

แนวทางการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว ของไทย กับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT GUIDELINES FOR THAI THREE STAR-RATED HOTELS IN PREPARING
FOR ASEAN ECONOMIC COMMUNITY

ฉัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์

อาจารย์ประจำสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
E-mail : chatsorn.ch@spu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความชิ้นนี้ได้นำเสนอความเป็นมาของอาเซียนและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ข้อกำหนดของมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพ สำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน หรือ ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals - ACCSTP อันประกอบด้วย มาตรฐานสมรรถนะ 3 หัวข้อหลัก คือ 1) สมรรถนะหลัก 2) สมรรถนะทั่วไป และ 3) สมรรถนะตามหน้าที่ ประกอบกับการกล่าวถึงบทบาทและสถานการณ์ธุรกิจโรงแรมไทยในปัจจุบัน สถานการณ์แรงงานในธุรกิจโรงแรม และผลการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวซึ่งเป็นการศึกษาโดยแยกตามกลุ่มงานหลักในธุรกิจโรงแรม ได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน/ งานบริการส่วนห้องพัก จากการใช้แนวคิดมาตรฐานระดับชาติ: มาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักแรม 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ 2) มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม 3) มาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป และ 4) มาตรฐานด้านความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ร่วมกับการศึกษาความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองด้านความรู้และทักษะเฉพาะตำแหน่ง ซึ่งในบทสรุปของบทความนี้ผลของการวิจัยได้ถูกบูรณาการเข้ากับบริบทของอาเซียนเนื่องจากในอนาคตอันใกล้ไทยจำเป็นต้องก้าวเข้าสู่เส้นทางของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีผลให้ การกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรโรงแรมระดับ 3 ดาวของไทยจำเป็นต้องสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานอาเซียน โดยในการนำเสนอแนวคิดนี้ได้นำหลัก S.W.O.T มาใช้ในการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของไทยเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาครั้งนี้

คำสำคัญ : การพัฒนาบุคลากร การพัฒนาโรงแรม อาเซียน โรงแรมระดับ 3 ดาว แนวทางพัฒนา

ABSTRACT

This article presented the historical background of ASEAN and ASEAN Economic Community (AEC), and ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP) which consists of standards for three main competencies: 1) core competencies, 2) general competencies and 3) duty performance competencies. It also touched upon the roles and situation of Thai hotel business at present, the labor situation in the hotel business, and research findings on development guidelines for personnel of Thai three-star level hotels classified into three main work sections of the hotel business, namely, the Front Service Section, the Food and Beverage Service Section, and the House-Keeping/Room Service Section. The development guidelines were based on the application of the National Standard Concept for General Characteristics of Hotel Business Personnel comprising four aspect standards: 1) Personality Standard, 2) Moral and Ethics Standard, 3) General knowledge and Competency Standard, and 4) Language and Communication Skills/Ability Standard, together with the study of the attitude towards self-development of the knowledge and skills of specific job positions. In the conclusion section of the article, the research findings were integrated with the context of ASEAN because in the near future Thailand would step into the path of the ASEAN Economic Community resulting in the determination of development guidelines for personnel of Thai three-star level hotels to be in line with the needs of the ASEAN labor market. In presentation of this concept, the SWOT principle was applied to analyze the strength, weakness, opportunity, and threats of Thai hotel business in order to obtain additional recommendations for determination of these development guidelines.

KEYWORDS : Staff Development, Hotel Development, Asean, Three-Star Rated Hotel, Development Guidelines

บทนำ

ภายในปี 2558 หรือ ค.ศ. 2015 ถึงเวลาที่ไทยต้องก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและการเปิดเขตการค้าเสรีภาคธุรกิจบริการอาเซียนโดยสมบูรณ์ อันมีผลสืบเนื่องจากปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในอาเซียน (ASEAN Concord II หรือ Bali Concord II) ภายใต้ความตกลงสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือ Association of South East Asian Nations - ASEAN เพื่อให้บรรลุการจัดตั้งเป็นประชาคมอาเซียน หรือ ASEAN Community ให้แล้วเสร็จภายในปี 2563 หรือ ค.ศ. 2020 ได้มีการตั้งคำถามและข้อสงสัยเกี่ยวกับประเด็นนี้ อย่างกว้างขวาง เนื่องจากเป็นประเด็นความสนใจของประชาชนส่วนใหญ่และหน่วยงานหลายภาคส่วนมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเศรษฐกิจไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หนึ่งในธุรกิจภาคการบริการที่จะได้รับ

ผลกระทบโดยตรงต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างตลาดแรงงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เนื่องจากถูกระบุให้เป็นสาขาบริการสำคัญ (Priority Integration Sectors: PIS) ในการเปิดเสรีการค้าบริการที่มีเป้าหมายต่อการลดอุปสรรคในการเข้าสู่ตลาดในด้านต่างๆ ลงและเพิ่มสัดส่วนการถือหุ้นให้กับบุคคล/นิติบุคคลสัญชาติอาเซียน ดังปรากฏในเอกสารกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ สำนักอาเซียน เอกสารแนบท้ายคำสั่งคณะกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพแห่งชาติ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการพิจารณากรอบการพัฒนาศักยภาพแรงงานด้านภาษาและวัฒนธรรมเพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี (2553) ซึ่งสำหรับธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยซึ่งน่าเป็นกังวลคือบุคลากรของธุรกิจโรงแรมที่จัดอยู่ในประเภทของสถานประกอบการที่พักแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง นั่นก็คือโรงแรมระดับ 3 ดาว 2 ดาว และ 1 ดาว ที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบมากที่สุด

ไทยกับเส้นทางของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2554) ได้จัดพิมพ์และเผยแพร่เอกสารการบรรยายทางวิชาการเพื่อสร้างความตระหนัก "เรื่อง การก้าวสู่ประชาคมอาเซียน" โดยมีกรกล่าวถึงความ เป็นมาของอาเซียนว่า สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือ Association of South East Asian Nations - ASEAN ประกอบไปด้วยประเทศสมาชิกปัจจุบัน 10 ประเทศ ได้แก่ ไทย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ มาเลเซีย เวียดนาม ลาว พม่า บรูไน และกัมพูชา มีการรวมตัวกันภายหลังการประกาศปฏิญญากรุงเทพ (Bangkok Declaration) และการก่อตั้งประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2510 ซึ่งต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น "สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้" วัตถุประสงค์หลักในการก่อตั้งเพื่อส่งเสริม 1) ความร่วมมือและช่วยเหลือทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี และการบริการ 2) ความร่วมมือระหว่างอาเซียนทั้งต่างประเทศและองค์การระหว่างประเทศ นับจากการก่อตั้งสมาคม ASEAN ประเทศสมาชิกได้รับประโยชน์จากความร่วมมือและช่วยเหลือกันในด้านต่างๆ รวมถึงสามารถเพิ่มอำนาจต่อรองกับประเทศอื่นๆ ให้สูงขึ้น และได้พัฒนาความสัมพันธ์จนกลายเป็นแนวคิดในการที่จะจัดตั้งเป็นประชาคมอาเซียน หรือ ASEAN Community ให้สำเร็จภายในปี 2563 ซึ่งประกอบด้วยกรอบความร่วมมือ 3 เสาหลัก (Three Pillars of ASEAN Community) ได้แก่ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political and Security Community-APSC) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community-AEC) และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community-ASCC) ความมุ่งหวังต่อการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนคือ 1) ASEAN มีความมั่นคงและมั่นคงสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่นๆ ได้ 2) ประเทศสมาชิกอาเซียนเป็นตลาดเดียวและฐานการผลิตเดียวกัน (Single Market and Single Production Base) และ 3) เกิดการไหลเวียนอย่างเสรีของสินค้า บริการ การลงทุน เงินทุน และการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือหรือแรงงานความรู้อย่างเสรี โดยนับตั้งแต่ปี 2535 ได้มีพัฒนาการประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ ASEAN Economic Community - AEC และมีผลบังคับใช้ของความตกลงเขตการค้าเสรีใน ASEAN หรือ ASEAN Free

Trade Area - AFTA โดยครบกำหนดเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2553 ที่ผ่านมามี ไทยและประเทศสมาชิกได้มีมาตรการต่างๆ ที่ดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เช่น การลดภาษีให้กับสินค้าในภูมิภาคให้เหลือศูนย์มาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว ดังนั้นการที่ประชาชนส่วนใหญ่เข้าใจว่าเป็นเรื่องใหม่ที่ดำเนินการกันอย่างกระตือรือร้นเพียงช่วงข้ามคืนนั้นจึงเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง อย่างไรก็ตามคงเป็นการยากที่จะปฏิเสธว่าในเวลาสั้นสิ่งที่คนส่วนใหญ่ให้ความสนใจและติดตามความเคลื่อนไหวมากที่สุดเรื่องหนึ่งคือการที่ประเทศไทยกำลังมุ่งเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและการเปิดเขตการค้าเสรีอาเซียนด้านแรงงานอย่างสมบูรณ์ในปี 2558 ทำให้ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน รวมไปถึงสถาบันการศึกษาเกิดความวิตกกังวลในเรื่องนี้เป็นอย่างมากในการเตรียมความพร้อมต่อสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ ธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจการบิน 2 สาขาวิชาชีพธุรกิจภาคการบริการจาก 11 สาขาวิชาชีพแรกที่มีแนวโน้มว่าจะได้รับผลกระทบจากการเปิดเขตการค้าเสรีด้านแรงงานธุรกิจภาคการบริการโดยตรง หากไทยต้องก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเต็มตัว โดยประเทศไทยได้รับความไว้วางใจให้ทำหน้าที่เป็นประเทศผู้ประสานงานหลัก หรือ Country Coordinators ในการกำหนดมาตรฐานร่วมสำหรับบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการบิน ส่วนการคาดการณ์ต่อความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดแรงงานของ 11 สาขาวิชาชีพแรกอันประกอบด้วย การท่องเที่ยว การบิน ยานยนต์ ผลิตภัณฑ์ไม้ ยาง สิ่งทอ อิเล็กทรอนิกส์ เกษตร ประมง สุขภาพ และเทคโนโลยีสารสนเทศ คือจะเกิดการเอื้ออำนวยให้ประเทศในกลุ่มสมาชิกสามารถเคลื่อนย้ายสินค้า การลงทุน การท่องเที่ยว และแรงงานวิชาชีพระหว่างประเทศสมาชิกได้ง่ายขึ้น ซึ่งด้านการท่องเที่ยวคาดว่าจะมีการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพรวม 32 ตำแหน่งงาน โดยเฉพาะตลาดแรงงานในธุรกิจโรงแรมที่คาดว่าจะมีการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรีถึง 23 ตำแหน่งงาน ดังรายละเอียดที่จะนำเสนอต่อไปเรื่อง "การกำหนดมาตรฐานสำหรับบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน"

การกำหนดมาตรฐานสำหรับบุคลากรวิชาชีพ ด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

ความมุ่งหวังต่อความต้องการให้เกิดการไหลเวียนและเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือหรือแรงงานความรู้อย่างเสรีในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนนำมาซึ่งการลงนามความตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน หรือ ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals - MRA ณ กรุงฮานอย ประเทศเวียดนาม ซึ่งผลของการลงนามในครั้งนี้ทำให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในฐานะผู้แทนของประเทศไทย เห็นความสำคัญในการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน หรือ ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals - ACCSTP¹ เพื่อเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และมอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพการท่องเที่ยวและการโรงแรม ได้แก่ สถาบันการศึกษา สถานประกอบการ ผู้ประกอบวิชาชีพและผู้สนใจทั่วไปได้นำไปพัฒนาหลักสูตรโดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพในประเทศสมาชิก 2) เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ในการสอนและฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพ โดยใช้สมรรถนะเป็นหลัก (Competency Based) และ 3) เพื่อช่วยยกระดับมาตรฐานและลดช่องว่างความแตกต่างของบุคลากรทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานได้อย่างเสรี โดยได้จัดทำเอกสารแปลเป็นภาษาไทยรายละเอียดประกอบด้วยมาตรฐานสมรรถนะ 3 หัวข้อหลัก คือ 1) สมรรถนะหลัก 2) สมรรถนะทั่วไป และ 3) สมรรถนะตามหน้าที่ ของสาขาการโรงแรม 4 แผนก 23 ตำแหน่งงาน และสาขาการท่องเที่ยว 2 แผนก 9 ตำแหน่งงาน รวม 6 แผนก 32 ตำแหน่งงาน โดยตำแหน่งงานของสาขาการโรงแรมที่ถูกระบุได้แก่

สาขาธุรกิจโรงแรม (Hotel Services)

1. แผนกต้อนรับ (Front Office) ได้แก่ 1.1 ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Manager) 1.2 หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) 1.3 พนักงานต้อนรับ (Receptionist) 1.4 พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) 1.5 พนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy)
2. แผนกแม่บ้าน (House Keeping) ได้แก่ 2.1 ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

- 2.2 ผู้จัดการแผนกซักกรีด (Laundry Manager) 2.3 หัวหน้างานดูแลห้องพัก (Floor Supervisor) 2.4 พนักงานซักกรีด (Laundry Attendant) 2.5 พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) 2.6 พนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner)

3. แผนกประกอบอาหาร (Food Production)

- 3.1 พ่อครัว (Executive Chef) 3.2 รองพ่อครัว (Demi Chef) 3.3 หัวหน้าผู้ช่วยพ่อครัว (Commis Chef) 3.4 พ่อครัวขนมหวาน (Chef de Partie) 3.5 ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) 3.6 ผู้ทำขนมปัง (Baker) 3.7 ผู้ทำงานเนื้อ (Butcher)

4. แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ได้แก่

- 4.1 ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director) 4.2 ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Manager) 4.3 หัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter) 4.4 พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) 4.5 พนักงานบริการ (Waiter)

บทบาทและสถานการณ์ธุรกิจโรงแรมไทยในปัจจุบัน

ปัจจุบันการประกอบธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย อยู่ภายใต้การควบคุมของพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ตามมาตรา 4 ในพระราชบัญญัตินี้ "โรงแรม" หมายความว่า สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ ไม่รวมถึง (1) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้ โดยมีใช้เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน (2) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น และ (3) สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ส่วนด้านมาตรฐานการให้บริการสมาคมโรงแรมไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (2545) ได้จัดระดับมาตรฐานโรงแรมไทยโดยพิจารณาตัดสินมาตรฐานโรงแรมจากปัจจัยหลัก 4 ปัจจัย คือ 1) สภาพทางกายภาพ เช่น ที่ตั้ง สภาพแวดล้อม เป็นต้น 2) การก่อสร้าง เช่น โครงสร้างทางกายภาพของโรงแรม ระบบในโรงแรม การเลือกวัสดุ ระบบความปลอดภัย เป็นต้น 3) สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้าพักและผู้มาใช้บริการ เช่น

ปริมาณของใช้ที่จัดให้ อุปกรณ์ตกแต่ง เป็นต้น และ 4) คุณภาพ การบริการและการรักษาคุณภาพ เช่น บุคลิกภาพ คุณภาพ การบริการ ความสะอาด สุขอนามัย ชื่อเสียงโรงแรม เป็นต้น ส่วนมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทยจะครอบคลุมมาตรฐานใน 3 ลักษณะ คือ 1) มาตรฐานการก่อสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวก 2) มาตรฐานการบำรุงรักษา และ 3) มาตรฐานคุณภาพการบริการ ส่วนการแบ่งระดับมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทยใช้สัญลักษณ์ รูปดาวห้าแฉก (★) เป็นสัญลักษณ์ โดยแบ่งมาตรฐานโรงแรมเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 1) รูปดาวห้าแฉกหนึ่งดวง (★) หมายถึง มาตรฐานระดับหนึ่งดาว 2) รูปดาวห้าแฉกสองดวง (★★) หมายถึง มาตรฐานระดับสองดาว 3) รูปดาวห้าแฉกสามดวง (★★★) หมายถึงมาตรฐานระดับสามดาว 4) รูปดาวห้าแฉกสี่ดวง (★★★★) หมายถึงมาตรฐานระดับสี่ดาว และ 5) รูปดาว ห้าแฉกห้าดวง (★★★★★) หมายถึงมาตรฐานระดับห้าดาว โดยเรียงลำดับมาตรฐานจากระดับมาตรฐานที่น้อยที่สุดคือ 1 ดาว (★) ไปหาระดับมาตรฐานที่มากที่สุดคือ 5 ดาว (★★★★★) และแต่ละ ระดับยังถูกกำหนดให้ต้องประกอบไปด้วย 12 องค์ประกอบหลัก (12 หมวด) โดยสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2550) ได้จัดทำ โครงสร้างมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว : โรงแรม (Hotel) ซึ่งระบุรายละเอียด 12 องค์ประกอบหลัก (12 หมวด) ตามเกณฑ์ การพิจารณาตัดสินมาตรฐานโรงแรมไทย ได้แก่ หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ หมวดที่ 2 โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟท์ และทางสัญจรภายในอาคาร หมวดที่ 3 ห้องพักแบบ Standard (รวมทางเดิน ระเบียง และห้องน้ำ) หมวดที่ 4 ห้องพักแบบ Suite และ Executive Floor หมวดที่ 5 ห้องอาหารคอฟฟี่ชอป บาร์ และครัว หมวดที่ 6 ส่วนบริการด้านสันทนาการ : Fitness Center, Sauna, Steam Bath, Spa, Massage Room, Jacuzzi และ สระว่ายน้ำ หมวดที่ 7 ส่วนบริการด้านธุรกิจ : ห้องประชุม และ Business Center หมวดที่ 8 บุคลากร และการบริการ หมวดที่ 9 ระบบความปลอดภัย ในพื้นที่ทั่วไป หมวดที่ 10 ทรัพย์สิน และชุมชนแวดล้อม หมวดที่ 11 ส่วนของพนักงาน หมวดที่ 12 คุณลักษณะเสริมอื่นๆ

สำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรมเป็น องค์ประกอบสำคัญด้านที่พักที่มีบทบาทสำคัญอย่างมาก โดยข้อมูลล่าสุดจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2553) ระบุว่าในปี

2552 ประเทศไทยมีโรงแรมและเกสต์เฮาส์ทั่วประเทศทั้งสิ้น 5,420 แห่ง มีจำนวนห้องพักทั้งสิ้น 303,154 ห้อง สำหรับผู้เข้าพักใน โรงแรมและเกสต์เฮาส์มีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 66.6 ล้านคน มีสัดส่วนอยู่ในภาคกลางมากที่สุดคือประมาณ 19.0 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมาคือภาคใต้และกรุงเทพมหานคร ประมาณ 18.4 ล้านคน และ 12.0 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 27.6 และร้อยละ 18.0 ตามลำดับ ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ให้บริการ แก่นักท่องเที่ยวโดยตรงทั้งที่เป็นธุรกิจหลักและธุรกิจสนับสนุน ที่เกี่ยวเนื่องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ เป็นธุรกิจภาค การบริการที่สร้างรายได้ให้กับประเทศอย่างมหาศาล ตามที่ได้มี การระบุในแผนพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา (2554) ถึงบทบาทของธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร ที่มีต่อประเทศว่า กลุ่มธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารมีบทบาทสำคัญ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยและมีส่วนสร้างมูลค่าให้ธุรกิจอื่นๆ เช่น เฟอร์นิเจอร์ อาหาร สมุนไพร ธุรกิจสปาสุขภาพอนามัย การค้าของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง บริการด้านโลจิสติกส์ และ การจ้างงานในระดับต่างๆ เป็นต้น โดยในแผนพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2554) ยังได้ระบุถึงข้อมูลกลุ่ม ธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารว่ามีมูลค่ารวม 337,343 ล้านบาท หรือ ร้อยละ 19.1 ของการบริการภาคเอกชนทั้งหมด โดยนับเป็นกลุ่ม ที่มีมูลค่าสูงเป็นอันดับสอง รองจากกลุ่มการสื่อสารและขนส่ง เมื่อพิจารณาตามขนาดของวิสาหกิจแล้วพบว่ามีกระจายตัวอยู่ในกลุ่มผู้ประกอบการขนาดย่อมร้อยละ 62.3 กลุ่มผู้ประกอบการ ขนาดกลาง ร้อยละ 19.7 และกลุ่มผู้ประกอบการขนาดใหญ่ ร้อยละ 18 ซึ่งข้อนี้เป็นเหตุผลของการที่จะต้องให้ความสำคัญกับ ธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวเนื่องจากลักษณะของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวจัดอยู่ในประเภทกลุ่มผู้ประกอบการขนาดย่อมและขนาด กลางซึ่งนับว่าเป็นสัดส่วนที่มากที่สุด และเจ้าของกิจการมักเป็น คนไทยเพียง 1 คนหรือ 1 กลุ่ม มีการบริหารงานแบบครอบครัว มีนโยบายการบริหารแบบเชิงรับและมีเงินลงทุนที่ค่อนข้างจำกัดหรือ ขาดแคลนเงินทุน ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องทรัพยากรและการ บริหารจัดการ ส่งผลกระทบโดยตรงต่อสภาพความอ่อนแอของ ระบบการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมทำให้เกิดอุปสรรคต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพที่ทัดเทียมกับ บุคลากรในโรงแรมระดับ 4 ถึง 5 ดาวและการแข่งขันในระดับ ภูมิภาค อีกทั้งยังเป็นธุรกิจที่มีความต้องการแรงงานสูง แต่ยังคง

เป็นธุรกิจที่ประสบกับปัญหาภาวะการขาดแคลนแรงงานและแรงงานบางส่วนยังขาดคุณภาพในปัจจุบัน นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมไทยต้องประสบกับปัญหาภาวะการขาดแคลนแรงงานและแรงงานด้อยคุณภาพแล้ว ธุรกิจนี้ยังเป็นธุรกิจที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่สูงมากดังข้อมูลโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ร่วมกับสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2554) ได้จัดทำรายงานดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการท่องเที่ยวในประเทศไทยพบว่าตลอดปี 2553 ถึงสิ้นปี 2554 ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเกิดความวิตกต่อปัญหาการแข่งขันภายในธุรกิจที่รุนแรงและการแข่งขันที่รุนแรงนี้มีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยพบว่าในปี 2553 ธุรกิจโรงแรมและที่พักรวมถึงธุรกิจนำเที่ยวเป็นธุรกิจที่ต้องเผชิญการแข่งขันสูงที่สุด ทั้งการเพิ่มขึ้นของจำนวนคู่แข่งในธุรกิจที่คิดเป็นร้อยละ 56 และปัญหาการตัดราคาระหว่างผู้ประกอบการด้วยกันที่คิดเป็นร้อยละ 45 กล่าวคือธุรกิจโรงแรมที่มีราคาห้องพักต่ำถึงปานกลางหมายถึงราคาห้องพักต่ำกว่า 5,000 บาทต่อคืน จะเผชิญกับการแข่งขันด้านราคาและผู้ประกอบการที่ไม่ได้จดทะเบียนส่วนโรงแรมที่มีราคาห้องพักสูงหมายถึงราคาห้องพักสูงกว่า 5,000 บาทต่อคืน จะเผชิญกับปัญหาการตัดราคาน้อยกว่า แต่จะพบปัญหาการแข่งขันจากผู้ประกอบการรายใหญ่และผู้ประกอบการต่างชาติ ส่วนสถานการณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยตลอดทั้งปี 2554 มีการเติบโตอย่างมาก โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากประเทศรัสเซียและจีน และคาดว่าในปี 2555 จะมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติสูงถึงประมาณ 19.79 ล้านคน โดยจะเป็นนักท่องเที่ยวจากอาเซียนประมาณ 5.62 ล้านคน

สถานการณ์แรงงานในธุรกิจโรงแรม

บุคลากรหรือผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการนับเป็นองค์ประกอบสำคัญในธุรกิจโรงแรมที่ถูกจัดอยู่ในองค์ประกอบหรือหมวดที่ 8 ตามเกณฑ์การพิจารณาตัดสินมาตรฐานโรงแรมไทย ซึ่งธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ใช้ทรัพยากรมนุษย์หลายระดับ และหลายประเภทในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นแรงงานระดับไร้ฝีมือ (Unskilled Labor) หรือระดับล่าง (Entry Level) ที่มีความต้องการเป็นจำนวนมาก แรงงานระดับกึ่งฝีมือ (Semi-skilled Labor) และแรงงานระดับใช้ฝีมือ (Skilled Labor) ตลอดจนแรงงานที่ควบคุมบังคับบัญชาในระดับบริหาร

(Management) โดยคณะกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพแห่งชาติ หรือ กพร.ปช. (2554) ได้จัดทำ "(ร่าง) ยุทธศาสตร์การเพิ่มผลิตภาพกำลังแรงงานไทยให้มีมาตรฐานสมรรถนะด้านภาษาและวัฒนธรรมเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน" และในร่างยุทธศาสตร์ฉบับนี้ได้มีการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ด้านกำลังคนของประเทศ โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้ทำการสำรวจภาวะการทำงานของประชากรในไตรมาสที่ 2: เมษายน - มิถุนายน 2554 ด้านอุตสาหกรรม พบว่า มีผู้ทำงานในสาขาบริการโรงแรมและการบริการด้านอาหารอยู่ร้อยละ 6.8

แนวทางการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาว

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทัศนคติต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรในโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านมาตรฐานทั่วไปของบุคลากรผู้ให้บริการในสถานที่พักแรม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรม/จริยธรรม ด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป และด้านความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร 2) ศึกษาทัศนคติต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรในโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้และทักษะเฉพาะตำแหน่ง ของกลุ่มแผนกบริการส่วนหน้า กลุ่มแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และกลุ่มแผนกแม่บ้าน และงานบริการส่วนห้องพัก 3) วิเคราะห์นโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร และ 4) ศึกษาหาแนวทางเพื่อการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้นำไปสู่การจัดทำแผนการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในระยะยาวและการวางแผนอาชีพของบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มที่ 1 คือ พนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในส่วนงานบริการส่วนหน้า งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม และงานส่วนแม่บ้าน กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มผู้บริหารและหัวหน้างานในโรงแรมที่กลุ่มตัวอย่างที่ 1 ปฏิบัติงานอยู่ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) ใช้วิธีการทอแบบสอบถามแล้วเก็บคืนกับพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการจำนวน 400 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกถึงนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับกลุ่มหัวหน้างานและ

ผู้บริหารของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ Grande' Ville Hotel, S.D. Avenue Hotel, Viengtai Hotel, New World Lodge, The Royal City Hotel และ Ambassador Hotel มีการประยุกต์ใช้ทฤษฎีส่งเสริมแรงทางบวกของ บี.เอฟ.สกินเนอร์ (B.F.Skinner) และทฤษฎีการพัฒนาแบบระบบของเดวิด อีสตัน (David Easton) ร่วมกับแนวคิดมาตรฐานระดับชาติของบุคลากรโรงแรมในประเทศไทย: มาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักรวม 4 ด้าน ได้แก่ 1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ 2) มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม 3) มาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป และ 4) มาตรฐานด้านความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 แนวทางการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ตามมาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักรวม เป็นผลจากการศึกษาความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรโรงแรมระดับปฏิบัติการในภาพรวมตามคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักรวม 4 ด้าน โดยไม่ได้แยกตามกลุ่มงาน ได้แก่ 1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ การมีกิริยามารยาทที่สุภาพเรียบร้อย การพูดสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน มีความกระฉับกระเฉงว่องไวในการทำงาน และการวางตัว

อย่างเหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศะ 2) มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ การมีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี การปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ และการมีวินัย 3) มาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป ได้แก่ การมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานและกฎหมายสิทธิพื้นฐานคุ้มครองผู้บริโภค การมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย สถานประกอบการที่พักรวม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และ 4) มาตรฐานด้านความสามารถ/ ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศนอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้ออย่างน้อย 1 ภาษา ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ และความสามารถในการใช้ภาษาท่าทาง (body language) ดังภาพที่ 1

ส่วนที่ 2 แนวทางการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครจากการศึกษาความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองด้านความรู้และทักษะเฉพาะตำแหน่งจำแนกตามกลุ่มงานหลัก จากภาพประกอบที่ 2 3 และ 4 เป็นผลการศึกษาเพิ่มเติมจากส่วนที่ 1 ได้มาจากการศึกษาความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรระดับปฏิบัติการเกี่ยวกับความรู้และทักษะเฉพาะตำแหน่งงานที่บุคลากรสังกัด พบว่า 1) แผนกบริการส่วนหน้า ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาด้านความรู้มากที่สุด ได้แก่ ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ส่วนด้านทักษะ ได้แก่ การใช้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ดังภาพที่ 2 2) แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ด้านที่ควรได้รับการปรับปรุง

มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ	มาตรฐานด้านคุณธรรมจริยธรรม	มาตรฐานด้านความรู้ความสามารถทั่วไป	มาตรฐานด้านภาษาและการสื่อสาร
<ul style="list-style-type: none"> กิริยา มารยาท และการวางตน การพูดสื่อสาร ความกระตือรือร้น ว่องไวในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ทัศนคติและการควบคุมอารมณ์ ความมีวินัย ความละเอียดรอบคอบ 	<ul style="list-style-type: none"> ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานและกฎหมายสิทธิพื้นฐานผู้บริโภค ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสถานประกอบการที่พักรวม ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ 	<ul style="list-style-type: none"> ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ความสามารถในการใช้ภาษาท่าทาง

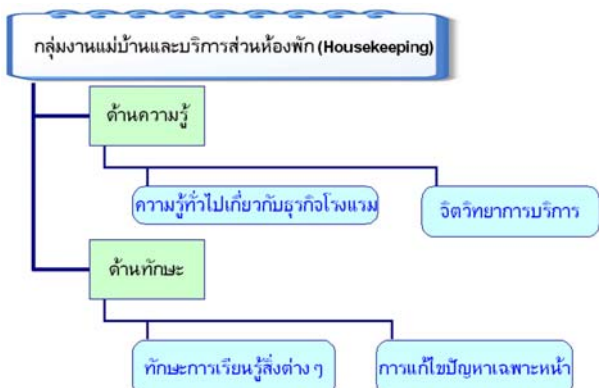
ภาพประกอบที่ 1 แนวทางการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักรวม



ภาพที่ 2 แนวทางการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้และทักษะ เฉพาะตำแหน่ง กลุ่มบริการส่วนหน้า



ภาพที่ 3 แนวทางการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครด้านความรู้และทักษะ เฉพาะตำแหน่ง กลุ่มบริการอาหารและเครื่องดื่ม



ภาพที่ 4 แนวทางการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้และทักษะ เฉพาะตำแหน่ง กลุ่มงานแม่บ้านและบริการส่วนห้องพัก

และพัฒนาด้านความรู้มากที่สุด ได้แก่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ส่วนด้านทักษะ ได้แก่ การใช้ภาษาอังกฤษ ดังภาพที่ 3 และ 3) แผนกแม่บ้านและงานบริการส่วนห้องพัก ด้านที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาด้านความรู้มากที่สุด ได้แก่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ส่วนด้านทักษะ ได้แก่ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ดังภาพที่ 4

สรุปผล

แม้ว่าแนวทางการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว จะเป็นเพียงการศึกษาจากแนวคิดมาตรฐานระดับชาติของบุคลากรโรงแรมในประเทศไทย (มาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักแรม) ซึ่งต่างจาก "มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน หรือ ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals - ACCSTP" ที่ประกอบด้วยมาตรฐานสมรรถนะ 3 หัวข้อหลัก คือ 1) สมรรถนะหลัก 2) สมรรถนะทั่วไป และ 3) สมรรถนะตามหน้าที่ เป็นมาตรฐานวิชาชีพร่วมในระดับภูมิภาคอาเซียนที่เกี่ยวข้องและมีความสำคัญโดยตรงต่อการกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวสาขาธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยเพื่อบุคลากรจะได้ยกระดับความรู้ ทักษะและความสามารถ ให้เป็นที่ยอมรับได้ในระดับสากล แต่เมื่อพิจารณาแนวคิดหลักแล้วพบว่าแนวทางการพัฒนาบุคลากรในโรงแรมระดับ 3 ดาวได้ใช้แนวคิดหลักที่ไม่แตกต่างจากมาตรฐานอาเซียน นั่นก็คือ "แนวคิดการพัฒนาบุคลากรโดยหลักสมรรถนะ หรือ Competency Based Management" อย่างไรก็ตาม ภายใต้นโยบายหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับแรงงานในธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม ทั้งภาครัฐและเอกชนควรยึดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนดังกล่าว ร่วมกับการนำจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของไทยมาวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ SWOT Analysis สรุปได้ว่า (คณะอนุกรรมการพัฒนาศักยภาพแรงงานด้านภาษาและวัฒนธรรมเพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี, 2555) S = Strengths หมายถึง จุดแข็ง คือสิ่งที่เป็นข้อเด่น W = Weaknesses หมายถึง จุดอ่อน คือปัจจัยภายในองค์กรที่ทำให้องค์กรไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ O = Opportunities หมายถึง โอกาส คือปัจจัยภายนอกองค์กรที่เกิดขึ้นหรือ

เปลี่ยนแปลงไปและมีผลกระทบที่ดีหรือทางบวกหรือเอื้อต่อองค์กร T = Treats หมายถึง อุปสรรค คือปัจจัยภายนอกองค์กรที่เกิดขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงและมีผลกระทบทางลบทำให้องค์กรไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าประสงค์ ซึ่งถือเป็นภัยคุกคามการเติบโตหรือความก้าวหน้าขององค์กร

1. จุดอ่อนและอุปสรรค - ธุรกิจโรงแรมไทยต้องเผชิญกับการแข่งขันทั้งจากภายนอกและภายใน กล่าวคือการแข่งขันจากภายนอกเป็นการแข่งขันด้านแรงงานบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว สาขาธุรกิจโรงแรม (Hotel Services) กับกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนในอนาคต และการแข่งขันกับผู้ประกอบการต่างชาติ ส่วนการแข่งขันภายในเป็นการแข่งขันด้านราคากับผู้ประกอบการภายในประเทศ

2. จุดอ่อน - แรงงานไทยยังมีจุดอ่อนในหลายเรื่อง ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการแข่งขันกับบุคลากรจากประเทศในกลุ่มอาเซียน ตามที่ได้ปรากฏผลการวิจัยบางส่วนในเอกสารการบรรยายพิเศษหัวข้อ "การพัฒนาศักยภาพนักศึกษาธุรกิจบริการเข้าสู่ตลาดแรงงานเสรีอาเซียน" ของนายสัมพันธ์ แป้นพัฒนา (2554) ที่ปรึกษาภาคีสมาคมโรงแรมไทย เรื่อง "การเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมอาเซียนเพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวในปี 2558" ได้สรุปไว้ว่า จุดอ่อนของไทยคือ 1) หลักสูตรการเรียนการสอนวิชาด้านท่องเที่ยวไม่มีวิชาที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมอาเซียน 2) มุ่งผลิตบุคลากรไปเป็นผู้บริหารแต่สถานประกอบการต้องการแรงงานในระดับปฏิบัติการ 3) บุคลากรไทยไม่นิยมไปทำงานต่างประเทศ และ 4) บุคลากรไทยขาดทักษะภาษาอังกฤษและภาษาในกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน

3. จุดอ่อน - จุดอ่อนสำคัญของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมคือความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษดังเช่นที่คณะอนุกรรมการพัฒนาศักยภาพแรงงานด้านภาษาและวัฒนธรรมฯ ได้ประชุมหารือและพบว่าปัญหาซึ่งเป็นจุดอ่อนสำคัญของแรงงานไทยกำลังประสบและต้องเร่งแก้ไขคือเรื่องการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทั้งในกลุ่มท่องเที่ยว กลุ่มอุตสาหกรรม และกลุ่มบริการ ล้วนมีปัญหาในเรื่องภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารเกือบทุกระดับ ดังนั้นโอกาสที่แรงงานต่างชาติจากกลุ่มประเทศสมาชิกจะได้รับการจ้างงานโดยผู้ประกอบการคนไทยอาจมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะแรงงานจากประเทศที่มีการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการและ

ประชากรมีความสามารถด้านการติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษ ภาษาที่สาม และภาษาอาเซียน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อแรงงานไทยที่อาจไม่ได้รับการคัดเลือกในการจ้างงาน ก่อให้เกิดภาวะการว่างงานตามมา ซึ่งความคิดเห็นนี้ไม่ต่างจากนางสาวสุวรรณา ตูลยาคินพงศ์ (2554) นักวิชาการสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย หรือ TDR ในฐานะหัวหน้าโครงการศึกษาการขอความร่วมมือการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานไทยใน 32 ตำแหน่งงานภายใต้ข้อตกลงอาเซียน ได้กล่าวถึงผลการศึกษาซึ่งมีความสำคัญต่อความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรด้านท่องเที่ยวเพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเขตการค้าเสรีตลาดแรงงานธุรกิจภาคบริการในประชาคมอาเซียนว่า ภาพรวมแรงงานด้านท่องเที่ยวของไทยใน 32 ตำแหน่งงานยังมีความขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ แรงงานใหม่ที่จบการศึกษาสาขาโรงแรมและท่องเที่ยวยังมีข้อจำกัดในการทำงานที่รู้แต่ทฤษฎี ซึ่งไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง อีกทั้งงานในบางตำแหน่งโดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการยังมีความขาดแคลน เช่น งานแม่บ้าน พนักงานซักรีด รวมถึงความอ่อนทักษะด้านภาษาในการสื่อสารกับผู้รับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ

4. จุดแข็งและโอกาส - เกิดความตื่นตัวและการสนับสนุนจากทางภาครัฐบาลในการจัดตั้ง กรมอาเซียน ภายใต้การดูแลของกระทรวงการต่างประเทศ ให้มีภารกิจเกี่ยวกับการดำเนินงานและการส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างประเทศสมาชิกสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรืออาเซียน ในฐานะสำนักเลขาธิการอาเซียนแห่งชาติ เพื่อดำเนินงานความร่วมมือของอาเซียนให้สำเร็จและบรรลุผลตามมติที่ประชุมสุดยอดและเป้าหมายของการจัดตั้งอาเซียน และเสริมสร้างความแข็งแกร่งและความสามารถในการแข่งขันของอาเซียนในเวทีระหว่างประเทศ ตลอดจนเพิ่มอำนาจต่อรองของประเทศไทยในกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ โดยเฉพาะการจัดตั้งกองอาเซียน 4 ให้มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับด้านแรงงานและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์คือ ข้อ (ก) ดำเนินการเกี่ยวกับความร่วมมือด้านแรงงาน เขียวชน สาธารณสุข โรคเอดส์ สตรี การจัดการภัยพิบัติ สวัสดิการสังคมและการพัฒนาสังคม พัฒนาชนบทและการขจัดความยากจน โครงการยอมรับทางสังคมและรางวัลอาเซียน และ (ข) ดำเนินการเกี่ยวกับความร่วมมือด้านการศึกษา เครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน ทุนการศึกษาและฝึกอบรม วัฒนธรรมและสันทนาการ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาข้าราชการ

พลเรือนและมูลนิธิอาเซียน

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องและรับผิดชอบด้านแรงงานควรต้องกำหนดกรอบและแนวทางการเตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวสาขาธุรกิจโรงแรมให้มีมาตรฐานตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานยุคใหม่และเป็นที่ยอมรับในระดับสากลมากขึ้นเพื่อให้แรงงานไทยสามารถแข่งขันกับแรงงานจากนานาประเทศสมาชิกได้โดยใช้เกณฑ์จาก "มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพ สำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน หรือ ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals - ACCSTP"

2. สถานศึกษาร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในการจัดทำหลักสูตรเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณสมบัติตรงตามตลาดแรงงานต้องการ

3. เพิ่มมาตรการหรือแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจโรงแรมเพื่อป้องกันการขายห้องพักแบบใช้วิธีการตัดราคาให้กับคู่แข่งเพื่อให้ได้ราคาต่ำสุด ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้ธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็ก ระดับ 3 ดาว ยังสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้

4. หน่วยงานภาครัฐที่มีความเกี่ยวข้องกับด้านแรงงานควรจัดทำแผนนโยบายเพื่อสนับสนุนงบประมาณโครงการฝึกอบรมบุคลากรด้านวิชาชีพและภาษาที่สามให้กับสถานประกอบการโรงแรมระดับตั้งแต่ 3 ดาวลงมา

5. ผู้บริหารระดับสูงของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวควรมีการประสานงานกับภาครัฐบาลในการจัดฝึกอบรมทักษะฝีมือแรงงานและเข้าร่วม "โครงการฝึกต้นกล้าอาชีพ" ซึ่งเป็นโครงการที่ได้รับผลตอบแทนที่ดีมาก

6. พัฒนารูปแบบสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวให้เป็น "โรงแรม-โรงเรียน" โดยจัดให้มีห้องสมุดหรือห้องฝึกอบรมด้านภาษาพร้อมวัสดุอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอนที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี สะอาดและเพียงพอแก่การใช้งาน เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาตัวเอง

7. ผู้บริหารของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวควรจัดทำนโยบายสายทางก้าวหน้าในอาชีพ (career path) ร่วมกับการจัดการพัฒนาสายอาชีพ (career development) ซึ่งเป็น

การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคลากรเพื่อโอกาสของความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพ เป็นการเตรียมความพร้อมของบุคลากรในหน้าที่และความรับผิดชอบที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม การเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น หรือการเคลื่อนย้ายแรงงานภายในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน โดยจัดการฝึกอบรมเฉพาะด้านที่สอดคล้องกับคุณสมบัติของบุคลากรตามสายทางก้าวหน้าในอาชีพ

8. ควรศึกษาและวิจัยเพื่อหาความต้องการที่แท้จริงของตลาดแรงงานอาเซียน เพื่อจะได้เกิดแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจนและตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานมากที่สุด และเพื่อเป็นการลดการสูญเสียงบประมาณขององค์กรไปโดยเปล่าประโยชน์จากการจัดฝึกอบรมที่ไม่ตรงกับความต้องการ

9. จากการสัมภาษณ์นายสัมพันธ์ แป้นพัฒน์ ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์สมาคมโรงแรมไทย ได้แนวคิดเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานในภาคส่วนต่างๆ เกี่ยวกับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวสาขาธุรกิจโรงแรมแยกเป็น 2 ประเด็นได้ดังนี้

9.1 การเตรียมตัวของภาครัฐ

9.1.1 กระทรวงแรงงาน - จัดทำมาตรฐานสมรรถนะแรงงาน และจัดทำหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มศักยภาพผู้ที่อยู่ในสถานประกอบการ

9.1.2 กระทรวงแรงงาน - สนับสนุนงบประมาณเพื่อส่งบุคลากรในสถานประกอบไปฝึกอบรมนอกสถานที่หรือในต่างประเทศ

9.1.3 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา - จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมบุคลากรในสถานประกอบการให้สอดคล้องกับมาตรฐานสมรรถนะแรงงาน

9.2 การเตรียมตัวของภาคเอกชน

9.2.1 ร่วมมือกับภาครัฐในทุกระดับที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาแผนการพัฒนาบุคลากรทั้งในด้านการกำหนดสมรรถนะ จำแนกตามตำแหน่งงานและหลักสูตรการฝึกอบรม

9.2.2 พัฒนาบุคลากรโดยการอบรมในสถานประกอบการ ส่งออกไปฝึกอบรมนอกสถานที่ และบางสถานประกอบการส่งออกไปหาประสบการณ์ในต่างประเทศ

9.2.3 ขอกองสนับสนุนและร่วมมือจากสถานศึกษาในการจัดอาจารย์ผู้สอนด้านภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากร

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน. (2553). **คำสั่งคณะกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพแห่งชาติ เรื่อง "แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณากรอบพัฒนาศักยภาพแรงงานด้านภาษาและวัฒนธรรมเพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี"**. (2553). กรุงเทพมหานคร.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). **"แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2555-2559"**. กรุงเทพมหานคร.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2554). **ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการท่องเที่ยวในประเทศไทย ไตรมาสที่ 4 ปี 2554**. กรุงเทพมหานคร.
- กลุ่มพัฒนามาตรฐานบริการท่องเที่ยว สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2550). **มาตรฐานการท่องเที่ยวไทยมาตรฐานที่หกเพื่อการท่องเที่ยว**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: หจก. มีเดียเพรส.
- คณะกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพแห่งชาติ (กพร.ปช.). (2554). (ร่าง) **ยุทธศาสตร์การเพิ่มผลิตภาพกำลังแรงงานไทยให้มีมาตรฐานสมรรถนะด้านภาษาและวัฒนธรรมเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**. กรุงเทพมหานคร.
- คณะกรรมการพัฒนาศักยภาพแรงงานด้านภาษา และวัฒนธรรมเพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน. (2555). **ระเบียบวาระการประชุม**. กรุงเทพมหานคร.

- พระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2547
- สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). **มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals - ACCSTP)**. กรุงเทพมหานคร.
- สมาคมโรงแรมไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว. (2545). **มาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร.
- สัมพันธ์ แป้นพัฒน์. (2554). **เอกสารการบรรยายพิเศษหัวข้อ "การพัฒนาศักยภาพนักศึกษาธุรกิจบริการเข้าสู่ตลาดแรงงานเสรีอาเซียน"**. กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2554). **เอกสารการบรรยายทางวิชาการเพื่อสร้างความตระหนัก "เรื่อง การก้าวสู่ประชาคมอาเซียน"**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2553). **"ข้อมูลสถิติ โครงการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ปี พ.ศ. 2553"**. สืบค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2554 ใน http://www.tdri.or.th/download/news/than2011_07_19.



>> **จัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์**

สำเร็จการศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารองค์การ) มหาวิทยาลัยเกริก ปัจจุบันดำรงตำแหน่งอาจารย์ประจำสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม