำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยว และเพื่อเปิดโอกาสให้มีความร่วมมือ และการพัฒนาศักยภาพของวิชาชีพท่องเที่ยวระหว่างรัฐสมาชิกอาเซียน
๕. เสริมสร้างความร่วมมือด้านบริการ การผลิต การลงทุน และความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนลดข้อจำกัดการค้าด้านบริการระหว่างประเทศ
๖. เสริมสร้างความร่วมมือด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวระหว่างสมาชิกอาเซียน ลดข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยวและการบริการท่องเที่ยว
๗. เสริมสร้างให้อาเซียนเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน ทั้งการอำนวยความสะดวก การบริการ และสถานที่ท่องเที่ยวที่ดึงดูดใจในระดับสากล
๘. เพิ่มพูนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และกระชับความร่วมมือเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวในภูมิภาค
๙. ยกระดับการท่องเที่ยวอาเซียนให้เป็นหนึ่งเดียว

## ๖. ใครคือผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการนำ MRA on Tourism Professionals :

๑. บุคลากรด้านการท่องเที่ยวมีโอกาสในการทำงานมากขึ้นในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน
๒. คณาจารย์ บุคลากรจากภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมตามสมรรถนะด้านการท่องเที่ยว การจัดทำมาตรฐานท่องเที่ยวให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล
๓. แรงงานไทยที่ต้องการทำงานในภูมิภาคอาเซียนที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาชีพด้านท่องเที่ยว เช่น ทำงานด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ทำงานด้านตัวแทนนำเที่ยว ทำงานด้านการต้อนรับ เป็นต้น
๔. นักลงทุนด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มภูมิภาคอาเซียน

## ๗. ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจาก MRA on Tourism Professionals :

๑. การเพิ่มขึ้นของคู่แข่งจากประเทศสมาชิกอาเซียนที่เข้ามาแย่งงานในประเทศไทยทั้งในด้านการบริการ การอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การลงทุน

๒. บุคลากรด้านการท่องเที่ยวของไทยมีข้อด้อยเรื่องภาษาต่างประเทศ ซึ่งอาจเสียเปรียบคู่แข่งชั้นจากประเทศอื่น

#### ๘. องค์การที่มีหน้าที่ควบคุม กำกับดูแล :

๘.๑ คณะกรรมการวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติ (National Tourism Professional Board: NTPB) ประกอบด้วย ผู้แทนจากภาครัฐ และภาคเอกชน รวมทั้งนักวิชาการ และผู้มีส่วนร่วมด้านการท่องเที่ยวโดยองค์การการท่องเที่ยวแห่งชาติของแต่ละประเทศสมาชิกอาเซียนเป็นผู้คัดเลือก ซึ่งรับผิดชอบในเรื่องการกำหนดและปรับปรุงกลไกที่จำเป็นเพื่อให้สามารถดำเนินการตาม MRA on Tourism Professionals ตลอดจนอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด และการพัฒนาการท่องเที่ยวที่มีอยู่โดยปรับปรุงหลักสูตรและสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาคให้กลมกลืน

๘.๒ คณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว (Tourism Professional Certification Board: TPCB) ประกอบด้วย คณะกรรมการของรัฐและหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบอำนาจจากรัฐบาลของแต่ละประเทศสมาชิกอาเซียน ซึ่งรับผิดชอบในการประเมินและการรับรองคุณวุฒิของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวเป็นหลัก

๘.๓ คณะกรรมการติดตามบุคลากรวิชาชีพด้านท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Tourism Professional Monitoring Committee: ATPMC) ประกอบด้วย บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน และผู้แทนที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติ ซึ่งรับผิดชอบในการติดตามตรวจสอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนและหลักสูตรร่วมอาเซียน

#### ๙. เหตุผลความจำเป็นในการพิจารณา

๑. รัฐมนตรีท่องเที่ยวอาเซียนยกเว้นไทยได้ลงนามในข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ทำให้สมาชิกอาเซียนยังไม่สามารถดำเนินการให้สัตยาบันเพื่อให้ข้อตกลงดังกล่าวมีผลบังคับใช้ได้ ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อความก้าวหน้าของการเปิดเสรีการค้าบริการของภูมิภาคอาเซียน

๒. ที่ประชุมรัฐมนตรีและคณะทำงานด้านการท่องเที่ยวอาเซียนได้เร่งรัดให้ไทยดำเนินการตามกระบวนการ เพื่อให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาของประเทศไทยสามารถลงนามในข้อตกลงดังกล่าวในการประชุมรัฐมนตรีท่องเที่ยวอาเซียน ครั้งที่ ๑๔ ในเดือนมกราคม ๒๕๕๔ ณ กรุงพนมเปญ ประเทศกัมพูชา ซึ่งสถานะล่าสุดไทยแจ้งในที่ประชุมว่ายังไม่สามารถลงนามได้จนกว่ารัฐสภาจะให้ความเห็นชอบ

๓. กระทรวงการต่างประเทศได้มีหนังสือแจ้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาทราบว่า กรณีข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านท่องเที่ยวอาเซียน เข้าข่ายจะเป็นหนังสือสนธิสัญญาตามมาตรา ๑๙๐ วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ เนื่องจากข้อตกลงดังกล่าว มุ่งอำนวยความสะดวกในการประกอบวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสในการเพิ่มความรู้ความสามารถของบุคลากรวิชาชีพ ด้านการท่องเที่ยวของไทย และสามารถเคลื่อนย้ายเข้าไปประกอบวิชาชีพในประเทศสมาชิกอื่นได้ และหลังจากแสดงเจตนาผูกพันแล้ว ไทยต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวจากประเทศสมาชิก

อาเซียนอื่นเข้ามาประกอบอาชีพด้านการโรงแรมและท่องเที่ยวในไทยเช่นกัน เนื่องจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นภาคอุตสาหกรรมสำคัญของไทย

ข้อตกลงดังกล่าวอาจมีผลกระทบต่อไทยในด้านต่าง ๆ อาทิ การจ้างแรงงานไทยในภาคการท่องเที่ยว ความผูกพันในการระงับข้อพิพาท เป็นต้น ดังนั้นข้อตกลงดังกล่าวจึงน่าจะเป็นหนังสือสัญญาที่มีลักษณะตามมาตรา ๑๙๐ วรรคสอง

๔. ประเทศสมาชิกอาเซียนได้มีการเร่งรัดให้ไทยลงนามในข้อตกลงดังกล่าว เพื่อให้มีผลบังคับใช้ต่อความก้าวหน้าของเปิดเสรีการค้าบริการของภูมิภาคอาเซียน ดังนั้น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจึงเสนอเรื่องให้คณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาเสนอรัฐสภาพิจารณาให้ความเห็นชอบให้ลงนามและดำเนินการให้ข้อตกลงดังกล่าวมีผลบังคับใช้ตามที่ประเทศสมาชิกอาเซียนได้มีการเร่งรัด โดยจะต้องให้กระทรวงการต่างประเทศจัดทำหนังสือมอบอำนาจเต็ม (Full Powers) ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา หรือผู้ได้รับมอบหมายอื่นลงนามในข้อตกลงดังกล่าว พร้อมทั้งจัดทำสัตยาบันสารสำหรับข้อตกลงดังกล่าว และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป และหากมีการแก้ไขถ้อยคำที่มีสาระสำคัญที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมในข้อตกลงดังกล่าว ขอให้คณะรัฐมนตรีมอบให้ผู้ลงนามเป็นผู้ใช้ดุลยพินิจในเรื่องนั้นๆ แทนคณะรัฐมนตรี โดยที่คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๔ ลงมติอนุมัติตามที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเสนอ

๕. คณะรัฐมนตรีซึ่งมีนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ เป็นนายกรัฐมนตรี เสนอร่างข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียนเข้าสู่การพิจารณาของรัฐสภา (สมัยประชุมสามัญทั่วไป) ครั้งที่ ๗ ในวันอังคาร ที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๕๔ แต่รัฐสภายังมิได้พิจารณา คณะรัฐมนตรีได้ขอถอนเรื่องดังกล่าว ออกจากระเบียบวาระการประชุม ซึ่งที่ประชุมได้ลงมติยินยอมให้ถอนได้ตามข้อบังคับการประชุมรัฐสภา พ.ศ.๒๕๕๓ ข้อ ๓๖ จนกระทั่งมีการยุบสภาผู้แทนราษฎร

๖. วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๕๕ คณะรัฐมนตรีได้ประชุมพิจารณาการจัดทำข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals : MRA) และมีมติเห็นชอบตามที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเสนอ ดังนี้

๖.๑ เห็นชอบข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน(Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals : MRA) มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในอาเซียนและแลกเปลี่ยนข้อมูลแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดเพื่อประโยชน์ในการฝึกฝนและการศึกษาที่เน้นพัฒนาสมรรถนะสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยว และเพื่อเปิดโอกาสให้มีความร่วมมือ และการพัฒนาศักยภาพของวิชาชีพท่องเที่ยวระหว่างรัฐสมาชิกอาเซียน โดยมีสาระสำคัญคือ การยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพที่ผ่านคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาการท่องเที่ยวในประเทศสมาชิกอาเซียนตามที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ทั้งนี้ สิทธิในการประกอบอาชีพในประเทศผู้รับจะอยู่ภายใต้เงื่อนไขของกฎหมายและข้อบังคับของประเทศผู้รับ โดยข้อตกลงฉบับนี้จะมีผลบังคับใช้เมื่อประเทศสมาชิกอาเซียนทุกประเทศได้มีการจัดตั้งหน่วยงานโครงสร้างภายในของแต่ละประเทศที่รับผิดชอบในการรับรองสมรรถนะและมาตรฐานวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว ภายใน ๑๘๐ วันหลังจากการลงนามและการให้สัตยาบัน และให้นำเสนอรัฐสภาเพื่อให้ความเห็นชอบให้ลงนามและดำเนินการให้ข้อตกลงฯ มีผลใช้บังคับต่อไป

๖.๒ หากมีการแก้ไขถ้อยคำที่มีสาระสำคัญที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมในข้อตกลงฯ มอบให้ผู้ลงนามเป็นผู้ใช้ดุลยพินิจในเรื่องนั้น ๆ แทนคณะรัฐมนตรีได้

๖.๓ ให้กระทรวงการต่างประเทศจัดทำหนังสือมอบอำนาจเต็ม (Full Powers) ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา หรือผู้ได้รับมอบหมายอื่นลงนามในข้อตกลงดังกล่าว พร้อมทั้งจัดทำสัตยาบันสารสำหรับข้อตกลงฯ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๖.๔ ให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นหน่วยงานหลักร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาโอกาสและผลกระทบอย่างถี่ถ้วนและดำเนินการเรื่องการเตรียมความพร้อมตลอดจนวางมาตรการที่จะรองรับการเคลื่อนย้ายบุคลากรด้านการท่องเที่ยวจากประเทศสมาชิกอาเซียนที่จะเข้ามาในไทย และเร่งรัดการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริบทของประชาคมอาเซียนทั้ง ๓ เสาหลักที่ครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมืองและความมั่นคง สังคมและวัฒนธรรม รวมทั้งมาตรการรองรับผลกระทบจากการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนในด้าน การท่องเที่ยวและบริการ ตามความเห็นของกระทรวงการต่างประเทศและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการ เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

๖.๕ ให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเตรียมความพร้อมในการออกกฎหมาย ภายในเพื่อกำหนดสิทธิของผู้ประกอบการจากประเทศสมาชิกอาเซียนที่จะเข้ามาประกอบอาชีพด้านการ โรงแรมและการท่องเที่ยวในประเทศไทย ตามความเห็นของเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา.

## มติคณะรัฐมนตรี

เรื่อง การจัดทำข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน  
(Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals : MRA) \*

วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๕๕ คณะรัฐมนตรีได้ประชุมพิจารณาการจัดทำข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals : MRA) และมีมติ ดังนี้

## ๑. เห็นชอบตามที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเสนอ ดังนี้

๑.๑ เห็นชอบข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน(Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals : MRA) มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในอาเซียนและแลกเปลี่ยนข้อมูลแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดเพื่อประโยชน์ในการฝึกฝนและการศึกษาที่เน้นพัฒนาสมรรถนะสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยว และเพื่อเปิดโอกาสให้มีความร่วมมือ และการพัฒนาศักยภาพของวิชาชีพท่องเที่ยวระหว่างรัฐสมาชิกอาเซียน โดยมีสาระสำคัญคือ การยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพที่ผ่านคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาการท่องเที่ยวในประเทศสมาชิกอาเซียนตามที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ทั้งนี้ สิทธิในการประกอบอาชีพในประเทศผู้รับจะอยู่ภายใต้เงื่อนไขของกฎหมายและข้อบังคับของประเทศผู้รับ โดยข้อตกลงฉบับนี้จะมีผลบังคับใช้เมื่อประเทศสมาชิกอาเซียนทุกประเทศได้มีการจัดตั้งหน่วยงานโครงสร้างภายในของแต่ละประเทศที่รับผิดชอบในการรับรองสมรรถนะและมาตรฐานวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว ภายใน ๑๘๐ วันหลังจากการลงนามและการให้สัตยาบัน และให้นำเสนอรัฐสภาเพื่อให้ความเห็นชอบให้ลงนามและดำเนินการให้ข้อตกลงฯ มีผลใช้บังคับต่อไป

๑.๒ หากมีการแก้ไขด้วยคำที่มีสาระสำคัญที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมในข้อตกลงฯ มอบให้ผู้ลงนามเป็นผู้ใช้ดุลยพินิจในเรื่องนั้น ๆ แทนคณะรัฐมนตรีได้

๑.๓ ให้กระทรวงการต่างประเทศจัดทำหนังสือมอบอำนาจเต็ม (Full Powers) ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา หรือผู้ได้รับมอบหมายอื่นลงนามในข้อตกลงดังกล่าว พร้อมทั้งจัดทำสัตยาบันสารสำหรับข้อตกลงฯ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒. ให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นหน่วยงานหลักร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาโอกาสและผลกระทบอย่างถี่ถ้วนและดำเนินการเรื่องการเตรียมความพร้อมตลอดจนวางมาตรการที่จะรองรับการเคลื่อนย้ายบุคลากรด้านการท่องเที่ยวจากประเทศสมาชิกอาเซียนที่จะเข้ามาในไทย และเร่งรัดการเตรียมความพร้อม

\*ที่มา : “มติคณะรัฐมนตรี เรื่อง การจัดทำข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน”

(Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals : MRA). [ข้อมูลออนไลน์].

[http://www.cabinet.thaigov.go.th/cc\\_main21.htm](http://www.cabinet.thaigov.go.th/cc_main21.htm). [๙ ตุลาคม ๒๕๕๕]

ในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริบทของประชาคมอาเซียนทั้ง ๓ เสาหลัก ที่ครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมืองและความมั่นคง สังคมและวัฒนธรรม รวมทั้งมาตรการรองรับผลจากการ เคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนในด้านการท่องเที่ยวและบริการ ตามความเห็นของ กระทรวงการต่างประเทศและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

๓. ให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเตรียมความพร้อมในการออกกฎหมายภายในเพื่อกำหนดสิทธิ ของผู้ประกอบการจากประเทศสมาชิกอาเซียนที่จะเข้ามาประกอบอาชีพด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวใน ประเทศไทย ตามความเห็นของเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา.



**ปัญหา อุปสรรค และโอกาสจากการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว**  
**ตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน**  
 (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals :  
 MRA on Tourism Professionals) \*

---

**ปัญหา อุปสรรคต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว**

จากการรับฟังความคิดเห็นของตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวของประเทศ เพื่อจัดทำแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว รวมทั้งจากการรวบรวมข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ พบว่าประเทศไทยกำลังประสบกับหลายปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว สามารถแบ่งออกได้เป็น ๖ ประเด็นหลัก ดังนี้

๑. ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์
๒. ผู้ประกอบการ SMEs
๓. บุคลากรและแรงงาน
๔. หลักสูตรการศึกษาด้านบริการท่องเที่ยว
๕. การทำงานของหน่วยงานภาครัฐ
๖. ปัญหาเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว

**๑. ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์**

การขาดข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการประชาสัมพันธ์ของภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ถือเป็นอุปสรรคสำคัญของประเทศไทยในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวข้อมูลในที่นี้ ได้แก่

Ω ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยว ซึ่งควรมีรายละเอียดที่สำคัญและเป็นข้อมูลใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ เช่น จำนวนนักท่องเที่ยวรายปีจำแนกตามภูมิภาค รายได้จากการท่องเที่ยวจำแนกตามประเภทการใช้จ่าย การคาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยว และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในตลาดโลก เป็นต้น

Ω ข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว ผลประโยชน์และผลกระทบจากการเปิดเสรีที่เป็นรูปธรรม รวมทั้งทิศทางและแผนงานของภาครัฐในการเจรจาเปิดเสรี

Ω ข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนในประเทศอาเซียน ขั้นตอน กระบวนการประกอบธุรกิจในอาเซียนแหล่งสนับสนุนด้านเงินทุน ภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ รวมทั้งข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

Ω ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนรายละเอียดการขอวีซ่าและเอกสารอนุญาตทำงาน

Ω ข้อมูลเกี่ยวกับตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยแบ่งตามสาขาบริการหลัก ได้แก่ โรงแรม ร้านอาหารและบริการนำเที่ยว

---

\* สรุปรจากแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว สถาบันพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดย สุเทพ เอี่ยมคง วิทยากรชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานบริการวิชาการ ๓ สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ข้อมูลเหล่านี้เป็นประโยชน์อย่างมากต่อผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย เพราะนอกจากจะเป็นข้อมูลพื้นฐานทั่วไปที่ใช้ประกอบในการวางแผนการดำเนินงานทางธุรกิจ เช่น แผนการตลาดและประชาสัมพันธ์แล้ว ยังใช้ประกอบในการพัฒนาสินค้าและบริการเพื่อให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าได้สูงสุด และที่สำคัญยังช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถเตรียมความพร้อมในการแข่งขันในตลาดการค้าเสรีภายในภูมิภาคอาเซียน สามารถเล็งเห็นโอกาสและวางแผนการการลงทุนในธุรกิจบริการท่องเที่ยวในประเทศเพื่อนบ้านได้อย่างเป็นขั้นตอน รวมทั้งสามารถรับรู้และเข้าใจทิศทางการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

ปัญหาด้านข้อมูลที่สำคัญ คือ เรื่องของการจัดทำข้อมูลด้านการท่องเที่ยวอย่างบูรณาการ ข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบันเป็นข้อมูลที่ค่อนข้างกระจัดกระจายเนื่องจากถูกรวบรวมโดยหลายหน่วยงาน รวมทั้งขาดการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ประโยชน์ซึ่งได้แก่ผู้ประกอบการภาคเอกชน อันเกิดจากการขาดการจัดการที่เป็นระบบ ทำให้รูปแบบของข้อมูลที่หน่วยงานภาครัฐจัดทำไม่เอื้อต่อการนำไปใช้ประโยชน์ หรือไม่ตรงกับความต้องการของภาคเอกชน เช่น รายงานการศึกษาและงานวิจัยต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียดและเนื้อหาค่อนข้างมาก ภาคเอกชนไม่สามารถทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง ส่งผลให้การนำไปใช้ประโยชน์ค่อนข้างน้อย ในทางตรงข้าม ข้อมูลบางประเภทกลับขาดรายละเอียดในเชิงวิเคราะห์ ขาดแผนการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม ทำให้การนำไปใช้ประโยชน์เป็นไปได้ไปอย่างจำกัด

นอกจากนี้การที่ประเทศไทยจะเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในปี ๒๕๕๘ นั้นหน่วยงานภาครัฐต้องหาข้อมูล ศึกษาข้อกฎหมาย และวิเคราะห์ทั้งในด้านประโยชน์และผลกระทบต่อประเทศ เพื่อวางแผนรองรับรวมทั้งเงื่อนไขและข้อกำหนดต่าง ๆ ให้ได้ ไมเช่นนั้นประเทศไทยจะเสียเปรียบ โดยเฉพาะด้านการท่องเที่ยวที่เมื่อมีการเปิดเสรีแล้วส่วนมากจะมีนักลงทุนต่างชาติเข้ามา ทำให้ผู้ประกอบการไทยส่วนใหญ่ที่เป็นธุรกิจ SME, ประสบปัญหาในการแข่งขันกับนักลงทุนรายใหญ่ จึงต้องมีการวางเงื่อนไขที่รัดกุม เช่น ประเทศจีนอนุญาตให้บริษัททัวร์ต่างชาติที่เข้าไปเปิดกิจการในประเทศสามารถทำธุรกิจอินบาวด์ได้อย่างเดียว ไม่สามารถทำเอาต์บาวด์ได้ เพื่อป้องกันเงินไหลออกนอกประเทศ หรือภายใต้ความตกลงว่าด้วยบริการของอาเซียน (ข้อผูกพันการเปิดตลาดชุดที่ ๗) บรูไน ยังกำหนดให้การลงทุนโรงแรมในบรูไนต้องร่วมลงทุนกับบริษัทในบรูไนเท่านั้น หรืออย่างกรณีประเทศอินโดนีเซีย เปิดเสรีให้ลงทุนเฉพาะโรงแรมระดับ ๓ ดาวเท่านั้น เป็นต้น ตัวอย่างเหล่านี้แสดงให้เห็นว่า ถึงแม้ประเทศต่าง ๆ จะมีการตกลงตามกรอบเออีซี แต่สัก ๆ แล้วก็ยังพยายามปกป้องธุรกิจของคนในประเทศอยู่เช่นกัน

## ๒. ผู้ประกอบการ SME,

อุปสรรคสำคัญอีกประการหนึ่งของประเทศไทย คือเรื่องความพร้อมและความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ SME, ที่มีอยู่กว่า ๗๐% ในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย ซึ่งเมื่อประเทศมีการเปิดเสรีตามแผนของ AEC แล้ว การแข่งขันจะทวีความรุนแรงขึ้นเนื่องจากคู่แข่งในกลุ่มที่เคยมีศักยภาพต่ำกว่าจะได้รับประโยชน์จากการเปิดเสรีทางการค้าและการลงทุน นอกจากนี้ในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนอื่น ๆ อาทิ สิงคโปร์ มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างพยายามหาแนวทางแก้ไขจุดอ่อนเพื่อส่งเสริมให้ SME, ในประเทศของตนมีศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น ความพยายามต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการไปย่อมส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการ SME, ไทยไม่มากนัก

ถึงแม้ว่าโดยรวมแล้ว SME, ไทยจะมีความสามารถในการแข่งขันในระดับท้องถิ่น หรือในประเทศ แต่ยังขาดความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล ทั้งนี้เนื่องด้วยสาเหตุหลายประการ อาทิ เช่น

**ข้อจำกัดในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล** ทั้งในเรื่องของข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นโยบายและมาตรการของรัฐบาล ข้อมูลข่าวสารด้านการตลาด และโอกาสในการลงทุนในประเทศอาเซียน ขึ้นตอนและกระบวนการประกอบธุรกิจในแต่ละประเทศสมาชิกอาเซียนรวมทั้งระเบียบข้อบังคับและกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้ประกอบการ SMEs ของไทยไม่สามารถเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการแข่งขันกับบริษัทต่างชาติ หรือวางแผนในการขยายธุรกิจและการลงทุนในประเทศอาเซียนได้

**ขาดความรู้และทักษะที่จำเป็น** ในการดำเนินธุรกิจและการแข่งขันในระดับสากล ความรู้ความเชี่ยวชาญ และทักษะที่ผู้ประกอบการยังขาด มีดังต่อไปนี้

Ω ด้านการบริหารจัดการ เนื่องจาก SMEs ส่วนมากมีที่มาจากธุรกิจครอบครัว ซึ่งมักขาดความรู้ในด้านการจัดการ หรือการบริหารงานที่มีระบบ ใช้ประกอบการณ์จากการเรียนรู้โดยเรียนถูกเรียนผิดเป็นหลัก ในการเตรียมความพร้อมและเพิ่มพูนศักยภาพในการแข่งขันกับบริษัทต่างชาติผู้ประกอบการ SMEs ต้องพัฒนาตนเองโดยอาศัยการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งครอบคลุมถึงเรื่อง การวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ การนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ การจัดการองค์กร การกำหนดลักษณะงานและการมอบอำนาจหน้าที่ การพัฒนาบุคลากร การสร้างคนให้เป็นผู้ นำ การสั่งการ รวมถึงการควบคุมตรวจสอบและประเมินผลการทำงานของพนักงาน

Ω ด้านการตลาด ต้องทำความเข้าใจถึงตลาดกลุ่มเป้าหมายหลักของประเทศ ไม่ว่าจะเป็น จีน รัสเซีย อินเดีย เกาหลี ญี่ปุ่น ฮองกง มาเลเซีย และตะวันออกกลาง เพื่อวางแผนกลยุทธ์การตลาดที่มีประสิทธิภาพและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

Ω ด้านภาษา ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ประกอบการ SMEs โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจบริการท่องเที่ยวที่ต้องติดต่อกับลูกค้าชาวต่างชาติ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษแล้ว ผู้ประกอบการควรสามารถสื่อสารภาษาที่สาม ได้แก่ จีน รัสเซีย เกาหลี และญี่ปุ่น ซึ่งเป็นกลุ่มตลาดสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย

Ω ด้านเทคโนโลยี ผู้ประกอบการ SMEs จำนวนมากยังขาดความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี การสื่อสารและสารสนเทศ (ICT) โดยเฉพาะการสร้างพื้นฐานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะช่วยในการประชาสัมพันธ์และการตลาดของธุรกิจไทยเพื่อให้สามารถแข่งขันกับบริษัทต่างชาติได้ ประกอบกับปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นเครือข่ายโทรศัพท์ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และการให้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ที่ยังคงมีจำนวนจำกัดและไม่กระจายไปสู่ชุมชนหมู่บ้าน อย่างทั่วถึง

Ω ด้านนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ การขาดความรู้ความสามารถด้านนี้ทำให้ผู้ประกอบการ SMEs ไทยไม่สามารถพัฒนาสินค้าและบริการของตนให้มีความแตกต่าง เพื่อเป็นจุดเด่น หรือจุดขายให้กับบริการของตน เพื่อตอบสนองผู้บริโภคตั้งแต่ระดับท้องถิ่นจนถึงระดับโลก ดังนั้น ผู้ประกอบการที่จะสามารถยืนหยัดในสภาพแวดล้อมใหม่ที่มีการแข่งขันสูงได้นั้นจึงไม่ใช่ผู้ที่เป็นเจ้าของทรัพยากรธรรมชาติ แรงงานราคาถูกหรือแหล่งเงินทุนต่ำ แต่ต้องเป็นเจ้าของ “ความคิดสร้างสรรค์” ที่สามารถเปลี่ยนปัจจัยการผลิตไปสู่องค์ประกอบใหม่ของสินค้าและบริการที่สามารถเอาชนะคู่แข่งได้

**ขาดทรัพยากรและเงินทุน** ปัญหาการขาดแคลนเงินทุนหรือการเข้าถึงแหล่งเงินทุนถือเป็นปัญหาระดับต้น ๆ ของผู้ประกอบการ SMEs ไทยที่ต้องการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน หรือขยายธุรกิจและการลงทุนไปต่างประเทศ การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายย่อยเป็นไปได้ยาก ทำให้ขาดโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ส่งผลให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันอยู่ในระดับต่ำกว่าประเทศคู่แข่งปัจจุบัน ผู้ประกอบการขาดเงินทุนที่สามารถกู้ยืมเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง จากตัวเลขล่าสุดในปี ๒๕๕๔ พบว่ามี

เพียงร้อยละ ๓๐ ของผู้ประกอบการ SME, ที่สามารถได้รับสินเชื่อจากสถาบันการเงิน แต่ก็ต้องจ่ายดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่าบริษัทขนาดใหญ่ การปล่อยสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการ SME, ยังคงน้อยมาก เพราะมีปัญหาจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารไม่มีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจ จึงไม่กล้าปล่อยสินเชื่อ รวมทั้ง SME, ส่วนใหญ่ไม่มีการทำบัญชีอย่างเป็นระบบ และขาดหลักทรัพย์ค้ำประกันเงินกู้ ทำให้ต้องพึ่งพาเงินกู้นอกระบบ และต้องจ่ายดอกเบี้ยในอัตราที่สูง

ถึงแม้ว่ารัฐบาลจะมีการจัดตั้งหลายหน่วยงานเพื่อสนับสนุนทั้งในการกู้ยืมและค้ำประกัน ได้แก่ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) และจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุน เช่น “กองทุน SME,” แต่ขั้นตอนการขออนั้นค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน ใช้เวลาค่อนข้างนานและมีเงื่อนไขที่ค่อนข้างมากในทางปฏิบัติ หรือในส่วนของ “กองทุน FTA” ของกรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ ก็เป็นการช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่ผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้ามากกว่าสนับสนุนผู้ประกอบการไทยที่ต้องการขยายธุรกิจไปยังประเทศในกลุ่มอาเซียน ซึ่งคาดว่าจะต้องใช้เงินทุนมากกว่าการลงทุนในเมืองไทย

ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่กรมการท่องเที่ยวจะต้องหามาตรการสนับสนุนทางด้านเงินทุนให้แก่ผู้ประกอบการท่องเที่ยว SME, โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งทุน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ

**ขาดเครือข่าย** การพัฒนา SME, ในปัจจุบันจากการสร้างเครือข่ายธุรกิจบริการท่องเที่ยวขนาดกลางและเล็ก เช่น โรงแรม บริษัทนำเที่ยว ยังมีไม่มากพอที่จะสามารถแข่งขันกับบริษัทต่างชาติขนาดใหญ่ได้จริง ๆ การที่ SME, มีจำนวนมากและกระจายอยู่ทั่วประเทศทำให้มีการแข่งขันกันเองสูง ยกตัวอย่างเช่น ธุรกิจโรงแรมปัจจุบันประเทศไทยมีโรงแรมเปิดใหม่จำนวนมาก รวมถึงการมีเซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ด้วยส่งผลให้มีการตัดราคาห้องพักกันมาก หรือในส่วนของธุรกิจนำเที่ยวก็ประสบปัญหาการแข่งขันกันเองสูงเช่นกัน

### ๓. บุคลากรและแรงงานไทย

การจ้างงานภาคบริการถือเป็นสาขาการผลิตที่สำคัญมากของประเทศ เนื่องจากมีสัดส่วนการจ้างงานมากที่สุดเมื่อเทียบกับภาคส่วนอื่น ๆ โดยสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย วิเคราะห์ว่าในปี พ.ศ.๒๕๕๔ ความต้องการแรงงานในสาขาโรงแรม ภัตตาคาร ร้านอาหาร และบริการท่องเที่ยวอื่น ๆ มีสูงถึง ๒.๗ ล้านคน

อย่างไรก็ตาม ในภาพรวมแรงงานด้านท่องเที่ยวของไทยยังมีความขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ปัญหาด้านบุคลากรและแรงงานไทยที่เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเตรียมการรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว ได้แก่

**ปัญหาขาดแคลนแรงงาน** จากตัวเลขในปี พ.ศ.๒๕๕๔ พบว่าผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมของไทยมีจำนวนกว่า ๒.๗ ล้านคน แต่เนื่องด้วยการเติบโตอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยเฉพาะในจังหวัดท่องเที่ยวสำคัญของไทย ทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงานในบางตำแหน่งโดยเฉพาะพนักงานระดับเทคนิคและระดับปฏิบัติการ

สาเหตุสำคัญของปัญหาขาดแคลนแรงงานดังกล่าวได้แก่ การที่คนไทยส่วนมากไม่สนใจงานในธุรกิจบริการท่องเที่ยวเนื่องจากเห็นว่าเป็นงานที่ไม่ได้ใช้ความรู้ความชำนาญมากนัก ตำแหน่งงานส่วนใหญ่ต้องการคนที่มีความรู้ระดับ ม.๓-ม.๖ ขณะที่คนหางานส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและสนใจทำงานด้านอื่น ๆ มากกว่า รวมทั้งยังมีสาเหตุมาจากอัตราค่าตอบแทนที่ค่อนข้างต่ำกว่างานในด้านอื่น ๆ

ปัญหาขาดแคลนแรงงานไทยในจังหวัดท่องเที่ยวใหญ่ ๆ นี้ หากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนแล้วหลังจากประเทศไทยมีการเปิดเสรีให้มีการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวระหว่างประเทศสมาชิก

อาเซียน อาจส่งผลให้แรงงานจากประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ฟิลิปปินส์ พม่า เข้ามาแย่งงานคนไทยในตำแหน่ง พนักงานระดับปฏิบัติการ

**ปัญหาด้านศักยภาพและทักษะด้านภาษา** ปัญหาด้านศักยภาพของแรงงานไทยถือเป็นอุปสรรคสำคัญที่ต้องได้รับการแก้ไขเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเปิดเสรี ในธุรกิจบริการท่องเที่ยวส่วนใหญ่แล้วคนไทยจะทำงานในระดับปฏิบัติการมากกว่าระดับบริหารและระดับจัดการ เนื่องจากคุณสมบัติของบุคลากรที่ผลิตมายังไม่ดีพอและอัตราการเข้า-ออก (turnover) ของบุคลากรทำงานในอุตสาหกรรมนี้ค่อนข้างสูง โดยมากจะทำงานโรงแรมช่วงระยะหนึ่ง แล้วจะออกไปทำงานในอุตสาหกรรมอื่นที่ให้ค่าตอบแทนที่ดีกว่า ทำให้ขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ที่สำคัญคือแรงงานใหม่ที่จบการศึกษาสาขาโรงแรมและการท่องเที่ยวยังมีข้อจำกัดในการทำงานที่รู้แต่ทฤษฎี ซึ่งไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง แรงงานไทยส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความชำนาญ และทักษะที่จำเป็นในวิชาชีพบริการ เช่น ความรู้ด้านการตลาด การประชาสัมพันธ์ ทักษะด้านการบริหารองค์กรและการวางแผนอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะความสามารถด้านภาษาซึ่งเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นมากที่สุดสำหรับงานบริการ แต่งานไทยจำนวนมากยังมีความอ่อนทักษะด้านภาษาในการสื่อสารกับผู้รับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ

ปัญหาด้านทักษะภาษานี้สืบเนื่องมาจากนักศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่ให้ความสำคัญเรื่องภาษาเท่าที่ควร ทั้งที่ธุรกิจท่องเที่ยวและบริการจำเป็นต้องใช้ภาษาต่างประเทศมากที่สุด หากพิจารณาประเทศสมาชิกอาเซียนที่จะเข้ามาเปิดการค้าเสรี เช่น สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย และพม่า แล้วจะพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ อีกทั้งพบว่ากลุ่มคนดังกล่าวต้องการเข้ามาทำงานในประเทศไทยโดยไม่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทน เนื่องจากการอาศัยอยู่ในประเทศไทยสะดวกสบายกว่าประเทศอื่น ๆ โดยประเทศคู่แข่งที่จะเข้ามาแย่งงานของนักศึกษาไทยในขณะนี้ คือ ประเทศฟิลิปปินส์ เนื่องจากสถานศึกษาด้านการโรงแรมของฟิลิปปินส์มีการสอนภาษาต่างประเทศมากถึง ๔ ภาษา อีกทั้งยังมีสถาบันที่เปิดสอนเป็นจำนวนมาก จึงทำให้เกิดการผลิตบัณฑิตเกินความต้องการ ดังนั้นหากเข้าสู่ประชาคมอาเซียนจะทำให้เกิดปัญหาแรงงานด้านท่องเที่ยวและบริการทะลักเข้าประเทศไทยอย่างแน่นอน อีกทั้งยังแนวโน้มว่าสถานประกอบการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ก็พร้อมจะรับแรงงานต่างชาติเหล่านี้เพราะถือว่าได้บุคลากรที่มีคุณภาพดีแต่มีค่าจ้างต่ำ

ดังนั้น รัฐบาลควรถือเป็นโอกาสที่จะเร่งการพัฒนากำลังแรงงานที่เกี่ยวข้องในสาขาท่องเที่ยวให้มีศักยภาพและความสามารถ ก่อนที่ประเทศไทยจะต้องเข้าสู่การเปิดเสรีการค้าของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (เออีซี) ในปี ๒๕๕๘ อย่างเต็มตัว ในการเตรียมพร้อมแรงงานวิชาชีพท่องเที่ยวของไทยนั้นควรเน้น **“จุดแข็งเสริมจุดอ่อน และพัฒนาคนให้ถูกกลุ่ม”** จึงจะสร้างความสมดุลในตลาดแรงงานด้านนี้ทั้งภายในประเทศและเพิ่มโอกาสการแข่งขันในตลาดเสรีอาเซียนได้ เช่น ผู้ทำงานในสาขาโรงแรมต้องได้รับการเสริมความรู้ด้านภาษา นอกจากภาษาอังกฤษแล้ว ควรรู้ภาษาที่สาม ได้แก่ ภาษาจีน ภาษารัสเซีย ภาษาญี่ปุ่น และภาษาอื่น ๆ ที่ใช้ในอาเซียน ส่วนผู้ทำงานสาขาเดินทาง เช่น คนที่เป็นผู้แนะนำการเดินทาง หรือผู้จัดการท่องเที่ยว ควรยกระดับความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ความเชี่ยวชาญแหล่งท่องเที่ยวเป้าหมาย เป็นต้น

**ปัญหาด้านทัศนคติ** ปัญหาด้านทัศนคติของแรงงานไทยที่พบ ได้แก่ ค่านิยมของคนไทยโดยเฉพาะบัณฑิตจบใหม่ที่ไม่นิยมทำงานบริการและงานในโรงแรม เนื่องจากเห็นว่าเป็นงานที่ไม่เชิดหน้าชูตาในสังคม ไม่ค่อยมีความก้าวหน้าในการทำงาน และค่าตอบแทนค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับงานในสาขาอาชีพอื่น ๆ นอกจากนี้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังมีความเห็นว่าแรงงานไทยค่อนข้างเลือกงาน ไม่มีทัศนคติในการทำงานที่ดี ไม่มีความอดทนในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ทัศนคติและความสนใจของคนไทยในการไปทำงานในประเทศเพื่อนบ้านอาจไม่มากเท่าคนจากประเทศอาเซียนอื่น ๆ เนื่องจากคนไทยไม่ต้องการย้ายถิ่นฐานหรือทำงาน

ห่างไกลจากครอบครัว ดังนั้น จึงมีความเป็นไปได้ค่อนข้างสูงว่าหลังจากเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวอาเซียนแล้ว คนจากประเทศอื่นจะเข้ามาทำงานที่เมืองไทยมากกว่าคนที่คนไทยจะเดินทางไปทำงานยังประเทศเพื่อนบ้าน

#### ๔. หลักสูตรการศึกษาด้านบริการท่องเที่ยว

วิชาชีพท่องเที่ยวเป็นสาขาหนึ่งที่สถาบันการศึกษาของไทยจำนวนมากเปิดสอน เนื่องจากคนรุ่นใหม่มีความต้องการเรียน การผลิตกำลังแรงงานในด้านนี้เฉพาะระดับปริญญาตรีแต่ละปีมีมากกว่าหนึ่งหมื่นคน ซึ่งเพียงพอแต่ยังขาดคุณภาพ ปัญหาสำคัญที่ประเทศไทยกำลังประสบอยู่ในขณะนี้ ได้แก่ เนื้อหาหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในปัจจุบันไม่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว วิชาที่เรียนหลากหลายมากเกินไป ไม่พัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงาน ทำให้นักศึกษาที่เรียนจบไม่สามารถทำงานได้ตามที่ผู้ประกอบการคาดหวัง และส่วนมากแล้วต้องเสียเวลาในช่วงแรกของการทำงานไปกับการฝึกฝนทักษะและเรียนรู้จากองค์กร นักศึกษาของไทย ส่วนใหญ่ถูกสอนแบบท่องจำ แต่ไม่ได้ถูกสอนแบบให้ใช้ความคิด นอกจากนี้บัณฑิตที่จบมาไม่มีทัศนคติในการทำงานที่ดี ไม่มีความอดทนในการทำงาน และไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ซึ่งหากเป็นเช่นนี้ต่อไปอาจเป็นไปได้ว่า ผู้ประกอบการจะเลือกจ้างชาวต่างชาติมากกว่า หากชาวต่างชาติมีคุณสมบัติที่ดีกว่า ภายใต้อัตราเงินเดือนที่เท่ากัน

ในขณะที่บัณฑิตจบใหม่ระดับปริญญาตรีสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในแต่ละปีมีจำนวนค่อนข้างมาก แต่แรงงานระดับปฏิบัติการกลับมีจำนวนไม่เพียงพอับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม โดยเฉพาะในจังหวัดท่องเที่ยวใหญ่ ๆ เช่น ภูเก็ต ทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประเทศไทยยังต้องการสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในระดับอาชีวศึกษา เพื่อผลิตแรงงานระดับปฏิบัติการที่มีคุณภาพ

ดังนั้น ภาครัฐต้องร่วมมือกับหลายองค์กรทางการศึกษาที่มีการเรียนการสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับบัณฑิตศึกษาและอาชีวศึกษา เพื่อร่วมกันผลักดันและสร้างบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีความพร้อม สถาบันการศึกษาควรมีการทบทวนสาขาที่ผลิตแรงงานด้านการท่องเที่ยว และโรงแรมเปิดสาขาที่เป็นทักษะเชิงลึกตามความต้องการของผู้ประกอบการมากขึ้น โดยเฉพาะผู้บริหารระดับหัวหน้างานและระดับกลางขึ้นไป เนื่องจากมีอัตราเข้า-ออกในโรงแรมระดับมาตรฐานสูงขึ้นเรื่อย ๆ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรระดับหัวหน้างานที่มีสมรรถนะที่สอดคล้องกับมาตรฐานอาเซียน โดยเฉพาะทักษะการบริหาร การวางแผนอย่างเป็นระบบ และทักษะด้านภาษา โดยควรสามารถสื่อสารได้มากกว่า ๓ ภาษา การฝึกงานของนักศึกษาควรเป็นการฝึกร่วมกับสถานประกอบการ โดยให้มีระยะเวลาการฝึกงานตั้งแต่ ๓ เดือนต่อเนื่องไปจนถึง ๑ ปี หรือฝึกสัปดาห์ละ ๑ - ๒ ปี และจัดการฝึกงานให้อยู่ในช่วงที่มีความต้องการใช้แรงงานสูงหรือ High Season เพื่อได้เรียนรู้ประสบการณ์จริง และให้เน้นบทบาทสหสัมพันธ์วิชาชีพในการดำเนินการจะมีประสิทธิภาพมากกว่ารัฐทำเอง นอกจากนี้ควรผลิตบุคลากรด้านแม่บ้านโรงแรม บริหารทั่วไปเพิ่มให้กับกำลังแรงงานที่อยู่ในตลาดแรงงาน เนื่องจากเป็นอาชีพที่ผู้จบการศึกษาใหม่ ๆ ไม่สนใจทำ หรือหลักสูตรมีคุณภาพควรได้รับการปรับปรุง ให้นักศึกษาที่เรียนจบแล้วต้องมีประสบการณ์ในภาคสนาม เพิ่มเติมความรู้ด้านวัฒนธรรมของแต่ละชาติ และควรจะมีเงื่อนไขให้ไปฝึกงานกับบริษัททัวร์ราว ๑ ปี เพราะขณะนี้มักมีคุณภาพไม่เพียงพอ ทั้งยังต้องการมีคุณภาพในตลาดใหม่ ๆ เช่น รัสเซีย เกาหลี อาหรับ ซึ่งขณะนี้แทบจะไม่มีมีคุณภาพที่พูดภาษาเหล่านี้เลย

และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับแรงงานไทยในการรับมือกับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของอาเซียนตามแผนเออีซี หลักสูตรด้านท่องเที่ยวจึงควรเพิ่มเนื้อหาวิชาด้านพฤติกรรมของผู้รับบริการ

ชาวต่างชาติ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากชาติอาเซียน ภาษาอาเซียน รวมทั้งเนื้อหาวิชาด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของประเทศสมาชิกอาเซียนด้วย

#### ๕. การทำงานของหน่วยงานภาครัฐ

หน่วยงานภาครัฐนับว่ามีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการเตรียมความพร้อมของภาคเอกชนเพื่อรองรับการเปิดเสรี แต่กลับพบว่า การดำเนินงานยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากภาครัฐยังคงประสบกับปัญหา และอุปสรรคหลายประการ ได้แก่

ปัญหากรอบการทำงานด้านกฎระเบียบและการบังคับใช้กฎหมาย ปัจจุบันประเทศไทยยังมีกฎระเบียบหลายประการที่ไม่เอื้อต่อการพัฒนาธุรกิจด้านการท่องเที่ยว เช่น การปฏิบัติตามข้อตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าบริการ (GATS) สิทธิบัตร และการขอวีซ่า เป็นต้น หรือกฎระเบียบด้านความปลอดภัยและมั่นคงในประเด็นต้นทุนธุรกิจด้านผู้ก่อการร้าย ซึ่งส่งผลต่อความมั่นใจในการลงทุนของต่างชาติ

ปัญหาหลักของหน่วยงานภาครัฐคือการบังคับใช้กฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น กฎหมายการจ้างงาน กฎหมายแรงงานต่างด้าว และกฎหมายควบคุมเกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยว ทำให้เกิดปัญหา Sitting Guide ผู้ประกอบการที่ไม่จดทะเบียนถูกต้อง หรือดำเนินธุรกิจผิดประเภท ใช้แรงงานเถื่อน เป็นต้น นอกจากนี้ โรงแรมมากกว่า ๕๐% ทั่วประเทศเป็นโรงแรมที่เป็นไปตาม พ.ร.บ. โรงแรม รวมทั้งมีคอนโดมิเนียมและเซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ จำนวนมากเปิดขายเป็นรายวันแข่งกับโรงแรม นอกจากนี้ ผลจากการด้อยประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายควบคุมดูแลและพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยว ยังส่งผลให้เกิดปัญหาในเรื่องของสิ่งแวดล้อม การทำลายทรัพยากรธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยว การบุกรุกป่าสงวน รวมทั้งการทำลายโบราณสถานและศิลปวัตถุของประเทศ

ปัญหาด้านนโยบาย ปัจจุบันภาครัฐยังไม่ได้มีการวางนโยบายหรือแผนงานระดับชาติโดยเฉพาะเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว แผนงานที่มีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาภาคบริการ หรือแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ เป็นแผนทั่วไปที่ยังไม่ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ของประเทศในการเตรียมความพร้อมสำหรับการเปิดเสรี หรือในส่วนของหน่วยงานท้องถิ่นเองก็ยังไม่ได้มีการกำหนดนโยบายหรือแนวทางในเรื่องดังกล่าวที่ชัดเจน

ปัญหาด้านการประสานงาน ที่ผ่านมา มีหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และอีกหลายหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมของประเทศไทยเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวอาเซียน เช่น กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน, กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ, กระทรวงศึกษาธิการ และกรมตรวจคนเข้าเมือง กระทรวงมหาดไทย ปัญหาคือหน่วยงานภาครัฐเหล่านี้มักทำงานส่งเสริมในประเด็นเดียวกัน แต่ขาดการประสานงานร่วมมือกันระหว่างองค์กร ทำให้นโยบายและแผนงานมีความซ้ำซ้อน รวมทั้งการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เช่น บุคลากรและงบประมาณ เป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพและไม่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

นอกจากนี้ ปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งคือการประสานงานและร่วมมือกันระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนยังมีอยู่จำกัด ที่ผ่านมาแม้ว่าภาครัฐจะมีการเชิญตัวแทนจากภาคเอกชนเข้าประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายและแผนงานที่เกี่ยวกับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว การจัดทำมาตรฐานอาเซียน แต่ไม่มีการนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเหล่านั้นไปใช้ในการแก้ไขปรับปรุงแผนงานอย่างจริงจัง ทำให้ภาคเอกชนมองว่าการประชุมต่าง ๆ ที่ภาครัฐจัดขึ้นนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข่าวสารมากกว่าการร่วมมือกันในการทำงานที่ผู้ที่เกี่ยวข้องมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วม



แสดงทักษะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา อย่างที่ควรจะเป็น

**ปัญหาด้านการใช้งบประมาณ** การใช้งบประมาณด้านการท่องเที่ยวของภาครัฐยังไม่คุ้มค่า โดยเฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวในระดับพื้นที่ เช่น สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดยังทำงานได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพมากนัก การอนุมัติงบประมาณให้กับโครงการหรือกิจกรรมส่วนมาก ยังไม่เหมาะสม

**ปัญหาด้านบุคลากร** ในส่วนบุคลากรของรัฐจำนวนมากในหลาย ๆ องค์กรซึ่งต้องมีส่วนสำคัญในการช่วยดูแลและผลักดันด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปิดเสรี ยังไม่เข้าใจกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ มีความรู้ ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องในการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวไม่เท่ากัน โดยเฉพาะในระดับจังหวัดและระดับพื้นที่ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด รวมทั้งยังขาดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่เป็นปัจจุบัน การติดตาม เกาะติดสถานการณ์การท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป หรืองานวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน และไม่สามารถประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลกับผู้ประกอบการท้องถิ่น คนในเรือ่งการเปิดเสรี และผลกระทบที่จะเกิดขึ้น นอกจากนี้ บุคลากรของภาครัฐที่ให้ความรู้และอบรมผู้ประกอบการ SMEs ยังไม่มีประสบการณ์ทางธุรกิจจริง ๆ มากเพียงพอที่จะรู้ปัญหาหลัก ๆ และเข้าใจธุรกิจนั้น ๆ ทำให้การเรียนรู้ไม่ได้ผลเท่าที่ควร

**ปัญหาด้านการเก็บภาษี** ปัจจุบันการเก็บภาษีของรัฐยังอยู่ในอัตราสูงเกินไป ในขณะที่การคืนภาษีเป็นไปอย่างล่าช้า ส่งผลให้ผู้ประกอบการ SMEs บางส่วนเลี่ยงการจ่ายภาษีโดยออกใบเสร็จค้าขายที่ไม่เป็นจริง ทำให้ขอสินเชื่อจากธนาคารไม่ได้ ทำให้เกิดผลกระทบในการดำเนินธุรกิจ ไม่สามารถพัฒนาต่อยอดธุรกิจ และนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการลดต้นทุนได้ เพราะขาดเงินทุนหมุนเวียนซึ่งเปรียบเสมือนสายป่าน

## ๖. ปัญหาเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว

ประเด็นสุดท้ายที่เป็นอุปสรรคต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของไทย ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวซึ่งถือเป็นจุดขายสำคัญของประเทศ ที่ส่งสัญญาณว่าประเทศไทยอาจจะยังไม่พร้อมกับการเปิดเสรีเพื่อแข่งขันกับนานาประเทศในตลาดโลก ปัญหาเหล่านี้ได้แก่

**ความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยว** การพัฒนาและการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่เกินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่จะสามารถรองรับได้ตามธรรมชาติ ขาดการวางแผน การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในเชิงอนุรักษ์ การกำหนดเขต และจำกัดการใช้ประโยชน์ที่ดินอย่างเหมาะสม ประกอบกับพฤติกรรมที่ขาดจิตสำนึก ทั้งของผู้ประกอบการบางกลุ่มและนักท่องเที่ยวเอง ได้ทำให้เกิดการทำลายคุณค่าของทรัพยากรการท่องเที่ยวและเป็นตัวเร่งให้แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เสื่อมโทรมลงอย่างรวดเร็ว

**ปัญหาด้านความปลอดภัย** ปัจจุบันความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในจังหวัดท่องเที่ยวใหญ่ ๆ ก็เริ่มมีปัญหารุนแรงขึ้น ซึ่งรวมไปถึงปัญหาความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ปัญหาเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อความมั่นใจและความประทับใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อประเทศไทย รวมทั้งอาจมีส่วนทำให้นักท่องเที่ยวเลือกที่จะเดินทางไปประเทศเพื่อนบ้านที่มีมีแหล่งท่องเที่ยวที่คล้ายกันแต่มีความปลอดภัยมากกว่า

**ปัญหาการจัดการโครงสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐาน** โครงสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐานหลายประเภทที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น น้ำประปาไม่เพียงพอและครอบคลุมพื้นที่ท่องเที่ยว การกำจัดขยะไม่ได้มาตรฐาน ดังนั้นหากเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวขึ้นไปก็จะเกิดการแย่งการใช้ทรัพยากรกับคนท้องถิ่นได้ ในหลายจังหวัดมีการจ่าย

น้ำไม่พอเพียง เช่น ภูเก็ต มีการจ่ายน้ำเฉลี่ยเพียงคนละ ๒๗ ลิตรต่อวัน ในขณะที่มาตรฐานการใช้น้ำเท่ากับ ๒๐๐ ลิตรต่อวัน ซึ่งหากรวมนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักค้างแล้ว การจ่ายน้ำโดยเฉลี่ยต่อวันจะยิ่งลดต่ำลงไปอีก ในด้านการกำจัดขยะก็ปรากฏว่าทั้งในกรุงเทพมหานคร หรือเมืองท่องเที่ยวขนาดใหญ่ มีขยะที่ถูกทิ้งไว้โดยไม่ได้เก็บ เพราะความสามารถในการเก็บและกำจัดมีไม่พอ

### โอกาสจากการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว

การเข้าร่วมประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อสร้างตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน และมีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุนและแรงงานฝีมืออย่างเสรีมากขึ้น ซึ่งคาดว่าจะเป็นการเพิ่มพูนผลประโยชน์และนำมาซึ่งโอกาสหลายประการทั้งต่อประเทศไทยและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โอกาสเหล่านั้นได้แก่

#### ๑. การขยายตลาดและเพิ่มอำนาจการแข่งขันของประเทศ

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนช่วยเปิดโอกาสให้ประเทศไทยในการขยายตลาดบริการท่องเที่ยว สร้างโอกาสในการแข่งขันกับภูมิภาคอื่นในตลาดโลก และช่วยเพิ่มน้ำหนักในการเจรจาทางการค้า ประเทศไทยเพียงประเทศเดียวที่มีประชากรเพียงแค่ ๖๕ ล้านคน และมี GDP เพียง ๔,๐๐๐ กว่าล้านบาท คงไม่สามารถแข่งขันกับกลุ่มสหภาพยุโรป (EU) เขตการค้าเสรีในภูมิภาคอเมริกาเหนือ (NAFTA) สหภาพแอฟริกา (African Union : AU) ได้ หรือแม้กระทั่งมหาอำนาจใหม่ทางเศรษฐกิจอย่างจีน หรืออินเดีย แต่ถ้ารวมกันเป็นประชาคมอาเซียนที่เป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวสำเร็จ ก็จะกลายเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ มีประชากรรวมเกือบ ๖๐๐ ล้านคน หรือ ๑ ใน ๑๐ ของประชากรโลกที่มี GDP รวมเกือบ ๓๐,๐๐๐ ล้านบาท นับเป็นตลาดและแหล่งเงินทุนที่มีศักยภาพมหาศาล และยังเป็นฐานของไทยในการค้าขายกับตลาดอื่น ๆ นอกภูมิภาคอีกด้วย

ทั้งนี้ ประเด็นสำคัญก็คือ ภาครัฐต้องเตรียมแนวทางและความพร้อมเอาไว้เพื่อรับมือกับการเปิดเสรี เช่น การเตรียมการเพื่อการเปิดเสรี, การจัดทำและอนุวัติการตามความตกลงระหว่างประเทศ, การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบฐานข้อมูล, การบริหารจัดการ กฎระเบียบ และการอำนวยความสะดวก เป็นต้น

#### ๒. การส่งออกของภาคบริการท่องเที่ยว

ในการจัดทำร่างยุทธศาสตร์การพัฒนาภาคบริการของประเทศ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้ทำการวิเคราะห์โอกาสและความสามารถในการแข่งขันของสาขาการผลิตและบริการต่าง ๆ เพื่อการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไทย (Thailand Competitiveness Matrix) โดยใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ ๒ กลุ่ม คือ ดัชนีความสามารถในการแข่งขัน และดัชนีความน่าสนใจ โดย “บริการท่องเที่ยว” (Travel and Tourism) ถูกจัดอยู่ในกลุ่มที่มีอนาคตสดใสและมีศักยภาพในการสร้างรายได้ให้กับประเทศ

เมื่อพิจารณาถึง ความได้เปรียบในแข่งขันในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศสมาชิกอาเซียน และประเทศคู่ค้าที่สำคัญอีก ๓ ประเทศ ได้แก่ จีน เกาหลีใต้ และญี่ปุ่น พบว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยมีความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยใช้ดัชนีความสามารถในการแข่งขันโดยรวม จำนวนนักท่องเที่ยวต่อไป และอัตราเติบโตเฉลี่ยต่อปีของนักท่องเที่ยวที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ประเทศไทยมีความได้เปรียบในการแข่งขันด้านบริการท่องเที่ยว เนื่องจากคนไทยมีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความอ่อนน้อมถ่อมตน มีพฤติกรรมนุมนวล มีอัธยาศัยไมตรี และมีความเอื้ออารีต่อแขกผู้มาเยี่ยมเยือน ประกอบกับประเทศไทยมีทรัพยากรธรรมชาติที่สมบูรณ์และหลากหลาย มีโบราณสถานที่เก่าแก่และมีเอกลักษณ์ มีประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม มีอาหารอร่อยและถูกสุขลักษณะมีองค์ความรู้ด้านการ

รักษาพยาบาลด้วยแพทย์แผนโบราณ และการนวดแผนโบราณ ซึ่งองค์ประกอบทั้งหลายนี้รวมกันเป็นเอกลักษณ์ที่เรียกว่า “Thainess” เป็นหัวใจของการบริการและไม่มีชาติใดสามารถลอกเลียนและแข่งขันได้ จุดเด่นเหล่านี้ทำให้การท่องเที่ยวและบริการของไทยเป็นที่รู้จักและยอมรับในเวทีระดับโลก โดยภาพรวมแล้ว ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวไทยส่วนใหญ่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการและการทำตลาด ทำให้ประเทศไทยมีความได้เปรียบในความสามารถในการให้บริการที่มีมาตรฐาน ด้วยอัตราค่าบริการที่ต่ำกว่าหลายประเทศและมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาชาวต่างชาติ

ดังนั้น ถ้าผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวของไทยอาศัยกระแสการเปิดเสรีทางการค้าและบริการท่องเที่ยว และข้อตกลงภายใต้ความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้าน รวมทั้งได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายแล้ว ก็จะสามารถนำจุดแข็งเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ในการขยายธุรกิจบริการท่องเที่ยวของไทย เช่น โรงแรม ร้านอาหาร สปาไทย เข้าไปในประเทศสมาชิกอาเซียน โดยเฉพาะเมื่อมีข้อตกลงที่ช่วยเอื้อต่อเคลื่อนย้ายบริการ การลงทุน และแรงงานฝีมืออย่างเสรีมากขึ้น

### ๓. การเพิ่มเงินลงทุนจากต่างประเทศ

เป็นที่คาดการณ์ว่าหลังจากมีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแล้ว จำนวนเงินลงทุนจากประเทศเพื่อนบ้าน เช่น สิงคโปร์ มาเลเซีย ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยจะเพิ่มสูงขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากโดยพื้นฐานแล้วไทยเป็นประเทศที่มีทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวที่โดดเด่นกว่าประเทศเพื่อนบ้าน ดังนั้นเมื่อมีข้อตกลงเปิดเสรีมาช่วยสนับสนุนก็ยิ่งช่วยกระตุ้นการลงทุนจากต่างประเทศ เป็นการเปิดโอกาสของประเทศไทยที่จะใช้การลงทุนเหล่านี้ในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและยกระดับมาตรฐานการบริการ กระตุ้นการแข่งขันในตลาด เพิ่มการกระจายรายได้ไปยังจังหวัดท่องเที่ยวต่าง ๆ และช่วยส่งเสริมการถ่ายทอดเทคโนโลยีและความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าภาครัฐมีแผนงานส่งเสริมการลงทุนในรูปแบบของยุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ด้วยแล้ว ก็จะช่วยส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในจังหวัดเล็ก ๆ หรือท้องถิ่นที่ห่างไกล โดยใช้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือ

ทั้งนี้ เพื่อช่วยยกระดับความน่าลงทุนของประเทศ ภาครัฐยังต้องมีการดำเนินการแก้ปัญหาหลายประการ เช่น ปัญหาด้านกรอบการทำงานด้านกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง การจัดทำข้อมูลด้านการท่องเที่ยวอย่างบูรณาการ การใช้จ่ายงบประมาณด้านการท่องเที่ยวยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ความหนาแน่นของสนามบิน และคุณภาพสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติที่ถูกมองว่าแย่งลง เป็นต้น

### ๔. การเพิ่มศักยภาพ SMEs และกระตุ้นธุรกิจภายในประเทศ

การเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวและความตื่นตัวต่อผลกระทบจากแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของบริษัทต่างชาติ ทำให้ผู้ประกอบการเกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยวของไทยส่วนใหญ่ต้องเตรียมปรับตัว เพื่อรับมือกับการเปิดเสรีทางการค้าที่จะเกิดขึ้นในเวลาอันใกล้ โดยมีหน่วยงานภาครัฐหลายส่วนได้ให้การส่งเสริมและสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม ตลอดจนสมาคมธุรกิจบริการท่องเที่ยวต่าง ๆ จึงเป็นโอกาสของ SMEs ไทยในการเพิ่มพูนศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน พัฒนาความรู้ความสามารถ และสร้างเครือข่ายความร่วมมือของผู้ประกอบการยกระดับและการสร้างผู้ประกอบการ SMEs ที่ใช้ “วัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย” มาต่อยอด “ความคิดในการพัฒนาออกแบบสินค้าและบริการ” การใช้ “เทคโนโลยีสมัยใหม่” ในการปรับปรุงคุณลักษณะให้เกิดเป็นสินค้าและบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของตลาด เหล่านี้เป็นต้น

#### ๕. การสร้างงานในประเทศ

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะช่วยเอื้อต่อการเคลื่อนย้ายเงินทุน นอกจากนี้จะส่งเสริมการเพิ่มขึ้นของจำนวนธุรกิจบริการท่องเที่ยวจากต่างชาติแล้ว ยังเป็นการขยายความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยอีกด้วย ทำให้คนไทยมีโอกาสในการทำงานสูงขึ้น

#### ๖. การส่งออกแรงงานฝีมือของไทย

ข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งเป็นการกำหนดคุณสมบัติขั้นต้นของแรงงานฝีมือในสาขาท่องเที่ยว ที่ประเทศสมาชิกอาเซียนยอมรับร่วมกัน ข้อตกลงนี้จะช่วยให้นักวิชาชีพอาเซียนสามารถเข้าไปทำงานในประเทศสมาชิกได้สะดวกมากขึ้น โดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนการตรวจสอบคุณสมบัติพื้นฐาน แต่ยังคงต้องดำเนินการขั้นตอนการเข้าเมืองอย่างถูกต้องตามข้อกำหนดของประเทศนั้น ๆ ส่งผลให้แรงงานวิชาชีพท่องเที่ยวของไทยมีโอกาสออกไปทำงานในตลาดต่างประเทศ เป็นการเพิ่มพูนรายได้และประสบการณ์การทำงาน

นอกจากนี้ ข้อตกลงดังกล่าวซึ่งครอบคลุมผู้มีงานทำในภาคท่องเที่ยวและโรงแรมของไทยกว่า ๒.๗ ล้านคน ที่จะได้รับประโยชน์จากการยกระดับฝีมือแรงงานให้ได้มาตรฐาน ผ่านการรับรองและมีทางเลือกในการทำงานจากตลาดแรงงานที่ใหญ่ขึ้น และแม้ไม่เดินทางไปทำงานประเทศอาเซียน ก็ทำให้ประเทศไทยมีบุคลากรด้านท่องเที่ยวและโรงแรมคุณภาพดีที่พร้อมรับการแข่งขันเมื่อเปิดเสรีอาเซียน

#### สรุป

ประเทศไทยกำลังเผชิญกับปัญหาหลายประการที่เป็นอุปสรรคต่อการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว ประเด็นปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ การขาดข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นและการประชาสัมพันธ์ของภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ อุปสรรคด้านความพร้อมและความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ SMEs ปัญหาด้านปริมาณและคุณภาพของบุคลากรและแรงงานไทย ปัญหาเกี่ยวกับหลักสูตรการศึกษาด้านบริการท่องเที่ยว ปัญหาด้านการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ และปัญหาเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว

แต่ในขณะเดียวกัน โอกาสของประเทศไทยในการเพิ่มพูนผลประโยชน์จากการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวก็ไม่ควรถูกมองข้าม ไม่ว่าจะเป็นการขยายตลาดและเพิ่มอำนาจการแข่งขันของประเทศ การส่งออกของภาคบริการท่องเที่ยว การเพิ่มเงินลงทุนจากต่างประเทศ การเพิ่มศักยภาพของ SMEs และกระตุ้นธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ การสร้างงานในประเทศ และการส่งออกแรงงานฝีมือของไทย

การวิเคราะห์และทำความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นเหล่านี้มีความสำคัญในการใช้ประกอบการพัฒนาแผนฯ และกำหนดแนวทางการดำเนินงานของกรมการท่องเที่ยว รวมทั้งพัฒนายุทธศาสตร์ต่าง ๆ ซึ่งจะกล่าวถึงในรายละเอียดในบทต่อไป โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อช่วยแก้ไขปัญห ขจัดอุปสรรคและในขณะเดียวกันก็เพื่อเป็นการเปิดโอกาสของประเทศไทยในการเพิ่มพูนผลประโยชน์จากการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด.

## วิกฤติ โอกาส การท่องเที่ยวไทยกับประชาคมอาเซียน \*

ในปี ๒๕๕๘ นี้ ประเทศไทยกำลังจะก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เราจึงไม่อาจปฏิเสธได้ว่าคนไทยและภาคธุรกิจทุกแขนงต้องตื่นตัว และเรียนรู้ภาษา วัฒนธรรม ตลอดจนวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของเพื่อนบ้านในกลุ่มอาเซียนด้วยกันให้มากขึ้น เพื่อเป็นการเปิดโลกกว้าง และเป็นจุดเริ่มต้นการเตรียมความพร้อมก้าวสู่ประชาคมอาเซียนในอนาคต

ประเทศไทยนับว่ามีโอกาสและได้เปรียบเพื่อนบ้านในกลุ่มอาเซียนด้วยกัน โดยเฉพาะด้านการท่องเที่ยว ที่เห็นได้ชัดคือ การได้เปรียบในการเป็นประตูสู่ภูมิภาคอาเซียน (Gateway to Asean) ขณะที่ประเทศเพื่อนบ้านที่ความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับไทยอย่าง พม่า และ กัมพูชา ก็มีนโยบายเปิดประเทศมากขึ้น นักท่องเที่ยวทั้งจากในและนอกภูมิภาค สนใจในการเดินทางและการลงทุนใน ๒ ประเทศดังกล่าวมากขึ้นทุกวัน ทำให้ไทยยังมีโอกาสจับกลุ่มนักท่องเที่ยวเชื่อมโยงมาไทยก่อนกระจายไปสู่เพื่อนบ้านได้

ดร.ทักษิณ ปิลาวาสน์ นายกสมาคมผู้ประกอบการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ กล่าวว่า “เราได้เปรียบประเทศอื่นในหลาย ๆ เรื่อง ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับไปทั่วโลก และเรายังเป็นเซ็นเตอร์ในการกระจายความเจริญ ความสะดวกในการเดินทาง เป็นศูนย์กลางของสายการบิน นักท่องเที่ยวนั่งเครื่องบินมาลงกรุงเทพฯ แล้วเดินทางไปทางรถออกมาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซียได้ ส่วนทางภาคอีสาน ทางเหนือก็สามารถออกไปกัมพูชา เวียดนาม จีน จนถึงทิเบตได้ ในเรื่องอาหารการกินก็สมบูรณ์ ผู้คนก็น่ารัก ใครมาก็ประทับใจตลอด นี่คือการได้เปรียบของเรา แต่ผมไม่อยากให้เราประมาท เราต้องเตรียมพร้อม และต้องดึงเพื่อนบ้านมาเป็นมิตรให้ได้ ต้องไม่แข่งกัน แต่ต้องสามัคคีและร่วมมือกันทำธุรกิจ นำตลาดตรงนี้ไปเล่นอเมริกา ยุโรป ญี่ปุ่น เกาหลี ฯลฯ ซึ่งในกลุ่มประเทศเหล่านี้เขาชอบประเทศไทยมากอยู่แล้ว”

สำหรับทางด้านของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวนั้น นายกสมาคมฯ กล่าวว่า “ต้องเปิดโลก เปิดตา และส่งเสริมพนักงานที่มีฝีมือไปศึกษาดูงานต่างประเทศ ให้ทุนการศึกษาต่อระดับสูง และจัดอบรมระยะสั้น เรียนรู้ว่าจะอะไรจะเกิดขึ้นในการค้าเสรีอาเซียน ส่วนภาครัฐที่รับผิดชอบในด้านการท่องเที่ยว ก็ต้องเรียกประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องและให้ความรู้ในเรื่องอาเซียน ภาษา การตลาดอย่างเร่งด่วน สอนให้รู้ว่าผู้ประกอบการจะเจอกับอะไร และจะพัฒนาองค์กรอย่างไรบ้าง ที่สำคัญในเรื่องการตลาด ที่ต้องให้ผู้ประกอบการหันมาพัฒนาเว็บไซต์และองค์กรให้ดียิ่งๆ ขึ้น เพราะในขณะนี้โลกเปลี่ยนเป็นโลกไซเบอร์ไปแล้ว นักท่องเที่ยวเปิดดูข้อมูลในอินเทอร์เน็ต

\* ที่มา : “วิกฤติ โอกาส การท่องเที่ยวไทยกับประชาคมอาเซียน” . [ข้อมูลออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.thai-aec.com/518>. [๙ ตุลาคม ๒๕๕๕]

ได้จากทั่วโลก ฉะนั้น ทำการตลาดต้องทำในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อพร้อมรับความเปลี่ยนแปลง ในส่วนของพนักงาน คุณต้องมีความชอบในอาชีพ ต้องเรียนรู้และศึกษาตลอด เมื่อมาทำงานก็อย่าเอาเรื่องเงินมาเป็นเรื่องใหญ่ ต้องมีใจรัก มีความอดทน ใจเย็น เวลาที่เราบริการดีๆ นักท่องเที่ยวก็จะกลับมาใช้บริการเราอีก ทุกวันนี้ธุรกิจท่องเที่ยวขาดบุคลากรมาก เพราะคนไทยเลือกงาน จบมาแล้วทำอะไรไม่เป็น เช็ดกระจกไม่ได้ เลิรฟ์

น้ำก็ไม่ได้ เงินเดือนน้อยก็ไม่เอา มาถึงก็ขอทำงานสบายๆ ไม่คิดที่จะเรียนรู้ ผมจึงอยากฝากถึงน้องๆ ที่อยากทำงานบริการ หรือด้านท่องเที่ยวว่าถ้าอยากทำงานด้านนี้ต้องปรับตัว ปรับทัศนคติ ไม่ใช่เพิ่งจบมาแต่ต้องอยู่ที่ดี ๆ หรุ ๆ งานหนักไม่เอา งานเบาไม่สู้ ก็จะหางานลำบาก อาชีพเหล่านี้ก็จะตกไปอยู่ในมือของคนต่างชาติหมด” นายกสภาค กล่าว ขณะนี้ปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวกลุ่มรัสเซีย อินเดีย ศรีลังกา และเนปาลเข้ามามากขึ้น “นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ส่วนมากเข้ามาแล้วไม่ค่อยใช้จ่ายอะไร แต่เข้ามาแย่งอาชีพ มาใช้ทรัพยากรของคนไทย โดยการขายทัวร์เองแล้วนำเงินกลับประเทศ บางกลุ่มก็เข้ามาทำอาชญากรรม จึงอยากให้หน่วยงานของรัฐตรวจตราและเข้มงวดให้มากขึ้น ขอนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ อย่าเอาแต่ปริมาณแล้วมาสร้างปัญหาให้คนไทย นอกจากนี้ปัญหาที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวยิ่งกว่าภัยธรรมชาติก็คือปัญหาทางการเมือง หากการเมืองยังเป็นเช่นนี้ ก็จะกลายเป็นปัจจัยที่ทำลายตัวเอง ทำลายศักยภาพในการแข่งขัน เรื่องการเมืองจึงถือว่าเป็นเรื่องสำคัญ หากต้องการสร้างโอกาสในเวลาที่ประชาคมอาเซียนเป็นหนึ่งเดียว การเมืองของประเทศไทยจะต้องก้าวเข้าสู่วิถีของการปรองดองเท่านั้น ทั้งหมดจึงมีคำตอบว่าโอกาสที่อาเซียนจะเป็นผลด้านบวกให้กับประเทศไทยในอนาคตข้างหน้าไม่ใช่เรื่องง่าย หากแต่คนไทยต้องปรับตัวเองเกือบทุกด้าน ทั้งในด้านการเมือง ภาคเอกชน และคุณภาพของบุคลากรเพื่อแข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งกำลังจะล้ำหน้าประเทศไทยไปแล้ว ด้วยการหันหน้ามาสามัคคี ร่วมมือ ร่วมใจกันเพื่อให้ประเทศพัฒนาไปได้อย่างยั่งยืนนั่นเอง

แม้ว่าประเทศไทยจะมีปัญหาบางด้านแต่ก็เป็นประเทศหนึ่งที่มีความได้เปรียบและมีจุดแข็งหลายด้านเมื่อเทียบกับประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคอาเซียน พิจารณาได้จากขีดความสามารถในการแข่งขันโดยรวมที่จัดทำโดยสถาบันนานาชาติเพื่อพัฒนาด้านการจัดการ (International Institute for Management Development : IMD) ในปี ๒๕๕๔ พบว่า ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ ๑๐ เมื่อเทียบกับประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก และเป็นอันดับที่ ๓ ในภูมิภาคอาเซียน โดยเป็นรองเฉพาะประเทศสิงคโปร์และมาเลเซีย ทั้งนี้ สามารถแบ่งเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

๑. ด้านตลาดแรงงาน พบว่า ประเทศไทยมีอัตราการว่างงานที่อยู่ในระดับต่ำ โดยในเดือนธันวาคม ๒๕๕๔ ที่ผ่านมา อัตราการว่างงานของประเทศไทยอยู่ในระดับต่ำเพียงร้อยละ ๐.๔ ของประชากรที่อยู่ในวัยแรงงาน ขณะที่ประสิทธิภาพของแรงงาน (Labor Productivity) ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับประเทศต่าง ๆ ในอาเซียน และมีการพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ ตามลำดับ ขณะเดียวกัน รายได้ประชากรต่อหัวของไทยที่ได้รับโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเมื่อเทียบกับประเทศอินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ และเวียดนาม แต่ต่ำกว่าสิงคโปร์ บรูไน และมาเลเซีย

๒. ด้านการท่องเที่ยว พบว่า ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับไปทั่วโลก โดยกระทรวงการต่างประเทศแจ้งว่า ประเทศไทยได้รับรางวัลด้านการท่องเที่ยว Grand

Travel Award Stockholm ประจำปี ค.ศ.๒๐๑๑ สาขาประเทศท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมสูงสุด (Best Tourist Country) และเป็นปีที่ ๙ ที่ ไทยได้รับรางวัลดังกล่าวติดต่อกัน

๓.ขนาดของตลาด ภูมิภาคอาเซียนเป็นภูมิภาคที่มีตลาดขนาดใหญ่ ยังมีศักยภาพที่จะขยายตัวได้อีกมากในอนาคต โดยเฉพาะประเทศไทยมีจำนวนประชากรสูงถึง ๖๖.๗ ล้านคน มากเป็นอันดับ ๔ รองจากประเทศอินโดนีเซีย (๒๔๕.๖ ล้านคน) ฟิลิปปินส์ (๑๐๑.๘ ล้านคน) และเวียดนาม (๘๐.๕ ล้านคน) ขณะที่เมื่อพิจารณาโครงสร้างอายุประชากรของประเทศสมาชิกอาเซียนแล้ว พบว่า มีความคล้ายคลึงกันโดยประชากรส่วนใหญ่ในแต่ละประเทศอยู่ในวัยหนุ่มสาวและวัยทำงาน (อายุระหว่าง ๑๕-๖๔ ปี) ประมาณร้อยละ ๗๐ ของประชากรทั้งหมดใน ซึ่งไทยได้ผูกพันเปิดตลาดทั้งหมด ๑๔๓ รายการ ตามข้อตกลงการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) ซึ่งครอบคลุมสาขาบริการหลัก อาทิ บริการวิชาชีพ (ได้แก่ วิชาชีพวิศวกรรม สถาปัตยกรรม และบัญชี เป็นต้น) คอมพิวเตอร์และการสื่อสาร การก่อสร้าง การจัดจำหน่าย การศึกษาในทุกระดับ บริการด้านสุขภาพ บริการสิ่งแวดล้อม และบริการท่องเที่ยว เป็นต้น ตลอดจนการวางยุทธศาสตร์ของประเทศโดยใช้จุดแข็งที่กล่าวมาแล้วให้เป็น ประโยชน์มากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ และเพื่อให้ได้ประโยชน์จากการเข้าสู่ AEC มากที่สุด

๔.ทำเลที่ตั้ง ประเทศไทยมีความได้เปรียบในด้านยุทธศาสตร์การคมนาคมอยู่มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ ซึ่งได้เปรียบการคมนาคมทั้งทางบกและทางอากาศ รวมไปถึงแหล่งทำเลที่ตั้งในโครงการพัฒนาความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง (Greater Mekong Sub-region : GMS) ซึ่งทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการคมนาคมในภูมิภาคอาเซียน นอกจากนี้ ประเทศไทยยังมีศักยภาพที่จะเป็นศูนย์กลางทางการบินและคมนาคมทางบกที่จะเชื่อมประเทศคาบสมุทรอินโดจีนและเชื่อมโยงเอเชียเหนือ โดยเฉพาะจีนกับเอเชียตะวันตกโดยเฉพาะอินเดียเข้าด้วยกันหลีกเลี่ยงปัญหาดังกล่าว ประเทศไทยต้องให้ความสนใจกับการเพิ่มผลิตภาพทั้งด้านการศึกษาและทักษะที่สูงขึ้น เพราะในขณะนี้ประสิทธิภาพการผลิตของไทยเพิ่มขึ้นช้า หากเกิดการขาดแคลนแรงงานจะส่งผลให้เศรษฐกิจไทยเติบโตในอัตราต่ำ

แม้ว่าประเทศไทยมีจุดเด่นและข้อได้เปรียบกับประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาคอาเซียน แต่ประเทศไทยก็ยังต้องเตรียมพร้อมอีกหลายด้าน เช่น ในด้านภาษีซึ่งปัจจุบันอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลของไทยอยู่ที่ ๓๐% ซึ่งถือว่าสูงกว่าประเทศอื่นๆ ในอาเซียน แต่ก็จะมีการปรับลดลงให้ระบบภาษีของไทยเอื้ออำนวยต่อการแข่งขัน นอกจากนี้ ยังต้องพัฒนาสินค้าที่มีศักยภาพในการแข่งขันสูงอย่างต่อเนื่อง อาทิ รถยนต์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์และอุปกรณ์ เพื่อให้เติบโตต่อไปได้ตามการขยายตัวของสินค้าในตลาดโลก

### ยุทธศาสตร์ภาคบริการ ด้านการท่องเที่ยว

๑. วางนโยบายในการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้ชัดเจน โดยกำหนด นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย และประเภทและรูปแบบการท่องเที่ยว

๒. การทำการตลาดการท่องเที่ยวทั้งตลาด ต่างประเทศและตลาดในประเทศ อาทิเช่น

๒.๑ ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ โดยให้ไทยเป็นศูนย์กลางในภูมิภาค



๒.๒ สร้างแบรนด์สินค้าไทยในธุรกิจการท่องเที่ยว เช่น การบริการประทับใจด้วยเอกลักษณ์ ความเป็นคนไทย อาหารไทย การนวดแผนไทย

๒.๓ ของที่ระลึก ควรเป็นสัญลักษณ์ที่แสดงออกถึงเอกลักษณ์ความเป็นไทยและแหล่งท่องเที่ยววนั้น ๆ ที่นักท่องเที่ยวมาเยือน

๓. กำหนดหลักสูตรการศึกษาที่ช่วยส่งเสริมให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความแข็งแกร่ง ในแต่ละ cluster ที่เกี่ยวข้องกับบริการด้านการท่องเที่ยว เช่น

๓.๑ พัฒนาหลักสูตร ภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ เวียดนาม มาเลย์ เป็นต้น

๓.๒ พัฒนาหลักสูตรในสายวิชาชีพในธุรกิจการท่องเที่ยว เพื่อสร้างบุคลากรระดับปฏิบัติการ ให้มีมาตรฐานและประสิทธิภาพ สามารถทำงานได้ทันทีเมื่อจบการศึกษา

๔. จัดตั้งองค์กรความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนของธุรกิจท่องเที่ยวที่เป็นระบบและเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันในภาคการท่องเที่ยวและปฏิบัติงานได้ตามนโยบายของภาครัฐ

๕. จัดทำหน่วยงานฐานข้อมูลสำหรับบริการด้านการท่องเที่ยว เช่น

๕.๑ ข้อมูล ด้านความต้องการท่องเที่ยวของชาวต่างประเทศและคนไทยที่มีประสิทธิผล

๕.๒ ข้อมูลค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวในแต่ละระดับ และแต่ละกลุ่มของนักท่องเที่ยว

๖. ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายทรัพย์สินและภูมิปัญญาของคนไทย เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจการท่องเที่ยวไทยให้มีความสามารถแข่งขันระหว่างประเทศ

๗. อาชีพมัคคุเทศก์ควรต้องสงวนไว้ให้เฉพาะคนไทยเท่านั้น

๘. ผลักดัน Single Visa เพื่ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมการท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน

กฤษฎา ทิรัญกิจ ประธานฝ่ายนโยบาย สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กล่าวว่า ตลาดการท่องเที่ยวของเอเชีย มีแนวโน้มเศรษฐกิจสดใสและไปได้ดีมากที่สุดตั้งแต่ไตรมาส ๑ ปีนี้ โดยมีฐานใหญ่จากจีน เกาหลี ญี่ปุ่น ซึ่งจะเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักให้การท่องเที่ยวไทยในภาวะที่ตลาดยุโรป อาจจะถูกถอยเพราะผลกระทบจากเศรษฐกิจ แม้จะไม่ส่งสัญญาณเลวร้ายถึงขั้นล้มละลาย แต่เอกชนส่วนหนึ่งก็เริ่มปรับตัวรับ

ส่วนความกังวลเรื่องเศรษฐกิจจีน ซึ่งนักวิเคราะห์ต่างประเทศระบุให้จับตามองในปีนี้อาจจะได้รับผลกระทบไปตามยุโรป หลังจากเริ่มมีสัญญาณจากภาคอสังหาริมทรัพย์ที่ เริ่มซบเซามาตั้งแต่ปลายปีที่แล้วนั้น ยังเชื่อมั่นว่าในส่วนของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่พึ่งพาทลาดจีนจะยังไปได้ดี แม้การเดินทางขาออกจะเติบโตแบบชะลอตัวเหลือเพียง ๖-๗ % ในปีนี้ แต่ด้วยฐานประชากรขนาดใหญ่ ทำให้อยู่เป็นสัดส่วนที่สูงเมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ ตลาดที่มองข้ามไม่ได้เลย คือ เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือสมาชิกอาเซียน ที่ เริ่มมีเศรษฐกิจแข็งแกร่ง ทั้ง สิงคโปร์ มาเลเซีย โดยเฉพาะอินโดนีเซีย ที่เติบโตดีที่สุดในขนาดนี้ โดยส่วนตัวประเมินว่า จาก การที่กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬาคาดการณ์การเติบโตของนักท่องเที่ยวไว้ราว ๘% ในปี ๒๕๕๕ แต่เฉพาะอาเซียน ควรกระตุ้นให้มีการเติบโตได้ ๑๐% ขึ้นไป และไทยควรเร่งสร้างส่วนแบ่งการตลาดสำหรับกลุ่มนี้ จากเดิมที่เรามีนักท่องเที่ยวอาเซียนอยู่เพียง ๒๘-๒๙% จากนักท่องเที่ยวทั้งหมด ต้องเร่งทำตลาดในจังหวัดที่ภายในอาเซียนเองกำลังเตรียมตัวเข้าร่วมเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี ๒๕๕๘

โอกาสสำหรับตลาดอาเซียนสำหรับการท่องเที่ยวไทย ที่เห็นได้ชัดในปีนี้เป็นการใช้ข้อได้เปรียบในการเป็นประตูสู่ภูมิภาค (Gateway to Asean) ของ AEC ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ขณะที่ประเทศเพื่อนบ้านที่ความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับไทยอย่าง พม่า และ กัมพูชา ที่มีนโยบายเปิดประเทศมากขึ้น นักท่องเที่ยวทั้งจากในและนอกภูมิภาคสนใจในการเดินทางและการลงทุนในสองประเทศดังกล่าวมากขึ้น ทำให้ไทยยังมีโอกาสจับกลุ่มนักท่องเที่ยวเชื่อมโยงมาไทยก่อนกระจายไปสู่เพื่อนบ้านได้ โดยเฉพาะใน กัมพูชา ซึ่งเริ่มมีการเปิดกว้างรับการลงทุนจากต่างประเทศ และการคาดการณ์การเติบโตจีดีพีในระดับ ๗% ขึ้นไป กลุ่มการตลาดด้านท่องเที่ยวของอาเซียน ตั้งเป้าว่าภายในปี ๒๕๕๘ จะมีนักท่องเที่ยวจากนอกภูมิภาคเดินทางเข้ามาราว ๑๐๗ ล้านคน เพิ่มจากปี ๒๕๕๔ ซึ่งทำได้ ๗๕ ล้านคน คิดเป็นอัตราเติบโตราว ๗-๘%

สิทธิพัสุ ทองสุข รองกรรมการผู้จัดการโรงแรมแฟร์เฮาส์วิลล่าส์แอนด์สปาและแฟร์เฮาส์ บีชรีสอร์ท แอนด์ โฮเทล เกาะสมุย เปิดเผยว่า ปีนี้จะปรับแผนธุรกิจรุกตลาดเอเชียมากขึ้น โดยเฉพาะมาเลเซีย และเกาหลีใต้ เพราะมีปัจจัยเสริมเรื่องการเดินทางง่ายขึ้นด้วยเที่ยวบินตรง เพื่อกระจายความเสี่ยงจากตลาดยุโรปที่ยังมีปัญหาเศรษฐกิจทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวน่าจะลดลง และตลาดเอเชียจะมาชดเชยการทำตลาดคนไทยที่คาดว่าจะลดลงจากเดิมที่มีสัดส่วนราว ๒๐% เทียบกับต่างชาติ ๘๐% เนื่องจากเทรนด์การเดินทางคนไทยในปีนี้จะเลือกจุดหมายชายทะเลเฉพาะที่ใกล้กรุงเทพฯ เช่น หัวหิน พัทยา มากกว่าเดินทางมาเกาะสมุย ซึ่งมีค่าใช้จ่ายแพงกว่า

### วิชาชีพท่องเที่ยว ไทยเตรียมพร้อมสู่เสรีแรงงานอาเซียน

การเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีอาเซียนจะมีผลเป็นทางการในอีก ๔ ปีข้างหน้า โดยอาเซียนมีกลไกข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพ เป็นคุณสมบัติขั้นต้นของแรงงานฝีมือในสาขาต่าง ๆ ที่ประเทศสมาชิกอาเซียนยอมรับร่วมกัน ซึ่งจะช่วยให้นักวิชาชีพอาเซียนสามารถเข้าไปทำงานในประเทศสมาชิกได้สะดวกมากขึ้น โดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนการตรวจสอบคุณสมบัติพื้นฐาน แต่ยังคงต้องดำเนินการขั้นตอนการเข้าเมืองอย่างถูกต้องตามข้อกำหนดของประเทศนั้น ๆ

สำหรับประเทศไทยได้ลงนามข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพแล้ว ๗ สาขา คือ แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล นักบัญชี วิศวกร สถาปนิก ช่างสำรวจ ส่วนวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งเป็นอีกหนึ่งสาขาที่อาเซียนให้ความสำคัญ และสมาชิก ๙ ประเทศในอาเซียนมีการลงนามข้อตกลงนี้แล้วเมื่อปี ๒๕๕๒ โดยไทยเป็นประเทศเดียวที่ยังไม่ได้ลงนาม เนื่องจากติดเงื่อนไขต้องผ่านการพิจารณาของรัฐสภาตามรัฐธรรมนูญของประเทศ แต่ในฐานะประเทศสมาชิกอาเซียน ไทยไม่อาจหลีกเลี่ยงการเปิดเสรีอาเซียนได้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงดำเนินการเตรียมพร้อมมาเป็นลำดับ และปัจจุบันได้จัดทำมาตรฐานสมรรถนะ (competency standard) และหลักสูตรอบรมเพื่อรองรับสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพ ท่องเที่ยวใน ๓๒ ตำแหน่งเสร็จเรียบร้อยแล้ว อีกทั้งยังมีความละเอียดมากกว่ามาตรฐานที่ MRA กำหนด

นางสาวสุวรรณา ตุลยวสินพงค์ นักวิชาการ ทีดีอาร์ไอ และหัวหน้าโครงการศึกษากรอบความร่วมมือการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานไทย ใน ๓๒ ตำแหน่งงาน ภายใต้ข้อตกลงอาเซียน กล่าวว่า บุคลากรวิชาชีพ

ด้านท่องเที่ยวภายใต้กรอบ MRA อาเซียนประกอบด้วย ๒ สาขาหลัก คือ สาขาที่พักและสาขาการเดินทาง โดยสาขาที่พักประกอบด้วย ๒๓ ตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนสาขาการเดินทางประกอบด้วย ๔ ตำแหน่งงานในตัวแทนท่องเที่ยวและบริษัททัวร์ ข้อตกลง MRA ดังกล่าวครอบคลุมผู้ปฏิบัติงานในภาคท่องเที่ยวและโรงแรมของไทยกว่า ๒.๗ ล้านคน ที่จะได้รับประโยชน์จากการยกระดับฝีมือแรงงานให้ได้มาตรฐาน ผ่านการรับรองและมีทางเลือกในการทำงานจากตลาดแรงงานที่ใหญ่ขึ้น และแม้ไม่เดินทางไปทำงานประเทศอาเซียน ก็ทำให้ประเทศไทยมีบุคลากรด้านท่องเที่ยวและโรงแรมคุณภาพดีที่พร้อมรับการแข่งขันเมื่อเปิดเสรีอาเซียน

การศึกษาพบว่า ในภาพรวม แรงงานด้านท่องเที่ยวของไทย ใน ๓๒ ตำแหน่งงาน ยังมีความขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ แรงงานใหม่ที่จบการศึกษาสาขาโรงแรมและการท่องเที่ยวยังมีข้อจำกัดในการทำงาน ที่รู้แต่ทฤษฎี ซึ่งไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง อีกทั้งงานในบางตำแหน่งโดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติยังมีความขาดแคลน เช่น งานแม่บ้าน พนักงานซักรีด รวมถึงความอ่อนทักษะด้านภาษาในการสื่อสารกับผู้รับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ เป็นต้น การเตรียมความพร้อมเพื่อประกันโอกาสให้กับแรงงานไทยว่าจะได้ประโยชน์ หรือไม่สูญเสียผลประโยชน์จากการปฏิบัติตามข้อตกลงการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพโดยเสรีในกลุ่มประเทศอาเซียนนั้น จึงควรมีการจัดทำกรอบความร่วมมือการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานไทย ใน ๓๒ ตำแหน่งงานภายใต้ข้อตกลงอาเซียน ซึ่งประกอบด้วย งานเอกสารและวิชาการ (รวมทั้งหลักสูตรและมาตรฐานสมรรถนะกำลังแรงงานไทย) บุคลากร ตลอดจนงบประมาณ รวมถึงการประเมินศักยภาพและความพร้อมในการพัฒนาฝีมือแรงงานของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องโดยเปรียบเทียบกับความต้องการการพัฒนาฝีมือ การเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ รวมทั้งระบบฐานข้อมูลผู้ได้รับการรับรองมาตรฐานวิชาชีพแห่งอาเซียนและ ตำแหน่งงานในสาขาบริการท่องเที่ยว ซึ่งกำหนดไว้ใน MRA ด้วยการเตรียมความพร้อมต้องทำทั้งแรงงานในระบบการศึกษาและแรงงานที่อยู่ในตลาด โดยควรเร่งรัดการผลิตคนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนากำลังแรงงานด้านการท่องเที่ยวให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการเร่งพัฒนาสมรรถนะกำลังแรงงาน ให้มีการจัดทำกรอบความร่วมมือเฉพาะกิจกับสถาบันอุดมศึกษาและอาชีวศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน ให้นำมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนเป็นบรรทัดฐานในการจัดทำหลักสูตรและการฝึกอบรม ผลิตกำลังแรงงานในสาขานี้ให้มีศักยภาพสูงขึ้น โดยเฉพาะด้านทักษะภาษาต่างประเทศที่ยังเป็นจุดอ่อนของแรงงานไทยนั้น รัฐบาลควรถือเป็นโอกาสที่จะเร่งการพัฒนากำลังแรงงานที่เกี่ยวข้องในสาขาท่องเที่ยวให้มีความสามารถในการสื่อสารด้านภาษา ต้องทำให้คนไทยมีทักษะภาษาแบบมืออาชีพ สามารถสื่อสารภาษาได้หลายภาษาโดยเฉพาะภาษาอาเซียน

วิชาชีพท่องเที่ยวเป็นสาขาหนึ่งที่สถาบันการศึกษาจำนวนมากเปิดสอนเนื่องจาก คนรุ่นใหม่มีความต้องการเรียน การผลิตกำลังแรงงานในด้านนี้เฉพาะระดับปริญญาตรีแต่ละปีมีมากกว่าหนึ่งหมื่น คน ซึ่งเพียงพอแต่ยังขาดคุณภาพ จากหลักสูตรการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการแท้จริง สถาบันการศึกษาควรมีการทบทวนสาขาที่ผลิตแรงงานด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม เป็นสาขาที่เป็นทักษะเชิงลึกตามความต้องการของผู้ประกอบการมากขึ้น โดยเฉพาะผู้บริหารระดับหัวหน้างานและระดับกลางขึ้นไปในสาขาการ

ท่องเที่ยว มีแนวโน้มขาดแคลนเนื่องจากมีอัตราเข้า-ออก (turn over) ในโรงแรมระดับมาตรฐานสูงชันเรื่อยๆ จำเป็นต้องมีการพัฒนาหัวหน้างานระดับต้น กลาง สูง ที่มีสมรรถนะที่สอดคล้องกับมาตรฐานอาเซียน โดยเฉพาะทักษะการบริหาร การวางแผนอย่างเป็นระบบ และควรผลิตบุคลากรด้านแม่บ้านโรงแรม บริหารทั่วไปเพิ่มให้กับกำลังแรงงานที่อยู่ในตลาดแรงงาน เนื่องจากเป็นอาชีพที่ผู้จบการศึกษาใหม่ ๆ ไม่สนใจทำ

สถาบันการศึกษาควรปรับหลักสูตรด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวให้เป็นหลักสูตรเชิงลึกมากขึ้น การฝึกงานของนักศึกษาควรเป็นการฝึกร่วมกับสถานประกอบการ โดยให้มีระยะเวลาการฝึกงานตั้งแต่ ๓ เดือนต่อเนื่องไปจนถึง ๑ ปี หรือฝึกสมำเสมอตั้งแต่ปี ๑- ปี ๔ และจัดการฝึกงานให้อยู่ในช่วงที่มีความต้องการใช้แรงงานสูงหรือ High Season เพื่อได้เรียนรู้ประสบการณ์จริง และให้เน้นบทบาทสหสัมพันธ์วิชาชีพในการดำเนินการจะมีประสิทธิภาพมากกว่ารัฐทำเอง *“การเตรียมพร้อมแรงงานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของไทยนั้น ควรเน้นชู จุดแข็ง เสริมจุดอ่อน และพัฒนาคนให้ถูกกลุ่ม จึงจะสร้างความสมดุลในตลาดแรงงานด้านนี้ทั้งภายในประเทศและเพิ่มโอกาสการ แข่งขันในตลาดเสรีอาเซียนได้ เช่น ผู้ทำงานในสาขาโรงแรมที่พัก จำเป็นต้องได้รับการเสริมความรู้ด้านภาษา นอกจากภาษาอังกฤษแล้ว ควรรู้ภาษาอื่นๆ ที่ใช้ในอาเซียน ส่วนผู้ทำงานสาขาเดินทาง เช่น คนที่เป็นผู้แนะนำการเดินทาง หรือผู้จัดการท่องเที่ยว ควรยกระดับความรู้เกี่ยวกับ ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ความเชี่ยวชาญแหล่งท่องเที่ยวเป้าหมาย เป็นต้น”*

อย่างไรก็ตาม จากความกังวลว่าหากเปิดเสรีแรงงานอาเซียนแล้วจะทำให้คนต่างชาติเข้ามา “แย่งงาน” คนไทยนั้น นักวิชาการ ทีดีอาร์ไอ กล่าวว่า ไม่ควรวิตกเพราะแม้จะผ่านการรับรองตามมาตรฐานอาเซียนแล้ว แต่ผู้ประกอบการวิชาชีพยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงาน ตามปกติ เช่น การสอบ การขึ้นทะเบียน การขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว เป็นต้น

ในปัจจุบันมีการเคลื่อนย้ายแรงงานสาขาต่าง ๆ อยู่แล้ว ทั้งคนไทยไปทำงานต่างชาติซึ่งส่วนใหญ่ไปทำงานนอกกลุ่มประเทศอาเซียน ขณะที่กลุ่มแรงงานต่างชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย โดยเฉพาะในสาขาท่องเที่ยวและที่พักนั้นพบว่ามีจำนวนไม่มากเพียงหลักพันคนเท่านั้น ส่วนใหญ่เข้ามาทำงานตำแหน่งนักร้อง นักดนตรี เช่น แรงงานจากฟิลิปปินส์ นอกจากนี้รายได้ที่ไม่แตกต่างกันมากของประเทศในกลุ่มอาเซียนยังไม่จูงใจให้มีการย้ายไปทำงาน เพราะเทียบกับภาระค่าใช้จ่ายอาจไม่คุ้ม ส่วนใหญ่จึงนิยมไปทำงานในประเทศที่มีผลตอบแทนสูงเช่น ประเทศในยุโรป และอเมริกา นอกจากนี้ตัวอย่างการรวมตัวของประชาคมยุโรป (EU) ก็พบว่า มีการเคลื่อนย้ายแรงงานในประเทศกลุ่มยุโรปด้วยกันน้อย ประเด็นการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีจึงไม่ใช่เรื่องที่ควรวิตกมากนัก แต่ควรตระหนักในการเตรียมความพร้อมเพิ่มศักยภาพฝีมือแรงงานภายในประเทศ สมำเสมอ ซึ่งจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถของชาติและเป็นโอกาสให้แรงงานวิชาชีพของไทยมีโอกาสหาประสบการณ์ทำงานในตลาดต่างประเทศ/.

รายงานพิเศษ :  
เรื่อง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจัดทำแผนรับมือ AEC  
เตรียมความพร้อมก้าวสู่ประชาคมอาเซียน \*

โสภณ แดงโสภณ

ความเป็นมาของอาเซียน

หลังการจัดตั้งเขตการค้าเสรีอาเซียน (AFTA : ASEAN Free Trade Area) บรรลุเป้าหมายในปี พ.ศ. ๒๕๔๖ อาเซียนให้ความสำคัญต่อการเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจร่วมกันอย่างต่อเนื่องที่ประชุมสุดยอดอาเซียน (ASEAN Summit) ครั้งที่ ๘ เมื่อเดือนพฤศจิกายน ๒๕๔๕ ณ ประเทศกัมพูชาเห็นชอบให้อาเซียนกำหนดการดำเนินงาน เพื่อมุ่งไปสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ในการประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียน ในปี พ.ศ.๒๕๔๖ ณ เมืองบาหลี ประเทศอินโดนีเซีย ผู้นำประเทศภาคีอาเซียนออกแถลงการณ์ Bali Concord II เห็นชอบให้มีการรวมตัวไปสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ภายในปี พ.ศ.๒๕๖๓ และเร่งรัดการรวมกลุ่มเพื่อเปิดเสรีสินค้าและบริการสำคัญ ๑๑ สาขา (Priority Sectors) ต่อมาเพิ่มสาขาโลจิสติกส์อีกหนึ่งสาขา รวมเป็นทั้งหมด ๑๒ สาขา และกำหนดประเทศผู้ประสานงานในแต่ละสาขา ดังนี้

พม่า สาขาผลิตภัณฑ์เกษตรและสาขาประมง,  
มาเลเซีย สาขาผลิตภัณฑ์ยางและสาขาสิ่งทอ,  
ฟิลิปปินส์ สาขาอิเล็กทรอนิกส์, สิงคโปร์ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและสาขาสุขภาพ,  
ไทย สาขาการท่องเที่ยว (โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา) และสาขาการบิน,  
เวียดนาม สาขาโลจิสติกส์

สำหรับเป้าหมายการเป็นประชาคมอาเซียนนั้น ผู้นำประเทศกลุ่มอาเซียนได้ลงนามในปฏิญญาเซบูว่าด้วยการเร่งรัดการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ภายในปี พ.ศ.๒๕๕๘ (ค.ศ.2015) ซึ่งเร่งเร็วขึ้นมา ๕ ปี เดิมกำหนดไว้ในปี พ.ศ.๒๕๖๓ มีการเคลื่อนย้ายสินค้าบริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานมีฝีมืออย่างเสรี เพื่อมุ่งให้อาเซียนเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน

ส่วนแผนดำเนินการ (Roadmap) ไปสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การค้าบริการ (การท่องเที่ยวรวมอยู่ในการค้าบริการ) ตั้งเป้าหมายการเจรจาเปิดเสรีการค้าบริการอย่างชัดเจน ให้เป็นไปอย่างเสรีมากขึ้น และพัฒนาระบบการยอมรับร่วมกัน (Mutual Recognition Arrangements : MRAs) เพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบวิชาชีพในสาขาบริการ รวมทั้งส่งเสริมการลงทุนของอาเซียนไปยังประเทศที่สาม ไปยังประเทศที่สาม

\*ที่มา : “รายงานพิเศษ : เรื่อง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจัดทำแผนรับมือ AEC เตรียมความพร้อมก้าวสู่ประชาคมอาเซียน” [ข้อมูลออนไลน์]. สืบค้นจาก [http://region4.prd.go.th/ewt\\_news.php?nid=15163&filename=index](http://region4.prd.go.th/ewt_news.php?nid=15163&filename=index) [๙ ตุลาคม ๒๕๕๕].

ทั้งนี้กรอบความร่วมมือท่องเที่ยวอาเซียน อาเซียนตระหนักดีว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทอย่างสำคัญทางยุทธศาสตร์ (strategic role) ต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจของภูมิภาคอาเซียนและช่วยพัฒนาอาเซียนจากความหลากหลายทางวัฒนธรรม สังคมรวมถึงแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นมรดกทางประวัติศาสตร์ รวมถึงการส่งเสริมภาพลักษณ์ของอาเซียน (advancing the rich and diverse social, cultural and historical and image of ASEAN) อาเซียนจึงกำหนดแผนการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจให้เป็นประชาคมเดียวกัน หรือ ASEAN Economic Community ภายในปี พ.ศ.๒๕๕๘ อันเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอาเซียนทั้งในด้านเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน และการบริการ สำหรับด้านการท่องเที่ยวอาเซียนได้ร่วมกันกำหนดแผนการรวมกลุ่มสาขาการท่องเที่ยวของอาเซียน (Roadmap for Integration of Tourism Sector) ขึ้น

โดยแผนการรวมกลุ่มสาขาท่องเที่ยวดังกล่าวจะมีส่วนสำคัญต่อการเร่งรัดการเปิดเสรี การบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภูมิภาค รวมถึงมาตรการต่างๆ ในการอำนวยความสะดวกการเดินทางของนักท่องเที่ยว เช่น กระบวนการออกวีซ่าให้เป็นไปมาตรฐานเดียวกัน การยกเว้นวีซ่าให้คนชาติอาเซียน การเร่งรัดการจัดทำ ASEAN Single Visa และมาตรการการส่งเสริมการลงทุนในอุตสาหกรรม และมาตรการการส่งเสริมการตลาดร่วมกัน เพื่อประชาสัมพันธ์อาเซียนในฐานะแหล่งท่องเที่ยวร่วมกัน

#### กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจัดทำแผนรับมือ AEC

นางธนิษฐา เศวตศิลา มณีโชติ รองปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เปิดเผยว่า ในปี ๒๕๕๕ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้เตรียมจัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อรองรับการเปิดเสรีอาเซียนได้แก่

๑. จัดทำแผนอบรม (Studies Plan) และสื่อประสมประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรกลุ่ม แผนกแม่บ้าน House Keeping ให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์อาเซียนด้านการท่องเที่ยว ปี ๒๕๕๔-๒๕๕๘ ที่กำหนด รวมถึงหลักสูตรกลุ่มสาขาการโรงแรมซึ่งเป็นสาขาเร่งด่วน รวมทั้งสิ้น ๒๑ หลักสูตร

๒. จัดทำระบบประเมินตามหลักสูตรมาตรฐาน ASEAN-MRA ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้ทราบถึงระดับความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของไทย

๓. ระบบ e-Learning และระบบฐานข้อมูล Online หลักสูตรสมรรถนะ ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals-MRA เพื่อเชื่อมโยงกับWebsite ASEAN

๔. การจัดตั้งเครือข่าย Tourism Professionals Certification Network (TPCN)

๕. ประชาสัมพันธ์และให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกภาคส่วน

๖. บูรณาการความร่วมมือกับกระทรวงที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการต่างประเทศ

๗. จะทำการจัดตั้งคณะกรรมการติดตามตรวจสอบวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน ASEAN Tourism Professional Monitoring Committee (ATPMC)

๘. ให้ความรู้ เสริมสร้างทักษะทางด้านภาษาแก่ข้าราชการในกระทรวงและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

๙. ศึกษาผลกระทบด้านแรงงานใน ๓๒ ตำแหน่งงาน เมื่อมีการเปิดเสรีอาเซียน

ขณะเดียวกันในด้านกรมการท่องเที่ยวเองได้เตรียมแผนในปี ๒๕๕๕ ได้แก่ สำรวจและวิเคราะห์ความต้องการด้านแรงงานของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยว ศึกษา ส่งเสริม สนับสนุนความต้องการสินค้าอาเซียน

ด้านการท่องเที่ยว และพัฒนาบุคลากรด้านธุรกิจนำเที่ยว ผู้นำเที่ยว และมัคคุเทศก์ส่วนแผนในปี ๒๕๕๕ ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือ ททท. คือการเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภาคการท่องเที่ยว ส่งเสริมความร่วมมืออาเซียน โดยมีนายสรรเสริญ เจริญศิริ รองผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นประธานคณะกรรมการด้านการตลาดและการสื่อสารท่องเที่ยวอาเซียนในปี ๒๕๕๔-๒๕๕๕ รวมถึงส่งเสริมและจัดทำยุทธศาสตร์ด้านการตลาดท่องเที่ยว เพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และเตรียมความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการเชื่อมโยงในภูมิภาค

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีจุดประสงค์หลักในการจัดตั้งเพื่อ

๑. เป็นการตลาดและฐานการผลิตร่วม
๒. สร้างเสริมขีดความสามารถแข่งขัน
๓. การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเสมอภาค และ
๔. การบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก

สำหรับด้านการเป็นตลาดและฐานการผลิตร่วมนั้น เพื่อเปิดโอกาสให้เกิดการเคลื่อนย้ายสินค้าเสรี เคลื่อนย้ายบริการอย่างเสรีเคลื่อนย้ายการลงทุนอย่างเสรีเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรี และเคลื่อนย้ายเงินทุนอย่างเสรีมากขึ้น

ปัจจุบันอาเซียนออกกำหนดเรื่องการยอมรับร่วมเรื่อง "คุณสมบัติ" หรือ MRA (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ที่เป็นเงื่อนไขในการได้รับอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพในอาเซียน ประเทศหนึ่ง สามารถจดทะเบียนเพื่อประกอบวิชาชีพในประเทศอาเซียนอื่น ๆ ได้ อย่างไรก็ตามยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบภายในของประเทศนั้น ๆ ในการอนุญาตประกอบวิชาชีพสาขานั้น ๆ ได้ อย่างไรก็ตามยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบภายในของประเทศนั้น ๆ ในการอนุญาตประกอบวิชาชีพสาขานั้น ๆ ขณะนี้ได้มีการดำเนินการไปแล้ว ๗ สาขาวิชาชีพ ได้แก่ สาขาวิศวกรรม แพทย์ พยาบาล นักสำรวจ นักบัญชี ทัศนกรรม และ สถาปัตยกรรม โดยสาขาวิชาชีพที่อยู่ระหว่างการตกลงยอมรับร่วมกันเรื่อง"คุณสมบัติ" หรือ ASEAN MRA คือ สาขาท่องเที่ยว

### พัฒนาบุคลากรก้าวสู่อเซียน

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว (สพบท.) มีภารกิจหน้าที่ในการเตรียมการด้านบุคลากรการท่องเที่ยวเพื่อรองรับข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกรอบอาเซียน ทั้งนี้ สพบท.ทำหน้าที่ในการรับรองมาตรฐานฝีมือของผู้ประกอบวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว ซึ่งสมาชิกแห่งอาเซียนได้ร่วมกันจัดทำและลงนามในกรอบความตกลงว่าด้วยการบริการของอาเซียนและกรอบความตกลงด้านการค้าบริการ

สำหรับสาขาวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวภายใต้กรอบอาเซียนที่จัดทำขึ้นตามข้อตกลง ASEAN MRA นั้น ประกอบด้วย ๓๒ อาชีพ แบ่งเป็นสาขาการโรงแรม (Hotel Service) จำนวน ๒๓ ตำแหน่งงาน และสาขาธุรกิจนำเที่ยว ๙ ตำแหน่งงาน

ทั้งนี้ ตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN MRA) กำหนดให้มีคณะกรรมการ ๓ ชุด คือ

๑. คณะกรรมการวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติ (National Tourism Professional Board : NTPB)



๒. คณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติ (Tourism Professional Certification Board :TPCB)

๓. คณะกรรมการติดตามตรวจสอบวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Tourism Professional Monitoring Committee : ATPMC)

โดยที่ สพท.ได้ดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการ ๒ ชุดเรียบร้อยแล้วคือ คณะกรรมการวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติ (NTPB) และคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติ (TPCB) นอกจากนี้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬายังได้ร่วมลงนามในความตกลงเข้าใจร่วมกัน หรือ MOU (Memorandum of Understand) กับสถาบันการอุดมศึกษา ๖ แห่ง ในฐานะเป็นศูนย์เครือข่ายการประเมินมาตรฐานบุคลากรการท่องเที่ยว หรือ TPCN (Tourism Professional Certification Network) เพื่อเป็นหน่วยงานในการสร้างความรู้ความเข้าใจ เผยแพร่ และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสาขาวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว ๓๒ ตำแหน่งงานแก่สถาบันการศึกษาทั่วประเทศและประชาชนทั่วไปทราบ ซึ่งสถาบันการศึกษาเครือข่าย ๖ แห่งได้แก่

๑. มหาวิทยาลัยพะเยา จังหวัดพะเยา
๒. วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพฯ
๓. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาลัยภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต
๔. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
๕. มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
๖. มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี

สำหรับประเทศไทยนั้น การรวมกลุ่มเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC (ASEAN Economic Community) จะเป็นผลดีต่อประเทศสมาชิกอาเซียนรวมถึงประเทศไทย เนื่องจากสภาพที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ของไทยเอื้ออำนวยให้เป็นศูนย์กลาง (Hub) ในภูมิภาคนี้ ประกอบกับที่ผ่านมอาเซียนมีความสำคัญทางเศรษฐกิจกับไทย ทั้งด้านการค้า การลงทุน และการท่องเที่ยว และมีแนวโน้มที่จะมีบทบาทสำคัญมากขึ้น อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของภาครัฐและเอกชน ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งมีภารกิจหลักในการเตรียมภาครัฐและเอกชนด้านการท่องเที่ยวและกีฬา ด้มีความรู้และความพร้อมในการเข้าไปสู่ประชาคมอาเซียนที่กำลังจะมาถึงในปี พ.ศ.๒๕๕๘ (ค.ศ.๒๐๑๕) จึงควรกำหนดจัดการสัมมนาเพื่อเตรียมพร้อมการเปิดเสรีอาเซียนขึ้น เพื่อระดมความคิดเห็นจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องในระยะสั้น ระยะยาว รองรับการขยายตัวของความเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.

**สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว :**  
**บทบาทสำคัญต่อ MRA on Tourism Professionals \***

---

สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่มีนายสมัคร สุนทรเวช เป็นนายกรัฐมนตรี เพื่อที่จะดำเนินการสนับสนุนการผลิตและพัฒนากำลังคนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภาคการผลิตและบริการให้มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนความสามารถในการแข่งขันของประเทศในสาขา การบริการสุขภาพและการท่องเที่ยว ด้วยความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการ สถาบันการศึกษาและสถาบันเฉพาะทาง ตลอดจนให้มีการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพตามมาตรฐานสากลและสอดคล้องกับหลักการและมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๗ ซึ่งได้มีมติอนุมัติในหลักการให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นเจ้าภาพดำเนินการจัดตั้ง “สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวแห่งชาติ” ตามความเห็นและข้อเสนอแนะของสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

การจัดตั้งสถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว (สพบท.) มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อให้ครอบคลุมถึงภารกิจต่างๆ ในการบริหารจัดการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของประเทศ ดังนี้

๑. เพื่อรองรับการดำเนินการตามมาตรา ๑๔ (๑๐) และ (๑๑) แห่งกฎหมายว่าด้วยนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๑
๒. เพื่อรองรับการดำเนินการตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับมาตรฐานวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (MRA) ใน ๖ สาขา ๓๒ ตำแหน่งงานตามที่ประเทศไทยได้มีข้อผูกพันไว้
๓. เพื่อเร่งพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของประเทศ (ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน) ให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล สามารถทัดเทียมและแข่งขันกับนานาชาติได้
๔. เพื่อเตรียมความพร้อมของประเทศไทยในการเปิดเสรีการค้าบริการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ
๕. เพื่อเพิ่มส่วนครองตลาดด้านการท่องเที่ยว (Tourism Market Shares) ให้มากขึ้นอย่างก้าวกระโดดและทิ้งห่างจากประเทศคู่แข่งให้มากที่สุด
๖. เพื่อมุ่งตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว
๗. เพื่อให้มีหน่วยงานหลักของชาติที่สามารถกำหนดทิศทางการผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

---

\*ที่มา : “สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว : บทบาทสำคัญต่อ MRA on Tourism Professionals”. [ข้อมูลออนไลน์] สืบค้นจาก [http://secretary.mots.go.th/person/ewt\\_news.php?nid=1572](http://secretary.mots.go.th/person/ewt_news.php?nid=1572). [๙ ตุลาคม ๒๕๕๕].

### บทบาท

๑. เป็นผู้เสนอแนะแนวทางการผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของประเทศให้สอดคล้องกับความต้องการด้านแรงงานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และความต้องการด้านกำลังคนของกระทรวง

๒. เป็นผู้จัดทำและรับรองมาตรฐานวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว (Professional Certification) โดยประสานและร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นผู้ผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของประเทศเพื่อยกระดับมาตรฐานและทักษะขีดความสามารถในการแข่งขัน

๔. เป็นผู้ส่งเสริม สนับสนุน และประสานเกี่ยวกับการผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕. เป็นผู้เผยแพร่องค์ความรู้และวิทยาการด้านการท่องเที่ยวแก่ผู้เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย

๖. เป็นผู้ประสานความร่วมมือในการผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ

### พันธกิจ

บริหารจัดการผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ให้สอดคล้องกับความต้องการด้านแรงงานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ซึ่งสามารถจำแนกภารกิจได้ดังนี้

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับการผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว เพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย

๒. เสนอแนะแนวทางการผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของประเทศให้สอดคล้องกับความต้องการด้านแรงงานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และความต้องการด้านกำลังคนของกระทรวง

๓. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานการผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔. จัดทำและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

๕. จัดทำและรับรองมาตรฐานวิชาชีพการท่องเที่ยวร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. เผยแพร่องค์ความรู้และวิทยาการด้านการท่องเที่ยวแก่ผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย

๗. ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง

๘. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

### MRA คืออะไร ?

" MRA ( Mutual Recognition Arrangement ) คือ ข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพ ซึ่งเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับการแสวงหาจุดยอมรับร่วมกันเรื่องคุณสมบัติของผู้ทำงานด้านบริการโดยเฉพาะในกลุ่มที่เป็นนักวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร สถาปนิก นักบัญชี เป็นต้น "

สำหรับคุณสมบัติที่ประเทศสมาชิกมานั่งเจรจาเพื่อหาจุดตกลงยอมรับร่วมกันก็คือ เรื่องการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน ซึ่งทั้งหมดล้วนเป็นเงื่อนไขในการได้รับอนุญาตให้ทำงานในประเทศหนึ่ง ๆ จาก

วัตถุประสงค์หลักของข้อตกลง MRA นี้คือ การช่วยให้นักวิชาชีพอาเซียนสามารถเคลื่อนย้ายเข้าไปทำงานในประเทศอาเซียนอื่นได้สะดวกมากขึ้น สามารถยื่นคำขอใบอนุญาต โดยไม่เสียเวลาตรวจสอบคุณสมบัติซ้ำ

ทั้งนี้ ผู้ประกอบวิชาชีพยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงาน เช่น การสอบ การขึ้นทะเบียน การขอใบอนุญาตทำงาน เป็นต้น ตัวอย่างเช่น นาย ก เป็นวิศวกรไทย จบปริญญาตรีด้านวิศวกรรมศาสตร์ ทำงานมาแล้ว ๗ ปี และได้รับใบประกอบวิชาชีพวิศวกรรมในประเทศไทยแล้ว ตาม MRA อาเซียนเกี่ยวกับอาชีพวิศวกร นาย ก สามารถที่จะไปขอขึ้นทะเบียนเป็นวิศวกรวิชาชีพอาเซียนได้ เพื่อจะได้ไปสมัครกับสภาวิศวกรของประเทศอาเซียนอื่น (เช่น อาจเป็น สิงคโปร์) เพื่อเข้าทำงานเป็นวิศวกรต่างดาว แต่ นาย ก ก็ยังจำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบภายในของประเทศนั้น (เช่น หากสิงคโปร์กำหนดว่าต้องมีใบอนุญาตวิชาชีพวิศวกร นาย ก ก็ต้องสอบใบอนุญาตให้ได้ก่อน) ดังนั้น จะเห็นว่าข้อตกลง MRA จะช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบวิชาชีพในประเทศสมาชิกอาเซียนสามารถมีโอกาสไปทำงานในประเทศอื่นๆ ภายในกลุ่มอาเซียนที่ได้ผลตอบแทนมากกว่าได้ง่ายขึ้น เพราะ MRA นั้นได้ช่วยลดขั้นตอนการตรวจสอบและรับรองวุฒิการศึกษาหรือความรู้ทางวิชาชีพนั้นๆ ให้แล้ว

MRA on Tourism Professionals คือ อะไร ?

**" คือ ข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ซึ่งสมาชิกอาเซียน ๙ ประเทศ (ยกเว้นประเทศไทย) ได้ลงนามในข้อตกลงร่วมกันดังกล่าว ที่กรุงฮานอย เวียดนาม เมื่อเดือนมกราคม พ.ศ.๒๕๕๒ "**

สำหรับสาระสำคัญของ MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน กำหนดให้ประเทศสมาชิกพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ โดยใช้คุณสมบัติ การศึกษา การฝึกอบรม และ/หรือประสบการณ์ในการทำงาน เป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรองมาตรฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน โดยมีคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยวและคณะกรรมการวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติหรือหน่วยงานที่เท่าเทียมกันทำหน้าที่กำกับว่าผู้นั้นได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนหรือไม่

ทั้งนี้ ผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าวมีสิทธิในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ แต่ยังคงปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงานด้วย

**วัตถุประสงค์ของ MRA on Tourism Professionals**

๑. เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรด้านการท่องเที่ยวภายในอาเซียน โดยมีการรับรองคุณสมบัติหรือสมรรถนะวิชาชีพการท่องเที่ยว
๒. เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการศึกษาที่มุ่งเน้นศักยภาพและการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้ได้รับการยอมรับในระดับสากล
๓. เพื่อจัดหาโอกาสสำหรับความร่วมมือและการพัฒนาศักยภาพในประเทศสมาชิกอาเซียน

## ผู้ได้รับประโยชน์จากการร่วมมือครั้งนี้

๑. บุคลากรด้านการท่องเที่ยว กล่าวคือ บุคลากรทางการท่องเที่ยวจะมีโอกาสในการทำงานมากขึ้นในกลุ่มประเทศอาเซียน
๒. คณาจารย์ บุคลากรจากภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมตามสมรรถนะด้านการท่องเที่ยว การจัดทำมาตรฐานท่องเที่ยวให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล
๓. แรงงานไทยที่ต้องการทำงานในภูมิภาคอาเซียนที่เกี่ยวข้องกับสาขาอาชีพด้านการท่องเที่ยว เช่น งานด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม งานด้านตัวแทนนำเที่ยว งานด้านการต้อนรับ เป็นต้น
๔. นักลงทุนด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มภูมิภาคอาเซียน

## ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจาก MRA on Tourism Professionals

- ๑ การเพิ่มขึ้นของคู่แข่งจากประเทศสมาชิกอาเซียนที่เข้ามาแย่งงานในประเทศไทยทั้งในด้านการบริการ การอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การลงทุน
- ๒ บุคลากรด้านการท่องเที่ยวของไทยมีข้อด้อยเรื่องภาษาต่างประเทศ ซึ่งอาจเสียเปรียบคู่แข่งจากประเทศอื่น

## กลไกหลักภายใต้ ASEAN MRA

**คณะกรรมการวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติ (National Tourism Professional Board : NTPB )**  
ประกอบด้วย ผู้แทนจากภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งนักวิชาการ และผู้มีส่วนร่วมด้านการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง โดยองค์กรการท่องเที่ยวแห่งชาติของแต่ละประเทศสมาชิกอาเซียนเป็นผู้คัดเลือก ซึ่งรับผิดชอบในเรื่องการกำหนดและปรับปรุงกลไกที่จำเป็นเพื่อให้สามารถดำเนินการตาม MRA on Tourism Professionals ตลอดจนอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด และการพัฒนาการท่องเที่ยวที่มีอยู่โดยปรับปรุงหลักสูตรและสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาคให้กลมกลืน

### คณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว

( Tourism Professional Certification Board : TPCB )

ประกอบด้วย คณะกรรมการของรัฐและ/หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายอำนาจจากรัฐบาลของแต่ละประเทศสมาชิกอาเซียน ซึ่งรับผิดชอบในการประเมินและการรับรองคุณวุฒิของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวเป็นหลัก

## ความก้าวหน้าล่าสุด MRA สาขาท่องเที่ยว

ผู้แทนจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว (สพบท.) เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ MRA Workshop กับสมาชิกประเทศอาเซียน และ สถาบันวิชาชีพ William Angliss Institute (WAI) ระหว่างวันที่ ๖ - ๘ สิงหาคม ๒๕๕๕ ณ ประเทศไทย และการประชุมเชิงปฏิบัติการ MRA Workshop ระหว่างวันที่ ๒๑ - ๒๒ กันยายน ๒๕๕๕ ณ ประเทศสาธารณรัฐอินโดนีเซีย

การประชุมเชิงปฏิบัติการ MRA Workshop ณ ประเทศสาธารณรัฐอินโดนีเซีย ประกอบด้วยประเทศสมาชิกอาเซียน ๑๐ ประเทศ โดยมี Mr. I Gusti Putu Laksaguna และ Mr. Eddy Krismeidi จาก ASEAN Secretariat ร่วมประชุม และสถาบันการศึกษาวิชาชีพ William Angliss Institute (WAI) จากประเทศออสเตรเลีย ซึ่งวาระการประชุมประกอบด้วย ๒ หัวข้อคือ

๑) วันศุกร์ที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๕๕ เรื่อง Regional Workshop on “Feasibility Study for the Establishment of a Regional Secretariat for ASEAN Tourism Professionals”

๒) วันเสาร์ที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๕๕ เรื่อง Regional Workshop on “Gap Analysis on Implementation of MRA on Tourism Professionals”

### สรุปผลการประชุมดังนี้

๑. ที่ประชุมมีมติให้การสนับสนุนประเทศอินโดนีเซียเป็นสำนักงานเลขาธิการอาเซียนด้านการท่องเที่ยว (Regional ASEAN Tourism Professionals Secretariat) ซึ่งดำเนินงานเกี่ยวกับ ASEAN MRA on Tourism Professionals

ทั้งนี้ โครงสร้างและการทำงานเพื่อการขับเคลื่อน Regional ASEAN Tourism Professionals Secretariat จะได้มีการหารือในรายละเอียดระหว่างประเทศสมาชิกต่อไป

๒. ที่ประชุมรับทราบเกี่ยวกับแต่ละประเทศสมาชิกที่ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ (National Tourism Professional Board : NTPB) และคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพด้านท่องเที่ยว (Tourism Professional Certification Board : TPCB) เรียบร้อยแล้ว ซึ่งในส่วนของคณะกรรมการติดตามตรวจสอบวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Tourism Professional Monitoring Committee : ATPMC) จะได้จัดตั้งขึ้นหลังจากที่ประเทศไทยได้ลงนาม ASEAN MRA ต่อไป

๓. ที่ประชุมรับทราบความคืบหน้าในการลงนาม ASEAN MRA on Tourism Professionals ของประเทศไทยที่ได้ผ่านการเห็นชอบตามมติ ครม. เมื่อ ๔ กันยายน ที่ผ่านมา และขณะนี้อยู่ระหว่างรอเพื่อดำเนินการเข้าสู่รัฐสภาของประเทศไทย

๔. ที่ประชุมรับทราบเกี่ยวกับการพิจารณาส่งรายชื่อผู้แทนแต่ละประเทศเข้าฝึกอบรมหลักสูตร Master of Trainers จำนวน ๓ คน และ Master of Assessors จำนวน ๓ คน รวมจำนวน ๖ คน และมีกำหนดส่งรายชื่อผู้แทนให้กับ WAI และ ASEAN Secretariat ภายในวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๕

ทั้งนี้จะมีเพียง ๘ ประเทศที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณในการฝึกอบรมครั้งนี้ (ประเทศที่ต้องใช้งบประมาณตนเองคือบรูไน และสิงคโปร์) ซึ่ง Mr. Eddy Krismeidi ให้ข้อมูลเพิ่มเติมคือแต่ละประเทศจะได้รับโควตาจำนวนหลักสูตรละ ๓ คน ตามที่กำหนด และหากประเทศใดไม่สามารถส่งผู้แทนเข้ารับการอบรมตามจำนวนดังกล่าว ประเทศอื่นสามารถส่งผู้แทนของตนได้เพิ่มเติม สำหรับระยะเวลาที่เข้ารับอบรมคือ

(๑) หลักสูตร Master of Trainers ตั้งแต่วันที่ ๕ - ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๕

(๒) หลักสูตร Master of Assessors ตั้งแต่วันที่ ๒๖ พฤศจิกายน - ๖ ธันวาคม ๒๕๕๕

๕. ที่ประชุมรับทราบเกี่ยวกับการกำหนดการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ MRA Workshop ระหว่างวันที่ ๒๖ - ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ ณ เมืองบาห์ลี ประเทศสาธารณรัฐอินโดนีเซีย

๖. ASEAN Secretariat จะต้องมีหนังสือแจ้งและเรียนเชิญอย่างเป็นทางการแก่ประเทศสมาชิกอาเซียนในการส่งผู้แทนของแต่ละประเทศเพื่อเข้ารับอบรม ทั้ง ๒ หลักสูตร (หลักสูตร Master of Trainers และหลักสูตร Master of Assessors) และหนังสือสัญญาจากอาเซียนโดยเป็นข้อเงื่อนไขให้ผู้แทนของแต่ละประเทศลงนามรับทราบและปฏิบัติ พร้อมด้วยหนังสือเชิญประชุมเชิงปฏิบัติการ MRA Workshop ณ เมืองบาห์ลี ประเทศสาธารณรัฐอินโดนีเซียต่อไป

สืบเนื่องจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ MRA Workshop ปฏิบัติการ MRA Workshop ระหว่างวันที่ ๖ - ๘ สิงหาคม ๒๕๕๕ ณ ประเทศไทยนั้น

ประเทศไทย โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจัดประชุมคณะกรรมการวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ (National Tourism Professional Board: NTPB) และคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพด้านท่องเที่ยว (Tourism Professional Certification Board: TPCB) เพื่อคัดเลือกผู้แทนจากประเทศไทยเข้าฝึกอบรมในแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ซึ่งเป็นหนึ่งในสาขาวิชาชีพ ๓๒ ตำแหน่ง ของ ASEAN MRA (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) โดยแบ่งเป็น ๒ หลักสูตร คือหลักสูตรผู้สอน (Master of Trainers) และ หลักสูตรผู้ประเมิน (Master of Assessors) ซึ่งจัดขึ้นในวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๕ เวลา ๑๓.๓๐ น. ณ สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ผู้แทนที่ได้รับคัดเลือกให้เข้าฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร หลักสูตรละจำนวน ๓ คน ได้แก่

หลักสูตรผู้ฝึกสอน (Master of Trainers) ซึ่งจะใช้เวลาในการฝึกอบรม ๑๘ วัน (ตั้งแต่วันที่ ๕ - ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๕) ผู้แทนที่ได้รับการคัดเลือกได้แก่

- ๑) นางสาวรุ่งฤดี เลิศกุลวานิชย์ ในฐานะผู้แทนจากวิทยาลัยดุสิตธานี และสมาคมผู้บริหารงานแม่บ้านแห่งประเทศไทย
- ๒) นางวีรวรรณ วรุตม์ คณบดีคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
- ๓) นางสาวสมลักษณ์ สุวรรณพรหมา นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการพิเศษ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

หลักสูตรผู้ฝึกสอน (Master of Assessors) ซึ่งจะใช้เวลาในการฝึกอบรม ๑๐ วัน (ตั้งแต่วันที่ ๒๖ พฤศจิกายน - ๖ ธันวาคม ๒๕๕๕) ผู้แทนที่ได้รับการคัดเลือกได้แก่

- ๑) นางสาวจิราภรณ์ พรหมมะหา นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- ๒) นางสาวเจตฤดี ชินเวโรจน์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการศึกษาอาชีวศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

๓) นายรุ่งโรจน์ สีเหลืองสวัสดิ์ ผู้ทรงคุณวุฒิทางวิชาการ สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ส่วนการประชุมสหภาพทรัพยากรบุคคลด้านการท่องเที่ยวครั้งที่ ๒ (2<sup>nd</sup> Tourism Human Resource Congress) เรื่อง การสร้างทุนทรัพยากรบุคคลด้านการท่องเที่ยวเพื่อศักยภาพในการแข่งขันทั่วโลก (Building Tourism Human Capital for Global Competitiveness) เมื่อวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๕๕ ณ โรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล เมืองมะนิลา ประเทศสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ สรุปผลการประชุมได้ดังนี้

๑) สถาบัน TIBFI (Tourism Industry Board Foundation Inc.) จัดตั้งขึ้นด้วยทุนการสนับสนุนจากประเทศออสเตรเลีย โดยประกอบด้วยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ๓ ส่วน คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคแรงงาน สำหรับจุดประสงค์ของ TIBFI ([www.tourismindustryboard.org](http://www.tourismindustryboard.org)) ได้แก่

๑. เพื่อให้มั่นใจว่าอุปสงค์และอุปทานมีความสอดคล้องกันกับตลาดแรงงานสำหรับผู้ผ่านการฝึกอบรมในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในช่วงเวลาที่ถูกต้องและมีปริมาณที่เหมาะสม

๒. เพื่ออำนวยความสะดวก ในการเตรียมความพร้อมด้านการพัฒนาการฝึกฝนทักษะ เพื่อให้ครอบคลุมครบกับตำแหน่งที่ตลาดต้องการ

๓. เพื่อให้เกิดทักษะอย่างมีประสิทธิภาพในการตอบสนองกับความต้องการแรงงานในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

๒) การจัดประชุมครั้งที่ ๒ (2<sup>nd</sup> Tourism Human Resource Congress) ผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วย ผู้แทนจากภาครัฐและภาคเอกชนซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องกับงานด้านการพัฒนาบุคลากร ทั้งจากสถาบันการศึกษา ผู้แทนจากภาคการท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจ สมาคมโรงแรม ผู้แทนจากเลขาธิการอาเซียนและประเทศสมาชิกอาเซียน จำนวน ๔ ประเทศ คือ ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย มาเลเซีย และไทย

๓) ประเทศสาธารณรัฐฟิลิปปินส์มีการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวางแผนเรื่องมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรอาเซียน ๓๒ ตำแหน่งงาน หรือ MRA (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ฟิลิปปินส์ได้มีการจัดทำหลักสูตรแผนกฝึกอบรมและสื่อประกอบการเรียนการสอนทั้ง ๓๒ ตำแหน่งงานเรียบร้อยแล้ว และขณะนี้อยู่ระหว่างการทบทวนเพื่อการปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรเพื่อนำไปเผยแพร่และประยุกต์ใช้ต่อไป ทั้งนี้ฟิลิปปินส์ได้มีการประสานงานเป็นการภายในระหว่างกรมการท่องเที่ยวของฟิลิปปินส์ (Department of Tourism of the Philippines) และสถาบันด้านแรงงาน สถาบันการศึกษา รวมถึงภาคเอกชน นักธุรกิจ สมาคมโรงแรม สมาคมร้านอาหารในการเตรียมหลักสูตร การให้ความรู้ การเผยแพร่ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ต่างๆ เกี่ยวกับสมรรถนะ ๓๒ ตำแหน่งงานเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน (AC: ASEAN Community) ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘

๔) ผู้แทนจากเลขาธิการอาเซียน (Mr. Eddy Krismendi: Senior Officer Infrastructure Division) ให้ข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำชุดเครื่องมือ หรือ Toolboxes ๓๒ ตำแหน่งงาน ซึ่ง



มี ๙๖ หน่วย ขณะนี้แล้วเสร็จไปจำนวน ๔๖ หน่วย โดยเฉพาะแผนกแม่บ้าน (House Keeping) ทั้งนี้สถาบันที่ช่วยอาเซียนในการจัดทำ Toolboxes คือสถาบันวิชาซีวิลเลียมแองกลิส (WAI: William Angliss Institute) จากประเทศออสเตรเลียเป็นผู้ดำเนินการ อย่างไรก็ตามการจัดทำ Toolboxes ต่างๆ เป็นเพียงแนวทางในการจัดทำหลักสูตรของ ๓๒ ตำแหน่งงาน ซึ่งแต่ละประเทศสมาชิกอาเซียนสามารถนำไปปรับประยุกต์ได้ตามความเหมาะสมของประเทศตนเอง

๕) การจัดประชุม Tourism Human Resource Congress จัดให้มีขึ้นทุกๆ ๓ ปี ณ ประเทศสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ ทั้งนี้ TIBFI จะได้มีการหารือเป็นการภายในสำหรับการประชุมครั้งถัดไปว่าหากมีการเสนอขอเข้ามาจากประเทศสมาชิกอาเซียน ประเทศใดระหว่างสมาชิกอาเซียนควรจะเป็นเจ้าภาพในการจัดประชุมดังกล่าว

#### ข้อเสนอ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

๑) การเข้าประชุมดังกล่าวทำให้ทราบถึงความพร้อมของประเทศฟิลิปปินส์ในการเตรียมตัวของบุคลากรเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน

๒) การทำงานของฟิลิปปินส์มีการประสานกันอย่างแข็งแกร่งระหว่างกรมการท่องเที่ยว สถาบันการศึกษา ภาคแรงงาน และภาคเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและด้านการบริการ การโรงแรม

๓) การพัฒนาทักษะเพื่อเพิ่มศักยภาพแรงงานของบุคลากรภายในประเทศมุ่งเน้นและส่งเสริมการส่งออกบุคลากรให้ออกไปทำงานนอกประเทศเป็นหลัก

๔) หากประเทศไทยสนใจจะเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมในครั้งหน้าสามารถที่จะเสนอและหารือในรายละเอียดกับเลขาธิการอาเซียน รวมถึง TIBFI (Tourism Industry Board Foundation Inc.)

## ข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหาและการพัฒนากำลังแรงงานไทย ใน ๓๒ ตำแหน่งงาน สาขาการท่องเที่ยว ภายใต้ข้อตกลงอาเซียน \*

คณะกรรมการขับเคลื่อนกรอบความร่วมมือการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานไทยใน ๓๒ ตำแหน่งงาน  
สาขาการท่องเที่ยว ภายใต้ข้อตกลงอาเซียน

### ๑. สภาพการณ์ทั่วไปด้านสาขาการท่องเที่ยว

ปัจจุบันประเทศไทยเป็นเพียงประเทศเดียวที่ยังไม่ได้ลงนามในข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว (ASEAN MRA) ขณะนี้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้นำเสนอต่อคณะรัฐมนตรีแล้ว และอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีเพื่อนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการของสภาต่อไป

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้รับการจัดสรรงบประมาณด้าน ASEAN MRA (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals : MRA) ไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์อาเซียนที่ได้กำหนดไว้ ถึงแม้จะมีการจัดสัมมนา เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ASEAN MRA แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในภาครัฐและเอกชน แต่ยังมีกลุ่มคนจำนวนมากที่ยังไม่ทราบข้อมูลและบางส่วนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับข้อตกลงร่วมฯ นี้

นอกจากนี้ การดำเนินการเกี่ยวกับ ASEAN MRA มีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้เกิดความซ้ำซ้อน ในเรื่องของการตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานต่างๆ ซึ่งมีมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ใกล้เคียงกัน ส่งผลให้การดำเนินงานในภาพรวมไม่เกิดการบูรณาการอย่างแท้จริง

### ๒. สภาพปัญหาด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน

บุคลากรในสาขาการท่องเที่ยวของประเทศไทย ยังมีความอ่อนในด้านทักษะภาษาต่างประเทศ และภาษาของประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มอาเซียน หลักสูตรการฝึกอบรมในสาขาการท่องเที่ยวและที่พัก ยังไม่ครอบคลุมและไม่ครบทุกตำแหน่งงาน การพัฒนาฝีมือแรงงานใน ๓๒ ตำแหน่งงาน สาขาการท่องเที่ยว ตามข้อตกลงอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals : MRA) เพื่อรองรับการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน AEC ยังมีปริมาณไม่เพียงพอและได้รับการสนับสนุนการฝึกและพัฒนาฝีมือแรงงานค่อนข้างน้อย หากเปิดเสรีอาจส่งผลกระทบต่อผู้ใช้แรงงานในประเทศได้

---

\* ที่มา : “ข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหาและการพัฒนากำลังแรงงานไทยใน ๓๒ ตำแหน่งงาน สาขาการท่องเที่ยว ภายใต้ข้อตกลงอาเซียน”. [ข้อมูลออนไลน์] สืบค้นจาก <http://secretary.mots.go.th/> [๙ ตุลาคม ๒๕๕๕]

### ๓. การดำเนินงานที่ผ่านมาของหน่วยงานภาครัฐ

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานและสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้จัดทำ MOU เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาฝีมือแรงงาน และกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๕๕-๒๕๕๗) โดยร่วมกันจัดทำและพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงาน กำหนดและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ การพัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่แรงงานใหม่และแรงงานในสถานประกอบการ ให้มีคุณภาพด้านทักษะฝีมือและผลิตภาพแรงงาน รวมทั้งการประชาสัมพันธ์และติดตามผลการดำเนินงานดังกล่าว เพื่อยกระดับฝีมือแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการให้ได้มาตรฐานฝีมือแรงงาน และรองรับประชาคมอาเซียน และความร่วมกันประสานข้อมูลด้านต่าง ๆ ได้แก่ วิทยากร บุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่ และปัจจัยอื่น ๆ

### ๔. ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ได้ร่วมกันหารือแนวทางการจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

๑. ภาครัฐและเอกชนร่วมกันให้การสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการตามที่ ASEAN MRA กำหนดไว้ซึ่งปัจจุบันจัดตั้งขึ้นแล้ว ๒ คณะ คือ คณะกรรมการบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ (National Tourism Professional Board : NTPB) คณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพด้านท่องเที่ยว (National Tourism Certification Board: TPCB) และที่จะจัดตั้งเพิ่มเติมในอนาคต คือ คณะกรรมการกำกับดูแลและติดตามประเมินผลบุคลากรวิชาชีพด้านท่องเที่ยว (Asean Tourism Professional Monitoring Committee : ATPMC)

๒. รัฐบาลควรสนับสนุนงบประมาณด้านการพัฒนาฝีมือแรงงานในสาขาการท่องเที่ยวให้เพียงพอ เพื่อลดปัญหาผลกระทบจากการเปิดเสรีด้านการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี

๓. สนับสนุนความร่วมมือระหว่างหน่วยงานด้านข้อมูลและองค์ความรู้ใหม่จากองค์กรระหว่างประเทศทั้งในภาครัฐและเอกชน

๔. รัฐบาลควรสนับสนุนงบประมาณในการเผยแพร่ข้อมูลด้าน ASEAN MRA เพื่อให้ความรู้กับประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยร่วมมือกับกรมประชาสัมพันธ์และสื่อมวลชนกระแสหลักในประเทศ

๕. สนับสนุนการจัดทำ MOU ระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการดำเนินงานและการแบ่งความรับผิดชอบระหว่างหน่วยงานให้ชัดเจน

๖. ประเทศไทยเป็นประเทศเดียวในอาเซียนที่ยังไม่ได้ลงนามในข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยว ซึ่งจากการประชุมคณะทำงานและคณะกรรมการด้านการท่องเที่ยวอาเซียน เมื่อวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๕๕ ณ กรุงพนมเปญ ประเทศกัมพูชา ขอให้ประเทศไทยเร่งรัดการลงนามดังกล่าวให้แล้วเสร็จ ภายในเดือนตุลาคม ๒๕๕๕

#### กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

๑. เร่งพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงาน หลักสูตรการพัฒนาฝีมือแรงงานใน ๓๒ ตำแหน่งงาน สาขาการท่องเที่ยว เพื่อเป็นเกณฑ์ในการพัฒนาฝีมือแรงงาน ทดสอบ และรับรองมาตรฐานฝีมือแรงงาน ให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย

๒. เร่งพัฒนาแผนการฝึก การพัฒนาฝีมือแรงงาน การปรับปรุงสถานที่ฝึก และพัฒนาบุคลากรฝึกด้านการท่องเที่ยว ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

๓. กำหนดพื้นที่เป้าหมายการพัฒนาฝีมือแรงงานในพื้นที่ท่องเที่ยว พื้นที่จังหวัดที่มีสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว โรงแรมที่พัก และพื้นที่ที่มีความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงานด้านการท่องเที่ยว เพื่อกำหนดให้เป็นพื้นที่เป้าหมายที่เน้นหนักการพัฒนาฝีมือแรงงานใน ๓๒ ตำแหน่งงาน สาขาการท่องเที่ยว

๔. จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว (HRD) ในระยะยั่งยืน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยในอนาคต



### สำนักวิชาการ ให้การบริการทางวิชาการ

๑. ณ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนประดิพัทธ์ ให้บริการในวันและเวลาราชการ
- กลุ่มงานบริการวิชาการ ๑ โทร. ๐ ๒๒๔๔ ๒๐๗๒ โทรสาร ๐ ๒๒๔๔ ๒๐๕๘-๕๙  
ด้านการเมืองการปกครอง ความมั่นคง การทหาร การยุติธรรม กฎหมายระหว่างประเทศ  
ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อนุญาโตตุลาการ ทรัพย์สินทางปัญญา
  - กลุ่มงานบริการวิชาการ ๒ โทร. ๐ ๒๒๔๔ ๒๐๗๑ โทรสาร ๐ ๒๒๔๔ ๒๐๕๘-๕๙  
ด้านเศรษฐกิจ พาณิชยกรรม การเงิน การคลัง การธนาคาร การลงทุน งบประมาณ ประกันภัย  
อุตสาหกรรม คมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การเกษตรและสหกรณ์
  - กลุ่มงานบริการวิชาการ ๓ โทร. ๐ ๒๒๔๔ ๒๐๗๐ โทรสาร ๐ ๒๒๔๔ ๒๐๕๘-๕๙  
ด้านสังคม การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม แรงงานและสวัสดิการสังคม เด็ก สตรี  
การสาธารณสุข การท่องเที่ยว การกีฬา วิทยาศาสตร์ สิ่งแวดล้อม การพลังงาน
๒. ณ จุดบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (E-knowledge Services) อาคารรัฐสภา ๑ ชั้น ๓  
ให้บริการในวันและเวลาราชการ สำหรับวันประชุมสภาผู้แทนราษฎรให้บริการถึงเวลา ๑๙.๓๐ น.  
โทร. ๐ ๒๒๔๔ ๑๘๗๗ โทรสาร ๐ ๒๒๔๔ ๑๘๗๘

พิมพ์ที่สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ออกแบบปกโดย น.ส.รติมา ศาครทะเลประกา