



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง แนวทางสร้างการรับรู้และการยอมรับการรับรอง
สมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในธุรกิจโรงแรม
ภายใต้ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากร
ด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition
Arrangement on Tourism Professionals: MRA-TP)

จัดทำโดย นางสาวอุบลวรรณ สุจริตกุล
รหัส 11034

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักรับราชการทูต รุ่นที่ 11 ปี 2562
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
ลิขสิทธิ์ของกระทรวงการต่างประเทศ



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study)

เรื่อง แนวทางสร้างการรับรู้และการยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากร
ด้านการท่องเที่ยวในธุรกิจโรงแรม ภายใต้ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับ
คุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition
Arrangement on Tourism Professionals: MRA –TP)

จัดทำโดย นางสาวอุบลวรรณ สุจริตกุล
รหัส 11034

หลักสูตรนักรับราชการทูต รุ่นที่ 11 ปี 2562
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา



เอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้ อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักรับบริหารการทูตของกระทรวงการต่างประเทศ

ลงชื่อ.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. กฤตินี ณัฏฐวุฒิสิริ)
อาจารย์ที่ปรึกษา

ลงชื่อ.....
(เอกอัครราชทูต ดร. อภิชาติ ชินวรรณ)
อาจารย์ที่ปรึกษา

ลงชื่อ.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภัทเรศ ศรีโชติ)
อาจารย์ที่ปรึกษา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง แนวทางสร้างการรับรู้และการยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในธุรกิจโรงแรม ภายใต้ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals: MRA-TP) จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงมูลเหตุและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงฯ ของผู้ประกอบการโรงแรม ซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญกลุ่มใหญ่ในการจ้างงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมถึงบุคลากรที่อยู่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อให้ได้แนวทางสร้างการยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในธุรกิจโรงแรม เพื่อผลักดันให้การดำเนินการภายใต้ข้อตกลงฯ ของประเทศไทย โดยกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม และเกิดประโยชน์สูงสุดต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ ผู้ศึกษาจึงได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ บุคลากรในสถานประกอบการโรงแรม จำนวน 40 คน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) และผู้บริหารของสถานประกอบการโรงแรม จำนวน 5 แห่ง โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการศึกษารับรู้และการยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในธุรกิจโรงแรม ภายใต้ข้อตกลงฯ พบประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. การรับรู้เกี่ยวกับข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนของบุคลากรในสถานประกอบการโรงแรมยังอยู่ในวงจำกัดและไม่ใช้การรับรู้ที่ตรงกับวัตถุประสงค์หลักของข้อตกลงฯ คือ การอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายแรงงานด้านการท่องเที่ยวในอาเซียน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการขาดการรับรู้และความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของข้อตกลงฯ เป็นผลทำให้บุคลากรเหล่านั้นยังไม่เห็นประโยชน์และยังไม่เกิดการยอมรับในข้อตกลงฯ ดังนั้นการรับรู้จึงเป็นมูลเหตุเบื้องต้นที่สำคัญต่อการยอมรับการรับรองบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ภายใต้ข้อตกลงฯ นี้

2. สถานประกอบการส่วนใหญ่เคยได้ยินเกี่ยวกับข้อตกลง MRA-TP และทราบว่าประเทศไทยกำลังจะมีการดำเนินการเรื่องการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานอาเซียน แต่ยังไม่ทราบรายละเอียดและวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของข้อตกลงฯ จึงทำให้ไม่เห็นประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับสถานประกอบการของตน

3. สถานประกอบการส่วนใหญ่พิจารณาบุคลากรเข้าทำงานจากวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ทำงานในสาขาที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก หากผู้สมัครมีใบรับรองสมรรถนะในตำแหน่งงานที่สมัครก็จะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณารับเข้าทำงาน แต่สถานประกอบการยังไม่มียุทธศาสตร์ให้ค่าตอบแทนพิเศษกับบุคลากรที่มีใบรับรองสมรรถนะ เว้นแต่จะเป็นตำแหน่งงานที่กฎหมายกำหนดจากผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าผู้ประกอบการโรงแรมในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังไม่เห็นว่าใบรับรองสมรรถนะวิชาชีพมีความจำเป็น ซึ่งสาเหตุหนึ่งอาจมาจากการไม่เชื่อมั่นหรือไม่เชื่อถือในคุณภาพของกระบวนการรับรองสมรรถนะวิชาชีพที่มีอยู่ในปัจจุบัน

4. ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้สถานประกอบการส่งบุคลากรเข้ารับการประเมินสมรรถนะหรือจ้างแรงงานจากประเทศอาเซียนที่ผ่านการรับรองสมรรถนะตามมาตรฐานอาเซียน สถานประกอบการส่วนใหญ่การต้องการการส่งเสริมสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์จากภาครัฐทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าสถานประกอบการให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด โดยเห็นว่าหากสถานประกอบการของตนมีบุคลากรส่วนใหญ่ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานสมรรถนะที่เป็นที่ยอมรับ จะสามารถดึงดูดและสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

จากผลการศึกษาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้เสนอแนวทางในการดำเนินการขับเคลื่อนข้อตกลงฯ ดังนี้

1. กำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่มีทักษะใน 32 ตำแหน่งงานเข้าสู่การรับรองสมรรถนะตามมาตรฐานอาเซียนภายใต้ข้อตกลงฯ เพื่อส่งไปทำงานในประเทศที่มีค่าตอบแทนสูงทั้งในและนอกภูมิภาคอาเซียน โดยดำเนินการการตลาดเชิงรุก

2. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการโรงแรมในประเทศไทยที่มีความจำเป็นต้องจ้างบุคลากรต่างชาติใน 32 ตำแหน่งงานภายใต้ข้อตกลงฯ รับบุคลากรต่างชาติที่มีใบรับรองสมรรถนะวิชาชีพ เพื่อป้องกันบุคลากรต่างชาติที่ไม่มีทักษะเข้ามาแย่งงานคนไทย รวมทั้งเพื่อลดภาระในการพัฒนาบุคลากรของสถานประกอบการ

3. ผลักดันให้กรมการท่องเที่ยวเป็นหน่วยงานกลางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมการเคลื่อนย้ายแรงงานภายใต้ข้อตกลงฯ ตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้แทนสถานประกอบการผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประโยชน์อย่างมาก ในการจัดทำการศึกษาส่วนบุคคลนี้ รวมทั้งขอบพระคุณบุคลากรที่ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมทุกคน ทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี หากไม่มีท่าน การศึกษาส่วนบุคคลนี้ก็ไม่สามารถสำเร็จได้

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ อนุเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ในการทำการศึกษาศิลปะส่วนบุคคลในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ การศึกษาศิลปะส่วนบุคคลฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับคำแนะนำและ ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ในการตรวจสอบและแก้ไขเนื้อหาจากคณะอาจารย์ที่ปรึกษาทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร. กฤตินี ณัฏฐวุฒินันท์ เอกอัครราชทูต ดร. อภิชาติ ชินวรรณ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภัทเรศ ศรีโชติ ทำให้การศึกษาศิลปะส่วนบุคคลฉบับนี้มีแนวทางที่เหมาะสมและ จะเป็นประโยชน์ในการนำไปต่อยอดเพื่อขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานในการดำเนินงานตาม ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ ข้อตกลงฯ ต่อไป ผู้ศึกษาจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

อุบลวรรณ สุจริตกุล

กรกฎาคม 2562

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ภูมิหลังและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ขอบเขตการศึกษา วิธีการดำเนินการศึกษา และระเบียบวิธีการศึกษา	3
1.4 คำถามการศึกษา	5
1.5 สมมติฐานการศึกษา	5
1.6 ประโยชน์ของการศึกษา	5
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดทฤษฎี	6
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
2.3 สรุปกรอบแนวคิด	18
บทที่ 3 ผลการศึกษา	20
3.1 การรับรู้เกี่ยวกับข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน และมูลเหตุและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงฯ ของบุคลากรในสถานประกอบการโรงแรม	20
3.2 การรับรู้เกี่ยวกับข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน และปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงฯ ของสถานประกอบการโรงแรม	27
บทที่ 4 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	30
4.1 สรุปผลการศึกษา	30
4.2 ข้อเสนอแนะ	31
บรรณานุกรม	34
ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรในสถานประกอบการโรงแรม	36
ข. คำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนสถานประกอบการโรงแรม	40
ค. รายชื่อผู้แทนสถานประกอบการโรงแรมผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก	41
ประวัติผู้เขียน	42

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	ความคิดเห็นต่อการรับรู้เกี่ยวกับข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน	23
ตารางที่ 2	ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลให้การรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนในประเทศไทยยังไม่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง	25
ตารางที่ 3	ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่จะส่งเสริมให้บุคลากรบุคลากรในสถานประกอบการโรงแรมเกิดการยอมรับและเข้าสู่กระบวนการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน	26

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1	ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ และวุฒิการศึกษา	24
ภาพที่ 2	ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแผนกและระดับของตำแหน่งงาน	24

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ภูมิหลังและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้ลงนามในข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals หรือ MRA-TP) เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2555 โดยข้อตกลงดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรด้านการท่องเที่ยวระหว่างรัฐสมาชิกอาเซียน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในการสอนและการฝึกอบรมบนฐานสมรรถนะสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และเพื่อเปิดโอกาสในการสร้างความร่วมมือและการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในภาคการโรงแรมและการท่องเที่ยวระหว่างรัฐสมาชิกอาเซียนใน 32 ตำแหน่งงาน ภายใต้ 6 แผนก 2 สาขา ดังนี้

- 1) สาขาที่พัก (Hotel Services) ประกอบด้วย 4 แผนก 23 ตำแหน่งงาน
 - 1.1) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) 6 ตำแหน่งงาน ได้แก่
 - 1.1.1) ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)
 - 1.1.2) ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager)
 - 1.1.3) ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor)
 - 1.1.4) พนักงานซักรีด (Laundry Attendant)
 - 1.1.5) พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)
 - 1.1.6) พนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner)
 - 1.2) แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) 5 ตำแหน่งงาน ได้แก่
 - 1.2.1) ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager)
 - 1.2.2) ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ (Front Office Supervisor)
 - 1.2.3) พนักงานต้อนรับ (Receptionist)
 - 1.2.4) พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)
 - 1.2.5) พนักงานยกกระเป๋า (Bell Boy)
 - 1.3) แผนกประกอบอาหาร (Food Production) 7 ตำแหน่งงาน ได้แก่
 - 1.3.1) หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef)
 - 1.3.2) พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie)
 - 1.3.3) พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)
 - 1.3.4) ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)
 - 1.3.5) ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)
 - 1.3.6) งานขนมปัง (Baker)
 - 1.3.7) งานเนื้อ (Butcher)

1.4) แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) 5 ตำแหน่งงาน
ได้แก่

- 1.4.1) ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director)
- 1.4.2) ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Outlet Manager)
- 1.4.3) หัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter)
- 1.4.4) พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)
- 1.4.5) พนักงานบริการ (Waiter)

2) สาขาการเดินทาง (Travel Services) ประกอบด้วย 2 แผนก 9 ตำแหน่งงาน

2.1) แผนกธุรกิจท่องเที่ยว (Travel Agencies) 4 ตำแหน่งงาน ได้แก่

- 2.1.1) ผู้จัดการทั่วไป (General Manager)
- 2.1.2) ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)
- 2.1.3) หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant)
- 2.1.4) ผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant)

2.2) แผนกปฏิบัติการธุรกิจท่องเที่ยว (Tour Operation) 5 ตำแหน่งงาน ได้แก่

- 2.2.1) ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager)
- 2.2.2) ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager)
- 2.2.3) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager)
- 2.2.4) ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)
- 2.2.5) ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager)

ซึ่งข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนนี้ เป็นความร่วมมือที่สำคัญประการหนึ่งระหว่างประเทศสมาชิกภายใต้การรวมตัวกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community–AEC) อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2558

การพัฒนาและรับรองบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงฯ นั้น เป็นการพัฒนากำลังแรงงานให้มีสมรรถนะตรงตามความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ช่วยยกระดับ ลดความเหลื่อมล้ำในมาตรฐานการให้บริการ และเสริมศักยภาพในการแข่งขันทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยและภูมิภาคอาเซียน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนากำลังคนที่สำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะและการเพิ่มผลิตภาพแรงงานของประเทศ อีกทั้งสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560–2564) ยุทธศาสตร์ที่ 3 กำหนดให้พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวทั้งระบบให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และเพียงพอต่อความต้องการของตลาด โดยสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวสนับสนุนบุคลากรให้มีสมรรถนะขั้นพื้นฐานตามตำแหน่งงานและได้รับการฝึกอบรมที่ได้มาตรฐานสากล

อย่างไรก็ดี ปัจจุบันการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวภายใต้ข้อตกลงฯ ยังไม่เป็นที่รับรู้และยอมรับในกลุ่มผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแรงงานที่เป็นบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย เช่น การประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ของภาครัฐที่เกี่ยวข้องที่ไม่เพียงพอ การยอมรับในคุณภาพมาตรฐานสมรรถนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความพร้อมในเชิงสมรรถนะของ

ตัวบุคลากรเอง ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อ การขับเคลื่อนข้อตกลงฯ ดังกล่าว จึงทำให้ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในอุตสาหกรรม และการเคลื่อนย้ายแรงงานตามวัตถุประสงค์ของ ข้อตกลงฯ ยังไม่เป็นรูปธรรม

การศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง แนวทางสร้างการรับรู้และการยอมรับการรับรองสมรรถนะ บุคลากรด้านการท่องเที่ยวในธุรกิจโรงแรม ภายใต้ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากร ด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals: MRA-TP) จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงมูลเหตุและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการรับรอง สมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงฯ ของผู้ประกอบการโรงแรม ซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญกลุ่มใหญ่ในการจ้างงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมถึงบุคลากรที่อยู่ในในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อให้ได้แนวทางสร้างการยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในธุรกิจโรงแรม เพื่อผลักดันภารกิจภายใต้ข้อตกลงฯ ของกรมการท่องเที่ยวให้เกิดผลสัมฤทธิ์ และนำไปสู่การยกระดับ คุณภาพการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อรับทราบสาเหตุที่ทำให้ยังไม่เกิดการรับรู้และการยอมรับการรับรองสมรรถนะ บุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงฯ ในธุรกิจโรงแรม

1.2.2 เพื่อรับทราบข้อมูลปัจจัยที่จะทำให้ผู้ประกอบการโรงแรมยอมรับการรับรอง สมรรถนะบุคลากรตามข้อตกลงฯ

1.2.3 เพื่อให้ได้แนวทางในการสร้างการยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากรตาม ข้อตกลงฯ

1.3 ขอบเขตการศึกษา วิธีการดำเนินการศึกษาและระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง แนวทางสร้างการรับรู้และการยอมรับการรับรองสมรรถนะ บุคลากรด้านการท่องเที่ยวในธุรกิจโรงแรม ภายใต้ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากร ด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals: MRA-TP) มีขอบเขตการศึกษา วิธีการดำเนินการศึกษาและระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตการศึกษา

1) กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้เก็บข้อมูลมูลเหตุและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการรับรอง สมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในธุรกิจโรงแรม ภายใต้ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติ บุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ได้แก่ บุคลากรในสถานประกอบการโรงแรมที่จดทะเบียนถูกต้อง ตามกฎหมาย จำนวน 40 คน และผู้ประกอบการหรือผู้บริหารในสถานประกอบการโรงแรมที่จดทะเบียน ถูกต้องตามกฎหมาย จำนวน 5 คน

2) ระยะเวลาดำเนินการ

6 สัปดาห์ ระหว่างเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2562

1.3.2 วิธีการดำเนินการศึกษาและระเบียบวิธีการศึกษา

1) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และ คำถามในการสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน รายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเชิงลักษณะ คือ ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงานใน โรงแรม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับ คุณสมบัตินักวิชาการด้านการท่องเที่ยวอาเซียน และมูลเหตุและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการรับรอง สมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงฯ ของธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย การรับรู้เกี่ยวกับ ข้อตกลงฯ และการยอมรับการรับรองฯ

โดยแบบสอบถามกำหนดระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ การรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงฯ ของธุรกิจโรงแรม ออกเป็น 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

สำคัญมากที่สุด	ระดับคะแนนเท่ากับ	5	คะแนน
สำคัญมาก	ระดับคะแนนเท่ากับ	4	คะแนน
สำคัญปานกลาง	ระดับคะแนนเท่ากับ	3	คะแนน
สำคัญน้อย	ระดับคะแนนเท่ากับ	2	คะแนน
สำคัญน้อยที่สุด	ระดับคะแนนเท่ากับ	1	คะแนน

2) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการศึกษาเชิงสำรวจโดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถาม เพื่อให้สามารถรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้อย่างทั่วถึง และการสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงลึก เพื่อนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และจัดทำเป็นข้อเสนอแนวทางการสร้างการรับรู้และการยอมรับ การรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในธุรกิจโรงแรม ภายใต้ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัตินักวิชาการด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

3) การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยหาค่าเฉลี่ย และแปลผลค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ นำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ตามระดับความสำคัญ 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.51–5.00	หมายถึง มีระดับความสำคัญมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.51–4.50	หมายถึง มีระดับความสำคัญมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.51–3.50	หมายถึง มีระดับความสำคัญปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.51–2.50	หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00–1.50	หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อยที่สุด

1.4 คำถามการศึกษา

1.4.1 ปัจจุบันผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholders) ในธุรกิจโรงแรมไทยมีการรับรู้เกี่ยวกับการรับรองสมรรถนะบุคลากรตามมาตรฐานอาเซียนอยู่ในระดับใด

1.4.2 ปัจจัยใดบ้างที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมไทยยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากรตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

1.4.3 ปัจจัยใดบ้างที่จะทำให้บุคลากรที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมเกิดการยอมรับการรับรองและเข้าสู่การรับรองสมรรถนะบุคลากรตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

1.5 สมมติฐานการศึกษา

1.5.1 ผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholders) ในธุรกิจโรงแรมไทยส่วนใหญ่ยังไม่มี การรับรู้เรื่อง การรับรองสมรรถนะบุคลากรตามมาตรฐานอาเซียน

1.5.2 การกำหนดมาตรการให้สิทธิประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมไทยยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากรตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

1.5.3 การได้รับค่าจ้างที่สูงขึ้นเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคลากรที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมเกิดการยอมรับการรับรองและเข้าสู่การรับรองสมรรถนะบุคลากรตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

1.6 ประโยชน์ของการศึกษา

กรมการท่องเที่ยว ในฐานะหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ได้ทราบข้อมูลสาเหตุและปัจจัยที่จะทำให้เกิดการรับรู้และการยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากรตามข้อตกลงฯ เพื่อนำมาจัดทำแนวทางที่เหมาะสมในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามข้อตกลงฯ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎี

2.1.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้ คือ ขบวนการที่เกิดขึ้นภายหลังจากที่สิ่งเร้ากระตุ้นการรู้สึกและถูกตีความ เป็นสิ่งที่มีความหมายโดยใช้ความรู้ ประสบการณ์และความเข้าใจของบุคคล

การรับรู้เป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ (Perception is learned) ดังนั้น ถ้าขาดการเรียนรู้ หรือประสบการณ์จะมีเพียงการรับสัมผัสเท่านั้น

พฤติกรรมกรรับรู้ เป็นกระบวนการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมที่ต่อเนื่องจากการรู้สึก สัมผัสรับรู้ เป็นกระบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามาในกระบวนการรู้สึก เมื่อเครื่องรับ หรืออวัยวะรับสัมผัสสัมผัสสิ่งเร้า เราจะเกิดความรู้สึกแล้วส่งความรู้สึกนั้นไปตีความ หรือแปล ความหมายกลายเป็นการรับรู้

การรับรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องประกอบด้วยกระบวนการที่สำคัญต่อไปนี้

- 1) การสัมผัส
- 2) ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้า
- 3) การแปลความหมายจากการสัมผัส
- 4) การใช้ความรู้เดิมหรือการใช้ประสบการณ์เพื่อแปลความหมาย

นอกจากการรับรู้เป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้แล้ว การรับรู้ยังเป็นสิ่งเลือกสรร (Perception is selective) การเลือกสรรการรับรู้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ประการ คือ องค์ประกอบ อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและองค์ประกอบอันเนื่องมาจากตัวบุคคล

1) องค์ประกอบอันเนื่องมาจากสิ่งเร้า ลักษณะของสิ่งเร้าที่ทำให้เรารับรู้ได้ทันที หรือเป็นสิ่งเร้าที่สามารถดึงดูดความสนใจได้เป็นอย่างดี ควรมีลักษณะต่อไปนี้

(1) ความเข้มและขนาด เช่น เสียงที่ดังทำให้เราเลือกรับรู้ได้ดีกว่าสิ่งเร้าที่มี ลักษณะตรงข้าม

(2) ความผิดแผกกัน เช่น ตัวหนังสือเอียงหรือขีดเส้นใต้ทำให้เราเลือกรับรู้ได้ มากกว่าธรรมดา

(3) การกระทำซ้ำ เป็นการย้ำทำ ทำให้รับรู้ได้ดีขึ้น

(4) การเคลื่อนไหว สิ่งเร้าที่เคลื่อนไหวจะดึงดูดการรับรู้ได้ดีกว่าสิ่งเร้าที่อยู่นิ่ง

(5) ความแปลกใหม่ ความสนใจของบุคคลเปลี่ยนได้ด้วยการเสนอสิ่งเร้าที่มี

ความแปลกใหม่

(6) การใช้อิทธิพลทางสังคม เป็นการใช้สิ่งของหรือบุคคลที่มีอิทธิพลทาง สังคมกระตุ้นให้เกิดความสนใจ

2) องค์ประกอบอันเนื่องมาจากตัวบุคคล ประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ

(1) องค์ประกอบทางด้านสรีระ เนื่องจากอวัยวะรับสัมผัสของแต่ละคนมีความสามารถจำกัดไม่สามารถที่จะตอบสนองสิ่งเร้าทุกชนิดได้ นอกจากนั้นสภาพร่างกายก็มีผลต่อสมรรถภาพการรับสัมผัส รวมทั้งอิทธิพลจากสารเคมีสามารถทำให้สมรรถภาพในการรับรู้เปลี่ยนไปได้

(2) องค์ประกอบทางด้านจิตวิทยาที่กระตุ้นให้เกิดการรับรู้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ได้แก่ ความสนใจ ความคาดหวัง ความต้องการ และการเห็นคุณค่า

2.1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ

การยอมรับ หมายถึง กระบวนการทางจิตใจของบุคคลแต่ละคนที่เริ่มต้นตั้งแต่การรับรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมหรือสิ่งใหม่หนึ่ง ๆ ไปจนถึงการยอมรับเอานวัตกรรมหรือสิ่งใหม่นั้น ๆ ไปใช้อย่างเปิดเผย

2.1.2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ

Roger (1968 อ้างถึงใน เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล, 2554) ได้แบ่งกระบวนการยอมรับนวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1) ขั้นของการรับรู้ หรือขั้นของการทราบข่าว (Awareness Stage) เป็นขั้นที่ทราบว่าสิ่งใหม่ ๆ เกิดขึ้น แหล่งที่ทราบข่าวจะมาจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จากพ่อแม่ ญาติ พี่น้อง เพื่อนฝูง และสื่อต่าง ๆ ขั้นรับรู้เป็นขั้นที่บุคคลได้รับรู้ว่ามีแนวคิดหรือนวัตกรรม แต่ยังไม่มีความรู้สึกซึ่งเกี่ยวกับเนื้อหาและรายละเอียดต่าง ๆ

การรับรู้ที่สำคัญที่เกี่ยวกับกระบวนการยอมรับ ได้แก่ การรับรู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความสนใจที่จะศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นเพิ่มเติมหรือการรับรู้ที่จะนำไปสู่ขั้นต่อไปของกระบวนการยอมรับ เพราะการรับรู้แต่ละครั้งไม่จำเป็นจะต้องมีกระบวนการยอมรับขั้นอื่น ๆ ตามมาเสมอไป การรับรู้เรื่องที่ตรงปัญหาความต้องการของประชากรหรือเป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นประโยชน์ที่ตามมาได้อย่างเด่นชัด (Perceived Advantage) ย่อมจะกระตุ้นให้เกิดความสนใจได้ง่ายกว่าการรับรู้ในเรื่องทั่ว ๆ ไป

2) ขั้นของความสนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นที่ผู้ที่จะรับสิ่งใหม่ได้สนใจในรายละเอียดอย่างมาก และคิดว่าสิ่งใหม่นี้คงจะเป็นประโยชน์จึงเข้าไปศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ จากผู้นำ หรือจากหลักฐาน จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใหม่ ในขั้นนี้จะเกิดความสนใจที่จะศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม แต่ยังไม่มีการประเมินนวัตกรรมเข้ากับสถานการณ์ที่แท้จริงของแต่ละบุคคลเพียงแต่ต้องการความรู้เพิ่ม ฉะนั้นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้ (Cognitive or Knowing) เกี่ยวกับนวัตกรรม การแสวงหาข้อมูลในขั้นนี้มีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนมากกว่าขั้นที่ 1 การเพิ่มความรู้ยิ่งทำได้มากเท่าใด ความรู้สึกว่าจะต้องเสี่ยงจะลดลงมากเท่านั้น ซึ่งจะมีผลต่อขั้นประเมินที่กำลังจะตามมาด้วย ความรู้สึกยังขึ้นอยู่กับจิตลักษณะบางประการของประชากร เป็นต้นว่า ความทันสมัย การชอบเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และปทัสฐานของระบบสังคม (Social System Norms) ที่ทันสมัยมีระบบสื่อสารมวลชนที่ดีและเปิดโอกาสให้สิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ เข้าสู่ชุมชนเพื่อจะช่วยเหลือกระตุ้นการแสวงหาความรู้ในขั้นนี้ได้เป็นอย่างดี

3) ขั้นของการประเมินผลหรือประเมินค่า (Evaluation Stage) เป็นขั้นของการตัดสินใจในการคิดว่าสิ่งใหม่นั้นดีเพียงไร มีอะไรเป็นผลดีและผลเสียบ้าง บุคคลใช้

ความสามารถทางสมองเพื่อจะประเมินนวัตกรรมเข้ากับนวัตกรรมของตนขั้นนี้เป็นการทดลองในระดับความคิด (Mental Trial) ถ้าประชากรมีความรู้สึกว่าการนวัตกรรมมีคุณค่าและมีประโยชน์ก็จะลงมือทดลองทำดูในขั้นที่ 4 ซึ่งเป็นการทดลองในภาคปฏิบัติ

ประชากรแต่ละคนย่อมมีความไม่แน่ใจในผลที่จะได้รับจากนวัตกรรม เขาจะมีความรู้สึกว่าจะต้องเสี่ยง เนื่องจากความไม่รู้จักและไม่เคยมีประสบการณ์ขั้นนี้ประชากรต้องการแรงกระตุ้นจากเพื่อนหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ความสำคัญของขั้นนี้ คือการสร้างความรู้สึก (Affective) ที่ดีต่อนวัตกรรม ฉะนั้นความรู้และข้อมูลต่าง ๆ ในขั้นที่ 2 จะเป็นรากฐานสำคัญที่ทำให้ขั้นนี้ประสบผลสำเร็จและต่อเนื่องไปยังกระบวนการในขั้นที่ 4

4) ขั้นของการทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นสำคัญที่ได้ตัดสินใจลงไปว่าจะพิจารณาทดลองถ้าได้ผลดีก็จะนำไปปฏิบัติจริง ๆ ต่อไป เป็นขั้นที่ได้ลงมือทดลองทำดูเพียงบางส่วนในสถานการณ์จริงของเขาเอง เป็นการย้ำความไม่แน่ใจว่าผลจะดีจริงอย่างที่เขาคิดในการประเมินหรือไม่ ความรู้เกี่ยวกับวิธีทำ (How to Knowledge) จึงมีความสำคัญมากในขั้นนี้ ตัวแปรทางเศรษฐกิจจะสามารถอธิบายได้ดีกว่าตัวแปรอื่น ๆ ฉะนั้นการดำเนินงานทดลองต้องระมัดระวังให้ถูกต้องอย่างถูกหลักวิชา เพื่อให้ผลงานที่ได้มีประสิทธิภาพมากพอที่จะเกิดเป็นแรงจูงใจที่จะยอมรับในโอกาสต่อมา

5) ขั้นการยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นที่ตัดสินใจว่าจะยอมรับสิ่งใหม่ หรือมีการประเมินผลมาก่อนแล้วจะตกลงใจว่าจะยอมรับหรือไม่ ระยะเวลาที่ใช้เวลาบ้างในการรับสิ่งใหม่ เป็นขั้นสุดท้ายของกระบวนการยอมรับเอาสิ่งใหม่ไปใช้อย่างเต็มที่ ไม่ใช่ทำเพียงเล็กน้อยเหมือนในขั้นทดลองขั้นนี้เกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavior) ความสำคัญของขั้นนี้อย่างหนึ่งคือเป็นการพิจารณาผลการทดลองในขั้นที่ 4

Roger (1962 อ้างถึงใน เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล, 2554) ได้แบ่งโครงสร้างการยอมรับออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ สิ่งที่มีอยู่เดิม (Antecedents) กระบวนการ (Process) และผล (Results)

1) สิ่งที่มีอยู่เดิม (Antecedents)

ในส่วนนี้ คือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรซึ่งมีอยู่เดิมก่อนการเผยแพร่ นวัตกรรมแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

(1) ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล ได้แก่ ทักษะคติ ค่านิยม ความเชื่อมั่น ความสามารถทางสมอง ทักษะความคิดรวบยอด สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ฯลฯ ตลอดจนการติดต่อกับโลกภายนอกและการเป็นผู้นำทางความคิด ซึ่ง Rogers เชื่อว่ามีผลทำให้เกิดความแตกต่างในการยอมรับ

(2) การรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปทัสถานของระบบสังคมในด้านความไวในการยอมรับ การได้มีโอกาสติดต่อกับบุคคลอื่นในวงสังคมอื่น ๆ ความรู้สึกว่าการนวัตกรรม บรรทัดฐานของสังคม นับเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในขณะเดียวกันก็อาจเป็นอุปสรรคต่อการยอมรับได้

2) กระบวนการ (Process)

ส่วนนี้กล่าวถึงการพัฒนาด้านความคิดตั้งแต่การรับรู้ความสนใจ ประเมินค่าและทดลอง จนถึงการยอมรับ ซึ่งเป็นขั้นสุดท้ายของกระบวนการ สิ่งสำคัญที่ช่วยกระตุ้นให้กระบวนการนี้ดำเนินไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ หรือยับยั้งให้ช้าลงและมีผลในทางตรงข้ามนั้นมีหลายอย่าง เช่น ส่วนที่เกี่ยวกับตัวของบุคคลคนนั้นเอง แหล่งให้ความรู้ การรับรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของวิทยาการแผนใหม่ ได้แก่ ประโยชน์ ความซับซ้อน ความสอดคล้องกับวิธีการที่ทำอยู่เดิม ผลผลิตสูงกว่าเดิม และสามารถทดลองดูได้

3) ผล (Results)

ผลของนวัตกรรมเป็นองค์ประกอบสุดท้ายของการเปลี่ยนแปลงสังคมที่เกิดขึ้นหลังจากมีสิ่งประดิษฐ์คือ การเผยแพร่ นวัตกรรม และผ่านกระบวนการยอมรับ นวัตกรรมไปจนถึงขั้นการยืนยัน ได้แก่ การยอมรับ (Adoption) หรือเลิกใช้นวัตกรรม (Discontinue) ส่วนผลที่เกิดขึ้นเป็นไปในทางด้านบวกหรือทางด้านลบขึ้นอยู่กับวิธีการที่นวัตกรรมสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ดีเพียงใด ผลที่เกิดจากนวัตกรรมอาจก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ง่าย ชัดเจนหรือเป็นไปได้โดยทางอ้อมแฝงอยู่โดยที่สมาชิกในสังคมไม่อาจทราบถึงผลได้ชัดเจน ระยะเวลาที่เกิดผลนวัตกรรมจะเห็นได้ช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับประเภทของสมาชิกสังคม และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรม

Roger (1971 อ้างถึงใน เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล, 2554) ได้กล่าวถึงกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมมี 4 ขั้นตอนใหญ่ ๆ ดังนี้คือ

1) ขั้นรับรู้ เริ่มจากการที่บุคคลทราบถึงนวัตกรรมและพอเข้าใจถึงหน้าที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดความตื่นตัว นับเป็นความรู้ที่ช่วยส่งเสริมส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมได้ ถ้าหากได้มีความรู้ถึงสิ่งจำเป็นในการใช้นวัตกรรมได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมโดยละเอียดมากยิ่งขึ้นตามความยุ่งยากสลับซับซ้อนของนวัตกรรมนั้น ๆ อีกทั้งการมีความรู้เกี่ยวกับหลักการ เช่น การมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบสปีพันธุ์ของมนุษย์ช่วยทำให้เข้าใจวิธีการคุมกำเนิดดียิ่งขึ้น นอกจากนี้การที่บุคคลมีทัศนคติและความเชื่อเกี่ยวกับนวัตกรรมเป็นสิ่งสำคัญต่อกระบวนการยอมรับนวัตกรรมได้ กล่าวคือถ้าหากเห็นว่านวัตกรรมนั้นไม่เกี่ยวข้องหรือมีประโยชน์ต่อตนแล้ว ความคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นจะหยุดอยู่แค่ขั้นความรู้เท่านั้น การรับทราบนวัตกรรมเร็วหรือช้าก็เป็นการยอมรับนวัตกรรมส่วนหนึ่ง ทั้งนี้การที่บุคคลได้รับการศึกษาสูงอยู่ในสถานะของสังคมสูง การได้มีโอกาสรับการติดต่อคนภายนอกสังคมมากกว่าช่วยทำให้มีโอกาสได้รับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม การยอมรับนวัตกรรมจะเกิดได้ง่ายและรวดเร็วกว่าบุคคลอื่น ๆ

2) ขั้นสนใจ บุคคลมีความรู้สึกผูกพันกับนวัตกรรมมากขึ้นโดยการแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติมด้วยวิธีการต่าง ๆ กันเพื่อนำมาสนับสนุนทัศนคติและความเชื่อของตนที่มีต่อนวัตกรรม เช่น การได้พบปะเพื่อนที่มีคุณลักษณะเหมือน ๆ กันช่วยทำให้ได้ข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น ประกอบกับการพิจารณาถึงผลดีผลเสียของการใช้นวัตกรรม เช่น เรื่องความเข้ากันได้ ความยุ่งยากสลับซับซ้อน และการสามารถสังเกตเห็นผลของนวัตกรรมได้ เป็นต้น

3) ขั้นตัดสินใจ เป็นการตัดสินใจเลือกได้เพียงทางเดียวเท่านั้น คือ การยอมรับนวัตกรรมหรือการปฏิเสธนวัตกรรม โอกาสที่บุคคลจะตัดสินใจเลือกยอมรับนวัตกรรมใด ๆ

เพิ่มมากขึ้นถ้าหากได้มีการทดลองใช้นวัตกรรม ถึงแม้จะเป็นการทดลองเพียงส่วนย่อย ๆ ก็ตาม หรือจากการเห็นผลที่ผู้อื่นทดลองนวัตกรรม

4) **ยืนยัน** หลังจากที่บุคคลยอมรับนวัตกรรมแล้วเพื่อให้เป็นการยืนยัน หรือสนับสนุนในการตัดสินใจของตนเอง จึงเกิดการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นเพิ่มเติม การได้รับข่าวสารที่ดีเกี่ยวกับนวัตกรรมในภายหลังเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ ความเชื่อ และทัศนคติที่ดีต่อนวัตกรรมทำให้การยอมรับนวัตกรรมเป็นไปด้วยดี ในทำนองเดียวกันถ้าหากข่าวสาร ที่ผู้ใช้นวัตกรรมได้รับภายหลังชี้ให้เห็นถึงความไม่เหมาะสม ไม่เกิดผลดีไปกว่าสิ่งที่เคยใช้แต่เดิมใช้แล้ว เกิดผลเสียเป็นสาเหตุที่ทำให้เลิกการยอมรับนวัตกรรมได้ รวมไปถึงการเปลี่ยนไปใช้นวัตกรรมใหม่ที่เห็นว่าดีกว่าเดิม

2.1.2.2 องค์ประกอบของการยอมรับ

Rogers and Shoemaker (1971 อ้างถึงใน เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล, 2554) ได้อธิบายองค์ประกอบของการยอมรับ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1) **คุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการยอมรับมี 5 ประการ**

(1) **ความได้เปรียบเชิงเทียบ (Relative advantage)** หมายถึง การที่ผู้ได้รับนวัตกรรมรู้สึกหรือคิดว่านวัตกรรมนั้นดีกว่ามีประโยชน์กว่าความคิดเก่าสิ่งเก่า หรือวิธีปฏิบัติเดิม

(2) **ความเข้ากันได้หรือความไปกันได้ (Compatibility)** คือ การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกหรือคิดว่านวัตกรรมนั้นไปด้วยกันได้หรือเข้ากันได้กับค่านิยมประสพการณ์ในอดีตจนความต้องการของผู้รับความคิดใหม่ วิธีปฏิบัติใหม่ หรือสิ่งใหม่เข้ากับค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม นวัตกรรมที่ไม่สอดคล้องถูกยอมรับได้ช้ากว่านวัตกรรมที่เข้ากับสิ่งต่าง ๆ ได้ดี

(3) **ความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity)** คือ การที่ผู้รับนวัตกรรมเห็นหรือรู้สึกว่านวัตกรรมนั้นยากแก่การเข้าใจและนำไปใช้ หากยุ่งยากมากก็ยากแก่การยอมรับ

(4) **ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ (Trainability)** คือ ผู้รับนวัตกรรมสามารถนำนวัตกรรมไปทดลองใช้ในปริมาณเล็ก ๆ จะถูกยอมรับได้เร็วกว่านวัตกรรมที่ไม่สามารถแบ่งเป็นส่วนเล็ก ๆ ได้

(5) **ความสามารถในการสังเกตได้ (Observability)** คือ ผลของนวัตกรรมเป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นได้โดยสมาชิกภายในระบบของสังคม ยิ่งมองเห็นได้ง่ายเพียงใด นวัตกรรมนั้นก็ยิ่งจะได้รับการยอมรับมากเพียงนั้น

2) **โครงสร้างทางสังคม (Social Structure)** เกิดขึ้นจากสมาชิกของสังคมมีฐานะหรือตำแหน่งทางสังคมแตกต่างกันโครงสร้างของสังคมสามารถส่งเสริมหรือขัดขวางการยอมรับของสมาชิกภายในสังคมโดยอิทธิพลของสิ่งที่เรียกว่าอิทธิพลของระบบ ซึ่งหมายถึง บรรทัดฐานหรือสถานภาพของสังคม ชั้นของสังคม และสิ่งอื่น ๆ ในระบบสังคมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในระบบสังคมและมีความสำคัญต่อความเร็วหรือความล่าช้าในการยอมรับนวัตกรรม

3) บรรทัดฐานของระบบสังคม คือ แบบอย่างของพฤติกรรมที่เป็นที่ยอมรับของสมาชิกภายในระบบสังคมและเป็นเครื่องกำหนดขอบเขตพฤติกรรมของสมาชิกภายในสังคมบรรทัดฐานของสังคมที่มีผลต่อการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม มี 2 ประเภท คือ บรรทัดฐานตามประเพณีและบรรทัดฐานตามแบบทันสมัย บุคคลที่อยู่ในสังคมที่มีบรรทัดฐานแบบทันสมัยจะมีทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลง และแนวโน้มที่จะยอมรับนวัตกรรมได้เร็วกว่าที่มีอยู่ในสังคมที่มีบรรทัดฐานแบบประเพณี

ดังนั้น ทฤษฎีการยอมรับแสดงให้เห็นถึงการยอมรับสิ่งใหม่ ซึ่งเป็นสัญลักษณ์ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมเป็นการพิจารณาถึงลักษณะหรือบุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มในชุมชนที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคม

2.1.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย คือ ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ นักจิตวิทยาเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการที่ซับซ้อนอยู่ 5 ประการ ซึ่งสามารถจัดลำดับขั้นตอนความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้

- 1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)
- 2) ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Safety and Security Needs)
- 3) ความต้องการด้านสังคม (Social Needs)
- 4) ความต้องการด้านการยกย่อง (Esteem Needs)
- 5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs)

ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์มีการเรียงลำดับชั้นความต้องการที่อยู่ในขั้นต่ำที่สุดจะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อนบุคคลจึงจะสามารถผ่านพ้นไปสู่ชั้นความต้องการที่อยู่ในขั้นสูงขึ้นตามลำดับ ดังจะอธิบายโดยละเอียด ดังนี้

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้ชัดที่สุด เนื่องจากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิตและเกี่ยวพันโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกาย ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม อากาศ ที่อยู่อาศัย การพักผ่อนนอนหลับ ความอบอุ่น เป็นต้น ซึ่งความพึงพอใจที่ได้รับในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่า แต่ถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการขั้นพื้นฐานก็จะไม่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น เช่น คนที่อดอยากหิวโหยจะต้องการอาหารมากกว่าที่จะได้รับความสำเร็จในหน้าที่การงาน

2) ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Safety and Security Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (Safety or Security) มาสโลว์กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็ก เนื่องจากทารกและเด็กเล็กต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่น

3) ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) คือ ความต้องการความเป็นมิตร ความรัก การเป็นส่วนหนึ่งในสังคม การต้องการการยอมรับจากผู้อื่น

4) ความต้องการด้านการยกย่อง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการขั้นที่ 3 หรือความต้องการด้านสังคมทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจแล้ว ความต้องการในขั้นต่อไปก็จะมาแทนที่ กล่าวคือมนุษย์ต้องการได้รับความนับถือยกย่อง โดยแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) และความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from Other)

– ความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่น และมีความอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่ามีคุณค่าและมีความสามารถประสบความสำเร็จในการกิจต่าง ๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง

– ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from Other) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียง เป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ยอมรับนับถือ มีความต้องการที่จะได้รับการยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำ ซึ่งทำให้รู้สึกว่าคุณค่าความสามารถของเขาได้รับการยกย่องจากผู้อื่น

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อน ๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการความสำเร็จในชีวิตอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น มาสโลว์อธิบายความต้องการความสำเร็จในชีวิตว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่างซึ่งบุคคลจะได้รับอย่างเหมาะสม บุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพ และมีความปรารถนาที่จะพัฒนาปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น

2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัตินักวิชาชีพ (Mutual Recognition Arrangement)

MRA (Mutual Recognition Arrangement) คือ ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัตินักวิชาชีพ ซึ่งเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับการแสวงหาจุดยอมรับร่วมกันเรื่องคุณสมบัติของพนักงานด้านบริการ โดยเฉพาะในกลุ่มที่เป็นนักวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร สถาปนิก นักบัญชี เป็นต้น วัตถุประสงค์ของข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัตินักวิชาชีพ

1) เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพในประเทศสมาชิกอาเซียน

2) เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practices) ในการสอนและฝึกอบรมบุคลากร โดยใช้สมรรถนะเป็นหลัก (Competency-based) ทั้งนี้เพื่อร่วมมือและเสริมสร้างความสามารถในหมู่สมาชิกอาเซียน ช่วยยกระดับมาตรฐานและการลดช่องว่างความแตกต่างของบุคลากร

สำหรับคุณสมบัติที่ประเทศสมาชิกหาจุดตกลงยอมรับร่วมกันก็คือ เรื่องการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน ซึ่งทั้งหมดล้วนเป็นเงื่อนไขในการได้รับอนุญาตให้ทำงานในประเทศหนึ่ง ๆ จากวัตถุประสงค์หลักของข้อตกลง MRA นี้คือ การช่วยให้นักวิชาชีพอาเซียนสามารถเคลื่อนย้ายเข้าไปทำงานในประเทศอาเซียนอื่นได้สะดวกมากขึ้น สามารถยื่นคำขอใบอนุญาต โดยไม่เสียเวลาตรวจสอบคุณสมบัติซ้ำ ทั้งนี้ผู้ประกอบการวิชาชีพยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของ

ประเทศที่เข้าไปทำงาน เช่น การสอบ การขึ้นทะเบียน การขอใบอนุญาตทำงาน เป็นต้น ตัวอย่างเช่น นาย ก เป็นวิศวกรไทย จบปริญญาตรีด้านวิศวกรรมศาสตร์ ทำงานมาแล้ว 7 ปี และได้รับใบประกอบวิชาชีพวิศวกรรมในประเทศไทยแล้ว ตาม MRA อาเซียนเกี่ยวกับอาชีพวิศวกร นาย ก สามารถไปขอขึ้นทะเบียนเป็นวิศวกรวิชาชีพอาเซียนได้เพื่อจะได้ไปสมัครกับสภาวิศวกรของประเทศอาเซียนอื่น (เช่น อาจเป็นสิงคโปร์) เพื่อเข้าทำงานเป็นวิศวกรต่างดาว แต่ นาย ก ก็ยังจำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบภายในของประเทศนั้น (เช่น หากสิงคโปร์กำหนดว่าต้องมีใบอนุญาตวิชาชีพวิศวกร นาย ก ก็ต้องสอบใบอนุญาตให้ได้ก่อน) ดังนั้น จะเห็นว่าข้อตกลง MRA จะช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบวิชาชีพในประเทศสมาชิกอาเซียนให้สามารถมีโอกาสไปทำงานประเทศอื่น ๆ ภายในกลุ่มอาเซียนที่ได้ผลตอบแทนมากกว่าได้ง่ายขึ้น เพราะ MRA นั้น ได้ช่วยลดขั้นตอนการตรวจสอบและรับรองวุฒิการศึกษาหรือความรู้ทางวิชาชีพนั้น ๆ ให้แล้ว ส่วนประโยชน์ที่จะตกอยู่กับประชาชนธรรมดาทั่วไป คือ โอกาสที่เพิ่มมากขึ้นในการได้รับบริการจากนักวิชาชีพที่มีความสามารถจากชาติอาเซียนอื่นที่อาจจะเข้ามาทำงานในประเทศเพิ่มมากขึ้นโดยไม่ต้องเสียค่าเดินทางไกล ๆ เพื่อขอรับบริการ ส่วนนักวิชาชีพในประเทศนั้นหากกลัวการถูกแย่งงานจากนักวิชาชีพอาเซียนอื่น ๆ ก็จำเป็นที่จะต้องกระตุ้นเพิ่มพูนศักยภาพตนเอง ซึ่งประโยชน์จากการยกระดับความสามารถนี้ก็ตกอยู่กับผู้บริโภคอีกเช่นกัน

ปัจจุบันประเทศสมาชิกอาเซียนได้ลงนามในข้อตกลง MRA ของวิชาชีพต่าง ๆ จำนวน 8 วิชาชีพ ดังนี้

- 1) ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติสาขาวิชาชีพแพทย์ของอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Medical Practitioners)
- 2) ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติสาขาวิชาชีพทันตแพทย์ของอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Dental Practitioners)
- 3) ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติสาขาวิชาชีพการพยาบาลของอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Nursing Services)
- 4) ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติสาขาวิศวกรรมของอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Engineering Services)
- 5) ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติสาขาสถาปัตยกรรมของอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Architectural Services)
- 6) ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติสาขาการสำรวจของอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Surveying Qualifications)
- 7) ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติสาขาบัญชีของอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Accountancy Services)
- 8) ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals–ASEAN MRA on TP) ทั้งนี้ MRA สำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวมีความแตกต่างจาก MRA 7 วิชาชีพ เนื่องจากการเป็นวิชาชีพต้องประกอบด้วย องค์ความรู้ มีความเชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ และเป็นอาชีพที่อาจกระทบสิทธิ ชีวิต ร่างกายของผู้อื่น เพราะฉะนั้นวิชาชีพจึงต้องได้รับอนุญาตตามกฎหมายจึงสามารถ

ประกอบอาชีพนั้นได้ เช่น แพทย์ วิศวกร เป็นต้น ดังนั้นอาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน 32 ตำแหน่งงาน จึงมีสถานะเป็นอาชีพ

2.2.2 วัตถุประสงค์และสาระสำคัญของข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals–ASEAN MRA on TP)

ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งประเทศไทยได้ลงนามในข้อตกลงฯ ไปเมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2555 มีจุดมุ่งหมายที่จะอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรด้านการท่องเที่ยวระหว่างประเทศสมาชิกตามนโยบายของอาเซียน เนื่องจากแต่ละประเทศต่างมีมาตรฐาน การรับรองคุณวุฒิ และกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ประกอบการวิชาชีพท่องเที่ยวที่แตกต่างกันไป จึงจำเป็นต้องจัดทำข้อตกลงยอมรับร่วมเพื่อให้มีการเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้ประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยวให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งภูมิภาค เพื่อความสะดวกในการหางานทำหรือเคลื่อนย้ายบุคลากรระหว่างประเทศ เช่น บุคลากรด้านการท่องเที่ยวชาวไทยที่ผ่านการประเมินสมรรถนะอาเซียน และมีชื่ออยู่ในระบบทะเบียนของอาเซียน ก็สามารถหางานทำในประเทศสิงคโปร์ได้ตามคุณสมบัติในสาขาของตน โดยสรุป อาจกล่าวได้ว่าข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนจัดทำขึ้นเพื่อ

1) แก้ปัญหาความไม่สมดุลระหว่างอุปสงค์อุปทานในตลาดแรงงานภาคธุรกิจท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน

2) สร้างกลไกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่มีทักษะและได้รับการรับรองคุณวุฒิระหว่างประเทศสมาชิกอย่างเสรี

โดยมีวัตถุประสงค์หลักดังนี้

1) อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรด้านการท่องเที่ยวระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน

2) ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการจัดการเรียนการสอนและการฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวโดยเน้นสมรรถนะ

3) ส่งเสริมให้เกิดการร่วมมือและเสริมสร้างศักยภาพระหว่างประเทศสมาชิก

ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on TP) กำหนดให้ประเทศสมาชิกพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ โดยใช้คุณสมบัติ การศึกษา การฝึกอบรม และหรือ ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรองมาตรฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวแห่งอาเซียนโดยสำนักเลขาธิการอาเซียนได้จัดทำหลักสูตรสมรรถนะมาตรฐานอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professional: ACCSTP) ใน 2 สาขา 6 แผนก 32 ตำแหน่งงาน ประกอบด้วย

1) สาขาที่พัก (Hotel Services) ประกอบด้วย 4 แผนก 23 ตำแหน่งงาน

1.1) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ได้แก่

1.1.1) ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

1.1.2) ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager)

1.1.3) ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor)

- 1.1. 4) พนักงานซักรีด (Laundry Attendant)
- 1.1.5) พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)
- 1.1.6) พนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner)
- 1.2) แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ได้แก่
 - 1.2.1) ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager)
 - 1.2.2) ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ (Front Office Supervisor)
 - 1.2.3) พนักงานต้อนรับ (Receptionist)
 - 1.2.4) พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)
 - 1.2.5) พนักงานยกกระเป๋า (Bell Boy)
- 1.3) แผนกประกอบอาหาร (Food Production)
 - 1.3.1) หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef)
 - 1.3.2) พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie)
 - 1.3.3) พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)
 - 1.3.4) ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)
 - 1.3.5) ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)
 - 1.3.6) งานขนมปัง (Baker)
 - 1.3.7) งานเนื้อ (Butcher)
- 1.4) แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)
 - 1.4.1) ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director)
 - 1.4.2) ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Outlet Manager)
 - 1.4.3) หัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter)
 - 1.4.4) พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)
 - 1.4.5) พนักงานบริการ (Waiter)
- 2) สาขาการเดินทาง (Travel Services) ประกอบด้วย 2 แผนก 9 ตำแหน่งงาน
 - 2.1) แผนกธุรกิจท่องเที่ยว (Travel Agencies)
 - 2.1.1) ผู้จัดการทั่วไป (General Manager)
 - 2.1.2) ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)
 - 2.1.3) หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant)
 - 2.1.4) ผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant)
 - 2.2) แผนกปฏิบัติการธุรกิจท่องเที่ยว (Tour Operation)
 - 2.2.1) ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager)
 - 2.2.2) ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager)
 - 2.2.3) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager)
 - 2.2.4) ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)
 - 2.2.5) ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager)

2.2.3 กลไกหลักภายใต้ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals- ASEAN MRA on TP)

การเตรียมการรองรับด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน จำเป็นต้องมีการกำหนดคุณสมบัติในแต่ละตำแหน่งงานให้มีมาตรฐานเดียวกันและต้องมีหน่วยงานในระดับชาติที่รับผิดชอบดำเนินงานตาม MRA เพื่อดูแล กำกับ ประเมินรับรองและลงทะเบียน ตลอดจนมีหน่วยงานกำกับระดับภูมิภาค ดังนั้นในข้อตกลง MRA ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวแห่งอาเซียนจึงกำหนดโครงสร้างภายในของประเทศสมาชิกที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการรับรองสมรรถนะและมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวได้จัดตั้งและปฏิบัติงานได้ โครงสร้างดังกล่าว ได้แก่

2.2.3.1 คณะกรรมการวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ (National Tourism Professional Board: NTPB) เป็นคณะกรรมการระดับชาติที่สมาชิกแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียนจัดตั้งขึ้น โดยประกอบด้วยผู้แทนจากภาครัฐ ภาคเอกชน นักวิชาการ และผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจท่องเที่ยว โดยมีทำหน้าที่ ดังนี้

1) สร้างเสริมความรู้ความเข้าใจและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ MRA ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องในประเทศ

2) พัฒนา กำกับ ติดตามผลการยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวตามที่กำหนดไว้ในสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) และหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (Common ASEAN Tourism Curriculum: CATC)

3) อำนวยความสะดวกให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์ กระบวนการพิจารณา จัดทำคู่มือและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อตกลง MRA ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

4) รายงานผลการดำเนินงานของคณะกรรมการระดับชาติแก่องค์กรท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN National Tourism Organizations: ASEAN NTOs) ซึ่งเป็นองค์กรที่ประกอบด้วยตัวแทนจากรัฐบาลประเทศต่าง ๆ ในอาเซียน ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบภาคท่องเที่ยวของประเทศสมาชิกอาเซียน

5) สร้างและพัฒนาเครื่องมือที่จำเป็นต่อการดำเนินการตามข้อตกลง MRA ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

6) อำนวยความสะดวกให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practices) ในการพัฒนาภาคท่องเที่ยวโดยมีความมุ่งหวังในการปรับให้สอดคล้องกันและเป็นไปในแนวทางเดียวกับมาตรฐานและหลักสูตรของอาชีพท่องเที่ยวในระดับภูมิภาค และหรือระหว่างประเทศ

7) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจาก ASEAN NTOs ในอนาคต

2.2.3.2 คณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยว (Tourism Professional Certification Board: TPCB) เป็นคณะกรรมการที่ประเทศสมาชิกแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียนจะต้องจัดตั้งขึ้น เพื่อทำหน้าที่ดังนี้

1) ทำหน้าที่ประเมินคุณสมบัติและหรือสมรรถนะของผู้ประกอบการ อาชีพด้านการท่องเที่ยวตามที่กำหนดไว้ใน ACCSTP

2) ออกใบรับรองให้แก่ผู้ประกอบการอาชีพด้านการท่องเที่ยวที่มีคุณสมบัติ และหรือสมรรถนะผ่านเกณฑ์มาตรฐานตาม ACCSTP

3) พัฒนาและดูแลระบบฐานข้อมูล (Web-based) การขึ้นทะเบียน ผู้ได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพแห่งอาเซียนและฐานข้อมูลตำแหน่งว่างในสาขาบริการท่องเที่ยว (ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)

4) ทำหน้าที่แจ้งต่อคณะกรรมการวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ (NTPB) เกี่ยวกับข้อมูลทะเบียนการยกเลิกใบรับรองแก่บุคลากรที่เคยมีคุณสมบัติผ่านการรับรองมาตรฐาน วิชาชีพท่องเที่ยว แต่ละเมตาระเบียบปฏิบัติเชิงเทคนิคในวิชาชีพหรือจรรยาบรรณมาตรฐานของวิชาชีพ

2.2.3.3 คณะกรรมการกำกับดูแลบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Tourism Professional Monitoring Committee: ATPMC) เป็นคณะกรรมการระดับอาเซียน ที่ประกอบด้วยผู้แทนจาก ASEAN NTOs และ NTPBs โดยคณะกรรมการชุดนี้มีหน้าที่ ดังนี้

1) สร้างเสริมความรู้ความเข้าใจและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ MRA ให้แก่ผู้ประกอบการอาชีพด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน

2) ส่งเสริม พัฒนา กำกับ ติดตามผลการยกระดับสมรรถนะบุคลากร วิชาชีพท่องเที่ยวตามที่กำหนดไว้ในสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบอาชีพด้าน การท่องเที่ยว (ACCSTP) และหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (CATC)

3) ทำหน้าที่แจ้งต่อคณะกรรมการรับรองมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยว (TPCB) ของประเทศสมาชิกอาเซียนเมื่อได้รับข้อมูลการยกเลิกใบรับรองแก่บุคลากรที่เคยมีคุณสมบัติ ผ่านการรับรองมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยว แต่ละเมตาระเบียบปฏิบัติเชิงเทคนิคในวิชาชีพหรือ จรรยาบรรณมาตรฐานของวิชาชีพ

4) อำนวยความสะดวกให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ กระบวนการพิจารณา จัดทำคู่มือ และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อตกลง MRA ของ บุคลากรด้านการท่องเที่ยว

5) รายงานผลการดำเนินงานของ ATPMC ต่อ ASEAN NTOs

6) สร้างและพัฒนาเครื่องมือที่จำเป็นต่อการดำเนินการตามข้อตกลง MRA ของบุคลากรอาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

7) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจาก ASEAN NTOs ในอนาคต

2.2.3.4 ระบบทะเบียนบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของอาเซียน เป็นระบบ ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลของผู้ประกอบการอาชีพด้านการท่องเที่ยวในประเทศสมาชิก ที่ได้รับการรับรองคุณสมบัติผู้ประกอบการอาชีพด้านการท่องเที่ยว ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการจับคู่งาน ระหว่างผู้ประกอบการและผู้ประกอบการอาชีพด้านการท่องเที่ยว

2.2.3.5 บุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน หมายถึง บุคคลซึ่งถือสัญชาติของ ประเทศสมาชิกอาเซียนประเทศใดประเทศหนึ่งที่ได้รับการรับรองคุณสมบัติผู้ประกอบการอาชีพด้าน การท่องเที่ยวจากคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยวของประเทศนั้น ๆ

2.2.3.6 มาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับสมรรถนะขั้นพื้นฐานขั้นต่ำของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวทั้งในสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว จัดทำขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อยกระดับการบริการในภาคธุรกิจท่องเที่ยวและเอื้อต่อการพัฒนาข้อตกลงยอมรับร่วมระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน

2.2.3.7 หลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน หมายถึง หลักสูตรสำหรับผู้ประกอบหรือต้องการประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยว ซึ่งประเทศสมาชิกอาเซียนโดยคณะกรรมการการท่องเที่ยวได้จัดทำและเห็นชอบร่วมกันภายใต้คำแนะนำขององค์การการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

2.2.3.8 การประเมินผล หมายถึง กระบวนการในการประเมินคุณสมบัติและหรือสมรรถนะวิชาชีพของผู้ประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยว

2.2.3.9 การรับรองคุณสมบัติผู้ประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยว หมายถึง การออกใบรับรองคุณสมบัติสำหรับผู้ประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยว ซึ่งมีคุณสมบัติและหรือสมรรถนะอาชีพครบถ้วนตามที่ได้กำหนดไว้ในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

2.2.3.10 การตรวจสอบคุณสมบัติผู้ประกอบวิชาชีพ หมายถึง กระบวนการตรวจสอบคุณสมบัติหรือใบรับรองคุณสมบัติของผู้ประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยว ตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน เพื่อยืนยันว่าผู้ประกอบอาชีพมีคุณสมบัติครบถ้วน ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด

2.2.4 หลักการของการยอมรับและคุณสมบัติของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ

ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน กำหนดกลไกในการทำความตกลงว่าด้วยการเทียบคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและกระบวนการรับรองคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวระหว่างประเทศสมาชิกทุกประเทศ เมื่อบรรลุข้อตกลงแล้ว จะเกิดการยอมรับร่วมกันเกี่ยวกับการรับรองคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของแต่ละประเทศ ซึ่งจะอำนวยความสะดวกในการเปิดตลาดเสรีสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน รวมทั้งส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันในภาคธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศสมาชิกแต่ละประเทศด้วย

โดยการนี้คุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของประเทศหนึ่ง ๆ จะได้รับการยอมรับจากประเทศสมาชิกอื่น ๆ ทำให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวสามารถประกอบอาชีพในประเทศสมาชิกอื่น ๆ ได้ หากมีใบรับรองสมรรถนะอาชีพท่องเที่ยวที่ออกโดยคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยวของประเทศสมาชิกประเทศใดประเทศหนึ่ง ส่วนโอกาสและสิทธิในการได้งานทำในประเทศสมาชิกอื่น ๆ นั้นขึ้นอยู่กับกฎระเบียบและกฎหมายของประเทศนั้น ๆ

2.3 สรุปกรอบแนวคิด

จากข้อมูลเกี่ยวกับข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ทั้งการรับรองมาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนและ

การเคลื่อนย้ายบุคลากรด้านการท่องเที่ยวระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน เป็นไปตามความสมัครใจอาเซียนเพียงกำหนดกติกาและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นเครื่องมือให้แต่ละประเทศนำไปใช้ในการดำเนินการ ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการยอมรับในการรับรองมาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาคส่วนต่าง ๆ จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

การศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง แนวทางสร้างการรับรู้และการยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในธุรกิจโรงแรม ภายใต้ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals: MRA on TP) จะศึกษาถึงการรับรู้เกี่ยวกับข้อตกลงฯ และมูลเหตุและปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงฯ ของธุรกิจโรงแรม ซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญกลุ่มใหญ่ในการจ้างงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตลอดจนบุคลากรที่ทำงานอยู่ในธุรกิจโรงแรมซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายในการส่งเสริมให้เข้าสู่การประเมินและรับรอง

บทที่ 3 ผลการศึกษา

การศึกษาส่วนบุคคลนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุที่ทำให้ยังไม่เกิดการรับรู้และการยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงฯ ในธุรกิจโรงแรม รวมถึงข้อมูลปัจจัยที่ทำให้ผู้ประกอบการโรงแรมยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากรตามข้อตกลงฯ และเพื่อให้ได้แนวทางในการสร้างการยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากรตามข้อตกลงฯ โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งบุคลากรในสถานประกอบการโรงแรม และผู้บริหารของสถานประกอบการโรงแรม โดยมีผลการศึกษา ดังนี้

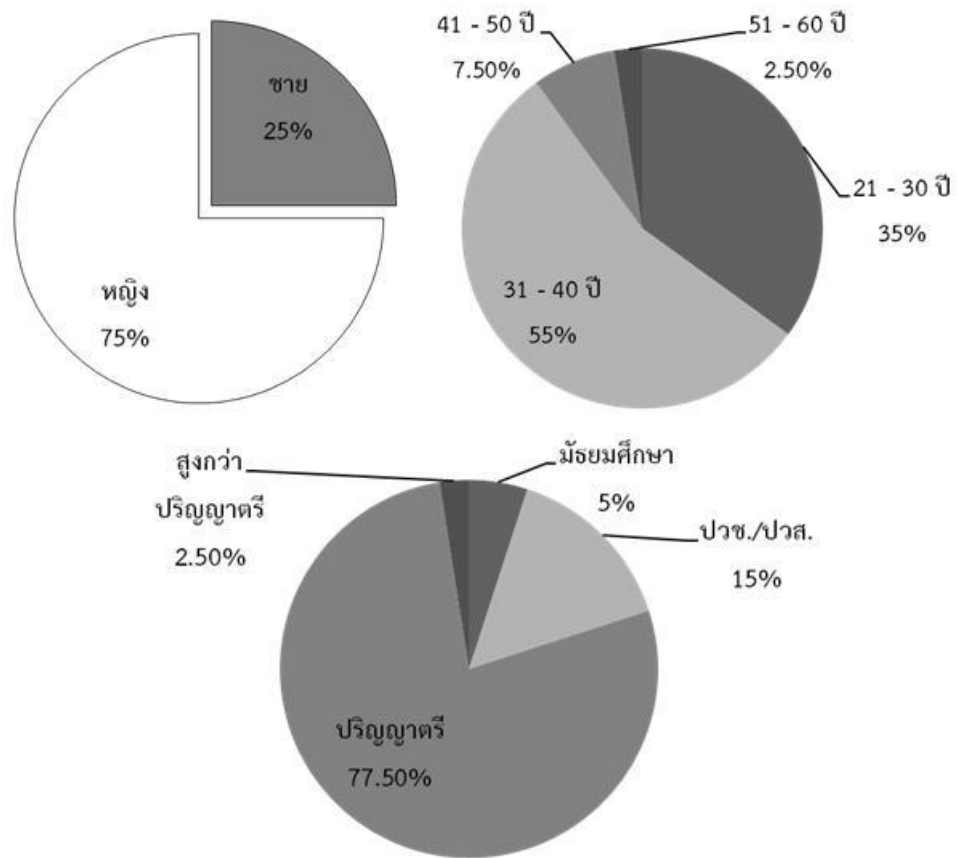
3.1 การรับรู้เกี่ยวกับข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน และมูลเหตุและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงฯ ของบุคลากรในสถานประกอบการโรงแรม

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากบุคลากรในตำแหน่งงานต่าง ๆ ในสถานประกอบการโรงแรม จำนวน 40 ราย ระหว่างวันที่ 15 มิถุนายน-5 กรกฎาคม 2562 โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ Google form สรุปผลดังนี้

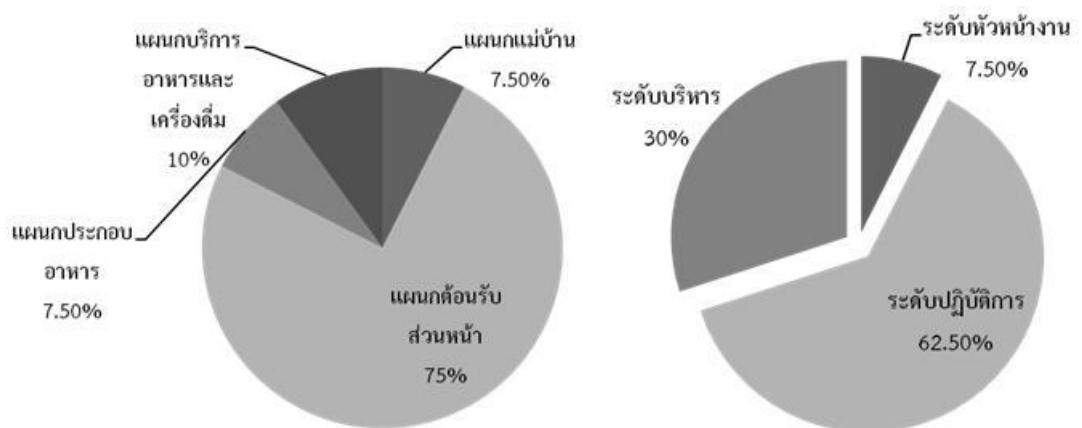
3.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็นเพศหญิง ร้อยละ 75 และเพศชาย ร้อยละ 25 โดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 90) มีอายุระหว่าง 21-40 ปี และมากกว่า 3 ใน 4 ของผู้ตอบแบบสอบถามมีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี (ภาพที่ 1)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 75.00) เป็นบุคลากรในแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Division) รองลงมาคือ แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) คิดเป็นร้อยละ 10.00 และแผนกแม่บ้าน (Housekeeping Division) และแผนกประกอบอาหาร (Food Production Division) มีผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากัน คือ ร้อยละ 7.50 โดยส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่มีตำแหน่งในระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 62.50) รองลงมา คือ ระดับบริหาร (ร้อยละ 30.00) และระดับหัวหน้างาน (ร้อยละ 7.50) ตามลำดับ (ภาพที่ 2)



ภาพที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ และวุฒิการศึกษา



ภาพที่ 2 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแผนกและระดับของตำแหน่งงาน

3.1.2 การรับรู้เกี่ยวกับข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

ผลการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนของบุคลากรในสถานประกอบการโรงแรม จำนวน 40 คน (ตารางที่ 1) พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงร้อยละ 22.50 เท่านั้นที่เคยทราบหรือได้ยินเกี่ยวกับข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน และมากกว่า 3 ใน 4 ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ร้อยละ 77.50) ไม่เคยทราบหรือได้ยินเรื่องเกี่ยวกับข้อตกลงฯ มาก่อน โดยผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนเป็นเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และการรับรองมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนใกล้เคียงกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 70.00 และร้อยละ 62.50 ตามลำดับ และมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงร้อยละ 32.50 ที่คิดว่าข้อตกลงฯ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายแรงงานด้านการท่องเที่ยวในอาเซียน ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์สำคัญของข้อตกลงฯ

ในด้านการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวภายใต้มาตรฐานระดับอาเซียนของประเทศไทย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60.00) ยังไม่ทราบว่าประเทศไทยกำลังมีการดำเนินการเรื่องรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวภายใต้มาตรฐานระดับอาเซียน (ตารางที่ 1)

ร้อยละ 95.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เป็นช่องทางในการสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนได้เป็นอย่างดี รองลงมา คือ การจัดการอบรมและการสัมมนา (ร้อยละ 60.00) (ตารางที่ 1)

เมื่อสอบถามถึงความสนใจในการเข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวภายใต้มาตรฐานอาเซียน เพื่อประโยชน์ในการเคลื่อนย้ายแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และเพื่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของประเทศ หากภาครัฐเปิดให้มีการประเมินและให้การรับรอง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.50) สนใจเข้ารับการประเมิน เนื่องจากต้องการทราบระดับสมรรถนะของตนเอง เห็นว่าเป็นการพัฒนาและยกระดับศักยภาพของตน และเป็นการเปิดโอกาสในการไปทำงานในต่างประเทศ รองลงมา คือ ไม่แน่ใจและไม่สนใจเข้ารับการประเมิน คิดเป็นร้อยละ 42.50 และร้อยละ 5.00 ตามลำดับ โดยมีเหตุผลคือ ยังไม่ทราบรายละเอียด และต้องพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นต่อการรับรู้เกี่ยวกับข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

ปัจจัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ท่านเคยได้ยินเกี่ยวกับความตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนหรือไม่		
- เคย	9	22.50
- ไม่เคย	31	77.50
2. ท่านคิดว่าความตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- การรับรองมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน	25	62.50
- การอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายแรงงานด้านการท่องเที่ยวในอาเซียน	13	32.50
- การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	28	70.00
- ไม่ทราบ	4	10.00
3. ท่านทราบหรือไม่ว่าปัจจุบันประเทศไทยกำลังมีการดำเนินการเรื่องรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวภายใต้มาตรฐานระดับอาเซียน		
- ทราบ	16	40.00
- ไม่ทราบ	24	60.00
4. ท่านคิดว่าช่องทางใดจะสามารถสื่อสารให้ท่านรับรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ได้เป็นอย่างดี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	38	95.00
- การเข้ารับการอบรม/สัมมนา	24	60.00
5. หากภาครัฐเปิดให้มีการประเมินสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวภายใต้มาตรฐานอาเซียนเพื่อการเคลื่อนย้ายแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของประเทศ ท่านคิดว่าท่านจะเข้ารับการประเมินหรือไม่		
- เข้ารับแน่นอน	21	52.50
- ไม่เข้ารับแน่นอน	2	5.00
- ไม่แน่ใจ	17	42.50

3.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงมูลเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้ในปัจจุบันการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนยังไม่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง และปัจจัยที่จะส่งเสริมให้การรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนได้รับการยอมรับจากบุคลากรในสถานประกอบการโรงแรม ดังนี้

3.1.3.1 มูลเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้ในปัจจุบันการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนยังไม่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางจากบุคลากรในสถานประกอบการโรงแรม แบ่งออกเป็น 6 ปัจจัย โดยมีผลดังนี้

1) การไม่เห็นประโยชน์ที่จะได้รับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.50) เห็นว่ามีความสำคัญในระดับปานกลาง รองลงมาคือ มีความสำคัญในระดับน้อยและระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.00 และร้อยละ 12.50 ตามลำดับ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 คือ มีความสำคัญระดับปานกลาง (ตารางที่ 2)

2) การมีค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรับรอง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80.00) เห็นว่ามีความสำคัญในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 คือ มีความสำคัญระดับปานกลาง (ตารางที่ 2)

3) การไม่ทราบกระบวนการในการรับรอง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 55.00) เห็นว่ามีความสำคัญในระดับปานกลาง รองลงมาคือ มีความสำคัญในระดับมากและระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.50 และร้อยละ 10.00 ตามลำดับ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 คือ มีความสำคัญระดับปานกลาง (ตารางที่ 2)

4) การไม่มั่นใจในคุณภาพในการรับรอง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70.00) เห็นว่ามีความสำคัญในระดับปานกลาง รองลงมาคือ มีความสำคัญในระดับน้อยและระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 12.50 และร้อยละ 10.00 ตามลำดับ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 คือ มีความสำคัญระดับปานกลาง (ตารางที่ 2)

5) การขาดสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80.00) เห็นว่ามีความสำคัญในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 คือ มีความสำคัญระดับปานกลาง (ตารางที่ 2)

6) การไม่รู้จักหรือไม่ทราบข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 90.00) เห็นว่ามีความสำคัญในระดับปานกลางถึงมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 คือ มีความสำคัญระดับปานกลาง (ตารางที่ 2)

โดยเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้การรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

อาเซียนยังไม่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ดังนี้ การไม่รู้จักรักหรือไม่ทราบข้อมูล เป็นมูลเหตุที่มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมา คือ การขาดสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษ การไม่ทราบกระบวนการในการรับรอง การมีค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรับรอง การไม่มั่นใจในคุณภาพในการรับรอง และการไม่เห็นประโยชน์ที่จะได้รับ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลให้การรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนในประเทศไทย ยังไม่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง

ปัจจัย	ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
1. ไม่เห็นประโยชน์ที่จะได้รับ	5 (12.50)	6 (15.00)	23 (57.50)	3 (7.50)	3 (7.50)	2.83 (ปานกลาง)
2. มีค่าใช้จ่าย	2 (5.00)	5 (12.50)	23 (57.50)	9 (22.50)	1 (2.50)	3.05 (ปานกลาง)
3. ไม่ทราบกระบวนการในการรับรอง	2 (5.00)	3 (7.50)	22 (55.00)	9 (22.50)	4 (10.00)	3.25 (ปานกลาง)
4. ไม่มั่นใจในคุณภาพในการรับรอง	1 (2.50)	5 (12.50)	28 (70.00)	4 (10.00)	2 (5.00)	3.03 (ปานกลาง)
5. ขาดสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษ	0	5 (12.50)	19 (47.50)	13 (32.50)	3 (7.50)	3.35 (ปานกลาง)
6. ไม่รู้จัก / ไม่ทราบข้อมูล	2 (5.00)	2 (5.00)	18 (45.00)	10 (25.00)	8 (20.00)	3.50 (ปานกลาง)

3.1.3.2 ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้การรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนได้รับการยอมรับจากบุคลากรในสถานประกอบการโรงแรม แบ่งออกเป็น 5 ปัจจัย โดยมีผลดังนี้

1) การได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 47.50) เห็นว่ามีความสำคัญในระดับปานกลาง รองลงมาคือ มีความสำคัญในระดับมากและระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.00 และร้อยละ 12.50 ตามลำดับ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 คือ มีความสำคัญระดับปานกลาง (ตารางที่ 3)

2) ภาครัฐรับภาระค่าใช้จ่ายในการประเมิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.50) เห็นว่ามีความสำคัญในระดับปานกลาง รองลงมาคือ มีความสำคัญในระดับมากและระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.00 และร้อยละ 10.00 ตามลำดับ โดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.33 คือ มีความสำคัญระดับปานกลาง (ตารางที่ 3)

3) การมีกระบวนการประเมินที่ได้มาตรฐานและเชื่อถือได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 95.00) เห็นว่ามีความสำคัญในระดับปานกลางถึงมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 คือ มีความสำคัญระดับมาก (ตารางที่ 3)

4) ใบรับรองได้รับการยอมรับจากนายจ้างหรือสถานประกอบการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นมีความสำคัญในระดับปานกลางและมาก คิดเป็นร้อยละ 37.50 เท่ากัน รองลงมาคือ เห็นว่ามีความสำคัญในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.00 โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 คือ มีความสำคัญระดับมาก (ตารางที่ 3)

5) ใบรับรองมีผลต่อการพิจารณาการอนุญาตทำงาน (Work Permit) ในประเทศสมาชิกอาเซียน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 42.50) เห็นว่ามีความสำคัญในระดับปานกลาง รองลงมาคือ มีความสำคัญในระดับมากและระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.50 และร้อยละ 17.50 ตามลำดับ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 คือ มีความสำคัญระดับมาก (ตารางที่ 3)

โดยเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยที่จะส่งเสริมให้การรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนได้รับการยอมรับจากบุคลากรในสถานประกอบการโรงแรม ดังนี้ ใบรับรองได้รับการยอมรับจากนายจ้างหรือสถานประกอบการ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมา คือ ใบรับรองมีผลต่อการพิจารณาการอนุญาตทำงาน (Work Permit) ในประเทศสมาชิกอาเซียน การมีกระบวนการประเมินที่ได้มาตรฐานและเชื่อถือได้ การได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น และภาครัฐเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายในการประเมิน ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่จะส่งเสริมให้บุคลากรบุคลากรในสถานประกอบการโรงแรมเกิดการยอมรับและเข้าสู่กระบวนการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

ปัจจัย	ความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
1. ได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น	2 (5.00)	2 (5.00)	19 (47.50)	12 (30.00)	5 (12.50)	3.40 (ปานกลาง)
2. ภาครัฐรับภาระค่าใช้จ่ายในการประเมิน	2 (5.00)	1 (2.50)	23 (57.50)	10 (25.00)	4 (10.00)	3.33 (ปานกลาง)
3. มีกระบวนการประเมินที่ได้มาตรฐาน เชื่อถือได้	1 (2.50)	1 (2.50)	20 (50.00)	12 (30.00)	6 (15.00)	3.53 (มาก)
4. ใบรับรองได้รับการยอมรับจากนายจ้าง/สถานประกอบการ	0	2 (5.00)	15 (37.50)	15 (37.50)	8 (20.00)	3.73 (มาก)
5. ใบรับรองมีผลต่อการพิจารณาการอนุญาตทำงาน (Work Permit) ในประเทศสมาชิกอาเซียน	1 (2.50)	2 (5.00)	17 (42.50)	13 (32.50)	7 (17.50)	3.58 (มาก)

3.2 การรับรู้เกี่ยวกับข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน และปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงฯ ของสถานประกอบการโรงแรม

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรม จำนวน 5 แห่ง ทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด ระหว่างวันที่ 15 มิถุนายน-5 กรกฎาคม 2562 เพื่อสอบถามข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการรับรู้ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ความสำคัญของการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงฯ ของสถานประกอบการ โดยผลการสัมภาษณ์ สรุปได้ดังนี้

3.2.1 การรับรู้เกี่ยวกับข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

จากการสัมภาษณ์สถานประกอบการ จำนวน 5 แห่ง เกี่ยวกับการรับรู้เรื่องข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA-TP) พบว่าสถานประกอบการทั้งหมดเคยได้ยินเกี่ยวกับข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA-TP) แต่ยังไม่เข้าใจในรายละเอียดของข้อตกลงฯ โดยมีสถานประกอบการเพียง 3 จาก 5 แห่ง ทราบว่าปัจจุบันประเทศไทยกำลังจะมีการดำเนินการเรื่องการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานอาเซียน แต่ไม่ทราบรายละเอียดในการดำเนินงาน ทั้งนี้สถานประกอบการให้ความเห็นว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ให้มากขึ้นเกี่ยวกับรายละเอียดของการรับรองฯ และประโยชน์ที่สถานประกอบการหรือบุคลากรด้านการท่องเที่ยวจะได้รับจากการเข้าสู่การรับรองมาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานอาเซียน

3.2.2 นโยบายของสถานประกอบการเกี่ยวกับการรับผู้ที่มีใบรับรองสมรรถนะวิชาชีพเข้าทำงาน

จากการสัมภาษณ์สถานประกอบการ จำนวน 5 แห่ง เกี่ยวกับนโยบายการรับเข้าทำงานสำหรับบุคลากรที่มีใบรับรองสมรรถนะและบุคลากรที่ไม่มีใบรับรองสมรรถนะวิชาชีพจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นต้น พบว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่จะพิจารณารับบุคลากรเข้าทำงานจากวุฒิการศึกษา ใบรับรองการผ่านงาน และประสบการณ์ตามความเหมาะสม และหากผู้สมัครมีใบรับรองสมรรถนะในตำแหน่งงานที่สมัครด้วย ก็ทำให้มั่นใจได้ว่าผู้สมัครนั้นสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ ได้จริง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณารับเข้าทำงาน อย่างไรก็ตามปัจจุบันสถานประกอบการทั้ง 5 แห่ง ยังไม่มีนโยบายการให้ค่าตอบแทนพิเศษกับบุคลากรที่มีใบรับรองสมรรถนะ แต่หากเป็นตำแหน่งงานที่กฎหมายกำหนดให้ต้องมีใบรับรองสมรรถนะในการประกอบอาชีพ หรือกำหนดอัตราค่าตอบแทนพิเศษสำหรับผู้ที่ได้รับการรับรองสมรรถนะ เช่น พนักงานไฟฟ้า สถานประกอบการจะต้องกำหนดเป็นนโยบายในการรับเข้าทำงานและจ่ายค่าตอบแทนเพื่อให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

3.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตาม ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน เพื่อประโยชน์ในการ เคลื่อนย้ายแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และยกระดับ คุณภาพการให้บริการในภาพรวมของประเทศ

จากการสัมภาษณ์สถานประกอบการ จำนวน 5 แห่ง ถึงความเป็นไปได้ในการส่ง บุคลากรในสถานประกอบการของตนเข้ารับการประเมินและรับรองสมรรถนะภายใต้มาตรฐาน อาเซียน หากภาครัฐเปิดให้มีการประเมินเพื่อให้การรับรอง พบว่าสถานประกอบการ จำนวน 4 แห่ง ยินดีส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานอาเซียน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน ทั้งนี้ พบว่าสถานประกอบการ จำนวน 1 แห่ง ยังไม่แน่ใจการให้ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการ ประเมิน โดยเห็นว่าต้องพิจารณาปัจจัยแวดล้อมในขณะนั้นประกอบ

ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้สถานประกอบการส่งบุคลากรเข้ารับการประเมินสมรรถนะ ตามมาตรฐานอาเซียนหรือจ้างแรงงานจากประเทศอาเซียนที่ผ่านการรับรองสมรรถนะตามมาตรฐาน อาเซียน พบว่าปัจจัยที่สถานประกอบการให้ความสนใจมากที่สุด เรียงตามลำดับได้ดังนี้

1) การส่งเสริมประชาสัมพันธ์จากภาครัฐว่าเป็นสถานประกอบการที่มีบุคลากร ได้รับการรับรองสมรรถนะตามมาตรฐานอาเซียนให้เป็นที่รู้จักและรับรู้ในวงกว้างทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ ซึ่งเป็นการยืนยันถึงคุณภาพการให้บริการที่มีมาตรฐานสากลของสถานประกอบการนั้น ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจ

2) สิทธิประโยชน์ในการลดหย่อนภาษี ผลจากการสัมภาษณ์พบว่าสถานประกอบการ ระดับท้องถิ่น (Local Business) จะให้ความสนใจปัจจัยนี้เป็นอันดับต้น โดยเห็นว่าจะช่วยแบ่งเบา ภาระค่าใช้จ่ายของสถานประกอบการได้

3) การมอบโล่รางวัล (Award) เพื่อแสดงถึงการมีคุณภาพการให้บริการของ สถานประกอบการ

4) การสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐเลือกใช้สถานประกอบการที่มีบุคลากร ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานอาเซียนเป็นลำดับต้น

5) การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับใบอนุญาตทำงาน (Work Permit) โดยอาจลด กระบวนการ ระยะเวลา หรือเกณฑ์ในด้านต่าง ๆ ให้ง่ายและรวดเร็วขึ้น เช่น การลดทุนจดทะเบียน ขั้นต่ำของสถานประกอบการที่จ้างคนต่างชาติทำงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ยังได้ให้ความเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

1) กรมการท่องเที่ยวควรร่วมมือกับผู้ประกอบการที่เป็นที่ยอมรับ (โรงแรมที่มี ชื่อเสียง) เพื่อจัดทำโครงการนำร่อง (Pilot Project) ในการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ตามมาตรฐานอาเซียน ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการรายอื่น ๆ ได้ทราบและเห็นถึงประโยชน์ในการมี บุคลากรที่ได้รับการรับรองสมรรถนะตามมาตรฐานอาเซียนทำงานอยู่ในสถานประกอบการอย่างเป็น รูปธรรม

2) หากมีแรงงานจากประเทศในอาเซียนที่มีใบรับรองสมรรถนะอาเซียนเข้ามาทำงานในประเทศไทยมากขึ้น จะทำให้บุคลากรไทยเกิดความตื่นตัวและจำเป็นต้องพัฒนาตนเองและสนใจเข้าสู่การประเมินและรับรองมากขึ้น

บทที่ 4

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

4.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาบทที่ 3 แสดงให้เห็นถึงประเด็นที่น่าสนใจหลายประการเกี่ยวกับการรับรู้และการยอมรับเกี่ยวกับข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA-TP) ของธุรกิจโรงแรม สรุปได้ดังนี้

4.1.1 การรับรู้เกี่ยวกับข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนของบุคลากรในสถานประกอบการโรงแรมยังอยู่ในวงจำกัดและไม่ใช้การรับรู้ที่ตรงกับวัตถุประสงค์หลักของข้อตกลงฯ คือ การอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายแรงงานด้านการท่องเที่ยวในอาเซียน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการขาดการรับรู้และความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของข้อตกลงฯ เป็นผลทำให้บุคลากรเหล่านั้นยังไม่เห็นประโยชน์และยังไม่เกิดการยอมรับในข้อตกลงฯ ดังนั้นการรับรู้จึงเป็นมูลเหตุเบื้องต้นที่สำคัญต่อการยอมรับการรับรองบุคลากรด้านการท่องเที่ยวภายใต้ข้อตกลงฯ นี้

4.1.2 สถานประกอบการส่วนใหญ่เคยได้ยินเกี่ยวกับข้อตกลง MRA-TP และทราบว่าประเทศไทยกำลังจะมีการดำเนินการเรื่องการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานอาเซียน แต่ยังไม่ทราบรายละเอียดและวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของข้อตกลงฯ จึงทำให้ไม่เห็นประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับสถานประกอบการของตน

4.1.3 สถานประกอบการส่วนใหญ่พิจารณาบุคลากรเข้าทำงานจากวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ทำงานในสาขาที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก หากผู้สมัครมีใบรับรองสมรรถนะในตำแหน่งงานที่สมัครก็จะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณารับเข้าทำงาน แต่สถานประกอบการยังไม่มียุทธศาสตร์ให้ค่าตอบแทนพิเศษกับบุคลากรที่มีใบรับรองสมรรถนะ เว้นแต่จะเป็นตำแหน่งงานที่กฎหมายกำหนดจากผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าผู้ประกอบการโรงแรมในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังไม่เห็นว่าใบรับรองสมรรถนะวิชาชีพมีความจำเป็น ซึ่งสาเหตุหนึ่งอาจมาจากการไม่เชื่อมั่นหรือไม่เชื่อถือในคุณภาพของกระบวนการรับรองสมรรถนะวิชาชีพที่มีอยู่ในปัจจุบัน

4.1.4 ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้สถานประกอบการส่งบุคลากรเข้ารับการประเมินสมรรถนะหรือจ้างแรงงานจากประเทศอาเซียนที่ผ่านการรับรองสมรรถนะตามมาตรฐานอาเซียน สถานประกอบการส่วนใหญ่ต้องการการส่งเสริมสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์จากภาครัฐทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าสถานประกอบการให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด โดยเห็นว่าหากสถานประกอบการของตนมีบุคลากรส่วนใหญ่ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานสมรรถนะที่เป็นที่ยอมรับ จะสามารถดึงดูดและสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

4.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals: MRA-TP) มีวัตถุประสงค์หลักเพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรด้านการท่องเที่ยวระหว่างประเทศสมาชิกตามกรอบความร่วมมือของอาเซียน แต่เนื่องจากแต่ละประเทศต่างมีมาตรฐาน การรับรองคุณวุฒิและกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ประกอบการอาชีพด้านการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันไป ประเทศสมาชิกอาเซียนจึงได้มีการกำหนดและจัดทำมาตรฐานเพื่อปรับสมรรถนะของผู้ประกอบการอาชีพด้านการท่องเที่ยวให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งภูมิภาคเพื่อความสะดวกในการหางานทำหรือเคลื่อนย้ายบุคลากรระหว่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อแก้ปัญหาความไม่สมดุลระหว่างอุปสงค์อุปทานในตลาดแรงงานภาคธุรกิจท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน รวมทั้งเพื่อสร้างกลไกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่มีทักษะและได้รับการรับรองวิชาชีพระหว่างประเทศสมาชิกอย่างเสรี

แม้ว่าการลงนามในข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศสมาชิกอาเซียนจะผ่านมาเป็นระยะเวลาเกือบ 7 ปี (ตั้งแต่วันที่ 9 พฤศจิกายน 2555) และการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรีภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ได้เริ่มขึ้นตั้งแต่ปลายปี 2558 แต่จนถึงปัจจุบันการรับรู้เรื่องข้อตกลง MRA-TP ของผู้เกี่ยวข้องในประเทศไทย โดยเฉพาะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง คือ บุคลากรในอาชีพ 32 ตำแหน่งงานตามข้อตกลงฯ และผู้ประกอบการโรงแรม อยู่ในระดับน้อยมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ชี้ให้เห็นว่าการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับข้อตกลงฯ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ยังอยู่ในวงจำกัด และยังไม่ทราบถึงวัตถุประสงค์หลักที่แท้จริงของข้อตกลงฯ รวมทั้งประโยชน์ที่จะได้รับส่งผลให้การดำเนินการตามข้อตกลงฯ ไม่สามารถเกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้นกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในฐานะหน่วยงานรับผิดชอบในการขับเคลื่อนการดำเนินการตามข้อตกลงฯ ควรเร่งดำเนินการสร้างการรับรู้ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และเห็นประโยชน์ของข้อตกลงฯ อย่างแท้จริง นอกจากนี้กรมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของกระบวนการประเมินและการรับรองบุคลากร ซึ่งเป็นกลไกหลักในการดำเนินการตามข้อตกลงฯ รวมถึงการกำกับติดตามให้เป็นไปอย่างมีมาตรฐานเพื่อตอกย้ำว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่มีจุดแข็งด้านการบริการทางการท่องเที่ยวที่โดดเด่นในภูมิภาคนี้ อีกทั้งการเติบโตอย่างก้าวกระโดดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียนและพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของนักท่องเที่ยว โดยการใช้อินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกที่พักและร้านอาหารจากประสบการณ์ของผู้ที่เคยใช้บริการ นักท่องเที่ยวพร้อมที่จะใช้จ่ายมากขึ้นเพื่อให้ได้รับการบริการที่ดีขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลให้แนวโน้มความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพมาตรฐานในสถานประกอบการโรงแรมเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเป็นโอกาสของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของไทยที่จะได้รับการจ้างงานเพื่อไปทำงานในประเทศอาเซียนอื่น อย่างไรก็ตามบุคลากรไทยยังมีจุดอ่อนในเรื่องทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน เนื่องจากเป็นอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งในการเคลื่อนย้ายไปทำงานในต่างประเทศ นอกจากนี้ประเทศไทยจะต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการผลักดันให้การเคลื่อนย้ายบุคลากรด้านการท่องเที่ยวภายใต้ข้อตกลงฯ

เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเกิดการตื่นตัวและเข้าสู่การรับรองตามข้อตกลงฯ ต่อไป

4.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศไทยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการเคลื่อนย้ายแรงงานด้านการท่องเที่ยวระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน โดยให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย ผู้ศึกษาเห็นควรมุ่งเน้นการสร้างโอกาสให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวของไทยได้ไปทำงานในประเทศปลายทางที่มีค่าตอบแทนสูงขึ้น ได้แก่ ประเทศสิงคโปร์ ประเทศมาเลเซีย จึงขอเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

4.2.1.1 กำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่มีทักษะใน 32 ตำแหน่งงานเข้าสู่การรับรองสมรรถนะตามมาตรฐานอาเซียนภายใต้ข้อตกลงฯ เพื่อส่งไปทำงานในประเทศที่มีค่าตอบแทนสูงทั้งในและนอกภูมิภาคอาเซียน โดยดำเนินการการตลาดเชิงรุก

4.2.1.2 ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการโรงแรมในประเทศไทยที่มีความจำเป็นต้องจ้างบุคลากรต่างชาติใน 32 ตำแหน่งงานภายใต้ข้อตกลงฯ รับบุคลากรต่างชาติที่มีใบรับรองสมรรถนะวิชาชีพ เพื่อป้องกันบุคลากรต่างชาติที่ไม่มีทักษะเข้ามาแย่งงานคนไทย รวมทั้งเพื่อลดภาระในการพัฒนาบุคลากรของสถานประกอบการ

4.2.1.3 ผลักดันให้กรมการท่องเที่ยวเป็นหน่วยงานกลางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมการเคลื่อนย้ายแรงงานภายใต้ข้อตกลงฯ ตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ

4.2.2 ข้อเสนอแนะในการดำเนินการ

ผู้ศึกษาขอเสนอข้อเสนอแนะในการดำเนินการเป็น 3 ระยะ ดังนี้

4.2.2.1 ระยะสั้น

1) ดำเนินการสร้างการรับรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับข้อตกลงฯ และประโยชน์ที่จะได้รับให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น บุคลากรในสถานประกอบการโรงแรม สถานประกอบการ บริษัทจัดหางาน (Manpower Company) เป็นต้น โดยการนำเทคโนโลยีและโซเชียลมีเดียมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อลดข้อจำกัดทางด้านงบประมาณและสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

2) จัดการอบรมและการสัมมนาให้กับกลุ่มที่มีความรู้ความเข้าใจอยู่เดิม เพื่อต่อยอดให้เกิดการลงมือปฏิบัติ

3) กำหนดกลไกและกระบวนการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานอาเซียนภายใต้ข้อตกลงฯ ให้มีความชัดเจน เชื่อถือได้ และมีมาตรฐาน

4) ส่งเสริมและพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรในธุรกิจโรงแรมอย่างต่อเนื่อง

5) ประสานความร่วมมือกับสำนักงานแรงงานในประเทศสิงคโปร์และประเทศมาเลเซีย เพื่อเข้าไปพูดคุยกับสถานประกอบการโรงแรมขนาดใหญ่สอบถามความต้องการบุคลากรไทยที่ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม เพื่อนำมาวางแผนในการส่งเสริมบุคลากรไทยให้เข้าสู่

การรับรองสมรรถนะตามมาตรฐานอาเซียนภายใต้ข้อตกลงฯ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศต่อไป

4.2.2.2 ระยะกลาง

1) กำกับดูแล และตรวจติดตามกระบวนการประเมินและรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานอาเซียนภายใต้ข้อตกลงฯ ภายในประเทศให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2) สร้างความร่วมมือหรือจัดทำบันทึกความเข้าใจ (MOU) กับสถานประกอบการในประเทศสิงคโปร์และประเทศมาเลเซีย ซึ่งเป็นประเทศปลายทางที่บุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมประสงค์เข้าไปทำงานและมีค่าตอบแทนที่สูง เพื่อดำเนินการกรณีนำร่อง (Pilot case) ให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานไทยไปทำงานในประเทศอาเซียนภายใต้ข้อตกลงฯ ได้จริง

3) ดำเนินการจับคู่ธุรกิจ (Business Matching) ระหว่างบุคลากรด้านการท่องเที่ยวไทยกับสถานประกอบการโรงแรมในต่างประเทศ

4.2.2.3 ระยะยาว

1) ประชาสัมพันธ์การเคลื่อนย้ายแรงงานภายใต้ข้อตกลงฯ จากกรณีนำร่อง (Pilot case) เพื่อให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเห็นประโยชน์ของข้อตกลงฯ อย่างเป็นรูปธรรม

2) ร่วมมือกับสถาบันอาชีวศึกษาในการผลิตบุคลากรให้มีทักษะอาชีพตามมาตรฐานอาเซียนเพื่อส่งไปทำงานในต่างประเทศ

3) สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานภายใต้ข้อตกลงฯ อย่างต่อเนื่อง เช่น กระทรวงแรงงาน และบริษัทจัดหางาน (Manpower Company) เป็นต้น

4) ขยายโอกาสให้บุคลากรไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสมรรถนะภายใต้ข้อตกลงฯ ได้ไปทำงานในกลุ่มประเทศนอกภูมิภาคอาเซียนที่มีค่าตอบแทนสูง เช่น สหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรป เครือรัฐออสเตรเลีย เป็นต้น

บรรณานุกรม

หนังสือ

- สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. คู่มือข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของอาเซียน. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกิจการโรงแรม องค์กรส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. ประตูสู่ออาเซียน 32 ตำแหน่งงาน ตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน. กรุงเทพมหานคร : บริษัท สามเจริญพาณิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด, 2559.
- สุรพงษ์ ชูเดช. คู่มือการเรียนรู้วิชา SSC 231 จิตวิทยาทั่วไป (General Phycology). กรุงเทพมหานคร : สายวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2546.

บทความในวารสาร

- ยุพวรรณ นังคลาภวัฒน์. “การเตรียมความพร้อมด้านการท่องเที่ยวของไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.” วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.), ปีที่ 20, ฉบับที่ 2 (ธันวาคม 2557) : 158–169.

วิทยานิพนธ์

- เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล. ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์กรภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2554.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มข้อมูลและโปรแกรมคอมพิวเตอร์

- Association of Southeast Asian Nations (ASEAN). ASEAN Mutual Recognition Arrangement (MRA) on Tourism Professionals Handbook [Online]. 2013. Available from : https://s3-ap-southeast-1.amazonaws.com/asean-asia/documents/handbook%20mra%20tourism_opt.pdf [2019, May 25].
- มหาวิทยาลัยบูรพา. การศึกษา เรื่อง “การศึกษาสถานภาพการดำเนินงานและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลศูนย์มะเร็งชลบุรี” [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/47931810/chapter2.pdf [27 พฤษภาคม 2562].

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรในสถานประกอบการโรงแรม

คำอธิบาย แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้และการยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ภายใต้ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA-TP) สำหรับการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการทูตรุ่นที่ 11 ปี 2562 ของสถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 51-60 61 ปีขึ้นไป
3. วุฒิการศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. ตำแหน่งงานในสาขาที่พัก (Hotel Service)
 - 1) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)
 - ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)
 - ผู้จัดการส่วนซักรีดโรงแรม (Laundry Manager)
 - ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor)
 - พนักงานซักรีดของโรงแรม (Laundry Attendant)
 - พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)
 - พนักงานทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ (Public Area Cleaner)

- 2) แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)
- ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Manager)
 - ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)
 - พนักงานต้อนรับ (Receptionist)
 - พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)
 - พนักงานดูแลสัมภาระ (Bell Boy)
- 3) แผนกประกอบอาหาร
- ผู้บริหารงานครัว (Executive Chef/Sous Chef)
 - พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)
 - ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)
 - หัวหน้าแผนกงานแต่ละครัว (Chef de Partie)
 - ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)
 - พนักงานทำขนมปัง (Baker)
 - พนักงานแลเนื้อ (Butcher)
- 4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม
- ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director)
 - ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Outlet Manager)
 - หัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter)
 - พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)
 - พนักงานบริการ (Waiter)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลง MRA-TP

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ท่านเคยได้ยินเกี่ยวกับความตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA-TP) หรือไม่
- เคย ไม่เคย

2. ท่านคิดว่าความตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA-TP) เป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- การรับรองมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน
 - การอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายแรงงานด้านการท่องเที่ยวในอาเซียน
 - การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
 - ไม่ทราบ
 - อื่น ๆ (โปรดระบุ)
3. ท่านทราบหรือไม่ว่าปัจจุบันประเทศไทยกำลังมีการดำเนินการเรื่องรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวภายใต้มาตรฐานระดับอาเซียน
- ทราบ
 - ไม่ทราบ
4. ท่านคิดว่าช่องทางใดจะสามารถสื่อสารให้ท่านรับรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลง MRA-TP ได้เป็นอย่างดี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ
 - การเข้ารับการอบรม/สัมมนา
 - ช่องทางอื่น ๆ (โปรดระบุ)
5. หากภาครัฐเปิดให้มีการประเมินสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวภายใต้มาตรฐานอาเซียนเพื่อการเคลื่อนย้ายแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของประเทศ ท่านคิดว่าท่านจะเข้ารับการประเมินหรือไม่
- เข้ารับแน่นอน (โปรดระบุเหตุผล)
 - ไม่เข้ารับแน่นอน (โปรดระบุเหตุผล)
 - ไม่แน่ใจ (โปรดระบุเหตุผล)

คำอธิบาย ประเทศสมาชิกอาเซียนได้ลงนามในข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA-TP) โดยกำหนดให้มีการประเมินและรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานที่อาเซียนกำหนด เพื่อรับรองว่าบุคลากรนั้นเป็นผู้มีสมรรถนะตามมาตรฐานอาเซียน และจะได้รับการยอมรับจากประเทศสมาชิกอาเซียนอื่น อย่างไรก็ตาม การไปทำงานในประเทศอาเซียน ผู้ที่ได้รับการรับรองยังจำเป็นต้องขอใบอนุญาตทำงาน (Work Permit) จากประเทศที่จะเข้าไปทำงาน

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลง MRA-TP

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัย	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ปัจจัยใดที่ส่งผลให้การรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลง MRA-TP ในประเทศไทยยังไม่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง					
1. ไม่เห็นประโยชน์ที่จะได้รับ					
2. มีค่าใช้จ่าย					
3. ไม่ทราบกระบวนการในการรับรอง					
4. ไม่มั่นใจในคุณภาพในการรับรอง					
5. ขาดสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษ					
6. ไม่รู้จัก / ไม่ทราบข้อมูล					
7. ปัจจัยอื่น ๆ (โปรดระบุ)					
.....					
2. ปัจจัยใดที่จะส่งเสริมให้ท่านยอมรับและเข้าสู่กระบวนการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลง MRA-TP					
1. ได้รับคำตอบแทนเพิ่มขึ้น					
2. ภาครัฐรับภาระค่าใช้จ่ายในการประเมิน					
3. มีกระบวนการประเมินที่ได้มาตรฐาน เชื่อถือได้					
4. ใบรับรองได้รับการยอมรับจากนายจ้าง/สถานประกอบการ					
5. ใบรับรองมีผลต่อการพิจารณาการอนุญาตทำงาน (Work Permit) ในประเทศสมาชิกอาเซียน					
6. ปัจจัยอื่น ๆ (โปรดระบุ)					
.....					

ภาคผนวก ข.

คำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกสถานประกอบการโรงแรม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ-สกุล
ตำแหน่งงาน
ชื่อสถานประกอบการ
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 51-60 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. วุฒิการศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลง MRA-TP

1. ท่านทราบเกี่ยวกับความตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA-TP) หรือไม่
2. ท่านทราบหรือไม่ว่าปัจจุบันประเทศไทยกำลังจะมีการดำเนินการเรื่องการรับรองสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานอาเซียน
3. สถานประกอบการของท่านมีนโยบายการรับเข้าทำงานสำหรับบุคลากรที่มีใบรับรองสมรรถนะและบุคลากรที่ไม่มีใบรับรองสมรรถนะอย่างไร
4. หากภาครัฐเปิดให้มีการประเมินสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวภายใต้มาตรฐานอาเซียนเพื่อการเคลื่อนย้ายแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของประเทศ ท่านคิดว่าสถานประกอบการของท่านจะส่งบุคลากรเข้ารับการประเมินหรือไม่ เพราะเหตุใด
5. ท่านคิดว่าปัจจัยใดบ้างที่จะส่งเสริมให้สถานประกอบการของท่านส่งบุคลากรเข้ารับการประเมินสมรรถนะตามมาตรฐานอาเซียนหรือจ้างแรงงานจากประเทศอาเซียนที่ผ่านการรับรองสมรรถนะตามมาตรฐานอาเซียน

ภาคผนวก ค.

รายชื่อผู้แทนสถานประกอบการโรงแรมผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	นางสาวกรรณิกา มหาพฤกษ์พงศ์	ผู้จัดการทั่วไป โรงแรมวิก 3 แบงก์กอก กรุงเทพมหานคร
2	นายรุ่งโรจน์ สีเหลืองสวัสดิ์	กรรมการผู้จัดการ โรงแรมหัวหินแกรนด์ แอนด์ พลาซ่า จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3	นางสาวปาณิสรา ชัยรังษี	ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมดุสิต ดิทู เชียงใหม่ และโรงแรมดุสิต ปรี้นเซส เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
4	นางสาวอัญชลี อุไรสินธุ์	ผู้จัดการแผนกฝึกอบรม โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพมหานคร
5	นางสาวมนัสวี ดาวมาศรัศมิ์	ผู้จัดการแผนกฝึกอบรม โรงแรมแกรนด์ สุขุมวิท กรุงเทพฯ กรุงเทพมหานคร

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวอุบลวรรณ สุจริตกุล
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงาน	<p>พ.ศ. 2537-2542 นักวิชาการแรงงาน 3-4 กองงานคนต่างด้าว กรมการจัดหางาน</p> <p>พ.ศ. 2542-2546 เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ 4-5 กองวิชาการและแผนงาน กรมการจัดหางาน</p> <p>พ.ศ. 2547-2548 นักพัฒนาการท่องเที่ยว 5 กลุ่มประสานการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สำนักพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว</p> <p>พ.ศ. 2548-2551 นักพัฒนาการท่องเที่ยว 5-6 กลุ่มประสานกิจการภาพยนตร์ สำนักพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว</p> <p>พ.ศ. 2551-2555 นักพัฒนาการท่องเที่ยว 7 กลุ่มประสานกิจการภาพยนตร์ สำนักพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว</p> <p>พ.ศ. 2555-2558 ผู้อำนวยการกองกิจการภาพยนตร์ กรมการท่องเที่ยว</p> <p>พ.ศ. 2558-2562 ผู้อำนวยการกองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว</p>
เกียรติประวัติ	ข้าราชการพลเรือนดีเด่น พ.ศ. 2550
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้อำนวยการกองกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ต่างประเทศ กรมการท่องเที่ยว (เดือนกรกฎาคม 2562-ปัจจุบัน)