



## รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

แผนงานวิจัย แนวทางในการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่  
สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากร  
วิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

**(Guideline for Institute of Professional Standards in Thailand Hotel Industry  
Performance in terms of ASEAN Mutual Recognition  
Arrangement on Tourism Professionals: ASEAN MRA)**

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกศรา สุกเพชร และคณะ

กรกฎาคม 2559

สัญญาเลขที่ RDG5750039

รายงานฉบับสมบูรณ์

แนวทางในการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับ  
สมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากร  
วิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน  
(Guideline for Institute of Professional Standards in Thailand Hotel Industry  
Performance in terms of ASEAN Mutual Recognition Arrangement on  
Tourism Professionals: ASEAN MRA)

คณะผู้วิจัย สังกัด

- |                               |                              |
|-------------------------------|------------------------------|
| 1. ผศ.ดร. เกศรา สุกเพชร       | สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |
| 2. ผศ.ดร. โชคชัย สุเวชวัฒนกุล | สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |
| 3. ดร.สุมนา จรรย์สมบูรณ์      | มหาวิทยาลัยรามคำแหง          |

สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย วช. สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

## คำนำ

รายงานฉบับสมบูรณ์ “แนวทางในการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน” โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

1) เพื่อพัฒนามาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วม

2) เพื่อพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตามมาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศไทย

3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศไทยโดยมีส่วนร่วมด้วยหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น สมาคมโรงแรมมูลนิธิสมาคมโรงแรมไทย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ

ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมข้อมูล ทั้งในส่วนของข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ โดยการใช้เครื่องมือแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก และจัดการสนทนากลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมโรงแรม และได้นำเสนอผลการวิจัยออกมาเป็นร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ในครั้งนี้

คณะผู้วิจัยหวังว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางในการพัฒนามาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพ แนวทางการพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตามมาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพ และแนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อันจะส่งผลให้ภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวทางการยกระดับสมรรถนะบุคลากรของตนและมีแนวทางในการขับเคลื่อนคลัสเตอร์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวร่วมกับภาคส่วนอื่นๆ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศต่อไปในอนาคต

คณะผู้วิจัย

## สารบัญ

|  | หน้า      |
|--|-----------|
| คำนำ   | ก         |
| สารบัญ   | ข         |
| สารบัญตาราง  | ง         |
| สารบัญภาพ  | จ         |
| บทสรุปผู้บริหาร  | ฉ         |
| บทคัดย่อ   | ฅ         |
| Abstract   | ต         |
| <br>   |           |
| <b>บทที่ 1 บทนำ</b>  | <b>1</b>  |
| 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา  | 1         |
| 1.2 วัตถุประสงค์   | 5         |
| 1.3 เป้าหมายของผลผลิต (output) และตัวชี้วัด  | 6         |
| 1.4 เป้าหมายของผลลัพธ์ (outcome) และตัวชี้วัด  | 9         |
| 1.5 ทฤษฎี สมมติฐานและ / หรือกรอบแนวความคิดของการวิจัย  | 10        |
| 1.6 แผนงาน โครงการ   | 12        |
| 1.7 แผนการบริหาร แผนงานวิจัย และแผนการดำเนินงาน  | 14        |
| 1.8 แผนการถ่ายทอดเทคโนโลยีหรือผลการวิจัยสู่กลุ่มเป้าหมายเมื่อสิ้นสุดการวิจัย   | 14        |
| 1.9 กลยุทธ์ของแผนงานวิจัย  | 14        |
| 1.10 ระยะเวลาทำการวิจัย  | 15        |
| 1.11 การนำผลงานไปใช้ประโยชน์   | 16        |
| 1.12 แผนการถ่ายทอดเทคโนโลยีหรือผลการวิจัยสู่กลุ่มเป้าหมายเมื่อสิ้นสุดการวิจัย  | 18        |
| <b>บทที่ 2 ข้อค้นพบของการวิจัย</b>   | <b>20</b> |
| 2.1 ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 มาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพใน<br>อุตสาหกรรม โรงแรมให้สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติ<br>ของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition<br>Arrangement on Tourism Professionals) | 22        |
| 2.2 ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐาน  | 29        |

|                   |  |           |
|-------------------|--|-----------|
|                   | สมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมตามข้อตกลงยอมรับร่วมกัน<br>ในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual<br>Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศไทย   |           |
| 2.3               | ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 แนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพใน<br>อุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันใน<br>คุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual<br>Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศไทยโดยมี<br>ส่วนร่วม | 32        |
| <b>บทที่ 3</b>    | <b>สรุปภาพรวมและข้อเสนอแนะ</b>   | <b>88</b> |
| 3.1               | มาตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของ<br>บุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on<br>Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย   | 88        |
| <b>บรรณานุกรม</b> |  | <b>96</b> |

## สารบัญตาราง

|  | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 1.1 แสดงผลผลิตและตัวชี้วัดของแผนงานวิจัย                            | 6    |
| ตารางที่ 1.2 แสดงผลลัพธ์และตัวชี้วัดของแผนงานวิจัย                           | 9    |
| ตารางที่ 1.3 แนวคิด/ทฤษฎีที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ออกแบบและดำเนินการวิจัย | 10   |
| ตารางที่ 1.4 แสดงแผนงานโครงการของแผนงานวิจัย                                 | 13   |
| ตารางที่ 1.5 แสดงกรอบระยะเวลาทำการวิจัยของแผนงานวิจัย                        | 15   |
| ตารางที่ 1.6 แสดงการนำผลงานไปใช้ประโยชน์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง             | 17   |

## สารบัญภาพ

|            |  | หน้า |
|------------|--|------|
| ภาพที่ 1.1 | แสดงผลลัพธ์ของแผนงานวิจัย  | 19   |
| ภาพที่ 2.1 | กรอบมาตรฐานวิชาชีพตาม Workforce Skills Qualifications  | 65   |
| ภาพที่ 2.2 | กรอบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพที่ฝึกและโรงแรมของประเทศสิงคโปร์   | 67   |
| ภาพที่ 2.3 | แสดงหลักการของกรอบคุณวุฒิแห่งชาติของไทย เชื่อมโยงกับระบบคุณวุฒิการศึกษาและคุณวุฒิวิชาชีพ                                     | 74   |
| ภาพที่ 2.4 | การศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมด้านการผลิตและพัฒนากำลังคนเพื่อการรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีภายใต้กรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน | 75   |
| ภาพที่ 2.5 | กระบวนการยื่นขอเป็นองค์กรที่มีหน้าที่ประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรม                                    | 83   |

## บทสรุปผู้บริหาร

### Executive Summary

#### บทนำ

ความเปลี่ยนแปลงของโลกสังคมและเศรษฐกิจที่จะปรับเปลี่ยนไปสู่การแข่งขันที่มุ่งเน้นการใช้ความรู้ความสามารถในการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความโดดเด่น ซึ่งทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดเพื่อเตรียมพร้อมและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของประเทศที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ การมีกำลังคนที่มีคุณภาพเพียงพอที่จะยกระดับคุณภาพสินค้าและบริการ การสร้างและการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ รวมทั้งสามารถปรับตัวได้รวดเร็วตามการเปลี่ยนแปลงของโลก โดยรัฐบาลได้กำหนดนโยบายด้านการศึกษาที่สนับสนุนการผลิตและพัฒนากำลังคนในทุกระดับ อันเป็นฐานรากที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจไทย ซึ่งจะต้องเสริมสร้างให้เกิดความเข้มแข็ง โดยคำนึงถึงด้านแรงงานซึ่งเป็นรากฐานสำคัญอีกส่วนหนึ่งของภาคเศรษฐกิจ อันจะเสริมสร้างให้ความร่วมมือระหว่างภาคแรงงาน ภาคเอกชนและภาครัฐให้ครอบคลุมถึงการพัฒนาคุณภาพและฝีมือของแรงงานในระดับต่างๆ เพื่อให้สามารถมีผลผลิตและรายได้สูงขึ้นตามมาตรฐานฝีมือแรงงาน ตลอดจนส่งเสริมให้แรงงานทุกกลุ่มมีงานทำมีอาชีพเสริมได้รับการคุ้มครองและดูแลด้านสุขอนามัยความปลอดภัยในการทำงานตลอดจนมีหลักประกันความมั่นคงรวมทั้งสวัสดิการแรงงานอย่างทั่วถึงและเป็นระบบ

กระบวนการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพตามมาตรฐานจึงเป็นเครื่องมือวัดความรู้และทักษะ ซึ่งภาครัฐจะต้องร่วมมือกับภาคเอกชนเพื่อยกระดับความสามารถของกำลังคนของชาติให้สอดคล้องกับความต้องการกำลังคนของสถานประกอบการที่เน้นสมรรถนะในการทำงานจากการเรียนรู้ตลอดชีวิต ในขณะเดียวกันก็ได้ทำให้เกิดข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) และเพื่อให้แรงงานไทยได้รับการยกระดับสมรรถนะที่เท่าเทียม หรือสูงกว่าสมรรถนะที่ได้กำหนดร่วมกันของอาเซียน อันเป็นการประกันโอกาสถึงความได้เปรียบด้านคุณภาพที่บุคลากรในสาขาการบริการ (Hospitality Industry)

การพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของแรงงานให้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้การพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพเป็นงานที่ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกภาค ทั้งฝ่ายการศึกษา อุตสาหกรรม ผู้ประกอบการ สหภาพหรือตัวแทนแรงงาน เพื่อเตรียมกำลังคนสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของแต่ละอุตสาหกรรม สำหรับแนวทางในการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน เป็น

การศึกษาเพื่อค้นหามาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) และค้นหาหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศไทย เพื่อเสนอแนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียนอย่างมีส่วนร่วม

สำหรับสาระสำคัญของ MRA ของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน กำหนดให้ประเทศสมาชิกพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ โดยใช้คุณสมบัติ การศึกษา การฝึกอบรม และ/หรือประสบการณ์ในการทำงาน เป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรองมาตรฐานของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน โดยมีคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยวและคณะกรรมการวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติหรือหน่วยงานที่เท่าเทียมกันทำหน้าที่กำกับว่าผู้นั้นได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนหรือไม่ ทั้งนี้ ผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าวมีสิทธิในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ แต่ยังคงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงานด้วย

ดังนั้น ประเทศไทยเองจึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อพัฒนาสมรรถนะของกำลังคนของประเทศและรายอุตสาหกรรมให้สามารถเป็นกลไกการพัฒนาการผลิตและการบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานสามารถแข่งขันในตลาดโลกและตลาดภูมิภาคจึงควรมีการศึกษาถึงกระบวนการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมตามสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ให้เป็นนโยบายระดับชาติในการเร่งรัดพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพเฉพาะกลุ่มอาชีพอันจะส่งผลต่อผู้ประกอบการและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องให้ได้ตระหนักถึงการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในกระบวนการผลิตและการบริการตามสมรรถนะที่ระบุใน MRA เพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าโดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญการกำหนดมาตรฐานอาชีพและการส่งเสริมคุณภาพกำลังคนให้ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อพัฒนามาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วม

2) เพื่อพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศไทย

3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศไทยโดยมีส่วนร่วมกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น สมาคมโรงแรมไทย มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ

### ขอบเขตการวิจัย

ในภาพรวมแผนงานวิจัยนี้ประกอบด้วย 2 โครงการย่อยตามกลุ่มเป้าหมายหลักและมีกระบวนการดำเนินการ 6 ขั้นตอนหลักตามที่อธิบาย โดยมีเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานในภาพรวม 2 ด้านคือ ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต

#### โครงการย่อยที่ 1

|                   |   |
|-------------------|---|
| ด้านพื้นที่ศึกษา  | ประเทศไทยในภาพรวม   |
| ด้านระยะเวลา      | 12 เดือน  |
| ด้านกลุ่มเป้าหมาย | กลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรม   |
| ด้านเนื้อหา       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) สมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals)</li> <li>2) สมรรถนะอาชีพบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของหน่วยงานอื่นๆในประเทศไทย</li> <li>3) มาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม</li> <li>4) แนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้อง</li> </ol> |

กับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพ  
การโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม

## โครงการย่อยที่ 2

|                   |  |
|-------------------|--|
| ด้านพื้นที่ศึกษา  | ประเทศไทยในภาพรวม  |
| ด้านระยะเวลา      | 12 เดือน   |
| ด้านกลุ่มเป้าหมาย | กลุ่มบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม   |
| ด้านเนื้อหา       | คู่มือหลักสูตรสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันใน<br>คุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual<br>Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของ<br>อุตสาหกรรมโรงแรม (เฉพาะ Core competencies ที่มีความ<br>ต้องการจำเป็น) ซึ่งประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> <li>• เนื้อหาการสอน</li> <li>• วิธีการสอน</li> <li>• วิธีการวัด และประเมินผล</li> </ul> |

## วิธีการดำเนินการวิจัย

- 1) การทบทวนแนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและบริบทของกลุ่มเป้าหมาย
- 2) การสำรวจสถานการณ์การพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ และสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในตลาดโลก  
วิเคราะห์กลุ่ม Best Practices เพื่อค้นหาตามแนวทางที่เหมาะสม
- 3) ศึกษาวิเคราะห์รูปแบบและแนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในประเทศไทย ใน  
ด้านการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม
- 4) ศึกษาวิเคราะห์รูปแบบและแนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในประเทศไทย ใน  
ด้านการพัฒนาหลักสูตรมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม
- 5) ศึกษาวิเคราะห์รูปแบบและแนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในประเทศไทย ใน  
ด้านการประเมินฐานสมรรถนะวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม
- 6) การสัมภาษณ์/ประชุมกลุ่มย่อยเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่อแนวทางการจัดตั้งสถาบันมาตรฐาน  
วิชาชีพ
- 7) สรุปแนวทางการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพ
- 8) จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์

## สรุปผลการดำเนินงาน

แนวทางในการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน เป็นการศึกษาเพื่อค้นหามาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) และค้นหาหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศไทย เพื่อเสนอแนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียนอย่างมีส่วนร่วม

สำหรับสมรรถนะหลักของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อุตสาหกรรมโรงแรมมีความต้องการให้บุคลากรโรงแรมในทุกระดับตำแหน่งงานมีสมรรถนะอาชีพที่สามารถร่วมงานกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า สามารถทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย มีการปฏิบัติงานตามอาชีวอนามัย และความปลอดภัย นอกจากนี้บุคลากรต้องรู้จักรักษา ความรู้ ตลอดจนแสวงหาความรู้ใหม่ นอกจากนี้อุตสาหกรรมโรงแรม ยังมีความต้องการสมรรถนะหลักอื่นที่นอกเหนือจากข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม นั่นคือ ความตระหนักถึงการรักษาสีงแวดล้อม และให้ความสำคัญกับลักษณะความเป็นไทยด้วย เพื่อสร้างความเป็นอัตลักษณ์ให้แก่สมรรถนะแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 7 ข้อ คือ

1) ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Work effectively with colleagues and customers) โดยมีสมรรถนะย่อย ดังนี้ คือ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communicate effectively) การสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Establish and maintain effective relationships with colleagues and customers) การทำงานเป็นทีม (Work in a team)

2) ปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ (Work in a socially diverse environment) โดยมีสมรรถนะย่อย ดังนี้ การสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย (Communicate with customers and colleagues from diverse background) การจัดการกับความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรม (Deal with cross cultural Misunderstandings)

3) ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ (Implement occupational health and safety procedures) โดยมีสมรรถนะย่อย ดังนี้ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Provide information on health and safety procedures) การดำเนินการและการตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง (Implement and monitor procedures for controlling hazards and risks) การดำเนินการอบรมเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ (Implement and monitor health and safety training) การบันทึกอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง (Maintain health and safety records)

4) ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน (Comply with workplace hygiene procedures) โดยมีสมรรถนะย่อย ดังนี้ คือ ความสามารถในการปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการอาชีวอนามัย (Follow hygiene procedures) การระบุและการป้องกันความเสี่ยงด้านสุขอนามัย (Identify and prevent hygiene risks) การรักษาการจัดการอาหารที่ปลอดภัยส่วนบุคคล และมาตรฐานการนำเสนอส่วนบุคคล (Maintain safe personal food handling and personal presentation standards)

5) รักษาและคงความรู้ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม (Maintain hospitality industry knowledge) โดยมีสมรรถนะย่อย ดังนี้ การแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ (Seek information on the hospitality industry) การสืบค้นและปรับใช้สารสนเทศทางด้านกฎหมายและจริยธรรมของอุตสาหกรรมบริการ (Source and apply information on legal and ethical issues for the hospitality industry) การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ (Update hospitality industry knowledge)

6) ปฏิบัติตามแนวทางการรักษาสิ่งแวดล้อม (Comply with environmental protection guidelines) โดยมีสมรรถนะย่อย ดังนี้ คือ การวางแผนงานอย่างคำนึงถึงการรักษาสิ่งแวดล้อม (Realize an environmental protection planning) ความสามารถในการปฏิบัติงานตาม

ขั้นตอนการรักษาสิ่งแวดล้อม (Follow environmental protection procedures) การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ (Evaluate environmental performances)

7) รักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทย (Preserve and present Thainess) มีสมรรถนะย่อย สมรรถนะด้านลักษณะความเป็นไทยในงานบริการ (Known the Thainess of hospitality industry) การแสดงออกถึงความเป็นไทยในงานบริการ (Present the Thainess in work) การถ่ายทอดความเป็นไทยแก่เพื่อนร่วมงาน (Convey Thainess to colleagues)

สำหรับสมรรถนะทั่วไป (Generic competencies) เป็นสมรรถนะเฉพาะแผนก แผนกส่วนหน้า มีความสอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม และมีข้อเพิ่มเติมคือ สมรรถนะทั่วไปเรื่องการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป และบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ นั้น ถือเป็นสมรรถนะที่เหมาะสมจะมีเฉพาะบางตำแหน่งงานในแผนกเท่านั้น จึงควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ แผนกแม่บ้าน อุตสาหกรรมมีความต้องการจำเป็นต่ำกว่าข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม กล่าวคือ สมรรถนะทั่วไปเรื่องการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การบริหารจัดการและแก้ปัญหาคความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ตลอดจนการใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป ล้วนแต่เป็นสมรรถนะอาชีพที่สำคัญหลักของแผนกแม่บ้าน และไม่จำเป็นที่แม่บ้านทุกคนต้องปฏิบัติได้ จึงควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ แผนกอาหาร อุตสาหกรรมเห็นว่าสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ยกเว้นสมรรถนะทั่วไปเรื่องการส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การรับสินค้าและจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย การเตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกต้องลักษณะ รวมถึงการใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้ เป็นสมรรถนะอาชีพที่บุคลากรในแผนกอาหารจำเป็น แต่ไม่จำเป็นต้องปฏิบัติได้ทุกคน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า อุตสาหกรรมโรงแรมไทยยังมีความต้องการที่แตกต่างจากสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม กล่าวคือ สมรรถนะทั่วไปเรื่องการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การรับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า การดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการ การดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่

บริการ การจัดเตรียมอาหาร และเครื่องดื่มไว้บริการ ตลอดจนการมีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่ม ต่างเป็นสมรรถนะอาชีพที่บุคลากรในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ไม่ใช่สมรรถนะที่อุตสาหกรรมโรงแรมไทยต้องการจากแรงงานทุกคนในแผนกนี้

สำหรับหลักสูตรมาตรฐานสมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) เพื่อรองรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการอาเซียน เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันที่ผู้ประกอบการโรงแรมสามารถนำมาใช้อบรม และพัฒนาบุคลากรในองค์กรของตนได้จริง ด้วยสองหลักสูตรใหญ่

1) หลักสูตรกลุ่มวิชาด้านการปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ ต้องให้น้ำหนักการฝึกอบรมในด้านการสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังหลากหลายเป็นลำดับที่ 1 และด้านการจัดการกับความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรม เป็นลำดับรองต่อมา

2) หลักสูตรกลุ่มวิชาด้านการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องให้น้ำหนักการฝึกอบรมด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นลำดับแรก โดยมีความคิดเห็นร่วมกันว่า ควรพัฒนาทักษะการใช้ภาษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษในการสื่อสาร การถ่ายทอดข้อมูล และการจัดการความขัดแย้ง เป็นต้น รองลงมา คือ ด้านการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ

ในส่วนของแนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศไทยโดยมีส่วนร่วม ประเทศไทยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซ้ำซ้อนกัน และมีภาระ อำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและทับซ้อนกัน ดังนั้น แนวทางในการจัดตั้งควรมีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบเหมือนกับโซ่อุปทาน (Supply Chain) เริ่มตั้งแต่ต้นน้ำ อันได้แก่ สถาบันอาชีวศึกษา และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จะต้องทำหน้าที่ผลิตแรงงานตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ และจัดฝึกอบรมสมรรถนะอาชีพตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพต่างๆ ส่วนโซ่อุปทานที่อยู่กลางน้ำ ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในระดับต่างๆ ควรทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงระหว่างหน่วยผลิตและหน่วยพัฒนา ให้สามารถขับเคลื่อนไปสู่หน่วยปลายน้ำ อันได้แก่ ภาคอุตสาหกรรมโรงแรม ได้อย่างไหลลื่น ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง จะมีการบริหารจัดการในรูปแบบของคณะกรรมการ ที่ประกอบไปด้วย รองนายกรัฐมนตรี กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยกรมการท่องเที่ยว กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย กลุ่มสถาบันการศึกษา โดยเลขาธิการการอาชีวศึกษา กลุ่มอาชีพ สมาคมวิชาชีพ และผู้ประกอบการ

ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องยังต้องทำหน้าที่ในการรักษามาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพให้มีความคงที่อยู่เสมอ

### การนำผลงานไปใช้ประโยชน์

- 1) สถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมมีมาตรฐานและแนวทางการประเมินบุคลากรของอุตสาหกรรม
- 2) องค์กรในอุตสาหกรรมโรงแรมมีมาตรฐานและแนวทางในการพัฒนาบุคลากร
- 3) หน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องสามารถมีมาตรฐานในการประเมินบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม
- 4) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงแนวทางการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมสอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียนของประเทศไทยอย่างมีส่วนร่วม
- 5) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประกอบการวางแผนและการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการต่อไปสู่ความยั่งยืนในเขตพื้นที่อื่นๆ
- 6) ทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยมีความตระหนักมีความสามารถและมีระดับการมีส่วนร่วมต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาสมรรถนะมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศ
- 7) อุตสาหกรรมการโรงแรมมีขีดความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้นและทุกภาคส่วนได้รับประโยชน์จากอุตสาหกรรมโรงแรมที่พักเพิ่มขึ้น

## บทคัดย่อ

แผนงานวิจัยเรื่อง แนวทางในการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน” เป็นการศึกษาเพื่อเสนอแนวทางของการพัฒนาระบบมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ อันเป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ซึ่งมีผลการศึกษา ดังนี้

มาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วม พบว่า ระบบมาตรฐานสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมในอุตสาหกรรมการโรงแรมไทยยังไม่มี ความชัดเจนในมาตรฐานอันใดอันหนึ่ง ทั้งนี้จากการศึกษาประเด็นการจัดสมรรถนะอาชีพของบุคลากรโรงแรม 4 แผนก คือ แผนกส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยมีสมรรถนะหลัก (Core competencies) ที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน 5 สมรรถนะ และมีสมรรถนะหลักที่ประเทศไทยควรมีเพิ่มเติมจากข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN MRA) คือ 1) ปฏิบัติตามแนวทางการรักษาสิ่งแวดล้อม (Comply with environmental protection guidelines) 2) รักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทย (Preserve and present Thainess) ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic competencies) มีผลการศึกษา แยกตามแผนก คือ แผนกส่วนหน้า เห็นว่า ข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมมีความเหมาะสม ยกเว้นสมรรถนะเรื่องการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ นั้น ควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ แผนกแม่บ้าน พบว่า สมรรถนะเรื่องการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่ได้มีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ตลอดจนการใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป ควรจัดสมรรถนะในข้อดังกล่าวเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional competency) แผนกอาหารพบว่า สมรรถนะทั่วไปเรื่องการส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การรับสินค้าและจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย การเตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกต้องลักษณะ รวมถึงการใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น ควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในเรื่องการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า การ

ดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการ การดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ การจัดเตรียมอาหาร และเครื่องดื่มน้ำบริการ ตลอดจนการมีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหาร และเครื่องดื่ม ควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ (functional competency)

หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) จากการศึกษาและทดลองใช้ พบว่า หลักสูตรจะต้องไม่ใช้เวลาต่อครั้งมากนัก เวลาที่เหมาะสมคือ 1 วัน แต่อาจมีการอบรมบ่อยครั้งได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงที่มีผู้มาใช้บริการน้อย (Low Season) ทั้งนี้จากข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN MRA) จำนวน 5 สมรรถนะ พบว่า มีเพียง 2 สมรรถนะหลักที่อุตสาหกรรมเห็นว่าเป็นงานในระบบ โรงแรมไทยยังขาดอยู่มาก คือ หลักสูตรกลุ่มวิชาด้านการปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ โดยมีข้อเน้นในการฝึกอบรมด้านการสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังหลากหลาย ด้านการจัดการกับความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรม และหลักสูตรกลุ่มวิชาด้านการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องเน้นพัฒนาในประเด็นการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะการใช้ภาษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษในการสื่อสาร การถ่ายทอดข้อมูล และการจัดการความขัดแย้งอันเป็นผลพวงจากระดับภาษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาไทย รองลงมา คือ ด้านการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ

แนวทางในการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ควรมีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบเหมือนกับโซ่อุปทาน เริ่มตั้งแต่ต้นน้ำ อันได้แก่ สถาบันอาชีวศึกษา และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จะต้องทำหน้าที่ผลิตแรงงานตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ และจัดฝึกอบรมสมรรถนะอาชีพตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพต่างๆ ส่วนโซ่อุปทานที่อยู่กลางน้ำ ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในระดับต่างๆ ควรทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงระหว่างหน่วยผลิตและหน่วยพัฒนา ให้สามารถขับเคลื่อนไปสู่หน่วยปลายน้ำ อันได้แก่ ภาคอุตสาหกรรมโรงแรม ได้อย่างไหลลื่น ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง จะมีการบริหารจัดการในรูปแบบของคณะกรรมการ ที่ประกอบไปด้วย รองนายกรัฐมนตรี กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยกรมการท่องเที่ยว กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย กลุ่มสถาบันการศึกษา โดยเลขาธิการการอาชีวศึกษา กลุ่มอาชีพ สมาคมวิชาชีพ และผู้ประกอบการ

หากเกิดการบูรณาการดำเนินการดังกล่าวได้อย่างเป็นรูปธรรม สถาบันมาตรฐานวิชาชีพ  
ในอุตสาหกรรมโรงแรมของไทยก็จะกลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศซึ่ง  
ต้องมีกระบวนการและระบบที่ชัดเจน มีการมีส่วนร่วมและยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องในทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง

## Abstract

This research project focuses on the development of professional standards in the hotel industry in line with the performance agreement on mutual recognition of professional qualifications of ASEAN tourism. This study provides guidelines for development of professional qualification standards, as a key to enhance the country's competitiveness. The results of the study are as follows:

Professional qualifications in hotel industry performance standards in accordance with the agreement on mutual recognition of professional qualifications of ASEAN tourism (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals). The result has shown that the performance standard for professional careers in the hotel industry in Thailand is vague and formless. Therefore, this research project has divided the main focus into four departments including front office, housekeeping, kitchen and food and beverage. The core competencies are corresponding to the agreement on the mutual recognition of the five professional qualifications of ASEAN tourism. However, the research project has suggested that Thailand should include extra competencies into the existing five main core competencies on the agreement of mutual recognition of professional qualifications the hotel (ASEAN MRA). The key additional competencies are 1) to act in accordance with the environmental protection guidelines 2) to preserve and present Thai-ness. For the generic competencies, the findings from front office department have shown the high level of agreement and accepted the agreement on mutual recognition of professional qualifications of the hotel industry. However, the performance of general administrative practice, management and conflict resolution in various situations still need to be improved. Moreover, for the housekeeping department, the results have shown that effective communication over the phone, administrative works, an English proficiency and IT ability are only in the average level and they should be included into the functional competency. Next, the results from kitchen department has revealed that general performance boosting its service and hospitality, receipt and storage of goods, safety regulations, food preparation and storage of food hygiene, ability and willingness to learn new things as well as using new technique for cooking should be included in the functional competency.

Curriculum on the personnel performance standards professional qualifications development in hotel industry as agreed by mutual consent of the features of professional of ASEAN tourism (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) should not last longer than one day. However, the training course can be as often as possible especially in the low season, but should

limit the duration of a training session to a maximum of one day. Interestingly, out of five main core competencies, there are only two competencies that Thailand tourism and hospitality industry still lack of which are cross-cultural understanding and customer interaction especially English ability and communication skills.

Guidelines for the development of professional standards in the hotel industry in line with the performance agreements of mutual recognition of professional qualifications of ASEAN tourism requires the development of professional qualifications, involvement of the committee and high level of group participation. More importantly, the key stakeholder should involve members from board of education, members from the department of skills development, representatives from tourism and hospitality industry, and members from trade union. These stakeholders should cooperate and join hands to effectively implement the practice of professional standards.

Only a solid and concrete operational integration will leads to the success of the professional standards. The key success to enhance the competitiveness of the industry is to compile high degree of participation from all stakeholders as well as comprehensive and transparent processes throughout.

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

แนวโน้มความเปลี่ยนแปลงของโลกสังคมและเศรษฐกิจที่จะปรับเปลี่ยนไปสู่การแข่งขันที่มุ่งเน้นการใช้ความรู้ความสามารถในการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความโดดเด่นซึ่งทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดเพื่อเตรียมพร้อมและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของประเทศที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ การมีกำลังคนที่มีคุณภาพเพียงพอที่จะยกระดับคุณภาพสินค้าและบริการการสร้างและการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ รวมทั้งสามารถปรับตัวได้รวดเร็วตามการเปลี่ยนแปลงของโลก

ด้านของรัฐบาล ซึ่งได้กำหนดนโยบายด้านการศึกษาที่สนับสนุนการผลิตและพัฒนากำลังคนในทุกระดับสำหรับในสาระสำคัญด้านเศรษฐกิจภาคเศรษฐกิจฐานรากเป็นพื้นฐานที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจไทยซึ่งจะต้องเสริมสร้างให้เกิดความเข้มแข็งตามแนวทางด้านหนึ่งคือ ด้านแรงงานซึ่งเป็นรากฐานสำคัญอีกส่วนหนึ่งของภาคเศรษฐกิจฐานรากจะเสริมสร้างให้ความร่วมมือระหว่างภาคแรงงานภาคเอกชนและภาครัฐให้ครอบคลุมถึงการพัฒนาคุณภาพและฝีมือของแรงงานในระดับต่างๆ เพื่อให้สามารถมีผลผลิตและรายได้สูงขึ้นตามมาตรฐานฝีมือแรงงานตลอดจนส่งเสริมให้แรงงานทุกกลุ่มมีงานทำมีอาชีพเสริมได้รับการคุ้มครองและดูแลด้านสุขอนามัยความปลอดภัยในการทำงานตลอดจนมีหลักประกันความมั่นคงรวมทั้งสวัสดิการแรงงานอย่างทั่วถึงและเป็นระบบ

กระบวนการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพตามมาตรฐานจึงเป็นเครื่องมือวัดความรู้และทักษะซึ่งภาครัฐจะต้องร่วมมือกับภาคเอกชนเพื่อยกระดับความสามารถของกำลังคนของชาติให้สอดคล้องกับความต้องการกำลังคนของสถานประกอบการที่เน้นสมรรถนะในการทำงานจากการเรียนรู้ตลอดชีวิต ในขณะที่เดียวกันก็ได้ทำให้เกิดข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ซึ่งสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ ได้ลงนามในข้อตกลงร่วมกัน ที่กรุงฮานอย เวียดนาม เมื่อเดือนมกราคม พ.ศ. 2552

จากข้อตกลงสู่การเป็นประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) และกำหนดให้แรงงานสาขาบริการสามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรี ทั้งสาขาที่พัก และสาขาการเดินทาง รวมทั้งสิ้น 32

ตำแหน่งงาน สำหรับประเทศไทย พบว่า สาขาบริการ<sup>1</sup>ได้สร้างรายได้สำคัญ กล่าวคือ เป็นแหล่งรายที่มีสัดส่วนเป็นร้อยละ 45 ต่อ GDP ของประเทศ และในปี พ.ศ. 2552 มีจำนวนบุคลากรในภาคบริการ 10 สาขา กว่า 15,101,380 คนโดยประมาณ มีบุคลากรที่อยู่ในสาขาการท่องเที่ยวสูงเป็นอันดับสองคือ มีจำนวนถึง 2,691,016 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 17.8 ของบุคลากรในภาคบริการทั้งหมด โดยเป็นบุคลากรในสาขาโรงแรมและภัตตาคาร 2,572,566 คน และ ตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยวจำนวน 118,449 คน นอกจากนั้นยังปรากฏแนวโน้มของจำนวนบุคลากรที่จะเข้ามาในภาคการท่องเที่ยวจะสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้านี้

จึงอาจกล่าวได้ว่า ประเทศไทยมีศักยภาพด้านจำนวนบุคลากรในสาขาบริการและการท่องเที่ยว ดังนั้นจึงมีการจัดลำดับความสำคัญการพัฒนาแรงงานในแต่ละกลุ่มสาขาวิชาชีพทั้งที่อยู่ในตลาดแรงงาน และแรงงานใหม่ที่กำลังจะเข้าสู่ตลาดแรงงานในปี พ.ศ. 2557-2558 เป็นต้นไป โดยประเทศไทยมีพันธกิจที่ชัดเจนในแต่ละภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพแรงงานไทยใน 32 ตำแหน่งงานที่ทำตามความตกลงอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement for ASEAN Tourism Professionals: MRA) และเพื่อให้แรงงานไทยได้รับการยกระดับสมรรถนะที่เท่าเทียม หรือสูงกว่าสมรรถนะที่ได้กำหนดร่วมกันของอาเซียน อันเป็นการประกัน โอกาสถึงความได้เปรียบด้านคุณภาพที่บุคลากรในสาขาการบริการ (Hospitality Industry) โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบันบุคลากรไทยได้รับความชื่นชมว่ามีศักยภาพสูงทางการบริการท่องเที่ยวในระดับต้นของโลกอยู่แล้วโดยข้อตกลงการเคลื่อนย้ายแรงงานในสาขาท่องเที่ยว (Tourism Professionals) เป็นการใช้สมรรถนะเป็นหลัก (Core Competencies) ของมาตรฐานวิชาชีพในกลุ่มประชาคมอาเซียนจะกำหนดสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวมี 2 สาขา 32 ตำแหน่ง คือ สาขาที่พัก และสาขาการเดินทาง ดังนั้นประเทศไทยจึงจำเป็นต้องพัฒนาแรงงานให้มีสมรรถภาพ (Competencies) ที่สูงสุดตามที่อาเซียนได้กำหนดไว้ร่วมกันในรอบ 32 ตำแหน่งงาน ในสาขาการท่องเที่ยว (Tourism Professionals) ภายใต้ข้อตกลงอาเซียน (MRA)

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

<sup>1</sup> ประกอบด้วย การค้าส่งค้าปลีกและการซ่อมแซม โรงแรมและภัตตาคาร คมนาคมขนส่ง ตัวกลางทางการเงิน อสังหาริมทรัพย์ การให้เช่าและบริการทางธุรกิจ การบริหารราชการแผ่นดิน สาขาบริการการศึกษา สาขาบริการทางด้านสุขภาพและบริการด้านสังคม สาขากิจกรรมด้านการบริการชุมชน สังคมและการบริการส่วนบุคคลอื่นๆ และสาขาถูกจ้างในครัวเรือนส่วนบุคคล

ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนหรือไม่ ทั้งนี้ ผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าวมีสิทธิในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ แต่ยังคงปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงานด้วย

ดังนั้น ประเทศไทยเองจึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อพัฒนาสมรรถนะของกำลังคนของประเทศและรายอุตสาหกรรมให้สามารถเป็นกลไกการพัฒนาการผลิตและการบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานสามารถแข่งขันในตลาดโลกและตลาดภูมิภาคจึงควรมีการศึกษาถึงกระบวนการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมตามสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ให้เป็นนโยบายระดับชาติในการเร่งรัดพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพเฉพาะกลุ่มอาชีพอันจะส่งผลต่อผู้ประกอบการและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องให้ได้ตระหนักถึงการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในกระบวนการผลิตและการบริการตามสมรรถนะที่ระบุใน MRA เพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าโดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญการกำหนดมาตรฐานอาชีพและการส่งเสริมคุณภาพกำลังคนให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานที่กำหนดเนื่องจากโครงสร้างประชากรของไทยกำลังเดินเข้าสู่สังคมสูงอายุ ในขณะที่ประเทศยังมีการขยายฐานเศรษฐกิจและมุ่งสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการลงทุนจากทุนนอกอาเซียน ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าในขณะที่ความต้องการแรงงานมีปริมาณสูงประเทศไทยเองก็ยังมีประสบปัญหาเชิงคุณภาพของผู้จบการศึกษาในระดับต่างๆดังรายงานต่างๆ ซึ่งเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่ายังไม่สอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรมซึ่งเกือบทุกกลุ่มอุตสาหกรรมและบริการที่ทำการศึกษายังเผชิญกับปัญหาความแตกต่างที่คล้ายๆกันระหว่างความรู้และทักษะของกำลังคนที่คาดหวังและที่มีอยู่ในปัจจุบันประการหนึ่งคือขาดการกำหนดมาตรฐานอาชีพและวิชาชีพแม้ว่าจะมีการกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงาน โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงานกระทรวงแรงงานแล้วก็ตามแต่ก็เป็นเพียงการจัดมาตรฐานเพื่อกำหนดระดับค่าจ้างในเบื้องต้นเท่านั้นยังไม่สามารถที่จะนำไปกำหนดเป็นมาตรฐานที่เทียบได้กับระดับสากลที่จะยกระดับสมรรถนะของแรงงานไทยได้อย่างแท้จริงและใช้ในการยกระดับค่าตอบแทนของแรงงานระดับกลางและระดับสูงและเป็นแรงจูงใจให้มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

จากปัญหาดังกล่าวในรายงานการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้นำเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเป้าหมายเชิงคุณภาพประการหนึ่งคือให้กำลังคนในอุตสาหกรรมและบริการกลุ่มเป้าหมายสามารถใช้ทักษะที่ได้จากการทำงานมาปรับวุฒิการศึกษาและมาตรฐานวิชาชีพ

จากรายงานการศึกษาเชิงลึกการมีงานทำของกำลังคนระดับกลางและระดับสูง เพื่อเพิ่มผลิตภาพและความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้อย่างถึงข้อเสนอยุทธศาสตร์เพื่อการปฏิรูปการอาชีวศึกษาและฝึกอบรมสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษากระทรวงศึกษาธิการชี้ว่าปัญหาหลักระบบการผลิตกำลังคนของประเทศไทยโดยสรุปข้อสำคัญประการหนึ่งในหลายประการดังนี้ ระบบการศึกษาและระบบฝึกอบรมอาชีพขาดการกำหนดมาตรฐานอาชีพและวิชาชีพแห่งชาติทำให้การผลิตกำลังคนไม่มีมาตรฐานอ้างอิงเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของกำลังคนให้ทัดเทียมมาตรฐานสากลแม้ว่าระบบฝึกอบรมจะมีมาตรฐานฝีมือแรงงานเช่นมาตรฐานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นต้นก็มีระดับขึ้นเพื่ออ้างอิงให้ผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงานได้รับค่าจ้างค่าตอบแทนที่เหมาะสมหรือให้ผู้ว่างงานเข้าฝึกอบรมเพื่อให้สามารถมีงานทำ ในรายงานนี้ได้เสนอยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนากำลังคนระดับกลางและระดับสูงในยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับมาตรฐานฝีมือและสมรรถนะของกำลังคนที่มีอยู่ (Upgrade Existing Workplace) มาตรการที่ 2 ได้เสนอให้จัดตั้งสถาบันรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ (Vocational Qualification Standard) และมาตรฐานอาชีพ (Occupational Standards) ขึ้นพัฒนาให้เข้มแข็งเป็นที่ยอมรับของอุตสาหกรรมและสถาบันฝึกอบรมแปรมาตรฐานวิชาชีพเป็นมาตรฐานการฝึกอบรม

การพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมตามสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) จึงมีเป้าหมายสำคัญในการสร้างระบบคุณวุฒิใหม่ตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพที่ให้ความสำคัญกับความสามารถในการปฏิบัติงานอาชีพหรือมาตรฐานอาชีพและสถาบันมาตรฐานวิชาชีพซึ่งจะทำหน้าที่ในการวัดหรือเทียบเคียงสมรรถนะหรือความสามารถของบุคคลในอาชีพนั้นๆ กำหนดโดยเจ้าของอาชีพหรือกลุ่มอาชีพซึ่งได้รับการสนับสนุนจากรัฐเพื่อให้เกิดความเข้มแข็งและความสามารถร่วมกันกำหนดมาตรฐานอาชีพการโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพจากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าประเทศไทยจำเป็นต้องมีการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมตามสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียนตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการพัฒนามาตรฐานคุณวุฒิการโรงแรมส่งเสริมให้กลุ่มอาชีพในอุตสาหกรรมมีการพัฒนามาตรฐานอาชีพโดยสถาบันฯ จะเป็นผู้ให้การรับรองหน่วยประเมินสมรรถนะของบุคคลและผู้ที่จะเป็นผู้ประเมินรวมทั้งเป็นศูนย์กลางความร่วมมือการพัฒนาคุณวุฒิวิชาชีพการโรงแรมในระดับชาติและระดับนานาชาติ ทั้งนี้สถาบันที่จะเกิดขึ้น จะต้องมีการดำเนินการติดตามประเมินผลเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความโปร่งใสอย่างมีธรรมาภิบาลเพื่อให้การพัฒนาสมรรถนะของบุคคลมีการดำเนินการอย่างมีมาตรฐานสากลสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันและการพัฒนากำลังคนด้านการให้บริการโรงแรมที่พักของประเทศต่อไป

แผนงานวิจัยนี้จึงมีเป้าหมายเพื่อพัฒนามาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรม พัฒนาหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรม และเสนอแนะแนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมตามสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมและสร้างสรรค์ เพื่อช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมบริการโรงแรมที่พักอันเป็นอุตสาหกรรมสำคัญของภาคท่องเที่ยว อันจะส่งผลให้ภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวทางการยกระดับสมรรถนะบุคลากรของตนและมีแนวทางในการขับเคลื่อนคลัสเตอร์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวร่วมกับภาคส่วนอื่นๆ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมดังกล่าวของประเทศ

## 1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อพัฒนามาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วม
- 2) เพื่อพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศไทย
- 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศไทย โดยมีส่วนร่วมกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น สมาคมโรงแรมไทย มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ

### 1.3 เป้าหมายของผลผลิต (output) และตัวชี้วัด

แผนการวิจัยนี้มีเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์เพื่อขับเคลื่อนแนวทางการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน เพื่อปลายทางเป็นการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมโรงแรมไทยผ่านสถาบันมาตรฐานวิชาชีพ ฯ ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาอุตสาหกรรมการโรงแรมไทย โดยการคำนึงถึงการวิเคราะห์บริบทต่างๆที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม เช่น บริบทด้านกฎหมาย นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความถูกต้องครอบคลุมข้อเท็จจริงและหัวข้อที่สำคัญต่างๆและเพื่อให้ภาคส่วนต่างๆเกิดความตระหนักต่อการร่วมรับผิดชอบต่อสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมตามสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียนที่ผ่านการวางแผนร่วมกันและร่วมดำเนินการติดตามและจัดการตามแผนดังกล่าวอย่างบูรณาการซึ่งจะทำให้เกิดการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของแผนการวิจัยดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แสดงผลผลิตและตัวชี้วัดของแผนงานวิจัย

| ผลผลิต   | ตัวชี้วัด               |                        |                |         |
|--|-------------------------|------------------------|----------------|---------|
|  | เชิงปริมาณ              | เชิงคุณภาพ             | เวลา           | ต้นทุน  |
| 1.การจัดทำ MOU ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (โครงการวิจัยแผนงานหลัก)   | อย่างน้อย<br>5 หน่วยงาน | มี/สมบูรณ์/<br>ถูกต้อง | 2 เดือน<br>แรก |         |
| 2.มาตรฐานสมรรถนะหลักที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย (โครงการย่อยที่ 1) | 23 ตำแหน่งงาน           | มี/สมบูรณ์/<br>ถูกต้อง | 6 เดือน<br>แรก | 885,000 |

| ผลผลิต  | ตัวชี้วัด  |                        |                 |        |
|---|--|------------------------|-----------------|--------|
|   | เชิงปริมาณ   | เชิงคุณภาพ             | เวลา            | ต้นทุน |
| 3.แนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) เพื่อรองรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการอาเซียนอย่างมีส่วนร่วม (โครงการย่อยที่ 1) | 23 ตำแหน่งงาน<br>(เฉพาะ Core competencies)                       | มี/สมบูรณ์/<br>ถูกต้อง | 6 เดือน<br>หลัง |        |
| 4.การหาความต้องการจำเป็น และการพัฒนาหลักสูตรมาตรฐานสมรรถนะหลักตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วม (โครงการย่อยที่ 2)  | 23 ตำแหน่งงาน<br>(เฉพาะ Core competenciesที่มีความต้องการจำเป็น) | มี/สมบูรณ์/<br>ถูกต้อง | 6 เดือน<br>แรก  |        |
| 5.การทดลองใช้หลักสูตรที่เกิดจากการพัฒนาหลักสูตรมาตรฐานสมรรถนะหลักตามข้อตกลงยอมรับ   | 1 แผนก<br>5 ตำแหน่งงาน<br>(เฉพาะ Core                            | มี/สมบูรณ์/<br>ถูกต้อง |                 |        |

| ผลผลิต  | ตัวชี้วัด   |   |                 |           |
|---|---|---|-----------------|-----------|
|   | เชิงปริมาณ  | เชิงคุณภาพ  | เวลา            | ต้นทุน    |
| ร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วม (โครงการย่อยที่ 2)  | competenciesที่มีความต้องการจำเป็น)   |   |                 |           |
| 6. การจัดทำคู่มือหลักสูตรในการฝึกอบรมหลักสูตรมาตรฐานสมรรถนะหลักตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วม (โครงการย่อยที่ 2)                   | 1 แผนก<br>5 ตำแหน่งงาน<br>(เฉพาะ Core competenciesที่มีความต้องการจำเป็น)   | มี/สมบูรณ์/<br>ถูกต้อง  | 6 เดือน<br>หลัง | 1,086,500 |
| 7. แนวทางในการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วม (โครงการวิจัยแผนงานหลัก) | แนวทางการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพ | เป้าหมาย และกลยุทธ์การจัดการสถาบันมาตรฐานฯ เป้าหมายทิศทาง และกลยุทธ์การบริหารจัดการ | 10 เดือน        | 528,500   |

| ผลผลิต | ตัวชี้วัด                    |                        |      |        |
|--------|------------------------------|------------------------|------|--------|
|        | เชิงปริมาณ                   | เชิงคุณภาพ             | เวลา | ต้นทุน |
|        | การท่องเที่ยวแห่ง<br>อาเซียน | มี/สมบูรณ์/<br>ถูกต้อง |      |        |

#### 1.4 เป้าหมายของผลลัพธ์ (outcome) และตัวชี้วัด

เนื่องจากงานวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการโดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) รูปแบบและดำเนินการดังนั้นผลผลิตของแผนการวิจัยนี้จึงมี 2 ส่วนคือ (1) ผลผลิตในเชิงเครื่องมือดำเนินการในรูปแบบกลยุทธ์/กลวิธี/ระบบและ (2) ผลผลิตจากการดำเนินการ โดยมีตัวชี้วัดของผลผลิตดังกล่าวแสดงผลลัพธ์และตัวชี้วัดของแผนงานวิจัย ดังตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 แสดงผลลัพธ์และตัวชี้วัดของแผนงานวิจัย

| ผลลัพธ์   | ตัวชี้วัด   |   |        |
|---|---|---|--------|
|   | เชิงปริมาณ  | เชิงคุณภาพ  | เวลา   |
| 1. ได้แนวทางการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน | เกิดสถาบันรับรองมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรม 1 สถาบัน | มีแนวทางการดำเนินงานจัดตั้งสถาบันที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับจากหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรม | 3-5 ปี |
| 2. สมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยสูงขึ้น  | มีผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ เพิ่มขึ้นร้อยละ 10         | ผลกระทบทางลบจากMRA ต่อแรงงานไทยลดลง/เชิงบวกเพิ่ม  | 2 ปี   |

## 1.5 ทฤษฎี สมมติฐานและ / หรือกรอบแนวความคิดของการวิจัย

มีการทบทวนวรรณกรรมโดยได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการพัฒนา โดยสรุป ดังนี้

ตารางที่ 1.3 แนวคิด/ทฤษฎีที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ห้อกแบบและดำเนินการวิจัย

| การวิเคราะห์บริษัท                         | การวางแผน/กระบวนการ   | เป้าหมาย                                |
|--|---|---|
| แนวคิดสมรรถนะของบุคลากรวิชาชีพ             | การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (สิทธิบัญญัติ ประพุทธนิตสาร, 2547)  | สมรรถนะตาม MRA                          |
| competency (McClelland, 1973)              | Resource recombinations in the firm (Galunic, D.C. and Rodan, S. ,1998) | การเสริมสร้างขีดความสามารถ (UNEP, 2010) |
| แนวคิดและทฤษฎีการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะ | แนวคิดการพัฒนาหลักสูตร (Curriculum                                      | HR Strategy Map (Kaplan & Norton, 2004) |
| แนวคิดมาตรฐานวิชาชีพและระบบคุณวุฒิวิชาชีพ  | การเรียนรู้ในวัยผู้ใหญ่   |   |
| ระบบมาตรฐานแรงงานในต่างประเทศ              | เทคนิคการฝึกอบรม Competency-Based Training                              |   |
| การพัฒนาทุนมนุษย์                          |   |   |
| ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของบุคคล    |   |   |
| บริษัทในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย                |   |   |

### กรอบแนวคิดของแผนงานวิจัยด้านกลุ่มเป้าหมายและขอบเขตการดำเนินงาน

แผนงานวิจัยนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยในด้านประชากรกลุ่มเป้าหมายตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรม โรงแรมที่พักและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักในการพัฒนาทุนมนุษย์อุตสาหกรรมอย่างยั่งยืนจึงมีกลุ่มเป้าหมายหลัก 5 กลุ่มได้แก่ กลุ่มบุคลากรระดับต่างๆ กลุ่มผู้ประกอบการกลุ่มสมาคมที่เกี่ยวข้อง กลุ่มภาครัฐ และสถาบันการศึกษาและกลุ่มภาคกำหนดนโยบาย

กลุ่มเป้าหมายหลักทั้ง 5 กลุ่มมีความเชื่อมโยงกัน โดยกลุ่มที่อยู่ตั้งแต่ทำหน้าที่ให้บริการหรือตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ในลำดับถัดไปส่วนกลุ่มเป้าหมายจะเป็นกลุ่มที่เป็นผู้ซื้อจึงเป็นกลุ่มสามารถกำหนดเงื่อนไขการซื้อให้ตรงกับความต้องการของตนได้ซึ่งจากโครงสร้างความเชื่อมโยงดังกล่าวแผนงานวิจัยนี้มีหลักคิดว่า

1) การขับเคลื่อนการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐาน MRA ที่ยั่งยืนต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกส่วน

2) การเสริมสร้างความตระหนักต่อการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) และการเสริมสร้างความตระหนักดังกล่าวยังเป็นการกระตุ้นให้หน่วยที่ให้บริการเห็นความสำคัญและเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนฯ

3) การเสริมสร้างขีดความสามารถในการจัดการบุคลากรให้มีสมรรถนะตามมาตรฐาน MRA กับกลุ่มเป้าหมายต่างๆจะเป็นกลไกทำให้กลุ่มต่างๆมีความเข้าใจที่ถูกต้องมีความพร้อมมีทักษะและสมรรถนะตลอดจน ดำเนินงานตามแนวทางการยกระดับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ได้อย่างยั่งยืนนอกจากนี้การพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ดังกล่าวยังควรเน้นให้เกิดการรวมตัวและเชื่อมโยงการทำงานระหว่างสมาชิกภายในกลุ่มต่างเพื่อให้เกิดเป็นเครือข่ายภายในกลุ่มต่างๆ

4) หน่วยงานภาครัฐมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการดำเนินการและการกำกับดูแลการพัฒนามาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรม โรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ดังนั้นการเสริมสร้างความตระหนักในการขับเคลื่อนการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรม โรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ให้กับกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวจึงมีสิ่งที่มีความจำเป็นสูง

และ 5) การเชื่อมโยงกระบวนการขับเคลื่อนเพื่อการพัฒนามาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรม โรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ระหว่างกลุ่มต่างๆ ในคลัสเตอร์เพื่อร่วมกันวางแผนกำหนดมาตรการแนวทางการดำเนินงานและขับเคลื่อนการยกระดับสมรรถนะฯ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ทำให้การพัฒนาที่มีความยั่งยืนจากกลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

## 1.6 แผนงานโครงการ

แผนงานวิจัย เรื่อง แนวทางในการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรม โรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน มีระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งสิ้น 12 เดือน นับตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2557 ถึงวันที่ 14 กรกฎาคม พ.ศ. 2558 โดยมีแผนกิจกรรมการดำเนินงานและผลที่คาดว่าจะได้รับ ดังนี้

ตารางที่ 1.4 แสดงแผนงาน โครงการของแผนงานวิจัย

| ระยะเวลา   | กิจกรรม   | ผลที่คาดว่าจะได้รับ   |
|------------|---|---|
| เดือน 1-2  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทบทวนแนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและบริบทของกลุ่มเป้าหมาย</li> <li>2. สำรวจสถานการณ์การพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ และสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในตลาดโลก วิเคราะห์กลุ่ม Best Practices เพื่อค้นหาตามแนวทางที่เหมาะสม</li> <li>3. ลงนาม MOU ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น นิด้า คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ สมาคมโรงแรมไทย มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. รูปแบบและแนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในประเทศไทย ในด้านการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม</li> <li>2. ได้ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น นิด้า คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ สมาคมโรงแรมไทย มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย</li> </ol> |
| เดือน 3-6  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. วิเคราะห์รูปแบบและแนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในประเทศไทย ในด้านการพัฒนาหลักสูตรมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. รูปแบบและแนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในประเทศไทย ในด้านการประเมินฐานสมรรถนะวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม</li> </ol>  |
| เดือน 7-12 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การสัมภาษณ์/ประชุมกลุ่มย่อยเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่อแนวทางการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพ</li> <li>2. วิเคราะห์และสังเคราะห์โครงการย่อยเพื่อให้เกิดแนวทางการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันของทุกภาคส่วน</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. แนวทางการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพ</li> <li>2. บทวิเคราะห์และสังเคราะห์โครงการย่อยเพื่อเกิดแนวทางการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันของทุกภาคส่วน</li> </ol>  |

## 1.7 แผนการบริหาร แผนงานวิจัย และแผนการดำเนินงาน

ในภาพรวมแผนงานวิจัยนี้ประกอบด้วย 2 โครงการย่อยตามกลุ่มเป้าหมายหลักและมีกระบวนการดำเนินการ 6 ขั้นตอนหลักตามที่อธิบายโดยมีเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานในภาพรวม 2 ด้านคือ ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต และเมื่อพิจารณาขั้นตอนการดำเนินงานในแต่ละชั้น โดยละเอียด จะพบว่าแผนการวิจัยนี้ออกแบบโครงสร้างการทำงานของแต่ละชั้นให้ประกอบด้วยองค์ประกอบ 6 ส่วนที่มีความเชื่อมโยงกันได้แก่

- (1) แหล่งข้อมูลที่ต้องใช้ประกอบการวิเคราะห์
- (2) กิจกรรมที่ต้องดำเนินการเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์
- (3) ข้อมูลที่ต้องมีการสรุป/สังเคราะห์/ตรวจทานเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ขั้นต่อไป
- (4) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตที่ต้องการอย่างถูกต้องครอบคลุมและตรงประเด็น
- (5) การทดลอง
- (6) การสรุปผลการวิเคราะห์เพื่อนำผลการวิเคราะห์นั้น ไปใช้เป็นแหล่งข้อมูลหรือข้อมูลในการดำเนินงานขั้นต่อไป

## 1.8 แผนการพัฒนาบุคลากรวิจัย

- 1.8.1 กลุ่มอาจารย์ใหม่: การเชิญเข้าร่วมทีมวิจัยเพื่อสะสมและบ่มเพาะประสบการณ์ทำวิจัย
- 1.8.2 กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา: การนำนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามาร่วมทำวิจัยเพื่อเป็นการทำวิจัยในเชิงฝึกปฏิบัติการและฝึกทักษะในการบริหารโครงการวิจัย
- 1.8.3 กลุ่มภาคส่วนต่างๆ ในอุตสาหกรรมโรงแรมที่พักและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการที่เกี่ยวข้อง: การมีส่วนร่วมในกระบวนการทำวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมจะช่วยทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดการเรียนรู้เข้าใจและมีทักษะในการทำวิจัยรูปแบบดังกล่าว

## 1.9 กลยุทธ์ของแผนงานวิจัย

- 1.9.1 เน้นการวางแผนงานล่วงหน้า (Planning Ahead) และทำงานในเชิงรุก
- 1.9.2 เน้นการบูรณาการวางแผนข้อมูลและการดำเนินงานระหว่างชุดโครงการย่อย (Integrated Working for Synergy) เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและครอบคลุมการดำเนินงานในทุกด้าน



| กิจกรรม   | เดือน |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
|---|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
|   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| อย่างมีส่วนร่วม   |       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| ศึกษาวิเคราะห์รูปแบบและแนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในประเทศไทย ในด้านการประเมินฐานสมรรถนะวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม |       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| การสัมภาษณ์/ประชุมกลุ่มย่อยเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่อแนวทางการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพ                                   |       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| สรุปแนวทางการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพ  |       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| รายงานฉบับสมบูรณ์   |       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |

### 1.11 การนำผลงานไปใช้ประโยชน์

1) สถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมมีมาตรฐานและแนวทางการประเมินบุคลากรของอุตสาหกรรม

2) องค์กรในอุตสาหกรรมโรงแรมมีมาตรฐานและแนวทางในการพัฒนาบุคลากร

3) หน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องสามารถมีมาตรฐานในการประเมินบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม

4) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงแนวทางการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมสอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียนของประเทศไทยอย่างมีส่วนร่วม

5) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประกอบการวางแผนและการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการต่อไปสู่ความยั่งยืนในเขตพื้นที่อื่นๆ

6) ทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของประเทศมีความตระหนักมีความสามารถและมีระดับการมีส่วนร่วมต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาสมรรถนะมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากร

วิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professional) ของประเทศ

7) อุตสาหกรรมการโรงแรมมีขีดความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้นและทุกภาคส่วนได้รับประโยชน์จากอุตสาหกรรมโรงแรมที่ฟื้นตัวเพิ่มขึ้น

**ตารางที่ 1.6** แสดงการนำผลงานไปใช้ประโยชน์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

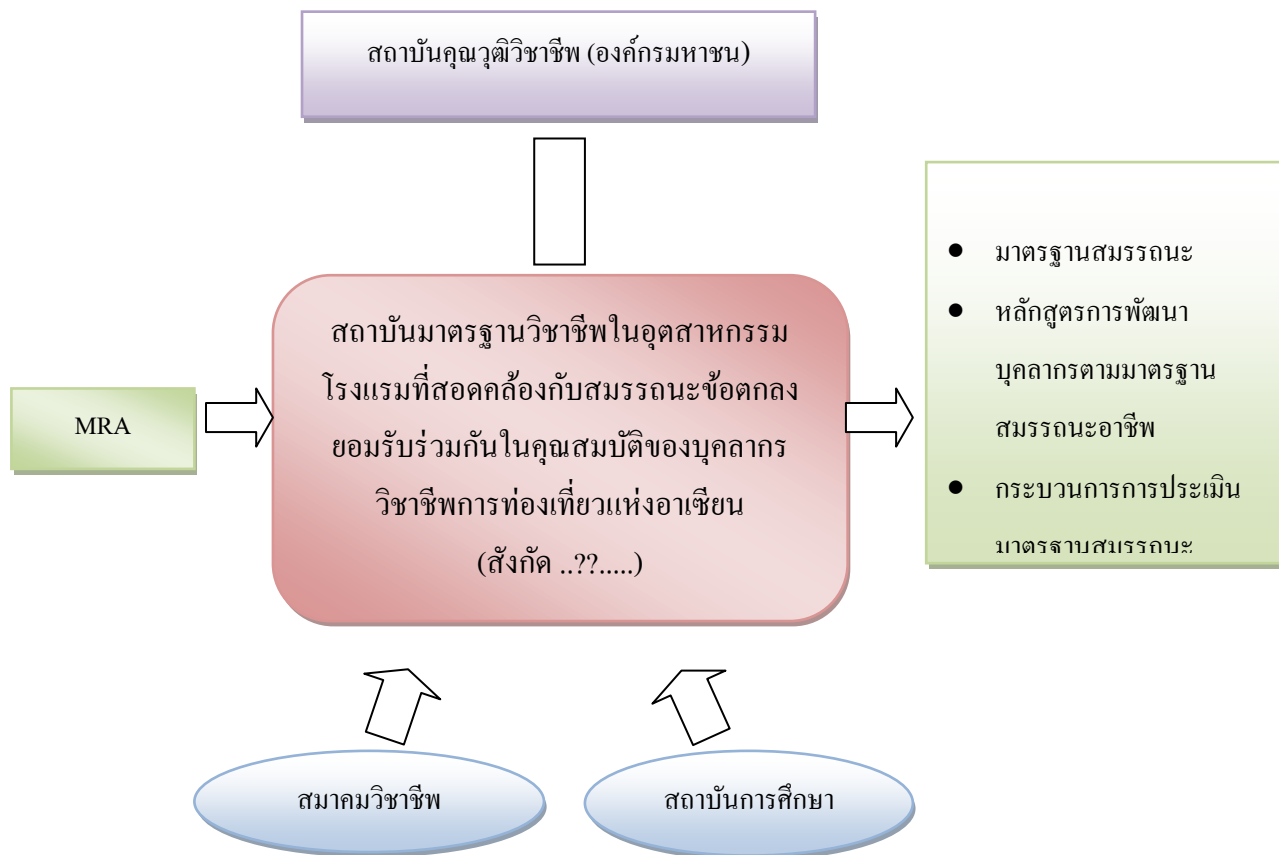
| หน่วยงาน  | ประโยชน์ที่ได้รับ  |
|---|--|
| สำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)   | สามารถนำผลไปใช้ประกอบการวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิง sector ของประเทศ   |
| กรมการท่องเที่ยว                                    | สามารถนำมามาตรฐานสมรรถนะอาชีพไปใช้ประกอบการกำหนดนโยบาย/ยุทธศาสตร์การพัฒนากุศลกรด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว   |
| การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)                   | สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการส่งเสริมการตลาดผ่านระดับสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยวและบริการได้อย่างเหมาะสม                                     |
| กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น                    | สามารถนำมามาตรฐานสมรรถนะอาชีพไปใช้ประกอบการกำหนดบทบาทและกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากร โรงแรมและที่พักในพื้นที่ของอปท.   |
| องค์การเพื่อการพัฒนาพื้นที่พิเศษอย่างยั่งยืน (อพท.) | สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้กับบุคลากรในการให้บริการที่พักในพื้นที่ความรับผิดชอบของ อพท.   |
| มหาวิทยาลัย / สถาบันการศึกษา                        | สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เป็นองค์ความรู้เพื่อการสอนให้กับนักศึกษาและการทำวิจัยของคณาจารย์ และปรับใช้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการผลิตนักศึกษาได้สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรม |
| สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวต่างๆ                       | สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนงาน จัดกิจกรรม และประเมินบุคลากร เพื่อส่งเสริมการพัฒนามาตรฐานวิชาชีพบุคลากรของสมาคม   |
| สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว/สภาหอการค้า              | สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประกอบการวางแผนและให้ข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง   |

| หน่วยงาน                              | ประโยชน์ที่ได้รับ   |
|---------------------------------------|---|
| กิจการต่างๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว | สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เพื่อบูรณาการกับแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการบุคลากรขององค์กรเพื่อการยกระดับสมรรถนะสู่การแข่งขัน   |
| องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น              | สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เพื่อวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคส่วนต่างๆ ในอุตสาหกรรมที่พัก |
| สถาบันมาตรฐานวิชาชีพ (องค์กรมหาชน)    | สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เพื่อบูรณาการกับแผนกลยุทธ์ขององค์กรในการแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติในวิชาชีพ โรงแรม               |
| หน่วยงานภาครัฐระดับภูมิภาค            | สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคส่วนต่างๆ ในอุตสาหกรรมที่พัก    |

## 1.12 แผนการถ่ายทอดเทคโนโลยีหรือผลการวิจัยสู่กลุ่มเป้าหมายเมื่อสิ้นสุดการวิจัย

เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยในรูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมกลุ่มอุตสาหกรรมโรงแรมและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) เพื่อรองรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการอาเซียน จึงทำให้ภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจึงได้รับการถ่ายทอดข้อมูลและกระบวนการดำเนินการในระหว่างการวิจัยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมในขั้นตอนต่างๆ รวมทั้งขึ้นการวิเคราะห์และวางแผนจึงช่วยสร้างความมั่นใจได้ว่าเมื่อสิ้นสุดการวิจัยแล้วกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้จะสามารถนำผลจากการวิจัยนี้ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ผู้วิจัยมีแผนการถ่ายทอดผลการวิจัยไปสู่กลุ่มเป้าหมายเมื่อสิ้นสุดการวิจัยดังนี้

- 1) การจัดสัมมนาเพื่อนำเสนอผลการวิจัยโดยเชิญกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม
- 2) การจัดส่งเอกสารผลการวิจัยให้กับบุคลากรระดับหัวหน้างานในหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3) การนำผลการศึกษาพัฒนาเป็นบทความวิจัยเพื่อเผยแพร่ผ่านวารสารวิชาการหรือการประชุมวิชาการเพื่อให้เกิดการนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ต่อยอดในหมู่นักวิชาการ



ภาพที่ 1.1 แสดงผลลัพธ์ของแผนงานวิจัย

ที่มา: คณะทีมวิจัย.

## บทที่ 2

### ข้อค้นพบการวิจัย

โครงการ “แนวทางในการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน” ซึ่งโครงการภายใต้แผน 2 โครงการ คือ โครงการ “มาตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อพัฒนามาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) ซึ่งเป็นการค้นคว้า และหาความรู้ตามหลักการของการวิจัยที่มีวัตถุประสงค์มุ่งไปที่การแก้ปัญหาในการพัฒนา และเป็นการวิจัยที่ดำเนินไปด้วยการมีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัย ของผู้เกี่ยวข้องในทุกภาคส่วน และเป็นผู้เกี่ยวข้องในการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย (กมล สุดประเสริฐ, 2540: 8) ตลอดจนหาแนวทางในการแก้ปัญหาหรือส่งเสริมกิจกรรม (สุภางค์ จันทวานิช, 2547: 67) ซึ่งผลจากการศึกษาจะได้นำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรการพัฒนามาตรฐานสมรรถนะฯ ในโครงการย่อยที่ 2 ต่อไป

โครงการย่อยที่ 2 “การพัฒนาหลักสูตรมาตรฐานสมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) เพื่อรองรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการอาเซียน” มีวัตถุประสงค์การศึกษา เพื่อพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศไทย ทำให้ได้หลักสูตรมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมที่เกิดจากการมีส่วนร่วมในการสร้างและพัฒนา จากข้อมูลทั้งสองส่วน ผนวกกับการศึกษา

ถึงกระบวนการ/ขั้นตอน เพื่อหาแนะแนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพ ในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของ บุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศไทยโดยมีส่วนร่วมด้วยหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น สมาคมโรงแรม ไทยมูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทยสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ตามจุดประสงค์หลักของแผนงานวิจัยครั้งนี้

ในส่วนของผลการศึกษาตามแผนงาน “แนวทางในการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพใน อุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากร วิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน” จะได้นำเสนอผลใน 3 ส่วนตามวัตถุประสงค์ของแผนงานวิจัย ดังนี้

**วัตถุประสงค์ที่ 1** มาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้อง กับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals)

**วัตถุประสงค์ที่ 2** หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพใน อุตสาหกรรมโรงแรมตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยว แห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศไทย

**วัตถุประสงค์ที่ 3** แนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้ สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยว แห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศไทย โดยมีส่วนร่วม

## 2.1 ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 มาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรม โรงแรมให้สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการ ท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals)

จากผลการศึกษาในวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า สมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการ  
โรงแรมในอุตสาหกรรมการโรงแรมไทยยังไม่มีความเป็นมาตรฐานอันหนึ่งอันเดียว อีกทั้งมิได้  
กำหนดขึ้นจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในอุตสาหกรรม จึงทำให้สมรรถนะอาชีพของบุคลากร  
วิชาชีพการโรงแรมที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้นไม่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมอย่างแท้จริง  
ดังนั้นเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเรื่องสมรรถนะอาชีพบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมอันเกิดจากการมีส่วน  
ร่วมของบุคลากรในอุตสาหกรรมการโรงแรม คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการ  
จัดการสนทนากลุ่ม มีกลุ่มเป้าหมาย คือ ตัวแทนบุคลากรโรงแรมซึ่งปฏิบัติหน้าที่ใน 4 แผนกของ  
โรงแรม ได้แก่ แผนกส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม เป็น  
บุคลากรตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงระดับผู้บริหาร โดยคณะผู้วิจัยลงพื้นที่จัดการสนทนากลุ่มใน 4  
ภูมิภาค ได้แก่ จังหวัดชลบุรี จำนวน 38 คน จังหวัดอุดรธานี จำนวน 16 คน จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน  
16 คน และจังหวัดภูเก็ต จำนวน 14 คน รวมถึงการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามร่วมด้วย

การจัดสนทนากลุ่มตัวแทนบุคลากรโรงแรม ทั้งระดับผู้บริหาร และระดับพนักงาน ถึง  
ข้อคิดเห็นประเด็นการจัดสมรรถนะอาชีพของบุคลากรโรงแรม สำหรับ 4 แผนก อันได้แก่ แผนก  
ส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น  
เรื่องความสอดคล้องระหว่างมาตรฐานสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความ  
ต้องการของอุตสาหกรรม กับสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากร  
วิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) โดยทาง  
คณะผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลในส่วนของสมรรถนะหลัก (Core competencies) และสมรรถนะทั่วไป  
(Generic competencies) เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ สังเคราะห์มาตรฐานสมรรถนะหลักที่  
สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN  
Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรม  
โรงแรมไทย ทั้งนี้ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมเป็นสมรรถนะ  
ที่บุคลากรในวิชาชีพการโรงแรมทุกคนจำเป็นต้องมี ไม่ว่าจะปฏิบัติงานอยู่ในแผนกหรือตำแหน่ง  
งานใด ทั้งนี้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมโรงแรมมีความคิดเห็นเรื่องสมรรถนะหลักของแผนก  
ส่วนหน้า และแผนกอาหารที่สอดคล้องกับสมรรถนะหลักตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติ

ของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมทุกประการ กล่าวคือ อุตสาหกรรมมองว่า บุคลากรโรงแรมในทุกระดับตำแหน่งงานควรมีสมรรถนะอาชีพที่สามารถร่วมงานกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า สามารถทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายอีกทั้งยังต้องปฏิบัติงานตามอาชีพอนามัย และความปลอดภัย รวมถึงได้มาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน นอกจากนี้บุคลากรควรรู้จักรักษา คงความรู้ ตลอดจนแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรมด้วย แต่ในส่วนของแผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่มนั้น พบว่าสำหรับบางสมรรถนะหลักไม่จำเป็นที่บุคลากรทุกคนในวิชาชีพการโรงแรมต้องปฏิบัติได้ แต่ควรเป็นสมรรถนะเฉพาะของแต่ละแผนกมากกว่า ได้แก่ ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัยปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน และการรักษา และคงความรู้ของอุตสาหกรรมบริการ นอกจากนี้ยังพบว่า อุตสาหกรรมโรงแรมเล็งเห็นถึงสมรรถนะหลักอื่นที่นอกเหนือจากข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม ที่ควรเพิ่มเติมแก่มาตรฐานสมรรถนะหลักอาชีพของบุคลากรการโรงแรมของประเทศไทย นั่นคือ บุคลากรควรตระหนักถึงการรักษาสีสิ่งแวดล้อม และให้ความสำคัญกับลักษณะความเป็นไทยด้วย เพื่อสร้างความเป็นอัตลักษณ์ให้แก่บุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของไทย

สำหรับส่วนของสมรรถนะทั่วไปอันเป็นสมรรถนะเฉพาะของแต่ละแผนก พบว่าสมรรถนะทั่วไปของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมแผนกส่วนหน้ามีความสอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม แต่สมรรถนะทั่วไปเรื่องการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ และบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ นั้น ถือเป็นสมรรถนะที่เหมาะสมจะมีเฉพาะบางตำแหน่งงานในแผนกเท่านั้น จึงควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ สมรรถนะทั่วไปของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมแผนกแม่บ้านมีความแตกต่างจากสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม กล่าวคือ ตัวแทนของอุตสาหกรรมเห็นว่า สมรรถนะทั่วไปตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ตลอดจนการใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป ล้วนแต่เป็นสมรรถนะอาชีพที่บุคลากรในแผนกแม่บ้านไม่จำเป็นต้องปฏิบัติได้ทุกคน หากแต่ควรเป็นสมรรถนะของบางตำแหน่งงานเท่านั้น จึงควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ อาทิ ตำแหน่งพนักงานซักกรีด หรือพนักงานดูแลห้องพักหรือพนักงานทำความสะอาด ไม่จำเป็นต้องมีสมรรถนะการปฏิบัติงานทั่วไปได้หรือใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไปได้ทุกคน เป็นต้น สมรรถนะทั่วไปของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมแผนกอาหารสอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม แต่สมรรถนะทั่วไป

เรื่องการส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การรับสินค้าและจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย การเตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ รวมถึงการใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้เป็นสมรรถนะอาชีพที่บุคลากรในแผนกอาหารไม่จำเป็นต้องปฏิบัติได้ทุกคน หากแต่ควรเป็นสมรรถนะของบางตำแหน่งงานเท่านั้น จึงควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่และสมรรถนะทั่วไปของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมแผนกอาหารและเครื่องดื่มแตกต่างจากสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม กล่าวคือ สมรรถนะทั่วไปตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า การดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการ การดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ การจัดเตรียมอาหาร และเครื่องดื่มไว้บริการ ตลอดจนการมีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่ม ต่างเป็นสมรรถนะอาชีพที่บุคลากรในแผนกอาหารและเครื่องดื่มไม่จำเป็นต้องปฏิบัติได้ทุกคน แต่ควรเป็นสมรรถนะของบางตำแหน่งงานเท่านั้น จึงถือเป็นสมรรถนะตามหน้าที่

จะเห็นว่า ผลการศึกษาเรื่องสมรรถนะอาชีพตามความต้องการของผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการโรงแรม มีทั้งที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) เช่นในกรณีของบางหน่วยสมรรถนะที่ MRA กำหนดเป็นสมรรถนะทั่วไปในแต่ละแผนก จากข้อมูลข้อคิดเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมโดยตรง พบว่า ควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่มากกว่า เนื่องจากพนักงานทุกคนในแผนกไม่จำเป็นต้องปฏิบัติ หรือมีทักษะหรือมีคุณสมบัติตามสมรรถนะนั้นๆ หากแต่เหมาะสมจะเป็นสมรรถนะสำหรับบางตำแหน่งงานเท่านั้น อย่างไรก็ตามการกำหนดสมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่ของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมจำเป็นต้องได้รับการมีส่วนร่วมจากบุคลากรในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับผู้บริหารตลอดจนระดับปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดมาตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงในอุตสาหกรรม

#### **มาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม**

เมื่อคณะผู้วิจัยได้ศึกษาสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals หรือ MRA) และสำรวจสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของผู้ประกอบการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ ในอุตสาหกรรมโรงแรม ทั้งจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและ

การสนทนากลุ่ม ผลการศึกษา พบว่า มีความคิดเห็นอย่างสอดคล้องกัน กล่าวคือ สมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของประเทศไทยได้ แต่จำเป็นต้องเพิ่มบางสมรรถนะเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และสร้างอัตลักษณ์ให้แก่บุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของไทย ทั้งนี้เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันที่ผู้ประกอบการโรงแรมสามารถนำมาใช้อบรม และพัฒนาบุคลากรในองค์กรของตนได้จริง คณะผู้วิจัยจึงสรุปเป็นสมรรถนะหลักที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 7 ข้อ คือ

**1) ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Work effectively with colleagues and customers)** โดยมีสมรรถนะย่อย ดังนี้

- 1.1 การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communicate effectively)
- 1.2 การสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Establish and maintain effective relationships with colleagues and customers)
- 1.3 การทำงานเป็นทีม (Work in a team)

สมรรถนะการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงาน และลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นสมรรถนะที่แสดงถึงการมีทักษะสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่นที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้า ซึ่งมีความจำเป็นอย่างมากที่บุคลากรจะต้องใช้ทักษะที่หลากหลายในการปฏิบัติงาน ทั้งเทคนิคการสื่อสาร การถ่ายทอดข้อมูล การแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน การร้องขอหรือการช่วยเหลือเพื่อให้งานดำเนินไปสู่ความสำเร็จ รวมถึงการรู้จักยอมรับและตอบสนองต่อความคิดเห็นของผู้อื่น

**2) ปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ (Work in a socially diverse environment)** โดยมีสมรรถนะย่อย ดังนี้

- 2.1 การสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย (Communicate with customers and colleagues from diverse background)
- 2.2 การจัดการกับความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรม (Deal with cross cultural Misunderstandings)

สมรรถนะการปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ เป็นสมรรถนะที่แสดงถึงการเปิดใจ ยอมรับ และรับมือกับความไม่เข้าใจกัน อันมีสาเหตุจากความ

แตกต่างทางด้านวัฒนธรรมและภาษา บุคลากรจึงจำเป็นต้องเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพท่ามกลางความแตกต่างหลากหลายที่มีอยู่ในองค์กร

**3) ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ (Implement occupational health and safety procedures)** โดยมีสมรรถนะย่อย ดังนี้

- 3.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนอาชีวอนามัย และความปลอดภัย (Provide information on health and safety procedures)
- 3.2 การดำเนินการและการตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง (Implement and monitor procedures for controlling hazards and risks)
- 3.3 การดำเนินการอบรมเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ (Implement and monitor health and safety training)
- 3.4 การบันทึกอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง (Maintain health and safety records)

สมรรถนะทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ เป็นสมรรถนะที่บุคลากรควรมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับข้อมูลด้านอาชีวอนามัย รวมถึงการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง เพื่อการปฏิบัติที่มีความปลอดภัยของตนเอง และเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้การปฏิบัติตามอาชีวอนามัย และความปลอดภัยดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามกฎหมายกำหนดด้วย

**4) ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน (Comply with workplace hygiene procedures)** โดยมีสมรรถนะย่อย ดังนี้

- 4.1 ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการอาชีวอนามัย (Follow hygiene procedures)
- 4.2 การระบุและการป้องกันความเสี่ยงด้านสุขอนามัย (Identify and prevent hygiene risks)
- 4.3 การรักษาการจัดการอาหารที่ปลอดภัยส่วนบุคคล และมาตรฐานการนำเสนอส่วนบุคคล (Maintain safe personal food handling and personal presentation standards)

สมรรถนะการปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน แสดงถึงทักษะการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงการรักษามาตรฐานตามข้อกำหนดด้านสุขอนามัย ไม่ว่าจะบุคลากรจะดำรงตำแหน่งงานในแผนกใดก็ตาม เพราะเรื่องสุขอนามัยถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการดำเนินงานและการให้บริการ อาทิ การทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการ การทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องครัว

และพื้นที่ที่ใช้ในงานอาหาร การเตรียมและเสิร์ฟอาหาร การรับ-ส่งและจัดเก็บอาหาร รวมถึงการลดและกำจัดเศษอาหารหรือขยะ เป็นต้น

**5) รักษาและคงความรู้ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม(Maintain hospitality industry knowledge)** โดยมีสมรรถนะย่อย ดังนี้

- 5.1 การแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ (Seek information on the hospitality industry)
- 5.2 การสืบค้นและปรับใช้สารสนเทศทางด้านกฎหมายและจริยธรรมของอุตสาหกรรมบริการ (Source and apply information on legal and ethical issues for the hospitality industry)
- 5.3 การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ (Update hospitality industry knowledge)

สมรรถนะการรักษาและคงความรู้ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม เป็นสมรรถนะที่แสดงถึงความรอบรู้ ความกระตือรือร้นในการเพิ่มพูนข้อมูลทางการท่องเที่ยวและการโรงแรม รวมถึงอุตสาหกรรมอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากสถานการณ์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรมจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์การท่องเที่ยวและการโรงแรมของไทย หรือต่างประเทศ อาทิ แนวโน้มทางการท่องเที่ยว ความนิยมทางการท่องเที่ยว การตลาดการท่องเที่ยว พฤติกรรมนักท่องเที่ยว สถิตินักท่องเที่ยว ปัญหาทางการท่องเที่ยว เป็นต้น ดังนั้นเพื่อส่งเสริมการทำงาน พัฒนาตัวเองให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น สมรรถนะการรักษาและคงความรู้ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรมจึงเป็นอีกสมรรถนะหลักหนึ่งที่มีความสำคัญต่อบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม

**6) ปฏิบัติตามแนวทางการรักษาสีสิ่งแวดล้อม (Comply with environmental protection guidelines)** โดยมีสมรรถนะย่อย ดังนี้

- 6.1 การวางแผนงานอย่างคำนึงถึงการรักษาสีสิ่งแวดล้อม (Realize an environmental protection planning)
- 6.2 ปฏิบัติงานตามขั้นตอนการรักษาสีสิ่งแวดล้อม (Follow environmental protection procedures)
- 6.3 การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสีสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ (Evaluate environmental performances)

สมรรถนะการปฏิบัติตามแนวทางการรักษาสีสิ่งแวดล้อม เป็นสมรรถนะเพิ่มเติมที่ผู้เชี่ยวชาญ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมโรงแรมเห็นว่า ควรเป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักของบุคลากรวิชาชีพโรงแรม เนื่องจากอุตสาหกรรมการโรงแรม มีกิจกรรมการดำเนินงาน และการ

ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรธรรมชาติและชุมชนโดยรอบด้วย ดังนั้นการปฏิบัติงานต่างๆที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมย่อมจะก่อให้เกิดความยั่งยืนขององค์กร และเป็นประโยชน์ต่อสังคม

### 7) รักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทย (Preserve and present Thainess)

7.1 มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะความเป็นไทยในงานบริการ (Known the Thainess of hospitality industry)

7.2 การแสดงออกถึงความเป็นไทยในงานบริการ (Present the Thainess in work)

7.3 การถ่ายทอดความเป็นไทยแก่เพื่อนร่วมงาน (Convey Thainess to colleagues)

สมรรถนะการรักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทยเป็นอีกหนึ่งสมรรถนะหนึ่ง ที่ผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยเห็นว่า บุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของไทยควรมีสมรรถนะนี้ ซึ่งถือเป็นสมรรถนะสำคัญที่จะช่วยสร้างอัตลักษณ์ให้แก่การบริการของบุคลากรไทยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และสร้างมูลค่า คุณค่าให้แก่อุตสาหกรรมการโรงแรมไทย ไม่ว่าจะเป็นภาษา วัฒนธรรม ศิลปะ ประเพณี อาหาร เครื่องแต่งกาย ล้วนแต่ปรับใช้ในงานบริการได้ จึงควรอย่างยิ่งที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ตระหนักถึงความเป็นไทย รวมถึงแสดงออกซึ่งความเป็นไทย และสามารถถ่ายทอดให้แก่ผู้อื่นได้

นอกจากนี้สมรรถนะอาชีพของบุคลากรยังประกอบด้วย สมรรถนะอีก 2 ประเภท นั่นคือ สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) เป็นสมรรถนะเฉพาะแผนกนั้น หมายความว่า บุคลากรทุกคนในแผนกจำเป็นต้องมีคุณลักษณะตามสมรรถนะนี้ ซึ่งจะมีความแตกต่างจากสมรรถนะทั่วไปของแผนกอื่น และสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อันเป็นสมรรถนะหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งงาน ซึ่งเป็นทักษะ ความรู้ พฤติกรรม หรือทัศนคติเฉพาะตำแหน่ง ซึ่งภาระหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งจะประกอบด้วยคุณลักษณะที่ต่างกันไป จะเห็นได้ว่า สมรรถนะหลักจึงเป็นสมรรถนะอาชีพที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากบุคลากรทุกคนในโรงแรมควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ร่วมกัน ผลงานวิจัยจึงได้ศึกษาสมรรถนะอาชีพหลักที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals)

## 2.2 ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศไทย

การพัฒนาหลักสูตรสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ให้บุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม มีทักษะ ความสามารถ และการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ได้ตรงตามมาตรฐานสมรรถนะหลักตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ที่กำหนดไว้ อีกทั้งเปิดโอกาสให้พัฒนาความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นในการออกแบบหลักสูตรมาตรฐานสมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม จึงจำเป็นต้องนำกรอบมาตรฐานสมรรถนะหลักตาม MRA มาเป็นตัวกำหนดความรู้ และทักษะสำหรับการพัฒนาบุคลากรของอุตสาหกรรมโรงแรมให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ตรงตามมาตรฐาน เพื่อนำไปสู่คุณภาพการทำงานของบุคลากรให้พร้อมทำงานได้เหมาะสมกับหน้าที่เพราะเมื่อบุคลากรพัฒนาตัวเองให้มีสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) นอกจากจะได้รับประโยชน์จากการยกระดับฝีมือแรงงานให้ได้มาตรฐานผ่านการรับรอง และมีทางเลือกในการทำงานในตลาดแรงงานที่ใหญ่ขึ้นแล้ว ยังทำให้องค์กรได้มีบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมที่มีคุณภาพดียิ่งขึ้น รองรับการแข่งขันเมื่อเปิดเสรีอาเซียนอีกด้วย

จากการลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในประเด็นการพัฒนาหลักสูตรมาตรฐานสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ด้วยวิธีการจัดสนทนากลุ่มในพื้นที่ 4 ภูมิภาค ได้แก่ จังหวัดชลบุรี จังหวัดอุดรธานี จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดภูเก็ต รวมถึงเก็บแบบสอบถาม โดยผลการศึกษาเรื่องมาตรฐานสมรรถนะหลักตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) เป็นข้อมูลนำเข้าในการพัฒนาสร้างแนวคำถาม และแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย โดยประเด็นคำถามในการพัฒนาหลักสูตรมาตรฐานสมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN MRA) มีพื้นฐาน

คำถามจากสมรรถนะหลักตาม MRA ทั้ง 5 สมรรถนะ ได้แก่ 1) ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Work effectively with colleagues and customers) 2) ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ (Work in a socially diverse environment) 3) ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงาน และระเบียบความปลอดภัย (Implement occupational health and safety procedures) 4) ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (Comply with workplace hygiene procedures) และ 5) รักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ (Maintain hospitality industry knowledge) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะอาชีพสำหรับบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมที่ได้จากแบบสอบถามจากกลุ่มเป้าหมายบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงระดับผู้บริหาร ทั้ง 4 แขนง โดยพิจารณาจากระดับความสามารถในปัจจุบันและระดับความสามารถที่คาดหวัง พบว่า มีความสอดคล้องกับผลการสนทนากลุ่มตัวแทนผู้ประกอบการ โรงแรม และบุคลากรในอุตสาหกรรม โรงแรมถึงประเด็นการพัฒนาหลักสูตรมาตรฐาน สมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) พบว่า ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเล็งเห็นถึงความสำคัญของทักษะด้านภาษาและการสื่อสารที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากสังคมการทำงานประกอบด้วยบุคคลที่มีความหลากหลายมาทำงานร่วมกัน อาทิ เชื้อชาติ ภาษา ศาสนา และวัฒนธรรม เป็นต้น และด้วยสภาวะทางวัฒนธรรม ความเข้าใจ ตลอดจนทัศนคติส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้การติดต่อสื่อสารเพื่อการทำงาน การจัดการ หรือดำเนินการใดๆ ในองค์กรนั้นมักเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน แปรเปลี่ยนเป็นความขัดแย้งระหว่างพนักงาน ส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นที่ทำงานร่วมกัน กระทั่งต่อการดำเนินงานในลำดับต่อไป จนกระทั่งกลายเป็นผลเสียต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการทำงานระดับองค์กรในที่สุด นอกจากนี้สังคมและสภาพแวดล้อมที่หลากหลาย ยังถือเป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการแก่ลูกค้าที่นับวันยังมีความหลากหลายมากขึ้น ดังนั้นการสร้างทัศนคติที่ดี และการสร้างความเข้าใจในความแตกต่างหลากหลายของเพื่อนร่วมงาน และลูกค้า รวมถึงการมีทักษะด้านภาษา และการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นสมรรถนะอาชีพที่สำคัญสำหรับบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม โดยผลการสนทนากลุ่มเพิ่มเติมว่า สมรรถนะหลักตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ทั้ง 5 ข้อ ล้วนมีความสำคัญ แต่หน่วยงานในอุตสาหกรรมควรมุ่งเน้นจัดการอบรมเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถของบุคลากรทางด้านการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้านการปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ให้แก่บุคลากรในอุตสาหกรรมการโรงแรมอย่างเร่งด่วนมากที่สุด

ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสมาคมโรงแรมไทย และตัวแทนกลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรม เกี่ยวกับการพิจารณาหาแนวทางพัฒนาหลักสูตรสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรม พบว่า

➤ **หลักสูตรกลุ่มวิชาด้านการปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้** ควรให้น้ำหนักการฝึกอบรมในด้านการสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังหลากหลายเป็นลำดับที่ 1 และด้านการจัดการกับความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรม เป็นลำดับรองต่อมา ซึ่งสอดคล้องกับผลวิเคราะห์จากแบบสอบถามการหาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ ดังนี้

**ลำดับที่ 1** ด้านการสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังหลากหลาย มีระดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนา ค่าเฉลี่ย 1.58

**ลำดับที่ 2** ด้านการจัดการกับความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรม มีระดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนา ค่าเฉลี่ย 1.56

➤ **หลักสูตรกลุ่มวิชาด้านการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ** ควรให้น้ำหนักการฝึกอบรมด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นลำดับแรก โดยมีความคิดเห็นร่วมกันว่า ควรพัฒนาทักษะการใช้ภาษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษในการสื่อสาร การถ่ายทอดข้อมูล และการจัดการความขัดแย้ง เป็นต้นรองลงมา คือ ด้านการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ ซึ่งคล้ายคลึงกับผลวิเคราะห์จากแบบสอบถามการหาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

**ลำดับที่ 1** ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีระดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนา ค่าเฉลี่ย 1.58

**ลำดับที่ 2** ด้านการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านการทำงานเป็นทีม มีระดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนา ค่าเฉลี่ย 1.53 เท่ากัน

### 2.3 ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 แนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

หลังวิกฤติเศรษฐกิจในปี 2540 ภาคบริการได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยภาคบริการทั้งหมดสามารถสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจประมาณครึ่งหนึ่งของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ทั้งนี้ ภาคบริการที่สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยมากที่สุด 3 สาขาแรกคือสาขาบริการค้าส่งค้าปลีกสาขาบริการขนส่งคลังสินค้าและคมนาคม และสาขาบริการโรงแรมและภัตตาคารสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2545) ซึ่งเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและเดินทาง

จากบทบาทความสำคัญของภาคบริการได้สะท้อนในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตั้งแต่ฉบับที่ 10 ซึ่งได้กำหนดแนวทางการปรับโครงสร้างภาคบริการเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการที่มีศักยภาพให้สามารถขยายฐานการผลิตการลงทุนและการตลาดครอบคลุมในระดับภูมิภาคมากขึ้นบนฐานความรู้ความเป็นไทยและการเชื่อมโยงกับต่างประเทศเพื่อให้เป็นแหล่งสร้างรายได้หลักของประเทศไทยท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของรูปแบบเศรษฐกิจในโลกใหม่ ที่มีการจับกลุ่มกันมากขึ้น นั่นเอง

กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่มีความสลับซับซ้อนและเชื่อมโยงกันมากขึ้นมีการปรับระเบียบเศรษฐกิจโลกใหม่ ที่มีอิทธิพลต่อกระแสการพัฒนาที่คาดว่าจะนำไปสู่การกำหนดกติกาการค้าการลงทุนและการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจทั้งในระดับทวีปและพหุภาคีรวมทั้งแนวโน้มการพัฒนาสู่เศรษฐกิจยุคใหม่ที่มีเทคโนโลยีและการใช้ความรู้เป็นฐานการพัฒนาทำให้ประเทศไทยต้องเร่งเตรียมพร้อมทั้งการสร้างระบบกลไกและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถปรับตัวก้าวสู่ระบบเศรษฐกิจยุคใหม่ได้อย่างเท่าทันรวดเร็วเพื่อเป็นรากฐานที่เข้มแข็งมั่นคงในการเสริมสร้างสมรรถนะและขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศหากแต่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศไทยในระยะที่ผ่านมาส่วนใหญ่เป็นบทบาทของภาครัฐที่ยังเน้นการตั้งรับมากกว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงรุกอันเป็นผลพวงของภาครัฐเอง ซึ่งมีข้อจำกัดในเรื่องทรัพยากรและการบริหารจัดการทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงได้แบบทันทั่วถึงที่ส่งผลให้แรงงานไทยใน

ทุกระดับไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและไม่สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและวิทยาการใหม่ๆอย่างเท่าทัน

ในช่วงที่กระแสการพัฒนาเศรษฐกิจโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างซับซ้อนรวดเร็ว ประกอบกับการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ในปี พ.ศ. 2548 และการขาดนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงรุกอีกทั้งประเทศไทยยังคงพัฒนาแรงงานผ่านระบบการเรียนการสอนในระบบ เช่น ในโรงเรียนและมหาวิทยาลัย ซึ่งให้ความสำคัญกับองค์ความรู้ในด้านวิชาการที่ดีมีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และจากระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศไทย ทำให้ประเทศไทยใช้ระบบคุณวุฒิทางการศึกษาเป็นสิ่งแวดล้อมระดับความสามารถของแรงงานและเป็นสิ่งสำคัญในการนำแรงงานเข้าสู่ระบบการจ้างงานทั้งในภาครัฐและเอกชนมาโดยตลอด กลายเป็นสิ่งท้าทายต่อขีดความสามารถในการแข่งขันทั้งระดับประเทศและระดับภูมิภาค

อย่างไรก็ตาม การก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนจะส่งผลให้เกิดการเชื่อมโยงทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม บนฐานการร่วมแบ่งปันทรัพยากรและการแข่งขันระหว่างกัน สิ่งเหล่านี้จึงกลายเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศสมาชิกดังนั้นจึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ประเทศไทยต้องปรับกระบวนการพัฒนาคนจากเชิงรับเป็นเชิงรุกให้มากขึ้น อีกทั้งต้องมีความร่วมมือในการพัฒนาแรงงานจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง และให้ความสำคัญกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ตลอดจนการพัฒนามาตรฐานวิชาชีพต่างๆ ให้ได้รับการยอมรับจากภาคอุตสาหกรรมนั้นๆ อย่างชัดเจน แทนที่การให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและ เอกชนรับผู้จบการศึกษาที่มีความรู้ทางวิชาการหรือมี “คุณวุฒิการศึกษา” เข้ามาทำงานแล้ว ต้องทำการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อให้แรงงานหรือกำลังคนใหม่ ให้มีสมรรถนะที่จะสามารถทำงานให้กับองค์กรได้ต่อไปซึ่งกระบวนการฝึกเหล่านี้ต้องใช้เวลานานและเสียค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก

อย่างไรก็ตาม ท่ามกลางภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมต้องปรับตัวเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทั้ง ด้วยการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน จึงมีการเพิ่มสมรรถนะกับแรงงานเดิมในระบบและต้องการแรงงานใหม่ที่มีความสามารถและสมรรถนะที่เพียงพอกับการที่จะเริ่มงานได้ในทันทีเช่นเดียวกัน ภาคอุตสาหกรรมจึงไม่ได้ต้องการแรงงานที่จะมีความรู้แต่ในเชิงวิชาการหรือคุณวุฒิทางการศึกษา เฉกเช่นเดียวกับในอดีตอีกต่อไปดังนั้นในหลายประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศอุตสาหกรรมพัฒนาแล้วต่างๆ จึงได้ทำการพัฒนาระบบฐาน

สมรรถนะบุคคลซึ่งรู้จักกันดีในชื่อของ “ระบบคุณวุฒิวิชาชีพ” มาอย่างต่อเนื่องและในบางประเทศได้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการแล้วเช่นกัน เช่นในกลุ่มสหภาพยุโรปหรือ EU

สำหรับ การรวมกลุ่มของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน AEC จะมีผลอย่างเต็มรูปแบบในปี 2558 นี้ และเหล่าประเทศสมาชิกในกลุ่มมีประโยชน์ทางเศรษฐกิจร่วมกัน จากการเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานเพื่อทำงานระหว่างประเทศสมาชิกได้ จึงเกิดการการจัดทำข้อตกลงการยอมรับร่วม (Mutual Recognition Arrangements: MRA) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการที่ได้รับการรับรองคุณสมบัติวิชาชีพโดยหน่วยงานที่มีอำนาจในประเทศตน จะได้รับการยอมรับโดย หน่วยงานที่มีอำนาจในประเทศอาเซียนอื่น โดยสอดคล้องกับกฎระเบียบภายในประเทศที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกการเคลื่อนย้ายผู้ให้บริการสาขาวิชาชีพในภูมิภาค MRA ในสาขาบริการของอาเซียน (กรมเจรจาการค้า: ระบบออนไลน์) ตามกรอบความตกลงการค้าบริการของอาเซียน (AFAS) ที่ตระหนักถึงความสำคัญของการรวมกลุ่มสาขาบริการโดยรวมในอาเซียนตามที่ระบุไว้ในมาตรา 5 ภายใต้อาเซียน AFAS ดังนี้ คือ สมาชิกอาเซียนแต่ละประเทศจะให้การยอมรับในวุฒิการศึกษาหรือประสบการณ์ที่ได้รับ และคุณสมบัติที่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือ ใบอนุญาตหรือใบรับรองที่ได้รับในประเทศสมาชิกอื่น เพื่อวัตถุประสงค์ในการออกใบอนุญาตหรือใบรับรองให้แก่ผู้ให้บริการ การยอมรับดังกล่าวจะต้องทำอยู่บนพื้นฐานของความตกลงกับประเทศสมาชิกที่เกี่ยวข้อง หรืออาจให้การยอมรับโดยอิสระ” ณ ปัจจุบัน อาเซียนได้สรุปผลการจัดทำ MRA และลงนามโดยรัฐมนตรีเศรษฐกิจอาเซียนแล้ว ดังนี้ (กรมเจรจาการค้า: [www.thai-aec.com/68#ixzz3t2fLKyHD](http://www.thai-aec.com/68#ixzz3t2fLKyHD))

- ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพวิศวกรรมลงนามเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2548 ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ประเทศมาเลเซีย
- ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพพยาบาลลงนามเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2549 ณ เมืองเซบูประเทศฟิลิปปินส์
- ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพสถาปัตยกรรมและกรอบความตกลงสำหรับการยอมรับร่วมในคุณสมบัติวิชาชีพด้านการสำรวจลงนามเมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2550 ณ ประเทศสิงคโปร์

- กรอบความตกลงว่าด้วยข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพบัญชี  
ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพแพทย์และข้อตกลงการยอมรับร่วม  
ในสาขาวิชาชีพทันตแพทย์ลงนามเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2552 ประเทศไทย
- กรอบข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยวในการประชุมรัฐมนตรี  
ขนส่งอาเซียนครั้งที่ 12 เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2552 ณ กรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้ในช่วงเวลานั้น ประเด็นของคุณสมบัติตามข้อตกลงการยอมรับร่วม (Mutual Recognition Arrangements: MRA) ยังเป็นประเด็นที่ต้องหาจุดตกลงยอมรับร่วมกัน ในเรื่องสำคัญๆ เช่น เรื่องของมติดการศึกษา และมติดของประสบการณ์การทำงาน ซึ่งจะเป็นเงื่อนไขในการได้พิจารณาเพื่อรับอนุญาตให้ทำงานในประเทศหนึ่งๆ นอกจากนั้น แรงงานผู้ประกอบวิชาชีพยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงาน เช่น การสอบ การขึ้นทะเบียน การขอใบอนุญาตทำงาน ที่สามารถที่จะไปขอขึ้นทะเบียนเป็นวิชาชีพอาเซียนได้ เพื่อจะได้ไปสมัครกับสภาวิชาชีพของประเทศอาเซียนอื่น (เช่น อาจเป็น สิงคโปร์) เพื่อเข้าทำงานเป็นแรงงานต่างด้าว และแรงงานคนนั้นยังจำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบภายในของประเทศนั้นอีกชั้นหนึ่ง

จากแนวคิดเริ่มต้น ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าข้อตกลงการยอมรับร่วม (Mutual Recognition Arrangements: MRA) จะช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบวิชาชีพในประเทศสมาชิกอาเซียนสามารถมีโอกาสไปทำงานในประเทศอื่นๆ ภายในกลุ่มอาเซียน ซึ่งอาจส่งผลต่อค่าตอบแทนที่มากขึ้นได้เนื่องจากระบบ MRA จะช่วยลดขั้นตอนการตรวจสอบและรับรองวุฒิการศึกษาหรือความรู้ทางวิชาชีพนั้นๆ สอดคล้องกับ เป้าหมายหลักของข้อตกลง MRA นี้คือ การช่วยให้นักวิชาชีพอาเซียนสามารถเคลื่อนย้ายเข้าไปทำงานในประเทศอาเซียนอื่นได้สะดวกมากขึ้น สามารถยื่นคำขอใบอนุญาต โดยไม่เสียเวลาตรวจสอบคุณสมบัติซ้ำ ดังนั้น กระบวนการเตรียมการภายในของประเทศไทยเพื่อรองรับข้อตกลงการยอมรับร่วม (Mutual Recognition Arrangements: MRA) จึงต้องมีความชัดเจนเกี่ยวกับกฎเกณฑ์หรือระบบคุณวุฒิวิชาชีพมารองรับ โดยควรดำเนินโครงการจัดทำมาตรฐาน อาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพในสาขาอาชีพต่างๆ เพื่อเป็นการรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน บุคลากรในสาขา อาชีพที่เกี่ยวข้องจะสามารถนำไปพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะของตนเอง ผู้ประกอบการสามารถจ้างงานได้ ตรงกับความต้องการ สถานศึกษาสามารถนำไปใช้ในการ

พัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ และจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศไทยในที่สุด

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ (National Qualifications Framework) ของแต่ละอุตสาหกรรมจึงเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนากำลังคนสู่มาตรฐานสากล และ “ระบบคุณวุฒิวิชาชีพ” นับว่าเป็นนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต เนื่องจากเป็นระบบการศึกษาผู้ใหญ่ ซึ่งเป็นแรงงานในระบบอุตสาหกรรม จึงเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับการสร้างแรงงานที่สามารถปรับตัวได้ดี มีทักษะที่จำเป็นต่างๆ อันจะนำไปสู่การยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันในแต่ละอุตสาหกรรมของชาติ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตามขั้นตอน คณะผู้วิจัยจึงจัดการนำเสนอของตอนที่ 3 เพื่อนำไปสู่แนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรม โรงแรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศไทยโดยมีส่วนร่วม โดยมีลำดับการนำเสนอ ดังนี้

- 1) นโยบายการศึกษาของบางประเทศที่ส่งผลต่อระบบการอาชีวศึกษาที่เหมาะสมกับการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขัน อันเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพ
- 2) แนวคิดหรือกระบวนการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพหรือใกล้เคียงของประเทศที่มีการนำระบบการอาชีวศึกษาเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขัน
- 3) แนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรม โรงแรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศไทยโดยมีส่วนร่วม
- 4) ข้อเสนอแนะต่อประเทศไทย

### 2.3.1 นโยบายการศึกษาของบางประเทศที่ส่งผลต่อระบบการอาชีวศึกษาที่เหมาะสมกับการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขัน อันเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพ

นโยบายการศึกษาถือได้ว่าเป็นนโยบายสาธารณะที่กระทบหรือส่งผลต่อระดับการพัฒนาประเทศในทุกระดับ นโยบายการศึกษาของแต่ละชาติเป็นต้นทางในการกำหนดผลผลิตทุกมิติของชาตินั้น และจะเด่นชัดมากในการกำหนดคุณลักษณะของแรงงานชาตินั้นๆ ในปลายทาง ดังนั้น การศึกษาถึงคุณลักษณะแรงงานในสาขาอาชีพหรือที่เรียกว่า “ระบบคุณวุฒิวิชาชีพ” ตลอดจนความเป็นมาตรฐานของวิชาชีพ จึงต้องทำความเข้าใจกับนโยบายการศึกษาที่เกี่ยวข้องพอสังเขป ในฐานะต้นทางของผลผลิตแรงงานที่มีสมรรถนะที่ได้มาตรฐานและตรงกับความต้องการของอุตสาหกรรมและตลาดแรงงานอันจะนำไปสู่ความสามารถในการแข่งขันต่อไป

#### 1) นโยบายการศึกษาของประเทศฟินแลนด์

นับตั้งแต่ ฟินแลนด์ได้รับเอกราชเมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 1917 ได้มีการพัฒนาตนเองจากรัฐเกษตรกรรมมาเป็นรัฐที่มีประสิทธิภาพทางการผลิตสูง มีเทคโนโลยีล้ำสมัย มีองค์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่เชื่อมโยงกับสินค้านวัตกรรมที่โดดเด่นในหมู่ประเทศที่พัฒนาแล้ว ทั้งนี้ก็เพราะประชากรของฟินแลนด์มีการศึกษาสูงมีความสามารถในการแข่งขันกับประเทศอื่นๆ โดยมีนโยบายการเมืองสำคัญที่สุด คือ นโยบายส่วนเร่งการพัฒนาของประเทศฟินแลนด์คือใช้การศึกษาเป็นเครื่องมือพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสร้างศักยภาพการแข่งขันของประเทศ

ทั้งนี้จากการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของประเทศฟินแลนด์เมื่อปี พ.ศ. 2546 โดยองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD-PISA) ปี พบว่านักเรียนอายุ 15 ปีของฟินแลนด์ทำคะแนนสูงสุดในความสามารถด้านการอ่าน และวิทยาศาสตร์ ได้อันดับสองด้านคณิตศาสตร์และการแก้ปัญหา ส่วนประชากรที่อายุเกิน 15 ปี อ่านออกเขียนได้ 100 เปอร์เซ็นต์ มีจำนวนผู้เรียนการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัย มีจำนวน 1.5 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 45 ของประชากร

กฎหมายการศึกษาขั้นพื้นฐานของฟินแลนด์ (ค.ศ. 1998) ได้กำหนดไว้ว่า การศึกษาขั้นพื้นฐานซึ่งเป็นการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี เริ่มต้นเมื่อเด็กอายุ 7 ปี และอยู่ในระบบการศึกษาเป็นเวลา 9 ปี โดยฟินแลนด์มีเป้าหมายการศึกษาขั้นพื้นฐานที่จะส่งเสริมให้เด็กมีพัฒนาความเป็นมนุษย์และมีความเป็นสมาชิกที่มีความรับผิดชอบในทางจริยธรรมต่อสังคม พร้อมทั้งตระเตรียมทักษะและความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตขั้นพื้นฐาน จึงอาจกล่าวได้ว่า การศึกษาขั้นพื้นฐานของฟินแลนด์

เป็นการพัฒนาทักษะชีวิต หน้าที่พลเมือง ความรับผิดชอบในฐานะพลเมือง อันเป็นการศึกษาเพื่อการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพในอนาคต

ระบบโครงสร้างการศึกษาของประเทศฟินแลนด์ ไม่มีการแยกสายระหว่างสายอาชีพและสายสามัญ ทั้งนี้เนื่องจาก การปฏิรูปการศึกษามีฐานคิด ว่าศักยภาพในการเรียนรู้ตลอดจนทักษะและความสามารถของเด็กถูกทำลายไปท่ามกลางระบบการศึกษาแบบเดิมที่มีการแยกสายยังผลให้การปฏิรูปการศึกษาและการจัดตั้งโรงเรียนไม่แยกสายวิชา (Comprehensive School- Peruskoulu) โดยใช้ระบบการขั้นพื้นฐานเป็นระยะเวลา 9 ปี ขึ้นมาแทนที่ Folk School, Civic School, และ Lower Secondary School ขณะเดียวกันโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย (Upper Secondary School – Lukio) ก็ถูกแยกออกไปต่างหากเพื่อการพัฒนาตามวัยที่เหมาะสม การปฏิรูประบบโรงเรียนของประเทศฟินแลนด์ในครั้งนี้ มีการดำเนินการอย่างค่อยเป็นค่อยไปตั้งแต่ช่วงปี 1972 จนถึง 1978 ซึ่งใช้ระยะเวลา 7 ปี โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับการศึกษาของประชากรและเพิ่มโอกาสตลอดจนความเท่าเทียมกันทางการศึกษาให้กับประชาชนในชาติ โดยผลสำเร็จการปฏิรูปการศึกษาของฟินแลนด์พบว่าเด็กอายุ 10 ปีของฟินแลนด์ อ่านหนังสือได้มากที่สุดในโลก นอกจากนั้นยังพบอีกว่าผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของผู้เรียนในแต่ละโรงเรียนไม่แตกต่างกัน

ต่อมาในทศวรรษ 1990 ซึ่งเป็นช่วงเศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลก ประเทศฟินแลนด์เองก็ประสบปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำเช่นเดียวกันกับประเทศอื่นๆ ทั่วโลก แต่จากการปฏิรูปสู่การเป็นสังคมฐานความรู้ ส่งผลให้ฟินแลนด์โดยได้ชื่อว่าเป็นประเทศที่มีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพสูง มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (IT) อย่างกว้างขวาง ภาคการศึกษาและการวิจัยได้รับการออกแบบให้สนับสนุนและเป็นพื้นฐานสำคัญของการสร้างนวัตกรรมนั่นเอง

การศึกษาของฟินแลนด์มีนโยบายสนับสนุนด้วยการให้โอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีระบบบริหารการศึกษา คือ ระดับก่อนประถมศึกษา มีหน่วยงานท้องถิ่นรับผิดชอบ มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้และการดำรงชีวิต รัฐบาลสนับสนุนงบประมาณถึงร้อยละ 85 และเริ่มรับเด็กเข้าเรียนตั้งแต่อายุ 7 ขวบ เรียนจำกัดจำนวนนักเรียนห้องละ 13-20 คน ใช้เวลาเรียนไม่เกินวันละ 5 ชั่วโมง เน้นการเรียนการสอนผ่านกิจกรรมการเล่นที่หลากหลาย

สำหรับระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานนั้น จะเป็นการจัดการภายใต้การดูแลของท้องถิ่น เช่น เทศบาลจะเป็นผู้รับผิดชอบ ตามกฎหมายของฟินแลนด์ที่ได้กำหนดให้เด็กทุกคนเรียนการศึกษา

ภาคบังคับถึงมัธยมศึกษาตอนต้น มีเป้าหมายมุ่งส่งเสริมและพัฒนานุชนธรรม คุณธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม หลักสูตรแกนกลางกำหนดโดยคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ มีเทศบาลและโรงเรียนร่วมจัดทำหลักสูตร โรงเรียนตามกรอบของหลักสูตรกลาง แต่วิธีการเรียนการสอนครูจะเลือกตามความเหมาะสมของเนื้อหา โดยประเมินผล 3 ประการ คือ การแนะแนว การส่งเสริมการเรียนรู้ และการพัฒนาทักษะของเด็ก

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ สามัญศึกษาและอาชีวศึกษา โดยรัฐสนับสนุนงบประมาณให้ผู้เรียนเกือบทั้งหมด ยกเว้นค่าใช้จ่ายเรื่องอุปกรณ์การเรียน ส่วนระดับอุดมศึกษาแบ่งเป็น 2 ประเภทคู่ขนานกัน คือ 1) สถาบันโพลีเทคนิค ที่มุ่งเน้นการเรียนการสอนให้ผู้เรียนได้มาตรฐานด้านอาชีพ ตามความต้องการตลาดแรงงาน ดำเนินการโดยรัฐบาล เทศบาล และเอกชน และรัฐบาลยังมีนโยบายช่วยเหลือนักศึกษาด้วยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา 2) มหาวิทยาลัย จะมุ่งเน้นงานและการเรียนการสอนด้านวิชาการ การวิจัย นอกจากนี้ การศึกษาระดับมหาวิทยาลัยทั้งหมดของฟินแลนด์เป็นของรัฐ โดยจะรับผู้อบรมผ่าน Matriculation Examination, International Baccalaureate[IB], European Baccalaureate[EB] หรือ Reifprüfung Examination และผู้ที่จบจากสถาบัน โพลีเทคนิค ซึ่งมีคุณสมบัติด้านอาชีวศึกษา อย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัยก็ยังมีสิทธิพิจารณาออกเหนือจากนี้ได้ โดยได้มีการลงทุนให้มีการจัดสรรงบให้มหาวิทยาลัยเพื่อทำการวิจัยตามข้อกำหนด

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าประเทศฟินแลนด์ มีความชัดเจนในการจัดการระบบการศึกษาที่ชัดเจน เชื่อมโยงในการนำทรัพยากรมนุษย์เข้าสู่ระบบวิชาชีพ ที่ชัดเจน แนวคิดพื้นฐานของการจัดการศึกษาของฟินแลนด์ คือการศึกษาเป็นบริการสาธารณะการศึกษาเป็นฐานของความสำเร็จในตลาดโลก โรงเรียนและครูให้ความสนใจในการพัฒนาการเรียนการสอนตามความต้องการของชุมชนตามศักยภาพของโรงเรียน โดยมีแผนพัฒนาและกลยุทธ์รองรับ ภายใต้กรอบที่รัฐกำหนด (เกศรา สุกเพชร, 2554)

## 2) นโยบายการศึกษาของสาธารณรัฐเยอรมนี

ประเทศสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนีหรือเยอรมันตั้งอยู่กึ่งกลางทวีปยุโรปทิศเหนือจรดเดนมาร์ก ทิศใต้จรดสวิตเซอร์แลนด์ ทิศตะวันออกจรดสาธารณรัฐเช็ก และโปแลนด์ ทิศตะวันตกจรดเนเธอร์แลนด์ เบลเยียม ลักเซมเบิร์ก และฝรั่งเศส มีพื้นที่ประมาณ 357,021 ตารางกิโลเมตรมีประชากร 81.1 ล้านคน (2556) แบ่งการปกครองออกเป็น 16 รัฐ แต่ละรัฐมีกฎหมายรัฐธรรมนูญ

และมีรัฐบาลของตนเองทั้งนี้กฎหมายรัฐธรรมนูญสหพันธ์สาธารณรัฐกำหนดให้แต่ละรัฐมีสิทธิปกครองตนเองในทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องที่ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนีให้เป็นหน้าที่ของรัฐบาลกลางและมีประธานาธิบดีเป็นประมุขและมีนายกรัฐมนตรีเป็นหัวหน้ารัฐบาล

หลังจากนั้นนักเรียนสามารถเลือกเรียน หลักสูตรสายอาชีพ หรือฝึกงานซึ่งอาจเป็นการเรียนแบบไม่เต็มเวลาได้ โรงเรียนส่วนใหญ่เป็นโรงเรียนรัฐบาล เรียนฟรีไม่ต้องเสียค่าเล่าเรียน หนังสือและตำราเรียน มักมีให้นักเรียนยืม ซึ่งจะมีภาคีรัฐส่วนท้องถิ่นหรือส่วนภูมิภาคทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบทางด้านการศึกษา โดยรัฐบาลกลางผ่านหน่วยงานที่เรียกว่า das Kultusministerium หรือเทียบได้กับกระทรวงศึกษาธิการของประเทศเยอรมนี จะมีบทบาทหน้าที่ในการดูแลการศึกษาในระดับภาพรวมนโยบายแทนที่ไม่ใช่การจัดการเรียนการสอน

การจัดการศึกษาในเยอรมันนั้นเป็นความรับผิดชอบของการปกครองระดับรัฐท้องถิ่นจัดการศึกษาของตนเอง โดยมีรัฐมนตรีกระทรวงศึกษาธิการของแต่ละรัฐหรือเทียบเท่าเป็นผู้บริหาร โดยมีกรอบการบริหารราชการแผ่นดินในภาพกว้างจากรัฐบาลกลาง กล่าวคือ มีการศึกษาภาคบังคับโดยทั่วไป 9 ปีหรือ 10 ปีในบางรัฐจะเริ่มจากอายุ 6 ถึง 18 ปีเป็นการศึกษาที่นักเรียนจำเป็นต้องเรียนหลักสูตรภาคบังคับแบบเต็มเวลาอย่างน้อย 9 ปี และแบ่งการศึกษาแบ่งเป็น 4 ระดับคือระดับอนุบาล ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาและระดับอุดมศึกษาการศึกษาทุกระบบเป็นการจัดโดยรัฐบาลเกือบทั้งหมดผู้เรียนทุกระดับจึงแทบไม่ต้องเสียค่าเล่าเรียนแต่อย่างใด โดยมีปรัชญาการศึกษาในแต่ละระดับ ดังนี้ คือ ระดับอนุบาล จะเป็นการศึกษาตามความสมัครใจมิได้เป็นการศึกษาภาคบังคับ โดยเริ่มจากเด็กอายุ 3-5 ปีซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมด้านต่างๆให้กับเด็กมากกว่าเป็นการให้การศึกษาทางวิชาการและไม่ใช้การศึกษาภาคบังคับ ส่วนแรกของการศึกษาภาคบังคับในประเทศเยอรมัน เริ่มที่ระดับประถมศึกษา ซึ่งเยาวชนเยอรมันทุกคนเมื่ออายุ 6 ปี ต้องเข้าเรียนระดับประถมศึกษา การเรียนระดับประถมศึกษาในเยอรมันจะใช้เวลาเรียน 4 ปี (เกรด 1-4) วัตถุประสงค์หลักของการประถมศึกษาเยอรมัน มีเป้าหมายให้เยาวชน อ่านออกเขียนได้มีความรู้พื้นฐานทางคณิตศาสตร์วิชาที่สอนในระดับประถมศึกษา คือวิชาภาษาเยอรมันเลขคณิตเป็นหลัก และบูรณาการความรู้ต่างๆประสมประสานกันกับสังคมศึกษาประวัติศาสตร์ภูมิศาสตร์ฟิสิกส์ เคมีชีววิทยาและวิชาที่เกี่ยวกับศิลปะดนตรีกีฬาศาสนา หลังผู้เรียน จบเกรด 4 หรือ

แนวทางการจัดการศึกษาในระดับประถมนี้ รัฐมีความมุ่งหมายของรัฐให้เด็กเกิดการค้นพบตัวเอง โดยมีครูผู้สอนจะช่วยสังเกตพฤติกรรมและความตั้งใจเด็กตลอดจนให้คำแนะนำและ

ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมกับเด็กในการตัดสินใจเลือกเรียนในระดับและสายการเรียนต่อไป ดังนั้นในระดับประถมปลายจึงมีการเรียนการสอนค่อนข้างเข้มข้น จากนั้นจึงต่อในระดับมัธยมต้น (Sekundarstufe I) บางรัฐเริ่มจาก 5.Klasse บางรัฐก็จะมีระดับประถมต้นจนถึง 6.Klasse หรือรัฐที่มี Orientierungsstufe ก็จะเริ่มเรียนระดับมัธยมต้นกันที่ 7.Klasse โรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นจะใช้เวลาเรียน 3 ปี ซึ่งผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่จะเข้าสู่โรงเรียนอาชีวภาคนอกเวลาและเข้าสู่การฝึกหัดงาน ระดับมัธยมศึกษาสายระดับกลางจะใช้เวลาเรียน 4 ปี ผู้สำเร็จการศึกษาเข้าสู่การเป็นช่างฝึกหัดหรือสถานอาชีวศึกษาปกติซึ่งจะเข้าสู่วิทยาลัยสารพัดช่างต่อไปโดยจำนวนนักเรียนของมัธยมทั้งสองนี้จะมีอยู่ประมาณร้อยละ 62 ของนักเรียนทั้งหมด ซึ่งในจำนวนนี้ส่วนใหญ่จะเข้าสู่ระบบแรงงานสายวิชาชีพเป็นหลัก ซึ่งนักเรียนกลุ่มนี้เองที่สร้างขีดความสามารถเชิงอุตสาหกรรมของประเทศเยอรมัน โรงเรียนมัธยมสายสามัญในกลุ่มนี้การจัดการเรียนการสอนจะเน้นหนักด้านวิชาการและให้Abiturซึ่งเป็นการเตรียมนักเรียนเข้าสู่มหาวิทยาลัย ในกลุ่มนักเรียนที่เข้าสายสามัญจะมีจำนวนประมาณร้อยละ 27 ของนักเรียนทั้งหมด

ผู้เรียนจบประถมศึกษาจะเข้าศึกษาต่อในระดับมัธยมศึกษา ซึ่งแบ่งเป็นชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นซึ่งใช้เวลา 5-6 ปี (เกรด 5-9) บางรัฐอาจถึงเกรด 10 และชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายสายสามัญอีก 3 ปี (เกรด 11-13) ทั้งนี้การเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในเยอรมัน แบ่งเป็น 4 ประเภท

- โรงเรียนมัธยมศึกษาสายทั่วไป (General Secondary Schools) ซึ่งใช้เวลา 5 ปี (เกรด 5-9) แต่บางรัฐอาจใช้เวลา 6 ปี (เกรด 5-10) ขึ้นอยู่กับการดำเนินการของแต่ละรัฐซึ่งกว่าร้อยละ 75 ของเยาวชนจะเลือกเรียนโรงเรียนประเภทนี้ผู้ที่เรียนในโรงเรียนประเภทนี้จะเรียนวิชาการไม่สูงนักเพราะการเรียนสายนี้มุ่งเป็นการเตรียมบุคลากรเพื่อเข้าสู่วิชาชีพ
- โรงเรียนมัธยมศึกษาสายกลาง (Intermediate Secondary Schools) ใช้เวลา 6 ปี (เกรด 5-10) โรงเรียนประเภทนี้มีความเข้มข้นทางวิชาการมากกว่าประเภทแรกส่วนการเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษาสายกลางถึงแม้ว่าจะใช้เวลาเรียน 6 ปีเช่นเดียวกับสายสามัญแต่ไม่จำเป็นต้องเรียนด้านวิชาการเข้มข้นเหมือนสายสามัญเพราะผู้ที่จบจากโรงเรียนมัธยมศึกษาสายกลางส่วนใหญ่จะเข้าศึกษาต่อในวิทยาลัยอาชีวศึกษาที่มีความแตกต่างกันไปในแต่ละรัฐ

- โรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญ (Secondary Schools) ใช้เวลา 6 ปีเช่นกันคือเกรด 5-10 โรงเรียนประเภทนี้มีความเข้มข้นทางวิชาการมากที่สุดเหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาต่อมหาวิทยาลัยทั้งนี้การเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญผู้เรียนต้องเรียนทฤษฎีเป็นวิชาสามัญค่อนข้างมากเพราะเป็นการเตรียมตัวเพื่อเข้าเรียนต่อมัธยมศึกษาตอนปลายอีก 3 ปีคือเกรด 11-13 (Upper Secondary Schools) นับเป็นการเรียนที่ใช้เวลารวม 13 ปี (ซึ่งแตกต่างจากประเทศอื่น ๆ ทั่วไป ที่ใช้เวลา 12 ปี) ผู้ที่จบระดับนี้ส่วนใหญ่จะเข้าสอบเพื่อรับประกาศนียบัตรที่เรียกว่า "Abitur" เพื่อเตรียมตัวเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษาอื่นตามต้องการ ซึ่งแนวโน้มที่นักเรียนจะเลือกเรียนมัธยมศึกษาสายสามัญมีมากขึ้นจากเดิม

การศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย จะเปิดโอกาสให้เฉพาะผู้ที่มีประกาศนียบัตร Abitur เท่านั้น การเรียนใช้เวลาประมาณ 5-6 ปี ผู้ที่จบการศึกษาจะได้รับวุฒิ Diplom ซึ่งเทียบได้กับระดับประกาศนียบัตรชั้นสูงวิชาเฉพาะที่สูงกว่าปริญญาตรี แต่ต่ำกว่าปริญญาโท ในขณะที่ ผู้เรียนจบจากมัธยมศึกษาตอนปลายสายสามัญอีกส่วนหนึ่ง อาจเข้าเรียนในสถาบันเทคโนโลยี (Polytechnic College and Integrated Universities) สถาบันประเภทนี้เทียบเคียงได้กับสถาบันเทคโนโลยีในประเทศไทยเพราะรับทั้งผู้ที่จบจากโรงเรียนอาชีวศึกษาชั้นสูง (Fachoberschule) และผู้ที่จบจากมัธยมศึกษาตอนปลายสายสามัญ

- โรงเรียนมัธยมศึกษาแบบประสม (Comprehensive School) เป็นโรงเรียนที่สอนแบบประสมประสานทั้งวิชาชีพและวิชาสามัญใช้เวลา 6 ปีคือเกรด 5-10 และโรงเรียนประเภทนี้จะมีสัดส่วนนักเรียนน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับของโรงเรียนทั้ง 4 ประเภทจึงมีการจัดการเรียนการสอนเพียงบางรัฐเท่านั้น

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นทั้ง 4 ประเภทจะมีการเรียนการสอนคล้ายๆ กันในช่วงสองปีแรกเพื่อเป็นการปรับพื้นฐานให้นักเรียนได้เตรียมตัว (Orientation) ก่อนที่จะแยกมุ่งเน้นการเรียนรู้ตามประเภทกัน ในเกรด 7 เป็นต้นไป และเมื่อเรียนจบระดับมัธยมศึกษาตอนต้นถือว่าการศึกษภาคบังคับ แต่เยาวชนจะยังเข้าทำงานแบบเต็มตัวไม่ได้จนกว่าจะอายุครบ 18 ปี หรือจนกว่าจะจบการฝึกอาชีพสาขาใดสาขาหนึ่ง

ด้านการอาชีวศึกษาในเยอรมัน เป็นการเรียนการสอนหลังผู้เรียนจบชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นแล้วผู้เรียนประมาณสามในสี่จากโรงเรียนมัธยมศึกษาสายทั่วไปจะเข้ารับการฝึกอาชีพในระบบทวิภาคี (Dual System) ซึ่งเป็นการฝึกอาชีพที่นิยมกันมากในเยอรมัน (และการศึกษาอาชีวศึกษาของไทยได้นำต้นแบบระบบทวิภาคีจากเยอรมันมาใช้ในประเทศไทย) การฝึกอาชีพในระบบนี้ ผู้เรียนต้องไปสมัครเป็นช่างฝึกหัด (Trainee) ในสถานประกอบการที่เปิดรับสมัครช่างฝึกหัดและมีการทำสัญญากันระหว่างผู้ปกครองและสถานประกอบการ การเรียนการสอนระบบทวิภาคีนี้ ผู้เรียนจะต้องใช้เวลา 3-4 วันต่อสัปดาห์ ในสถานประกอบการ ส่วนเวลาที่เหลืออีก 1-2 วัน สถานประกอบการจะส่งผู้เรียนไปเรียนทฤษฎีในโรงเรียนอาชีวศึกษาที่อยู่ใกล้

สำหรับประเทศเยอรมัน มีกฎหมายรองรับการฝึกอาชีพ โดยรัฐบาลสหพันธ์ (รัฐบาลกลาง) ซึ่งทุกรัฐต้องปฏิบัติตาม มีพ.ร.บ. การฝึกวิชาชีพที่เป็นกฎหมายสำหรับการส่งเสริมการอาชีวศึกษาและคุ้มครองแรงงานเด็กตัวแทนนายจ้างสหภาพแรงงานรัฐและรัฐบาลกลางร่วมมือกันอย่างเท่าเทียมพร้อมๆกัน กล่าวคือ มีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการและวิทยาศาสตร์ของรัฐบาลกลางเป็นผู้รับผิดชอบด้านหลักการและประสานงานส่วนการเรียนทฤษฎีในโรงเรียนอาชีวศึกษาเป็นไปตามกฎหมายการศึกษาของแต่ละรัฐซึ่งอาจแตกต่างกันในบางรายละเอียดทั้งนี้ ระบบการเรียนการสอนด้วยการฝึกอาชีพระบบทวิภาคีจะใช้เวลาประมาณ 3-4 ปีขึ้นอยู่กับรายละเอียดแต่ละสาขาวิชาชีพจึงทำให้ผู้เรียนที่จบการศึกษาระบบทวิภาคี มีอายุมากกว่า 18 ปีซึ่งเป็นอายุที่พ้นเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับและสามารถทำงานประกอบอาชีพในสถานประกอบการได้ตามปกติ ทั้งนี้ หลังจากผู้เรียนซึ่งกลายเป็นแรงงานในสถานประกอบการมีประสบการณ์ในการทำงานที่ตรงสาขา และมีวุฒิไม่ต่ำกว่า 24 ปีอาจเข้าศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาที่เรียกว่า "Mastercraftsman School" ที่ภาษาเยอรมันเรียกว่า "Meister Schule" อีก 1-2 ปีเพื่อสอบรับประกาศนียบัตรหัวหน้าช่างผู้ชำนาญงาน (Meister) เพื่อทำงานในสายงานต่อไปซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบคุณวุฒิวิชาชีพของระบบเยอรมัน สำหรับผู้เรียนที่จบระบบทวิภาคีแต่ยังไม่ประสงค์จะทำงานอาชีวศึกษาต่อในโรงเรียนเทคนิคขั้นสูง (Advanced Technical Schools) หรืออาจเข้าศึกษาต่อในโรงเรียนอาชีวศึกษาขั้นสูง (Fachoberschule) เพื่อเตรียมตัวเข้าศึกษาในสถาบันเทคโนโลยี (Fachhochschule) ต่อไปได้อีกทางหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม ในขณะที่ ผู้เรียนที่จบจากมัธยมศึกษาสายกลางส่วนใหญ่จะเข้าศึกษาต่อในวิทยาลัยอาชีวศึกษาแบบเรียนเต็มเวลาในโรงเรียน (Full Time Vocational Schools) หรือเรียนใน

โรงเรียนอาชีวศึกษาชั้นสูง (Upper Secondary Vocational Schools) หรือที่ภาษาเยอรมันเรียกว่า "Fachoberschule" (FO) เพื่อออกไปประกอบอาชีพหรือส่วนหนึ่งอาจศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาต่อไป ทั้งนี้ เยาวชนส่วนหนึ่งที่จบจากมัธยมศึกษาสายกลางและสายสามัญส่วนหนึ่งอาจกลับเข้ารับการฝึกอาชีพระบบทวิภาคีก็เช่นเดียวกับผู้จบมัธยมศึกษาตอนต้นสายทั่วไป

ในด้านการอาชีวศึกษาของเยอรมันระดับรัฐจะมีคณะกรรมการสามัญทำหน้าที่ประจำด้านการฝึกวิชาชีพให้คำแนะนำแก่กรมการรัฐในด้านการฝึกวิชาชีพ คณะกรรมการนี้ประกอบด้วยตัวแทนของนายจ้างสหพันธ์ภาพแรงงานและคณะกรรมการของรัฐในระดับภาคจะมี "คณะกรรมการผู้มีอำนาจ" ซึ่งให้คำปรึกษาและตรวจสอบการอาชีวศึกษาในระดับภาคตามกฎหมาย คณะกรรมการชุดนี้จะประกอบด้วย กรรมการจากหอการค้าและสภาอุตสาหกรรมสมาคมช่างฝีมือ สมาคมการเกษตรสมาคมทนายความสำนักงานทะเบียนและสภาแพทย์ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบการจดทะเบียนสัญญาการฝึกหัดและรับแจ้งเรื่องราวเกี่ยวกับการฝึกวิชาชีพ

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การศึกษาในสายอาชีวศึกษาของประเทศเยอรมันเป็นการฝึกหัดวิชาของระดับมัธยมปลาย ซึ่งมีความเป็นเอกลักษณ์ของตัวเองเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศตะวันตกอื่นๆ กล่าวคือเป็นระบบ "ทวิภาคี" ที่ก่อให้เกิดการประสานงานกันระหว่างภาคเอกชนและการอาชีวศึกษาของภาครัฐบาลระบบนี้มีในการลดช่องว่างระหว่างการศึกษายสามัญกับงานที่จะทำได้ อย่างมากหลักสูตรของระบบนี้จัดการฝึกหัดวิชาชีพประมาณ 3 ปีและการฝึกหัดภาคนอกเวลาที่มีเนื้อหาหลักสูตรทั่วไปและทางภาคทฤษฎีไว้ด้วย โดยระบบวิชาชีพนี้ให้โอกาสความเป็นไปได้และมีผลต่อสมรรถนะของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี กล่าวคือ จะทำให้ผู้เรียนมีคุณสมบัติที่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานและอุตสาหกรรม ต่อไป

การศึกษาสายอาชีวะระบบทวิภาคี ของประเทศเยอรมันจะต่างจากระบบของประเทศอื่นๆ ใน 2 ประการคือ 1) การเรียนส่วนใหญ่จะเน้นด้านการผลิตหรือธุรกิจการบริการทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมผู้เรียนจะต้องไปฝึกหัดในสถานประกอบการหรือผู้ฝึกหัดในสาขาอาชีพใดอาชีพหนึ่ง 2) การฝึกแบ่งให้จัดการและรับผิดชอบระหว่าง 2 ฝ่าย คือสถานประกอบการและสถานศึกษาโดยกฎหมายการศึกษาอาชีวศึกษา รัฐบาลกลางใช้บังคับการฝึกในสถานประกอบการ ส่วนรัฐบาลท้องถิ่นจะรับผิดชอบในส่วนของสถานศึกษาตามปกติจะฝึกหัดในระบบ (ภาคปกติ) ในสถานประกอบการ 3-4 วันต่อสัปดาห์และฝึกนอกเวลาในสถานศึกษา 1 -2 วันต่อสัปดาห์

ในระบบทวิภาคีนั้นการฝึกหัดวิชาชีพจะเกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขการผลิตโดยการสอนในสถานศึกษาเน้นเนื้อหาด้านเทคนิค (ในสถานประกอบการ) ประมาณร้อยละ 60 ของเนื้อหาหลักสูตรการศึกษาวิชาชีพสามัญ (ในสถานศึกษา) อีกประมาณร้อยละ 40 ของเนื้อหาโดยเป้าหมายของการศึกษาลักษณะนี้ คือทำให้การศึกษาศาวิชาชีพและสายสามัญมาอยู่ในตำแหน่งเดียวกันเพื่อนำไปสู่ทางเลือกอันหลากหลาย ทั้งด้านการฝึกหัดวิชาชีพและการศึกษาด้านอื่นในระดับสูงซึ่งสัญญาการฝึกหัดงานระหว่างสถานประกอบการกับผู้เรียนต้องสอดคล้องกับกฎหมายที่บังคับควบคุมการฝึกหัดวิชาชีพในประเทศเยอรมันและในสัญญาจะมีข้อกำหนด ต่างๆรัดกุม เช่น เนื้อหาตารางเวลาและจุดมุ่งหมายของการฝึกวิชาชีพนั้นๆ วันที่เริ่มฝึกงานและระยะเวลาของการฝึกเกณฑ์มาตรฐานการฝึก (มาตรการการฝึก) ระยะเวลาทำงานภาคปกติต่อวันระยะเวลาทดลองงานลักษณะและจำนวนเงินที่ผู้เรียนจะได้รับจากการฝึกงานระยะเวลาของวันหยุดเงื่อนไขที่ทำให้สัญญาการฝึกหัดสิ้นสุดลง

ทั้งนี้ สมาพันธ์สถาบันอาชีวศึกษาจากส่วนกลางจะเป็นผู้เตรียมเนื้อหาข้อกำหนดการฝึกหัด โดยยึดข้อมูลจากการวิจัยด้านเนื้อหาจุดประสงค์ของการฝึกและการเตรียมพร้อมสู่งานอาชีพ ข้อกำหนดในการฝึกหัดวิชาชีพดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่ได้มาจากความต้องการของตลาดแรงงานแล้วนำมารวมกันเพื่อทำเป็น โครงสร้างหลักสูตรด้านอาชีวศึกษาเพื่อให้เอื้อต่อภาคอุตสาหกรรม และความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ซึ่งอาจมีการปรับหลักสูตรภาคปฏิบัติได้บ้างในสถานที่ทำงานช่างฝึกหัดหรือนักเรียนผู้ฝึกหัดที่ผ่านกระบวนการจัดการเช่นนี้จะค่อยๆเข้าสู่ระบบการทำงานที่ละน้อยๆ จนสามารถใช้ทักษะความชำนาญและความรู้ที่ครอบคลุมในระบบการฝึกหัดนี้

จากแนวความคิด”โรงเรียน โรงงาน” นี้ถูกทำไว้เพื่อให้ช่างฝึกหัดหรือนักเรียนวิชาชีพได้มีโอกาสใช้ทักษะความชำนาญในสภาพสถานประกอบการจริงรวมทั้งเตรียมช่างฝึกหัดในด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ประโยชน์มากที่สุด เกิดกระบวนการคิดพิจารณาในสิ่งที่กำลังทำอยู่เพื่อให้สามารถทำงานด้วยตัวเองได้ตลอดจนมองเห็นตัวเองในฐานะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและการปฏิบัติงานทั้งหมดในสถานประกอบการเกิดการทำงานเป็นกลุ่ม/ทีมมีทักษะการติดต่อกับลูกค้าหรือผู้ขายและนำไปสู่การพัฒนาตำแหน่งงานของตนเองในสถานประกอบการสิ่งเหล่านี้จะสร้างโอกาสให้ผู้เรียนสามารถประเมินโอกาสงานอาชีพของตนเองได้

นอกจากนั้น ประเทศเยอรมันยังมีนโยบายให้เกิดการจัดการฝึกหัดวิชาชีพซ้ำเพื่อยกระดับฝีมือทางด้านเทคนิคและอาชีพที่จำเป็นต่อความต้องการของภาคเศรษฐกิจอันเนื่องมาจากความเปลี่ยนแปลงของความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อีกทั้งเป็นการฝึกเพื่อเป็นการเตรียม

กำลังคนระดับกลางทางด้านเทคนิคและการจัดการให้ยกระดับมาตรฐานและมั่นใจว่าได้พัฒนาคุณสมบัติของผู้ฝึกหัดให้เหมาะกับงาน ซึ่งลักษณะนี้คือการจัดการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรหรือแรงงานในระบบที่มีความจำเป็นต้องเพิ่มเติมทักษะการทำงานที่ซับซ้อนมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม ในบางพื้นที่การฝึกงานจะเป็นหลักสูตรที่กำหนดและสอนตามกฎหมาย เช่น การทำงานในตำแหน่งหน้าที่ในธนาคารหรืองานอื่นๆ ที่จะต้องเกี่ยวข้องกับข้อกำหนด ทั้ง 16 รัฐ ในเยอรมันจะเป็นผู้รับผิดชอบทางการศึกษาแต่เพียงผู้เดียว ไม่ว่าจะเป็นในด้านหลักสูตรการศึกษาเองหรือการศึกษาสาขาอาชีพก็ตาม รัฐบาลในส่วนกลางจะมีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการศึกษาของภาคการศึกษาต่างๆ ในทุกภูมิภาคในเรื่องของกองทุนการศึกษาที่จะให้กับแต่ละภูมิภาคเท่านั้น ระบบการศึกษาในแต่ละภาคจะแตกต่างกันออกไป แต่จะเหมือนกันคือการเริ่มต้นการศึกษาขึ้นต้นจะเริ่มที่ชั้นประถมศึกษาที่ 1 (Grundschule)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าในประเด็นหลักสูตรและนโยบายการศึกษาในภาคบังคับของระบบการศึกษาของประเทศเยอรมันมีความชัดเจนที่จะให้ความสำคัญและชัดเจนกับระบบการอาชีวศึกษาเพื่อนำไปสู่ระบบคุณวุฒิวิชาชีพที่ชัดเจน ทั้งในแง่มาตรฐานสมรรถนะและเส้นทางอาชีพ ส่งผลสำคัญต่อการบริหารจัดการแรงงานสาขาอาชีพเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมได้อย่างเหมาะสมและส่งผลสำคัญของการพัฒนาภาคอุตสาหกรรมของประเทศเยอรมัน

### 3) นโยบายการศึกษาของประเทศแคนาดา

แคนาดาตั้งอยู่ในทวีปอเมริกาเหนือติดกับประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศแคนาดาจัดอยู่ในอันดับหนึ่งในสิบของประเทศที่น่าอยู่ที่สุดของโลกตั้งแต่ปี ค.ศ.1994 จากสหประชาชาติและหน่วยงานข้อมูลเศรษฐกิจเป็นประเทศที่ได้คะแนนด้านการศึกษาที่สูงมาก อีกทั้งถูกจัดเป็นประเทศอุตสาหกรรม อันดับแรกของโลก นอกจากนี้ ปี 10 ใน 1 ประเทศแคนาดาเป็นที่ถือว่าผู้นำทางด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศโดยประเทศแคนาดาได้พัฒนาสื่อสมัยใหม่ต่างๆ ทั้งสิ่งบันเทิงและศิลปะอื่นๆ ที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ในด้านคุณภาพชีวิต พบว่า ชาวแคนาดาจัดเป็นประเทศที่ประชากรมีมาตรฐานของคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับที่ดีที่สุดในโลก ทั้งนี้เชื่อว่าความสำเร็จดังกล่าวมีจุดเริ่มต้นจากระบบการศึกษาของชาติ

ระบบการศึกษาของแคนาดา จัดว่าเป็นประเทศที่มีคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในระดับสูง เช่นเดียวกับประเทศฟินแลนด์ทั้งนี้เป็ผลพวงจากการที่รัฐฯ มีนโยบายและยุทธศาสตร์ที่ให้ความสำคัญต่อการศึกษา ดังจะเห็นได้จาก ค่าใช้จ่ายในด้านการศึกษาต่อคนของแคนาดาสูงกว่าประเทศอื่นๆ ในกลุ่ม G-8 นอกจากนั้นแคนาดายังมีสถานศึกษาชั้นนำของโลกจำนวนมาก สำหรับคุณวุฒิการศึกษาจากมหาวิทยาลัยในแคนาดาได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในระดับสากล

ด้านอาชีวศึกษา ประเทศแคนาดามีเป้าหมายที่ชัดเจนคือ การเตรียมบุคลากรหรือแรงงานเข้าสู่อุตสาหกรรมหรืองานอาชีพต่างๆ หลังจากการศึกษาหรืออบรมระยะสั้น โดยรอบการศึกษาอบรมดังกล่าว มีจุดเน้นที่สมรรถนะและทักษะอาชีพซึ่งน่าจะคล้ายคลึงกับระบบของวิทยาลัยสารพัดช่าง การอาชีวศึกษา และสถาบันพัฒนาฝีมือช่าง สังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

แคนาดามีความชัดเจนในประเด็นการให้คุณค่ากับการศึกษาเพื่อชีวิต กล่าวคือ มีความชัดเจนว่าตนเองต้องการศึกษาเพื่อความแข็งแกร่งของทฤษฎี หรือต้องการวิชาการที่เน้นการปฏิบัติเพื่อการประกอบอาชีพ ทำให้คุณค่าของระบบคุณวุฒิชีพกลายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศของแคนาดาอย่างแท้จริง

การศึกษาในแคนาดามีมาตรฐานสากลในระดับสูง ซึ่งมีผลมาจากปัจจัยสำคัญของกระบวนการจัดการศึกษาซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละมณฑล ตามพระราชบัญญัติ และมีรัฐบาลกลางเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานคุณภาพ มีเป้าหมายที่ชัดเจนในการเตรียมแรงงานเข้าสู่อุตสาหกรรมหรือสู่อาชีพ โดยเริ่มตั้งแต่การกำหนดนโยบายทางการอาชีวศึกษาให้เป็นตัวจักรสำคัญในการสร้างแรงงานสายอาชีพเข้าสู่ระบบแรงงาน โดยผ่านสถาบัน เช่นวิทยาลัยชุมชน Community Colleges และสถาบันสายเทคนิค Technical Institutes ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เน้นการศึกษาอาชีพเพื่อตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจ ในขณะที่การจัดอบรมระยะสั้นจะมีไว้สำหรับแรงงานที่ขาดโอกาสหรือกลุ่มผู้ว่างงาน

ด้านสถาบันการศึกษาอาชีพของประเทศแคนาดา มีการจัดตั้งศูนย์กลางการศึกษาอาชีพของชุมชนแต่ละชุมชน ที่มีความเป็นอิสระทางวิชาการและการจัดการ ทั้งยังทำหน้าที่ในการศึกษาฝึกอบรม วิชาชีพเพื่อการพัฒนาอาชีพ ร่วมกับสถานประกอบการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการเปลี่ยนแปลงของภาคอุตสาหกรรม และเอื้อต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรม จนมาตรฐานคุณวุฒิชีพต่างๆ เป็นที่ยอมรับ เนื่องจาก ในการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ ได้มีการจัดทำอย่างมีส่วนร่วมของภาคเกี่ยวข้องอย่างแท้จริง ในด้านกฎระเบียบที่เอื้อต่อการพัฒนาระบบการพัฒนาคุณวุฒิชีพของประเทศแคนาดา พบว่า แคนาดามีกฎหมายเฉพาะเรื่อง ในการจัดการการศึกษาที่ก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการอย่างเป็นรูปธรรม มีกฎหมายสำหรับการฝึกหัดงานที่ชัดเจน ในบางวิชาชีพต้องมีการสอบประเมินความสามารถจากสภาวิชาชีพ นอกจากนั้นรัฐในระดับมณฑล ยังอาจมีกฎระเบียบเฉพาะที่ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาคุณวุฒิชีพเฉพาะบางประเภทที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแข่งขันของมลรัฐ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าประเทศแคนาดา มีระบบและการกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ทั้งในระบบคุณวุฒิและคุณวุฒิวิชาชีพในลักษณะการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อเตรียมความพร้อมของประชากรในประเทศให้พร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วขึ้นของเศรษฐกิจและสังคมของโลก เป้าหมายการจัดการเรียนรู้ของชาติมุ่งให้ทุกคนเข้าถึงโอกาสในการเรียนรู้ในทุกช่วงชีวิต ตามความต้องการพัฒนาสมรรถนะของแต่ละช่วงของแต่ละบุคคล จึงมีการจัดการการเรียนรู้ที่หลากหลาย มุ่งสร้างทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการนำการเรียนรู้โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาสมรรถนะเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิต ผสมผสานไปกับการทำงานและการดำเนินชีวิต เพื่อสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ อันจะเป็นหนทางสู่การศึกษาอย่างต่อเนื่องของแรงงาน เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาในระดับทักษะ ระดับความรู้ ความสามารถในการใช้ชีวิต และระดับสมรรถนะในการทำงาน ที่เท่าทันกับความเคลื่อนไหวของเทคโนโลยี และมีการพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ ด้วยการจัดตั้งองค์กรอาสาสมัครการเรียนรู้ตลอดชีวิต ที่มีการพัฒนาหลักสูตรต่างๆ เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำหรับคนในทุกชั้นวัย และนวัตกรรมในการจัดศูนย์ฝึกอบรมแห่งชาติเพื่อแก้ไขปัญหา การซับซ้อน จัดการศึกษาทางไกล การกำหนดกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ และเน้นการฝึกอบรมบนฐานสมรรถนะ

#### 4) นโยบายการศึกษาของประเทศออสเตรเลีย

ประเทศออสเตรเลียตั้งอยู่ระหว่างมหาสมุทรอินเดียและมหาสมุทรแปซิฟิกมีพื้นที่ประมาณ 7.7 ล้านตารางกิโลเมตรใหญ่กว่าประเทศไทยประมาณ 15 เท่า โดยหนึ่งในสามของพื้นที่ในประเทศจะเป็นทะเลทราย ทั้งนี้ชนพื้นเมืองดั้งเดิมของออสเตรเลีย คือชาวอะบอริจินแต่ประชากรกว่าร้อยละ 90 เป็นเชื้อชาติอังกฤษ อีกกว่าร้อยละ 10 เป็นชาติอื่นๆซึ่งรวมถึงชาวเอเชียส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 61 อาศัยอยู่ในชนบทแรงงานที่มีงานทำร้อยละ 69 อยู่ในภาคบริการ อยู่ในภาคการผลิตเหมืองแร่และก่อสร้างร้อยละ 21 และประมาณร้อยละ 5 อยู่ในภาคเกษตรกรรม

ด้านการปกครอง ประเทศออสเตรเลียแบ่งการปกครองเป็น 8 รัฐประกอบด้วย 3 ระดับ คือรัฐบาลสหพันธรัฐ (รัฐบาลกลาง) รัฐบาลรัฐ และรัฐบาลท้องถิ่นโดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นผู้นำ รัฐบาลสหพันธรัฐมีหน้าที่รับผิดชอบกิจการและผลประโยชน์ของชาติในระดับประเทศรัฐบาลรัฐรับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษาและอื่นๆส่วนรัฐบาลท้องถิ่นรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางผังเมืองการก่อสร้างและบำรุงรักษาสถาปัตยกรรม

จากการที่ รัฐบาลในแต่ละรัฐมีเป็นหน้าที่ ในการจัดการศึกษาของออสเตรเลีย ทำให้ระบบการศึกษาในแต่ละรัฐของประเทศออสเตรเลียมีมาตรฐานและกฎเกณฑ์การศึกษาที่แตกต่างกันไปบ้างในแต่ละรัฐอย่างไรก็ตามแต่กระทรวงการมีงานทำการศึกษารฝึกอบรมและกิจการเยาวชน (Department of Employment, Education, Training and Youth Affairs : DEETYA) จะเป็นหน่วยงานควบคุมมาตรฐาน ผ่านการสนับสนุนงบประมาณการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยผ่านหน่วยงานต่างๆที่

เกี่ยวข้อง ทั้งนี้หน้าที่จัดการศึกษาโดยตรงจะขึ้นกับรัฐบาลแต่ละรัฐ อีกชั้นหนึ่ง ทั้งนี้ ระบบการศึกษาของประเทศออสเตรเลียแบ่งเป็น 4 ระดับได้แก่ระดับอนุบาล ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาและระดับอุดมศึกษา

ระดับอนุบาล เป็นการศึกษาชั้นปฐมวัย และไม่ใช้การศึกษาภาคบังคับเป็นไปตามความสมัครใจของผู้ปกครอง จัดไว้สำหรับเด็กอายุก่อน 6 ปีใช้เวลาเรียน 1 ปีเป็นการเตรียมความพร้อมให้เด็กก่อนเข้าระดับประถมศึกษาซึ่งเป็นการศึกษาภาคบังคับปกติใช้เวลา 6 หรือ 7 ปี (เกรด 1-6) แตกต่างกันไปในแต่ละรัฐ เช่น รัฐนิวเซาท์เวลส์ รัฐทัสเมเนีย มณฑลนครหลวงออสเตรเลีย ใช้เวลา 6 ปี ในขณะที่รัฐออสเตรเลียใต้ มณฑลตอนเหนือ รัฐควีนสแลนด์ และรัฐออสเตรเลียตะวันตกใช้เวลา 7 ปี ในขณะที่ระดับมัธยมศึกษา แบ่งการศึกษาเป็น 2 ระดับ คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นใช้เวลา 3 - 4 ปี (เกรด 7, 8-10) และระดับมัธยมศึกษาตอนปลายใช้เวลา 2 ปี (เกรด 11-12) ซึ่งไม่ใช้การศึกษาภาคบังคับ ทั้งนี้แต่ละรัฐจะมีหน่วยการศึกษาที่ทำหน้าที่ดูแลการศึกษาระดับมัธยมศึกษาโดยเริ่มจากการพัฒนาหลักสูตรจนกระทั่งถึงการประเมินผลโรงเรียนต่างๆสามารถเพิ่มเติมวิชาเรียนได้แต่ต้องอยู่ภายใต้กรอบกว้างๆที่กำหนดโดยรัฐ และให้การอุดหนุนโรงเรียนทั้งรัฐและเอกชน ทั้งนี้ทุกรัฐจะมีมาตรฐานหลักสูตรที่ดีใกล้เคียงกันหลังผู้เรียนจบระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจะต้องมีการสอบมาตรฐาน

สำหรับระดับอาชีวศึกษาและการศึกษาต่อเนื่องในออสเตรเลียส่วนใหญ่ดำเนินการในวิทยาลัยเทคนิคและการศึกษาต่อเนื่องที่เรียกว่า "Technical and Further Education : TAFE" ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาของรัฐจำนวนกว่า 200 แห่งกระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศเป็นหน่วยงานการศึกษาและวิชาชีพที่ใหญ่ที่สุดการอาชีวศึกษาทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นช่างอุตสาหกรรมพาณิชยกรรมศิลปกรรมคหกรรมเกษตรกรรมวิทยาศาสตร์และความรู้ทั่วไปจะเปิดสอนในวิทยาลัยเทคนิคและการศึกษาต่อเนื่อง (TAFE) หลักสูตรที่เปิดสอนมีดังนี้

- ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (Certificate) เป็นหลักสูตรระยะสั้นโดยทั่วไปประมาณ 6 เดือนถึง 1 ปีเป็นหลักสูตรวิชาชีพพื้นฐานเน้นความรู้ทักษะในระดับปฏิบัติงาน
- ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (Advanced Certificate) ระยะเวลาหลักสูตรประมาณ 1 ปีแล้วแต่สาขาวิชาและคุณสมบัติของผู้เรียนเน้นความรู้วิชาเทคนิค
- อนุปริญญา (Diploma) ระยะเวลาหลักสูตรประมาณ 2 ปีเป็นหลักสูตรครอบคลุมทั้งระดับปฏิบัติการและวางแผนเหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งหัวหน้างาน

- อนุปริญญาชั้นสูง (Advanced Diploma) ระยะเวลาหลักสูตรประมาณ 2-3 ปีซึ่งเป็นหลักสูตรชั้นสูงสุดที่เปิดสอนใน TAFE เนื่องจากวิทยาลัยเทคนิคและการศึกษาต่อเนื่อง (TAFE) เป็นสถาบันที่ผลิตบุคลากรระดับปฏิบัติการและระดับฝีมือให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในสาขาต่างๆ จึงนับว่าเป็นสถาบันที่มีความสำคัญมากที่สุดในการผลิตบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางวิชาชีพสนองความต้องการตลาดแรงงานดังนั้นในการเรียนการสอนจึงเน้นภาคปฏิบัติมากกว่าภาคทฤษฎีทั้งนี้สำหรับผู้ที่จะจบหลักสูตรอนุปริญญาและอนุปริญญาชั้นสูงที่ต้องการศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัยสามารถโอนหน่วยกิตไปศึกษาต่อในระดับดังกล่าวได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อตกลงของ TAFE กับมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง

นอกเหนือจากนี้วิทยาลัยสายอาชีพศึกษาและการศึกษาต่อเนื่อง (TAFE) ยังสามารถจัดหลักสูตรระยะสั้นตามความต้องการของหน่วยงานหรือสถานประกอบการรวมทั้งสามารถจัดการศึกษาให้กับผู้ใหญ่ในหลักสูตรสามัญแบบเร่งรัดที่เรียกว่า Matriculation ซึ่งเป็นหลักสูตร 1 ปีจัดสำหรับผู้ใหญ่ที่ยังไม่จบระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและมีอายุเกิน 18 ปีขึ้นไป เพื่อเรียนต่อระดับอุดมศึกษา

สำหรับการศึกษาด้านการอาชีพและฝึกอบรมซึ่งใช้ฐานสมรรถนะนั้น ในประเทศออสเตรเลียจะมีองค์กรอิสระมีชื่อว่า "สำนักงานการฝึกอบรมแห่งชาติออสเตรเลีย" หรือ "ANTA" (Australian National Training Authority) ทำหน้าที่กำกับดูแลประสานงานนโยบายด้านการศึกษาและการฝึกอบรมระหว่างรัฐให้มีเอกภาพ รับผิดชอบในภารกิจสำคัญ 2 ด้านคือ การพัฒนากำลังแรงงานให้มีทักษะและความชำนาญงานสูงตรงกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรมและการพัฒนาระบบการศึกษาและการฝึกอบรมในระดับชาติโดยมีภารกิจสำคัญดังนี้ 1) จัดทำและพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาสมรรถนะแห่งชาติ 2) พัฒนาบริการส่งเสริมโครงสร้างการฝึกอบรมแห่งชาติ 3) จัดทำข้อเสนอแนะงบประมาณการเงินและการวางแผนตามยุทธศาสตร์การพัฒนาสมรรถนะแห่งชาติ 4) นำเสนอข้อมูลสถิติที่ทันสมัยและจัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับสถานการณ์ของทักษะแรงงานของชาติ 5) ทบทวนนโยบายประสานงานแนวคิดวิจัยและประเมินผล และ 6) บริหารโครงการการพัฒนากระบวนการศึกษาและการฝึกอบรมระดับชาติ

ระดับอุดมศึกษา ออสเตรเลียมีมหาวิทยาลัยสถาบันการศึกษาเฉพาะทางสถาบันเทคโนโลยีและวิทยาลัยกระจายอยู่ทั่วประเทศจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีถึงปริญญาเอกบางสถาบันเปิดสอนระดับอนุปริญญาด้วย มหาวิทยาลัยเกือบทุกแห่งเป็นของรัฐบาลและมี

คุณภาพได้มาตรฐานเทียบเท่ามหาวิทยาลัยชั้นนำของสหราชอาณาจักรแคนาดาและอเมริกาทั้งนี้การเข้าเรียนในมหาวิทยาลัยใช้ระบบการรับนักเรียนโดยตรง โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยระหว่าง-การสอบปลายภาคที่จัดขึ้น โดยคณะกรรมการการศึกษาภาคกลางของรัฐและคะแนนประเมินผลจากโรงเรียน ส่วนการเลือกอันดับมหาวิทยาลัยและสาขาที่ต้องการเรียนต่ออาจดูได้จากคะแนนเกรด 11 และเกรด 12 ของชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

ทั้งนี้การดำเนินงานด้านการศึกษาและการฝึกอบรมในสถาบันการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทของออสเตรเลีย จะมีระบบและกระบวนการประกันคุณภาพเพื่อสร้างความมั่นใจในผลของการดำเนินการศึกษา ซึ่งมีบางส่วนเกี่ยวข้องกับมาตรฐานสมรรถนะแห่งชาติ (National Competency Standard: NCS) และกรอบคุณวุฒิทางการศึกษาและการฝึกอบรมของออสเตรเลีย (The Australian Qualification Framework: AQF)

มาตรฐานสมรรถนะแห่งชาติ (NCS) ของประเทศออสเตรเลียเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยกำหนดความหมายของสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในสถานที่ทำงานของแต่ละตำแหน่งงานและยังเป็นเครื่องมือในการช่วยอธิบายลักษณะงานและทักษะจำเป็นที่ต้องใช้เพื่อให้ได้รับการจ้างงานที่เหมาะสมกับสมรรถนะบุคคล อีกทั้งยังเป็นพื้นฐานการรับรองการเรียนรู้ที่ผ่านมา (Recognition of Prior Learning: RPL) รวมทั้งสมรรถนะปัจจุบัน (Recognition of Current Competency: RCC) ตลอดจนเป็นพื้นฐานของระบบการอาชีวศึกษาและฝึกอบรมกรอบคุณวุฒิทางการศึกษาและการฝึกอบรม (AQF) เป็นแนวทางกำหนดคุณวุฒิทางการศึกษาและฝึกอบรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ คือ

- ยอมรับมาตรฐานของผลลัพธ์ที่เกิดจากผู้สำเร็จการศึกษาที่สูงกว่าการศึกษาภาคบังคับ
- ทำให้การพัฒนาเส้นทางการศึกษาให้มีความยืดหยุ่นให้บุคคลสามารถเปลี่ยนระบบการศึกษาได้โดยสะดวก
- ผสมผสานและศึกษาความต้องการของผู้เกี่ยวข้องคือผู้จัดการศึกษาและฝึกอบรม นายจ้างลูกจ้างสถานประกอบการฯลฯ
- จัดให้ระบบการศึกษาให้เป็นระบบที่ยืดหยุ่นเพื่อให้เหมาะสมกับเป้าหมายของการศึกษาและฝึกอบรม
- กระตุ้นให้บุคคลพัฒนาตนเองผ่านระดับการศึกษาและฝึกอบรมต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม
- กระตุ้นการจัดการอาชีวศึกษาและฝึกอบรมที่มีคุณภาพสูงผ่านคุณวุฒิวิชาชีพ

- ส่งเสริมการยอมรับคุณวุฒิที่มีในออสเตรเลียระดับชาติและระดับนานาชาติ

ดังนั้น การอาชีวศึกษาและการศึกษาต่อเนื่องในออสเตรเลีย ส่วนใหญ่ดำเนินการโดยวิทยาลัยเทคนิคและการศึกษาต่อเนื่อง (TAFE) ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาของรัฐกระจายอยู่ทั่วประเทศจำนวนกว่า 200 แห่ง

จึงอาจกล่าวได้ว่า ประเทศออสเตรเลียก็มีระบบการศึกษาที่ชัดเจนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบการศึกษาอาชีพหรือการอาชีวศึกษาและระบบคุณวุฒิวิชาชีพ โดยมีกระทรวงศึกษา กระทรวงการจ้างงาน และแรงงานสัมพันธ์เป็นต้นสังกัด มุ่งดำเนิน โครงการหรือกิจกรรมเพื่อพัฒนาการอาชีวศึกษาของทุกรัฐให้มีความแข็งแกร่ง สามารถพัฒนาสู่การเป็นแหล่งจัดการอาชีวศึกษาระดับนานาชาติได้ มุ่งเน้นไปที่ความสามารถในการแข่งขันและทักษะทางอาชีพ และส่งเสริมให้มีความยืดหยุ่นของเส้นทางการเรียนง่ายขึ้น สามารถถ่ายโอนไปยังระดับการศึกษาที่สูงกว่า ได้ง่ายและทั่วถึง นอกจากนี้รัฐบาลยังมีนโยบายการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมในโรงเรียน เป็นโครงการที่ช่วยให้นักเรียนในระดับประกาศนียบัตรมัธยมศึกษาตอนปลายได้รับเครดิตและคุณวุฒิอาชีวศึกษา

#### 5) นโยบายการศึกษาของประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์

สิงคโปร์มีภูมิประเทศเป็นเกาะทางตอนใต้ของไทย มีพื้นที่รวมเพียงประมาณ 647 ตารางกิโลเมตร สิงคโปร์ได้แยกตัวออกจากมาเลเซียในปี พ 2508 .ศ.มีประชากรที่หลายเชื้อชาติ หลากศาสนาและมีความแตกต่างทางวัฒนธรรมอย่างมากมาย อย่างไรก็ตาม สิงคโปร์ก็เป็นประเทศที่มีความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจและมีความมั่นคงทางการเมืองสูงสุดในระดับต้นๆ ของโลก อีกทั้งยังเป็นประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นประเทศที่ประชากรมีคุณภาพมากที่สุด จึงส่งผลให้ประเทศมีความสามารถการแข่งขัน เป็นศูนย์กลางการค้าการพาณิชย์ของโลกและของภูมิภาคในฐานะศูนย์กลางของโลจิสติกส์ในภูมิภาคเอเชียและเป็นประเทศที่ได้ชื่อว่ามีความเจริญมากที่สุดในเอเชีย

ในด้านการศึกษาศาษาอาชีพของประเทศสิงคโปร์ จะพบว่า สิงคโปร์ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งหมายรวมถึงกระบวนการของระบบคุณวุฒิวิชาชีพ บนฐานคิดที่ว่า “ความเจริญของประเทศขึ้นอยู่กับศักยภาพในการเรียนรู้ของผู้คนในชาติ” การศึกษาและการฝึกอบรมจึงถูกใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการเตรียมทรัพยากรสิ่งเดียวของสิงคโปร์ นั่นคือ ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพมากที่สุด จนสามารถขับเคลื่อนขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้ก้าวหน้าในเอเชีย

การศึกษาศาษาอาชีพของสิงคโปร์จะจัดการเรียนการสอนโดยวิทยาลัยโพลีเทคนิค และสถาบัน ITE (Institute of Technical Education) ภายใต้กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งจะเน้นผลิต

แรงงานสายวิชาชีพระดับกลาง คือรับพัฒนาผู้จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา เน้นการเรียน การสอน ภาคนโยบาย ทั้งนี้ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา สิงคโปร์โดยกระทรวงแรงงานได้จัดทำแผนการ พัฒนากำลังคนที่ เรียกว่า “Manpower 21 Plan” ที่เป็นวิสัยทัศน์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ สิงคโปร์ให้สามารถทำงานได้ตลอดชีวิต ที่มีเป้าหมายชัดเจนในการพัฒนาผู้เรียนในระบบคุณวุฒิ วิชาชีพ ที่มีความรู้ความสามารถและทักษะที่ตรงกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม และเพื่อให้ ผู้เรียนในส่วนนี้มีคุณภาพ และสมรรถนะการอาชีพที่สูงพอเพียงกับความต้องการ จึงมีหลักสูตรการ จัดการเรียนการสอนร่วมระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ เช่น การตั้ง Chemical Process Technology ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่าง Economic Development Board กับ นันยางโพลิเทคนิค เพื่อพัฒนาสมรรถนะเฉพาะทางเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในอุตสาหกรรมเคมี และยา ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมยาและเคมีภัณฑ์ของสิงคโปร์ หรือความร่วมมือ ระหว่าง Sentosa Leisure Group กับ เทมาเซคโพลิเทคนิค จัดการเรียนการสอนและฝึกสมรรถนะ ด้านการท่องเที่ยวและการบริการในพื้นที่เกาะ Sentosa และมีการฝึกปฏิบัติการจริงในบริการต่างๆ ในเกาะเซนโตซา ในขณะที่สถาบัน ITE (Institute of Technical Education) ซึ่งมีการบริหารในรูป ของคณะกรรมการระดับชาติ ประกอบด้วย ตัวแทนจากภาครัฐบาล สหภาพแรงงาน และตัวแทน ภาคอุตสาหกรรม เป็นหน่วยงานระดับชาติในการกำหนดมาตรฐานสมรรถนะตามตำแหน่งงานต่างๆ รวมทั้งมีหน้าที่ในการออกประกาศนียบัตรรับรองสมรรถนะ ตลอดจนส่งเสริมและจัดการศึกษาและ ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะ 2 กลุ่ม คือ ผู้จบมัธยมแล้วต่อสายวิชาชีพ กับแรงงานที่ต้องการเพิ่ม มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการส่งเสริมและออกกฎข้อบังคับต่างๆ ในการ ฝึกอบรมที่ร่วมมือกับภาคอุตสาหกรรม และกฎข้อบังคับต่างๆ ของใบรับรองมาตรฐาน ตลอดจนการ ฝึกอบรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาคอาชีพและสมรรถนะแต่ละตำแหน่งงาน

การศึกษาเพื่อการพัฒนาแรงงานของประเทศสิงคโปร์ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ 1) การ ฝึกอบรมก่อนการทำงาน: Pre-employment Education and Training (PET) ซึ่งมีหน้าที่ดูแลการ พัฒนาตั้งแต่บุคคลยังอยู่ในระบบการศึกษาจนถึงมหาวิทยาลัย มีภารกิจหลักในการเตรียมศักยภาพ บุคคลให้พร้อมสำหรับการเรียนรู้ และเตรียมความพร้อมบุคคลเข้าสู่ตลาดแรงงาน และ 2) การ ฝึกอบรมหลังจากเข้าระบบการทำงานแล้ว: Continuing Education and Training (CET) ซึ่งเป็น หน่วยงานที่มีความหลากหลายในการพัฒนาบุคคลมากกว่า กล่าวคือ เป็นส่วนงานที่พัฒนาการเรียนรู้ ในวัยผู้ใหญ่ และแรงงานในระบบตลาดแรงงาน ซึ่งมีฐานการพัฒนาการเรียนรู้อันมีสมรรถนะให้ สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรม โดยมีเป้าหมายให้บุคคลมีความมั่นคงในการทำงาน มี

ความสามารถในการทำงาน เปลี่ยนงาน และมีรายได้ที่เหมาะสมที่จะทำให้เกิดการดำรงชีวิตที่มีคุณภาพ และภาคอุตสาหกรรมต่างก็ได้ประโยชน์จากสมรรถนะของแรงงานฝีมือเหล่านั้น (Skill Labor) อันนำไปสู่ขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและความเจริญทางเศรษฐกิจในที่สุด

จากความชัดเจนของหน่วยงานและหน้าที่ของการฝึกอบรมหลังจากเข้าระบบการทำงานแล้ว : Continuing Education and Training (CET) ที่มีเป้าหมายคือ กำลังแรงงาน (Manpower) กับภาคอุตสาหกรรม ผ่านระบบ Singapore Workforce Skill Qualifications : WSQ โดยมีหน่วยงาน Singapore Workforce Development Agency : SWDA เป็นผู้บริหารระบบ ซึ่งเป็นระบบสำคัญหลักในการฝึกเพิ่มทักษะและให้ความรู้กับแรงงานในระบบตลาดแรงงาน

หน่วยงาน Singapore Workforce Development Agency : SWDA เป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งในปี 2546 สังกัดกระทรวงกำลังคน (Ministry of Manpower) มีหน้าที่หลักในการพัฒนาสมรรถนะแรงงานและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของกำลังแรงงานของประเทศ สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิต สร้างกำลังแรงงานเพื่อตอบสนองความต้องการของภาคอุตสาหกรรม โดยทำงานร่วมกับหน่วยงานเกี่ยวข้องด้านเศรษฐกิจและภาคอุตสาหกรรม มีหน้าที่ลดช่องว่างของทักษะแรงงาน (Skill Gaps) โดยมีแนวทางผ่านกระบวนการฝึกอบรมและย้ายแรงงานจากภาคอุตสาหกรรมเดิมสู่อุตสาหกรรมที่มีความเติบโตสูง เท่ากับเป็นการสร้างความแข็งแกร่งให้กับอุตสาหกรรมผ่านการเพิ่มสมรรถนะทักษะแรงงาน ด้วยการพัฒนาแรงงานทักษะต่ำสู่การเป็นแรงงานฝีมือ

จึงอาจสรุปได้ว่า กระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันได้กลายเป็นแรงขับให้เกิดการปฏิรูปการศึกษาทั่วโลกซึ่งนำไปสู่การพัฒนากระบวนการศึกษาตั้งแต่การจัดการเรียนการสอนไปจนถึงคุณภาพทางการศึกษา การพัฒนารอบคุณวุฒิ นับเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบการศึกษาที่เชื่อมโยงกับระบบคุณภาพเพื่อสร้างมาตรฐานการศึกษาโดยใช้ระบบคุณวุฒิเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ของบุคคลที่เชื่อมโยงกับคุณวุฒิการศึกษา การเทียบโอนประสบการณ์และกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ อันเป็นแนวคิดสำคัญในการเชื่อมโยงและสร้างความร่วมมือระหว่างการศึกษาในระดับต่างๆและการศึกษานอกระบบส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต แนวคิดดังกล่าวกำลังขยายวงกว้างไปทั่วโลกทั้งในระดับชาติและนานาชาติ ซึ่งพบว่าในประเทศที่ถูกประเมินว่าเป็นประเทศที่ประชากรมีคุณภาพ ส่วนใหญ่จะมีการกำหนดมาตรการหลักในการผลิตและพัฒนากำลังคนที่มีคุณภาพมีสมรรถนะและความรู้ความสามารถโดยให้พัฒนารอบคุณวุฒิแห่งชาติ (กรอบคุณวุฒิการศึกษาและกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ) เพื่อการรองรับสมรรถนะความรู้ความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาในทุกๆระดับ/ประเภทการศึกษา อันจะเป็นกลไกในการสร้างความเชื่อมโยงระหว่างคุณวุฒิการศึกษาและระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคล

สำหรับประเทศไทยระบบคุณวุฒิทั้งระดับพื้นฐานอาชีวศึกษาและอุดมศึกษาได้ให้ความสำคัญผลลัพธ์การเรียนรู้แต่ละระดับคุณวุฒิแล้วมีการแบ่งระดับผลลัพธ์การเรียนรู้ตามความซับซ้อนมีรายละเอียดความครอบคลุมของการเรียนรู้แต่ละระดับปริมาณการเรียนรู้และการบริหารจัดการที่คล่องตัวมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะระดับอุดมศึกษาที่จัดให้มีกรอบคุณวุฒิอุดมศึกษาไทยและมีการนำสู่การปฏิบัติโดยมีกฎหมายรองรับซึ่งสามารถเทียบเคียงในระดับนานาชาติได้ การพัฒนากรอบคุณวุฒิแห่งชาติของประเทศไทยสามารถเทียบเคียงกับแนวคิดกรอบคุณวุฒิภูมิภาคอาเซียนได้อย่างดีทั้งลักษณะ โครงสร้างการจัดการกระบวนการเทียบเคียงอ้างอิงตามเกณฑ์ ความเชื่อมโยงและการสนับสนุนด้านงบประมาณจากรัฐ

กรอบคุณวุฒิวิชาชีพ อาจกล่าวได้ว่าในโลกของการทำงานในปัจจุบัน การมีความรู้ความเข้าใจในงานอาชีพอาจยังไม่พอเพียง แต่ยังต้องใช้ทักษะและความเชี่ยวชาญหลายด้านที่เกิดจากการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติงานจริงและการฝึกฝนแรงงานจึงต้องมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพความสามารถหรือ สมรรถนะการทำงานด้านต่างๆ ในหน้าที่ของตนซึ่งในแต่ละสาขาอาชีพจะประกอบด้วยสายงานที่หลากหลายแต่ละอาชีพจำเป็นต้องมีสมรรถนะหลายด้านเช่น ในสาขาที่פקและโรงแรมสายงานการต้อนรับอาจประกอบไปด้วยอาชีพต่างๆ ตั้งแต่ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับพนักงานต้อนรับพนักงานรับ โทรศัพท์พนักงานยกกระเป๋า รวมถึงอาชีพอื่นๆ ซึ่งแต่ละอาชีพมีลักษณะงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันออกไปและจำเป็นต้องใช้สมรรถนะที่หลากหลายและมีมาตรฐานในการทำงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรฐานอาชีพอันหมายถึง การกำหนดระดับสมรรถนะของบุคคลในการประกอบอาชีพเพื่อรับรองทักษะและความเชี่ยวชาญของบุคคลด้วยการสร้างมาตรฐานในการวัดสมรรถนะ (TPQI, 2550) ที่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรม อันเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับความก้าวหน้าของอุตสาหกรรม ซึ่งจำเป็นต้องมีการรับรองความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคลในการทำงานตามมาตรฐานอาชีพนั่น ที่เรียกว่า “คุณวุฒิวิชาชีพ” โดยคุณวุฒิวิชาชีพนี้จะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อแรงงานส่วนใหญ่ซึ่งอาจเป็นผู้ที่ไม่มีคุณวุฒิการศึกษาาระดับสูงแต่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในอาชีพ

### 2.3.2 แนวคิดหรือกระบวนการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพหรือใกล้เคียงของประเทศที่มีการนำระบบการอาชีวศึกษาเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขัน

กระบวนการด้านมาตรฐานวิชาชีพ ในประเทศต่างๆ มักทำควบคู่กับกระบวนการทางการศึกษาหลักแบบไม่แยกส่วน เช่น ดำเนินการด้านมาตรฐานวิชาชีพกับระบบการอาชีวศึกษา หรือการฝึกอบรมควบคู่กับระบบการให้มาตรฐานวิชาชีพ เนื่องจากระบบมาตรฐานวิชาชีพจะต้องควบคู่กับกระบวนการพัฒนาวิชาชีพด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมด้านวิชาชีพจะมีปลายทางเป็นระดับสมรรถนะ (Competency) ให้เกิดขึ้นในผู้ร่วมการฝึกอบรมซึ่งต่อมาจะถูกจัดมาเป็นระดับมาตรฐานวิชาชีพ

การจัดการศึกษาและฝึกอาชีพเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในหมวดคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ดังนั้นการจัดการศึกษาและฝึกอาชีพตลอดจนการจัดทำมาตรฐานวิชาชีพแต่ละอาชีพจึงต้องเริ่มจากนโยบายระยะยาวที่ชัดเจนของรัฐบาล (DfEE Scheme 1997, ITN-2) และต้องมี

การสร้างความเป็นเอกในการแข่งขัน จะต้องเริ่มจากนโยบายของรัฐบาลก่อน 2 ประการ คือ (DfEE Scheme 1997, ITN-2) นโยบายที่ 1 : รัฐบาลต้องมุ่งใจให้เยาวชนที่ไม่ถนัดหรือไม่สามารถศึกษาในสายสามัญให้เข้า ศึกษาและฝึกอบรมทางเทคนิคและอาชีวศึกษา TVE หรือ TVT ให้ตนเองมีทักษะอาชีพและได้มาตรฐาน นโยบายที่ 2 : รัฐบาลต้องมุ่งใจให้เยาวชนและประชาชนทุกคนพยายามเข้ารับการศึกษาเป็นประจำ ให้มีทักษะอาชีพสูงขึ้นและดีขึ้นเสมอ การฝึกอบรมวิชาชีพที่กระทำอยู่ในประเทศอุตสาหกรรมทั้งหลายมีอยู่หลายลักษณะ แต่ละประเทศต่างก็ประสบความสำเร็จในการจัดการฝึกอบรมอาชีพเยาวชนของตนที่สร้างความเป็นผู้นำด้วยวิธีต่าง ๆ กันเช่นกัน โดยแต่ละประเทศจะมีนโยบายหลักปฏิบัติและแนวทาง ของตนเอง การจัดฝึกอบรมวิชาชีพในประเทศต่าง ๆ เหล่านี้จำแนกลักษณะกว้าง ๆ ได้ 3 ลักษณะคือ

- (1) ประเทศที่ใช้ระบบทวิภาคี (Dual System) เป็นหลัก ได้แก่ สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมัน ออสเตรีย และสวิตเซอร์แลนด์
- (2) ประเทศที่จัดเทคนิคและอาชีวศึกษาด้วยระบบโรงเรียน/วิทยาลัยเป็นหลัก และพยายามที่จะจัดให้มีการร่วมมือฝึกอาชีพกับบริษัทประกอบการ ด้วยวิธีศูนย์ฝึกอาชีพ ณ สถานประกอบการนั้น ๆ ได้แก่เบลเยียม สเปน ฟินแลนด์ ฝรั่งเศส

เนเธอร์แลนด์ และสวีเดน แต่จำนวนนักศึกษาในระบบโรงเรียนมีมากกว่าระบบ อาชีพฝึกหัดมาก

- (3) ประเทศที่ไม่ค่อยมีความแน่ใจว่าระบบฝึกอาชีพศึกษาจะให้ผลมาก และแม้กระทั่ง การใช้ระบบสลับที่เรียนระหว่างโรงเรียนกับสถานประกอบการก็ไม่แน่ใจว่าจะทำได้เสมอไป ได้แก่ เช่นสหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย สหรัฐอเมริกา

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจะมีข้อค้นพบว่า แนวคิดและการวางระบบการอาชีวศึกษาของแต่ละประเทศส่งผลต่อกระบวนการจัดการระบบคุณวุฒิการศึกษาที่เชื่อมโยงชัดเจนกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพ แบบแทบจะไม่สามารถจับแยกออกจากกันได้ ซึ่งลักษณะนี้จะทำให้ผู้เกี่ยวข้องมองระบบมาตรฐานวิชาชีพ อุตสาหกรรม สถานศึกษา สถาบันมาตรฐานเป็นโซ่ที่มีความเชื่อมโยงกัน ข้อต่อใดมีความผิดพลาดก็จะส่งผลกระทบต่อทั้งโซ่ (Chain) การจัดการสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ของชาติ อันจะส่งผลต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของชาติในที่สุด ดังนั้นในส่วนการนำเสนอส่วนนี้ จึงจะเสนอการวิพากษ์ในประเด็นแนวคิดหรือกระบวนการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพหรือใกล้เคียงของประเทศที่มีการนำระบบการอาชีวศึกษาเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขัน ดังนี้

### 1) ระบบมาตรฐานวิชาชีพในประเทศเยอรมัน

อาชีวศึกษาในประเทศเยอรมันเริ่มเมื่อจบการศึกษาภาคบังคับแบบเต็มเวลาซึ่งก็คือระดับมัธยมศึกษาตอนต้นผู้ที่เลือกเรียนสายอาชีวศึกษาส่วนใหญ่ เลือกที่จะเรียนในระบบทวิภาคีแต่ไม่ว่าจะจบการศึกษาในระบบทวิภาคีหรือระบบอื่นๆเยาวชนในประเทศเยอรมันหลังจากที่จบการศึกษาแล้วส่วนใหญ่จะเข้าทำงานในสาขาอาชีพที่ตนศึกษามาแต่อีกส่วนหนึ่งที่ยังไม่ต้องการทำงานจะสามารถเข้าเรียนต่อในหลักสูตรที่จัดไว้เป็นการเฉพาะเพื่อเตรียมเยาวชนเหล่านั้นให้มีความรู้ทางวิทยาศาสตร์มากขึ้นเพื่อเตรียมเข้าศึกษาต่อในสถาบันเทคโนโลยีชั้นสูงหรือแม้แต่ในมหาวิทยาลัยทั่วไป แต่จำนวนเยาวชนที่มีโอกาสเข้าศึกษาต่อจะไม่มากนักเมื่อเปรียบเทียบกับผู้เรียนสายตรงที่พร้อมเข้าศึกษาระดับอุดมศึกษา

ระบบด้านการฝึกอบรมวิชาชีพของสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมันนี้จะมีลักษณะเป็นระบบช่างฝึกหัด หรือ Apprenticeship System ตั้งแต่กลางศตวรรษที่ 19 ส่วนระบบศูนย์ฝึกอาชีพแห่งแรกของเยอรมันจัดตั้งขึ้นที่เมืองเล็ก ๆ ชื่อ โอเบอเชล โดยหน่วยงานชื่อ Koenig und Bauer ซึ่งระบบศูนย์ฝึกอาชีพจะถูกจัดตั้งในโรงงานต่างๆ ตั้งแต่โรงงานสร้างเครื่องอัดเพรส ไปจนถึงโรงงานรถไฟ ซึ่งถือว่าเป็นวิธีการจัดการระบบการอาชีพของเยอรมันก่อนการมีกฎหมายด้านการอาชีวศึกษา

กฎหมายการฝึกอาชีพ (Berufsbildungsgesetz) ฉบับแรกของเยอรมันเกิดขึ้นตั้งแต่ปี 1969 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ต่อยอดมาจากกฎหมายระเบียบการค้าปี 1965 ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ครอบคลุมตั้งแต่การฝึกอาชีพด้วยวิธีช่างฝึกหัด การศึกษาต่อเนื่องและการฝึกอาชีพใหม่ทดแทนอาชีพเก่า และแม้ว่ากฎหมายดังกล่าวจะไม่ได้บังคับการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ แต่ก็เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปในเยอรมัน ที่สถานประกอบการขนาดใหญ่เกือบทุกแห่งถือเป็นหน้าที่ ด้วยกระบวนการฝึกแบบทวิภาคี (Dual System) ซึ่งเป็นระบบการฝึกงานที่มีฐานเดียวกับฐานสมรรถนะในปัจจุบัน โดยใช้สถานประกอบการในรูปสมาชิกหอการค้าอุตสาหกรรม (Chamber of Industries) จัดในรูปแบบคณะกรรมการ รับผิดชอบตั้งแต่การฝึกอบรมในสถานประกอบการ จัดการสอบฝีมือ การจัดการสร้างแบบประเมิน เกณฑ์การประเมิน โดยมีการประเมิน 2 ครั้งตลอดการฝึก คือ ครั้งที่หนึ่งระหว่างฝึก และเมื่อจบหลักสูตรฝึก

การฝึกลักษณะดังกล่าวของประเทศเยอรมัน ถูกกล่าวขวัญว่าเป็นระบบสำคัญในการขับเคลื่อนความสามารถในการแข่งขันของประเทศส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรมทางอุตสาหกรรมของประเทศ แม้ว่าจะระบบการฝึกอาชีพของประเทศเยอรมันจะไม่ใช่คำว่างบรมฐานสมรรถนะ แต่หากศึกษาหลักการและแนวคิดจะเห็นได้ว่า มีฐานคิดเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการผลิตวิชาชีพบนฐานสมรรถนะ นั่นเอง

## 2) ระบบมาตรฐานวิชาชีพในประเทศแคนาดา

ประเทศแคนาดา เป็นประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษและภาษาฝรั่งเศสเป็นภาษาราชการ แบ่งการปกครองเป็น 10 จังหวัดหรือมณฑล (Provinces) และ 2 เขตปกครอง (Territories) มีรัฐบาลในรูปแบบพันธรัฐประชาธิปไตยมีนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรีเป็นฝ่ายบริหารแคนาดาเป็นประเทศ 1 ใน 10 อันดับแรกของประเทศผู้นำทางอุตสาหกรรมการผลิตและอุตสาหกรรมบริการ มีเทคโนโลยีระดับสูงอุตสาหกรรมการผลิตส่วนใหญ่คือรถยนต์อาหารและเครื่องดื่มกระดาศผลิตภัณฑ์เคมีปิโตรเคมีอุตสาหกรรมเหล็กเหมืองแร่ป่าไม้และการท่องเที่ยว

การศึกษาของประเทศแคนาดาอยู่ในความรับผิดชอบของรัฐบาลจังหวัดหรือมณฑลหรือเขตปกครองรูปแบบและโครงสร้างในการจัดการศึกษาจึงแตกต่างกันบ้างตามบริบทพื้นที่ แต่สิ่งที่รัฐบาลระดับท้องถิ่นทุกแห่งต้องทำเหมือนกันคือการศึกษาภาคบังคับ 10 ปี ส่วนการศึกษาระดับอื่นๆ ถือว่าเป็นการศึกษาภาคการขยายโอกาสและการศึกษาตลอดชีวิต

อย่างไรก็ตามมีการสรุปว่า การศึกษาของประเทศแคนาดาที่ประสบความสำเร็จในการสร้างทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพและศักยภาพสูงแห่งหนึ่งในโลกเป็นเพราะประชากรแคนาดาส่วนใหญ่จบการศึกษาขั้นพื้นฐาน (มัธยมศึกษา) ซึ่งเป็นการจัดการอย่างมีระบบของรัฐในทุกๆระดับ มี

กระบวนการควบคุมการศึกษาผ่านการจัดสรรงบประมาณอย่างเป็นระบบมีการระดมทุนและทรัพยากรเพื่อการศึกษาค่อนข้างสูง

สำหรับด้านการจัดอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมอาชีพของแคนาดามีจุดเน้นการจัดที่ระดับหลังมัธยมศึกษาตอนปลายกล่าวคือจัดการอาชีวศึกษาในระดับวิทยาลัยเช่นวิทยาลัยอาชีพวิทยาลัยชุมชนวิทยาลัยเทคนิคหรือสถาบันเทคโนโลยีตลอดจนในวิทยาลัย มหาวิทยาลัยซึ่งเป็นวิทยาลัยของชุมชนหรือของท้องถิ่นซึ่งเป็นทั้งสถาบันการศึกษาอาชีพศูนย์ฝึกอบรมอาชีพและศูนย์วิจัยอาชีพของท้องถิ่น โปรแกรมการศึกษาของวิทยาลัยจึงเป็นทั้งโปรแกรมการศึกษาอาชีพ หลักสูตรสั้นกว่า 1 ปีได้รับประกาศนียบัตร (Certificate) หลักสูตร 2 ปีได้รับอนุปริญญา (Associate Degree) และบางหลักสูตรมีระยะ 4 ปีเมื่อจบการศึกษาผู้เรียนจะได้รับปริญญาตรีประยุกต์ (Applied Degree)

ในด้านการเป็นสถาบันฝึกอบรมอาชีพระยะสั้นๆของแคนาดา จะมีการจัดการแบบเฉพาะกลุ่มเป้าหมายและในลักษณะช่างฝึกหัดงานหรือลักษณะโรงเรียน-โรงงานเช่น โครงการช่างฝึกหัด (Apprenticeship) หรือการฝึกหัดระบบทวิภาคี (Dual Training) หรือโครงการฝึกอบรมที่จัดขึ้นเฉพาะเรื่องเฉพาะกลุ่มตามความต้องการเฉพาะกลุ่มเป้าหมาย (Customized Program) นอกจากนั้นการฝึกอบรมยังจัดให้แก่ผู้ว่างงานผู้ตกงานผู้ต้องการเปลี่ยนอาชีพเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่โปรแกรมการศึกษาอาชีพหรือโปรแกรมมหาวิทยาลัยวิทยาลัยดังกล่าวจึงเปรียบเสมือนศูนย์กลางการศึกษาอาชีพที่มีกฎหมายเป็นของตนเอง (Technical College Act) มีอิสระทางการบริหารจัดการทางวิชาการการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาวิชาอาชีพมีศักยภาพในการชี้นำและแก้ปัญหาด้านอาชีพแก่ชุมชนและสังคมได้อย่างเป็นรูปธรรม

ส่วนการฝึกอบรมอาชีพในรูปแบบต่างๆของแคนาดานั้นถูกจัดในสถาบันการศึกษาอาชีพระดับวิทยาลัยชนิดต่างๆและในสถานประกอบการองค์กรของเอกชนตลอดจนโรงเรียนมัธยมแบบประสม (Composite High School) ที่มีศักยภาพแบบชั่วคราวและถาวรโดยสถาบันฝึกอบรมอาชีพทุกแห่งจะต้องประสานร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับภาคอุตสาหกรรมในการปรับปรุงหลักสูตรการฝึกปฏิบัติงานการรับรองหลักสูตรวุฒิบัตรมาตรฐานอาชีพและมาตรฐานทักษะ

การประสานความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาอาชีพและสถานประกอบการหรือกลุ่มอุตสาหกรรมตลอดจนรัฐบาลท้องถิ่นและรัฐบาลกลางนั้นเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยเรื่องการจัดอาชีวศึกษาเช่นกฎหมายช่วยเหลือการฝึกอบรมเทคนิคและอาชีวะกฎหมายการฝึกอบรมอาชีพ ผู้ใหญ่ฯกฎหมายดังกล่าวทำให้บุคคลและองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถปฏิบัติงานร่วมกันในทุกระดับโดยรัฐบาลกลางจะเป็นผู้บริหารงบกลางช่วยเหลือด้านการศึกษาอาชีพแก่รัฐบาลท้องถิ่นตามคำขอในรูปแบบทุนวิจัยและความเชี่ยวชาญด้านวิชาการเพื่อให้ภาคเอกชนอุตสาหกรรมศึกษาวิจัยปัญหา อุปสรรคพัฒนาการวิชาอาชีพเพื่อร่วมมือกันจัดการศึกษาอาชีพพัฒนากำลังคนและพัฒนา

วิชาการด้านอาชีพแขนงต่างๆให้ตามทันกับการเปลี่ยนแปลงทางวิชาการและเทคโนโลยีอยู่อย่างสม่ำเสมอ ส่วนกระทรวงพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Development of Canada - HRDC) จะทำหน้าที่วางแผนกำหนด นโยบายกำลังคนร่วมกับรัฐบาลท้องถิ่น ซึ่งจะต้องประสานความร่วมมือกับอุตสาหกรรมอย่างใกล้ชิด

ด้านมาตรฐานคุณภาพการอาชีวศึกษาของแคนาดา ได้กำหนดโดยรัฐบาลของแต่ละรัฐ โดยรัฐบาลรัฐในรูปแบบคณะกรรมการที่ประกอบด้วยภาครัฐ และภาคอุตสาหกรรมตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง เช่นสถาบันการศึกษาอาชีพผู้แทนผู้ประกอบการ โภคสมาคมวิชาชีพเข้ามาร่วมกันกำหนดมาตรฐาน อาชีพหากผู้เรียนสำเร็จการฝึกอบรมอาชีพจะได้รับใบรับรองหรือใบแสดงคุณวุฒิทางอาชีพ (Vocational Qualifications - VQ) ซึ่งจะมีเกณฑ์มาตรฐานกำหนดซึ่งผู้เรียนหรือผู้รับการฝึกอบรม จะต้องผ่านการทดสอบจึงจะได้รับใบคุณวุฒิทางอาชีพและผู้ใดได้รับการศึกษาอาชีพหรือฝึกอบรม อาชีพในเขตใดก็จะสามารถทำงานได้เฉพาะในเขตมณฑลนั้น รัฐบาลกลางจึงมีโครงการทำใบแสดง มาตรฐานตราแดง (Red Seal) ร่วมกับรัฐบาลท้องถิ่น (Interprovincial Standards) ขึ้นเพื่อให้ผู้ได้รับการ ฝึกอบรมอาชีพไม่ต้องไปสอบใบอนุญาตอีกเมื่อต้องทำงานข้ามรัฐหรือระหว่างรัฐ

นอกจากนั้นกระบวนการดำเนินการเพื่อการพัฒนาอาชีพในระบบคุณวุฒิวิชาชีพของประเทศ ประเทศแคนาดา ได้มีความพยายามในการจัดทำกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ เพื่อปกป้องดูแล ระบบการพัฒนาอาชีพ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารัฐบาลมียุทธศาสตร์และความชัดเจนในระบบพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ โดยในปีพ.ศ. 2510 รัฐบาลกลางของแคนาดา ได้ออกกฎหมายการ ฝึกอบรมอาชีพผู้ใหญ่ (The Adult Occupational Training Act of 1967) เพื่อช่วยเหลือรัฐบาลท้องถิ่น ในการจัดฝึกอบรมอาชีพแก่ผู้ว่างงานหรือผู้ที่ต้องการเปลี่ยนอาชีพ

ขณะเดียวกันรัฐบาลท้องถิ่น และรัฐบาลกลาง (กระทรวงทรัพยากรมนุษย์กระทรวงการ จ้างงานและตรวจคนเข้าเมืองตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ)จะร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดกับในการ กำหนดแผนนโยบายการพัฒนากำลังคนพัฒนาแรงงานสวัสดิการและการพัฒนาอาชีพที่สนองความ ต้องการของอุตสาหกรรมและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศซึ่งชัดเจนจากการที่รัฐบาลตรากฎหมาย การฝึกอบรมอาชีพแห่งชาติ (The National Training Act of 1982) เพื่อส่งเสริมให้เอกชนจัดการ ฝึกอบรมแรงงานให้มีความสามารถสูงซึ่งรัฐบาลให้สิทธิประโยชน์ต่อผู้ร่วมกระทำการฝึกอบรมหรือ พัฒนาแรงงานในช่วงปี พ.ศ. 2525

ซึ่งภายหลังจากที่บุคลากรของแคนาดาได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึงแล้วกระทรวงพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่นกระทรวงการจ้างงานและตรวจคนเข้าเมืองกระทรวง การศึกษากระทรวงพาณิชย์ภาคอุตสาหกรรมศูนย์เพิ่มผลผลิตและตลาดแรงงานแคนาดา (The Canadian Labour Market and Productivity Centre) ได้ร่วมมือกันพัฒนาฝีมือแรงงานให้สอดคล้อง กับการเปลี่ยนแปลงทางวิชาการและกรอบสมรรถนะอาชีพตามความต้องการของตลาดแรงงานและ

ภาคอุตสาหกรรม มีกระบวนการสร้างระบบสวัสดิการภาคอุตสาหกรรม เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน และเกิดประสิทธิภาพในงานมีระบบการประกันการว่างงาน

ยุทธศาสตร์สำคัญที่มีผลให้เกิดความสำเร็จต่อการจัดอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมอาชีพของแคนาดาซึ่งกลายเป็นรากฐานของการจัดการระบบคุณวุฒิวิชาชีพ สามารถสรุปเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

- (1) กระบวนการจัดการศึกษาภาคบังคับหรือการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างน้อย 10 ปี หรืออายุถึง 16 ปีที่มีคุณภาพและทั่วถึงในมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ
- (2) มีกระบวนการจัดการศึกษาที่ใช้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางมีการค้นหาความถนัดความสามารถและความสนใจของผู้เรียนตั้งแต่ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานส่งผลให้ผู้เรียนก้าวเข้าสู่การเรียนรู้ที่เหมาะสมกับความถนัดของตนได้อย่างดี
- (3) มีการจัดการอาชีวศึกษาที่มีประสิทธิภาพสูงส่งผลให้มีแรงงานที่ตอบสนองกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศได้เป็นอย่างดีด้วยความร่วมมือประสานงานระหว่างองค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับการศึกษาในทุกระดับตลอดจนมีนโยบายการบริหารจัดการที่เป็นเอกภาพแต่หลากหลายการกระทำไม่ซ้ำซ้อนหรือหลากหลายขั้นตอน

### 3) ระบบมาตรฐานวิชาชีพประเทศสิงคโปร์

สิงคโปร์เป็นประเทศที่ให้ความสำคัญกับการศึกษาของประเทศมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การศึกษานอกระบบการศึกษาหรือการศึกษาในวัยแรงงาน สืบเนื่องได้จากการที่ประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศเดียวในอาเซียนที่ยังไม่มีการกำหนดกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ แต่ดำเนินการใช้กรอบคุณวุฒิวิชาชีพ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สิงคโปร์ซึ่งเป็นประเทศผู้นำทางเศรษฐกิจในอาเซียนนั้นมุ่งสนใจในกระบวนการพัฒนาคคนในระบบแรงงานมาก นอกจากนั้น สิงคโปร์ยังได้ประกาศว่าจะเป็นส่วนกลางทางการศึกษามาตรฐานโลกโดยมียุทธศาสตร์ด้านการศึกษาที่สำคัญคือ มุ่งเน้นผลลัพธ์ทางการศึกษา เน้นจิตสำนึก แรงจูงใจ การใฝ่รู้ และประเมินตัวเองของผู้เรียนเอง ด้วยหลักสูตรการเรียนการสอนที่เข้มข้นและแรงสนับสนุนจากครอบครัวผู้เรียน โดยรัฐมีนโยบายทุ่มทรัพยากรด้านการศึกษาด้วยการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์

ระบบการศึกษาและระบบการพัฒนาแรงงานวัยทำงานของประเทศสิงคโปร์ ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก คือ การศึกษาก่อนการทำงาน (Pre-employment Education and Training:

PET) จะรับผิดชอบการพัฒนาการศึกษาตั้งแต่วัยก่อนเข้าเรียนจนถึงระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งเตรียมความพร้อมทางด้านความรู้และทักษะในด้านต่างๆเพื่อเตรียมความพร้อมประชากรเข้าสู่ตลาดแรงงาน และการศึกษาหลังจากเข้าทำงานแล้ว (Continuing Education and Training: CET) ที่มุ่งเน้นจัดการความหลากหลายในการศึกษาของวัยผู้ใหญ่ซึ่งเป็นผู้อยู่ในวัยแรงงาน โดย CET จะมีเป้าหมายการพัฒนากำลังแรงงานให้มีสมรรถนะ (Competency) ที่สอดคล้องตามต้องการของอุตสาหกรรมตามยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศทั้งนี้เพื่อให้แรงงานมีความมั่นคงในการทำงานและเพื่อให้ภาคอุตสาหกรรมได้รับประโยชน์จากสมรรถนะของแรงงานซึ่งจะมีผลต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในที่สุด ดังนั้น การศึกษาหลังจากเข้าทำงานแล้วหรือ CET จึงมีเป้าหมายในการจัดการกำลังแรงงานและภาคอุตสาหกรรมที่ชัดเจนที่สุด หัวใจของ CET คือ ระบบ Singapore Workforce Skills Qualifications หรือ WSQ ซึ่งเป็นระบบสำคัญในการฝึกเพิ่มทักษะและความรู้ให้แก่แรงงาน โดยมีสำนักงาน SWDA (Singapore Workforce Development Agency) เป็นผู้บริหารระบบ ตั้งแต่การพัฒนาและประกันคุณภาพระบบคุณวุฒิวิชาชีพของประเทศซึ่งมีกระบวนการทำงานสร้างระบบมาตรฐานวิชาชีพพร้อมกับอุตสาหกรรม เพื่อค้นหาทักษะหรือสมรรถนะที่จำเป็นจริงๆ ของแต่ละตำแหน่งงานในแต่ละอุตสาหกรรม และเพื่อให้แรงงานมีสมรรถนะและความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน

The Singapore Workforce Development Agency เป็นหน่วยงานที่รัฐบาลสิงคโปร์ได้รวมโปรแกรมการฝึกทักษะของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ที่กระจายอยู่ เข้ามาไว้ด้วยกันภายใต้หน่วยงาน ตั้งแต่ปี 2546 ดังนั้น SWDA จึงเป็นหน่วยงานที่มีการฝึกอบรมและการประเมินสมรรถนะในหน่วยงานเดียวกัน ผ่านระบบมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติอย่างเป็นระบบและเป็นทางการซึ่งเป็นการทำงานร่วมกับกระทรวงกำลังแรงงาน (Ministry of Manpower) ในการพัฒนาระบบ CET ของประเทศสิงคโปร์ เพื่อให้แรงงานทุกคนสามารถเข้าถึงและมีโอกาสในการเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถตามสมรรถนะ โดยแรงงานนั้นสามารถสมัครเพื่อเข้ารับการอบรมภายใต้ระบบ Workforce Skills Qualifications: WSQ เพื่อเพิ่มทักษะฝีมือและสมรรถนะในการหางานนอกเหนือจากนั้น รัฐบาลสิงคโปร์ได้มีการเพิ่มการลงทุนในระบบ CET เพื่อสนับสนุนให้นายจ้างหรือสถานประกอบการส่งแรงงานเข้ามาฝึกอบรม รวมถึงสนับสนุนให้แรงงานเข้ามาฝึกฝนทักษะที่ต้องการเพิ่มเติม

The Singapore Workforce Development Agency (WDA) เป็นหน่วยงานที่กล่าวได้ว่าเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จในการเชื่อมโยงการพัฒนาแรงงาน ชิดความสามารถในการแข่งขันและความสามารถในการตอบสนองต่อกลยุทธ์การพัฒนาประเทศ ด้วยการใช้ระบบ CET สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และในปี 2548 WDA ได้เริ่มประกาศใช้ The Singapore Workforce Skills Qualifications System หรือ WSQ โดยในปีแรกมีการกำหนดคุณวุฒิวิชาชีพตามกรอบ WSQ ใน 3 สาขา ได้แก่ อุตสาหกรรมค้าปลีก (Retail) อุตสาหกรรมการเงิน (Financial Industry Competency Standards) และ ภาคการฝึกอบรม (Training) ต่อมาในปี 2549 ได้ประกาศกรอบ WSQ เพิ่มเติมอีก 5 สาขา ได้แก่ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism) อาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) ภาค Precision Engineering ภาค Landscape ภาคการบริการ (Service Excellence) ต่อมาในปี 2550 มีการประกาศกรอบของ WSQ เพิ่มอีกใน 10 สาขา ได้แก่ สาขาอากาศยาน (Aerospace) สาขา National Infocom Competency Framework สาขา Security สาขาบริการสังคม (Community and Social Service) สาขาทักษะการจัดดอกไม้ (Floristry) สาขาทักษะการผลิตทั่วไป (Generic Manufacturing Skills) สาขา Healthcares Support สาขา Process Industry สาขา Trade Specific Workplace Safety and Health for Marine และสาขา Workplace Safety & Health (WSH) Professionals ถัดมาอีก 1 ปี ได้เพิ่มการพัฒนากรอบ WSQ ขึ้นอีก 3 สาขา คือ อุตสาหกรรมสร้างสรรค์ (Creative Industries) ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) และทางด้านการเป็นผู้นำและบริหารบุคคล (Leadership and People Management) ในปี 2552 มีการกำหนดกรอบ WSQ เพิ่มขึ้นอีก 2 สาขา ได้แก่ สาขาการขึ้นรูป Wafer (Wafer Fabrication) และ สาขาเทคโนโลยีสิ่งทอและแฟชั่น (Textile and Fashion Technology)

ทั้งนี้ หลังปี 2553 Singapore Workforce Skilled Qualification: SWSQ ได้มีการจัดทำกรอบคุณวุฒิ (Frameworks) ทั้งสิ้นแล้ว 25 สาขาอาชีพ ดังนี้ คือ มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพการบินและอวกาศ (Aerospace) มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพการสังคมสงเคราะห์ (Community and Social Service) มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพเชิงสร้างสรรค์ (Creative Industries) มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพการดูแลและให้การศึกษาลูกก่อนวัยเรียน (Early Childhood Care and Education: ECCE) มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพการทำความสะอาดสถานที่สาธารณะ (Environmental Cleaning WSQ) มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพการอุตสาหกรรมทางการเงิน (Financial Industry Competency Standards) มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพการดอกไม้ (Floristry) มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) มาตรฐานคุณ

วิชาชีพการผลิตทั่วไป (Generic Manufacturing Skills) มาตรฐานคุณวิชาชีพการดูแลสุขภาพ (Healthcare Support) มาตรฐานคุณวิชาชีพการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) มาตรฐานคุณวิชาชีพภูมิทัศน์ (Landscape) มาตรฐานคุณวิชาชีพผู้นำและผู้บริหารบุคคล (Leadership and People Management) มาตรฐานคุณวิชาชีพการเทคโนโลยีสารสนเทศ แส่นสื่อสารและโทรคมนาคม (National Infocomm Competency Framework) มาตรฐานคุณวิชาชีพการวิศวกรรม (Precision Engineering) มาตรฐานคุณวิชาชีพอุตสาหกรรมการผลิต (Process Industry) มาตรฐานคุณวิชาชีพการค้าปลีก (Retail) มาตรฐานคุณวิชาชีพการรักษาความปลอดภัย (Security) มาตรฐานคุณวิชาชีพการงานบริการ (Service Excellence) มาตรฐานคุณวิชาชีพการสิ่งทอและเทคโนโลยีแฟชั่น (Textile and Fashion Technology) มาตรฐานคุณวิชาชีพการท่องเที่ยว (Tourism) มาตรฐานคุณวิชาชีพการอาชีพอนามัยในการค้าทางทะเล (Trade Specific Workplace Safety and Health for Marine) มาตรฐานคุณวิชาชีพการฝึกอบรมและการศึกษาสำหรับผู้ใหญ่ (Training and Adult Education) มาตรฐานคุณวิชาชีพการแปรรูปโลหะ (Wafer Fabrication) มาตรฐานคุณวิชาชีพผู้เชี่ยวชาญด้านอาชีวอนามัย (Workplace Safety and Health Professionals)

หลังจากนั้นในปี 2551 รัฐบาลสิงคโปร์ได้มีการประกาศแผนแม่บท CET ซึ่งวางแผนแนวทางการพัฒนาระบบ CET ของประเทศสิงคโปร์ต่อไปตามยุทธศาสตร์พัฒนาประเทศอีก 50 ปี ในอนาคต ทั้งนี้แผนแม่บทนี้มีแนวทางการพัฒนาระบบมาตรฐาน CET ของประเทศ โดยใช้ WSQ เป็นฐานหลัก และเพิ่มแนวทางในการเชื่อมต่อกับระบบการศึกษา PET ต่อมาในปี 2553 ได้มีการรวมระบบมาตรฐาน WSQ เข้าสู่ระบบ Singapore Standard Educational Classification (SSEC) ซึ่งเป็นระบบมาตรฐานในการจัดแบ่งระดับและคุณสมบัติในด้านการศึกษาของประเทศ

การรวมระบบ Workforce Skills Qualifications: WSQ เข้ากับ ระบบ Singapore Standard Educational Classification : SSEC ส่งผลให้มาตรฐานของ WSQ ถูกรับรองในระบบการศึกษาและสามารถเทียบกับระดับการศึกษาที่สูงกว่าระดับมัธยมศึกษาขึ้นไป

ทั้งนี้กรอบมาตรฐานทั้ง 25 สาขาอาชีพ มีวัตถุประสงค์เพื่อผลักดันให้เกิดการพัฒนาการตรวจสอบมาตรฐานสมรรถนะของแรงงานในสิงคโปร์ ทั้งนี้กรอบคุณวุฒิวิชาชีพของประเทศสิงคโปร์ มีกลยุทธ์การประเมินและหลักสูตรฝึกอบรมที่ได้มาตรฐานได้รับการยอมรับจากภาคอุตสาหกรรมว่าเป็นระบบคุณวุฒิที่เอื้อต่อการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมของประเทศสิงคโปร์ โดยสมรรถนะที่ประเมินแบ่งเป็น 2 ด้าน คือสมรรถนะหรือ

ทักษะพื้นฐาน (Foundational Skills) ที่มีขอบเขตทักษะ ความรู้ และคุณลักษณะที่จำเป็นต่อแรงงานทุกคน เช่น ความสามารถในการทำงานได้ (Employability) ทักษะความสามารถในการปรับตัวเข้ากับความต้องการในงาน และการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่จะทำให้แรงงานสามารถนำไปใช้ได้ในทุกอุตสาหกรรม และสมรรถนะหรือทักษะในการประกอบอาชีพ (Industry & Occupational Skills) ที่ครอบคลุมทักษะและสมรรถนะที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความชำนาญในอาชีพในแต่ละตำแหน่งงาน โดยองค์กรที่ชื่อ The Industry Skills and Training Council: ISTC ซึ่งเป็นการร่วมมือของภาคอุตสาหกรรม สถาบันฝึกอบรมและสหภาพแรงงานแต่ละสาขาอาชีพ โดยเป็นมีภารกิจในการกำหนดสมรรถนะของแรงงานแต่ละตำแหน่งงานเพื่อตอบสนองตามระดับต่างๆ ตามภาพที่ 2.1

WSQ comprises three skills sets to equip workers and increase their competitiveness.



ภาพที่ 2.1 กรอบมาตรฐานวิชาชีพตาม Workforce Skills Qualifications

ที่มา : Singapore Workforce Development Agency, 2015.

กรอบมาตรฐานวิชาชีพตาม Workforce Skills Qualifications: WSQ เน้นหลักไปที่การสร้างผู้เชี่ยวชาญในแต่ละอุตสาหกรรม โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมที่ขาดแคลนการรับรองมาตรฐานภายใต้ระบบ CET และมุ่งส่งเสริมให้ตลาดแรงงานมีความยืดหยุ่นมากขึ้น และสามารถเคลื่อนย้ายทักษะไปยังอุตสาหกรรมที่กำลังเติบโตที่มีความต้องการทางด้านแรงงานฝีมือและแรงงานที่มีความเชี่ยวชาญ ทั้งนี้ กรอบมาตรฐานวิชาชีพ WSQ ถูกออกแบบมาให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย ปฏิบัติได้จริง และมีรูปแบบที่ส่งเสริมให้แรงงานสามารถดูแลคุณภาพชีวิตในการทำงานและความก้าวหน้าของตนเองได้ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญของนายจ้างหรือสถานประกอบการในการใช้เป็นเครื่องมือรักษาระดับของทักษะแรงงาน และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ

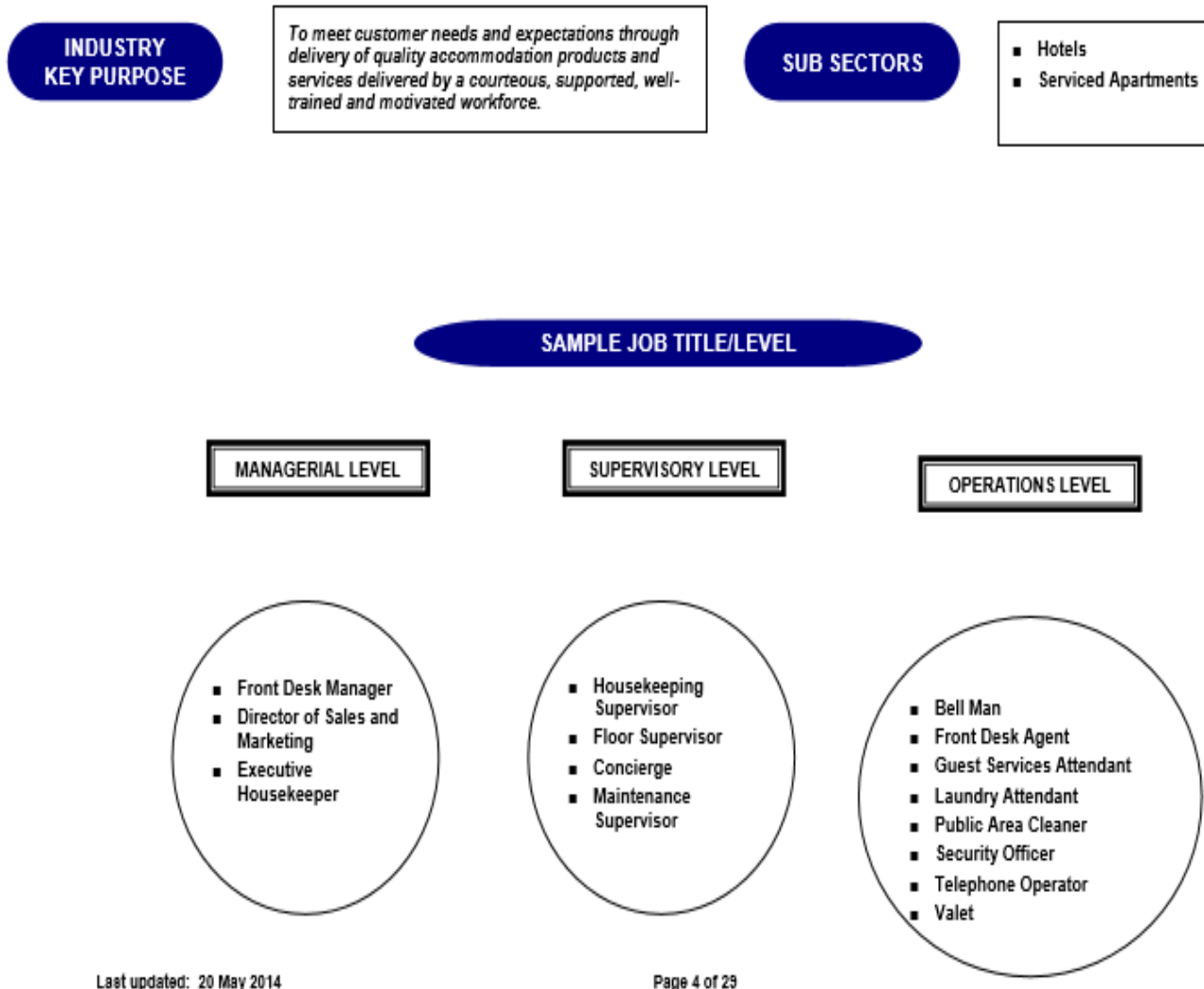
อย่างยั่งยืน โดยกรอบของ WSQ มุ่งพัฒนาทักษะของแรงงานในสองด้านได้แก่ ทักษะพื้นฐาน และ ทักษะเฉพาะของอุตสาหกรรมและอาชีพ โดยมีคณะกรรมการ Industry Skills and Training Council เข้ามาช่วยกำหนดกรอบมาตรฐานทักษะ ซึ่งคณะกรรมการนี้ประกอบด้วยตัวแทนจากภาคอุตสาหกรรม ตัวแทนนายจ้าง ตัวแทนจากองค์กรฝึกอบรม และตัวแทนจากสภาพแรงงาน เพื่อสร้างกรอบเกี่ยวกับ โครงสร้างสมรรถนะของอุตสาหกรรม ซึ่งสร้างกรอบของทักษะที่อุตสาหกรรมต้องการ โดยแบ่งเป็น 1) ความสามารถในการหางาน 2) ทักษะและความรู้ในอาชีพ และ 3) ทักษะและความรู้ในอุตสาหกรรม

ระบบคุณวุฒิวิชาชีพของสิงคโปร์ Workforce Skilled Qualification ได้เปิดให้มีการฝึกอบรมเพื่อยกระดับรวมทั้งรับรองสมรรถนะแรงงาน โดยมีเนื้อหาสาระใน 2 ส่วนสำคัญ คือ

- โครงสร้างสมรรถนะอุตสาหกรรม และหลักสูตร : โดยแสดงถึงมาตรฐานสมรรถนะของทักษะ ความรู้ และคุณสมบัติที่ต้องการในแต่ละตำแหน่งงาน รวมถึงรายละเอียดระดับของผลงาน หรือสมรรถนะที่ต้องการ ซึ่งจะถูกระมวลออกมาเป็นหลักสูตรของโปรแกรมอบรมและการประเมิน
- เนื้อหาสาระในด้านคุณสมบัติต่างๆ ซึ่งส่งผลถึงทักษะที่ต้องการและเป็นพื้นฐานของการอบรมฐานอาชีพ (Career-based training) รวมถึงกระบวนการพัฒนาแนวทางอาชีพ การยอมรับทักษะแต่ละฐานสมรรถนะ รวมทั้งมาตรฐานสมรรถนะตลอดจนรูปแบบของการอบรม ซึ่ง WSQ ได้มีการจัดระดับไว้ 7 ระดับขึ้น คือ ระดับ 1 Certificate (จำนวนหน่วยกิตต่ำสุด 10 หน่วยกิต) ระดับ 2 Higher Certificate (จำนวนหน่วยกิตต่ำสุด 10 หน่วยกิต) ระดับ 3 Advance Certificate (จำนวนหน่วยกิตต่ำสุด 15 หน่วยกิต) ระดับ 4 Diploma/ Professional Diploma (จำนวนหน่วยกิตต่ำสุด 20 หน่วยกิต) ระดับ 5 Specialist Diploma (จำนวนหน่วยกิตต่ำสุด 15 หน่วยกิต) ระดับ 6 Graduate Certificate (จำนวนหน่วยกิตต่ำสุด 15 หน่วยกิต) และระดับ 7 Graduate Diploma (จำนวนหน่วยกิตต่ำสุด 15 หน่วยกิต)

สำหรับกรอบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพที่ฝึกและโรงแรมของประเทศสิงคโปร์ สามารถสรุปได้ตามภาพที่ 2.2

## HOTEL & ACCOMMODATION SERVICES COMPETENCY MAP



ภาพที่ 2.2 กรอบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพที่พักและโรงแรมของประเทศสิงคโปร์

ที่มา : Singapore Workforce Development Agency, 2014.

เนื่องจากกรอบของระบบ WSQ เป็นระบบเปิดที่พิจารณาทั้งคุณสมบัติทางด้านคุณลักษณะ การศึกษา คุณสมบัติด้านสมรรถนะอันเนื่องมาจากประสบการณ์การทำงาน หรือความสามารถด้านอื่นๆ เช่น ความสามารถด้านภาษา ความสามารถด้านการคำนวณ โดยระบบมาตรฐานสมรรถนะมีการออกแบบมาให้มีรูปแบบที่มีการประเมินความสามารถก่อนเข้าอบรมของแรงงาน และโปรแกรมการฝึกอบรมที่กำหนดคุณสมบัติทางด้านความสามารถในทักษะพื้นฐานไว้ในระดับสูง สำหรับ

แรงงานที่ไม่มีใบรับรองจากระบบการศึกษาปรกติสามารถเข้าทดสอบสมรรถนะทางด้านภาษาและการคำนวณ ภายใต้ระบบ The Workplace Literacy and Numeracy (WPLN) ซึ่งสามารถนำไปเทียบคุณสมบัติได้ เพื่อออกหนังสือรับรอง Workplace Literacy and Numeracy (WPLN) จากสถานประกอบการกว่า 900 แห่ง รวมทั้งสถาบันฝึกอบรมทั้งในสาขา การท่องเที่ยว (Tourism) สาขาอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) ภาคการค้าปลีก (Retail) ภาคการดูแลสุขภาพ (Healthcare) ภาคการขนส่ง (Logistics) ภาคการผลิต (Manufacturing) รวมถึงภาคบริการด้านการรักษาความปลอดภัย (Security sector) ให้การยอมรับมาตรฐาน

จึงอาจกล่าวได้ว่า การจัดการศึกษาของสิงคโปร์เป็นการศึกษาตามระดับความสามารถ โดยพิจารณาจากผลการสอบเมื่อจบในแต่ละระดับการศึกษาสำหรับผู้เลือกศึกษาสายอาชีพศึกษาจะมีการศึกษาดังแต่มีชั้นมัธยมศึกษาสำหรับนักเรียนที่เรียนหลักสูตรปรกติที่เลือกเรียนสายอาชีพซึ่งเมื่อจบแล้วสามารถเข้าศึกษาต่อหรือฝึกอาชีพในวิทยาลัยโพลีเทคนิคหรือสถาบันเทคนิคของสถาบันเทคนิคศึกษาได้ทั้งนี้ สถาบันเทคนิคศึกษายังมีหลักสูตรฝึกอบรมทั้งแบบเต็มเวลาแบบไม่เต็มเวลาและระบบช่วงฝึกหัดทั้งเพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงานและยกระดับฝีมือ ซึ่งภาครัฐกิจเอกชนและสถานประกอบการในสิงคโปร์มีบทบาทความร่วมมือที่สำคัญในการสร้างและพัฒนากำลังคนสายอาชีพศึกษาโดยการจัดตั้งศูนย์ฝึกอาชีพให้แก่ช่างฝึกหัดหรือรับนักศึกษาเข้าฝึกงานและส่งเสริมให้พนักงานของบริษัทเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความสามารถตามโครงการต่างๆ

ทั้งนี้ กรอบคุณวุฒิวิชาชีพของประเทศสิงคโปร์ได้มีการกำหนดระดับคุณวุฒิไว้ 6 ระดับได้แก่ประกาศนียบัตร (Certificate) ประกาศนียบัตรระดับสูง (Higher Certificate) ประกาศนียบัตรขั้นสูง (Advanced Certificate) อนุปริญญา (Diploma) อนุปริญญาระดับผู้เชี่ยวชาญ (Specialist Diploma) อนุปริญญาบัณฑิตหรือประกาศนียบัตรบัณฑิต (Graduate Diploma or Graduate Certificate) โดยกรอบคุณวุฒิวิชาชีพนี้จะถูกใช้เป็นเกณฑ์หลักในแต่ละวิชาชีพโดยในแต่ละวิชาชีพมีระดับคุณวุฒิวิชาชีพ 6 ระดับเช่นเดียวกับกรอบคุณวุฒิวิชาชีพหลักแต่จะมีการระบุทักษะในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพแต่ละวิชาชีพที่แตกต่างกันด้วยการเทียบโอนคุณวุฒิ อีกทั้งมีการกำหนดกลไกการเทียบโอนของกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาระดับของคุณวุฒิหรือเทียบโอนคุณวุฒิของแรงงาน โดยแบ่งเป็น การฝึกฝนและการศึกษาเพื่อยกระดับคุณวุฒิวิชาชีพเดิมและการฝึกฝนและการศึกษาเพื่อเทียบระดับคุณวุฒิวิชาชีพเดิมเข้ากับคุณวุฒิวิชาชีพอื่น

หากกลับมาศึกษาในประเทศที่ใกล้เคียงกับประเทศไทยในเชิงภูมิศาสตร์ คือ ประเทศมาเลเซียซึ่งมีการจัดมาตรฐานความสามารถในการประกอบอาชีพของกำลังแรงงานของมาเลเซียที่ครอบคลุมกว่า 800 อาชีพหลักในภาคอุตสาหกรรมทั้งนี้มาเลเซียมีการกำหนดเนื้อหาของสมรรถนะอาชีพต่างๆ ดังกล่าวขึ้นเองภายในประเทศ จากการสำรวจความต้องการทักษะตลาดแรงงานของอุตสาหกรรมในประเทศ โดยแทบจะไม่ได้มีการอิงพื้นฐานของมาตรฐานความสามารถหรือ

สมรรถนะของประเทศอื่นหรือมาตรฐานสากลอื่นๆ ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นกรอบสมรรถนะอาชีพของมาเลเซียแท้จริง

ทั้งนี้ มาเลเซียมีการดำเนินการเกี่ยวกับมาตรฐานแห่งชาติในการรองรับคุณภาพการประกอบอาชีพซึ่งมีความหมายเกี่ยวกับกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ ใน 4 ลักษณะ คือ 1) มีการนำระบบมาตรฐานสมรรถนะแห่งชาติมาเลเซีย (National Competency Standards) โดยมีฐานมาตรฐานสมรรถนะ (Competency) 5 ระดับ ที่ยึดหยุ่นและรองรับความจำเป็นในการยกระดับศักยภาพการแข่งขันทางเศรษฐกิจของภาคการผลิตเพื่อจัดเตรียมแนวทางการพัฒนาด้านสมรรถนะอาชีพให้แก่กำลังแรงงานของประเทศให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตรวมทั้งปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่ออาชีพที่ต้องใช้ทักษะเป็นพื้นฐานว่าเป็นอาชีพสำหรับกลุ่มแรงงานที่ไม่มีความสามารถทางด้านวิชาการ ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนแนวคิดให้เกิดการยอมรับในคุณค่าของแรงงานในสังคมมาเลเซียซึ่งระบบมาตรฐานสมรรถนะนี้จะถูกนำมาเข้ามาแทนที่มาตรฐานแห่งชาติเดิมในระบบมาตรฐานทักษะ 3 ระดับ (ระดับพื้นฐาน ระดับปานกลาง และระดับสูง) ที่เรียกว่า National Occupational Skills Standard (NOSS) 2) มีการปรับขยายระบบรับรองสมรรถนะจากกรอบเดิมคือระดับวุฒิบัตร (Certificate) 1, 2, 3 สู่มัธยมศึกษาประกาศนียบัตร (Diploma) 4 และ 5 ซึ่งเทียบได้กับประกาศนียบัตรขั้นสูง (Advanced Diploma) ในระบบการศึกษาและเอื้อต่อการต่อ ยอดความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) 3) มีการนำแนวทางการรับรองทักษะ (Accreditation Approach) มาใช้ทดแทนระบบการทดสอบทักษะแห่งชาติที่มีอยู่ และ 4) มีกระบวนการความร่วมมือแบบพหุภาคีจากผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ในอุตสาหกรรมทั้ง โดยภาครัฐและภาคเอกชนในประเทศอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้มีการจัดการฝึกอบรมทางด้านทักษะและระดับสมรรถนะที่มีความหลากหลาย

อย่างไรก็ตาม ประเทศมาเลเซียยังดำเนินการในการขยายกรอบมาตรฐานวิชาชีพให้ครอบคลุมทักษะระดับสูงและอาชีพใหม่ๆที่กำลังจะเกิดขึ้นตามมาจากการทางเทคโนโลยีที่สูงขึ้น รวมทั้งทบทวนปรับปรุงเนื้อหาสมรรถนะที่มีอยู่แล้วให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยี เช่น สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์การคิดเชิงนวัตกรรม การปรับตัวได้ในการรองรับงานหลากหลายประเภท (Multi-tasking) สมรรถนะการทำงานที่หลากหลาย (Multiple skills) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสมรรถนะด้านการบริหารจัดการแทนที่จะเน้นเพียงทักษะความสามารถที่จะรองรับงานแต่เพียงอย่างเดียว โดยมีโครงการ Enhancing Skills Recognition System Project ซึ่งเป็นโครงการนำร่องของ ASEAN-Australia Development Cooperation Program

(AADCP) ในการทำมาตรฐานวิชาชีพเพื่อรองรับพัฒนาการทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีใหม่ๆ ด้วยการปรับปรุงการฝึกอบรมของรัฐตามความต้องการของตลาดการขยายบทบาทของภาคเอกชนและการเพิ่มประสิทธิภาพการเชื่อมโยงระหว่างการผลิตและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีจากผู้ประกอบการ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีประสบการณ์ทำงานในอุตสาหกรรมต่างๆเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำกรอบมาตรฐานสมรรถนะชาติและมีการรับรองทักษะของแรงงานที่ได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคการผลิตในการยกระดับศักยภาพการแข่งขันสากลมากขึ้นอีกทั้งให้เชื่อมโยงต่อยอดได้กับระบบการศึกษา และความก้าวหน้าในสายอาชีพ

ใบรับรองสมรรถนะที่ได้มาตรฐานของมาเลเซีย เรียกว่า Malaysian Skill Certificate (SKM) ซึ่งการรองรับมาตรฐานนี้จะอยู่ภายใต้การบริหารกำกับดูแลและควบคุมของ National Vocational Training Council (NVTC) โดยการฝึกอบรมพัฒนาสมรรถนะแรงงานได้มีการจัดทำขึ้นในสถาบันและหน่วยงานต่างๆ ในภาครัฐภายใต้สภาหรือองค์กรของรัฐผ่านกระทรวงหลักสี่ กระทรวง คือ กระทรวงแรงงาน กระทรวงการศึกษา ผ่านกรมการศึกษาทางเทคนิค (Technical Education Department) กระทรวงพัฒนาผู้ประกอบการ (Entrepreneur) และกระทรวงกีฬาและเยาวชน ซึ่งจะบูรณาการและร่วมความรับผิดชอบต่อการดำเนินการฝึกอบรมทางด้านทักษะก่อนการจ้างงาน สำหรับภาคเอกชนจะส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมด้านทักษะก่อนการจ้างงาน ดำเนินการโดยผู้จัดการฝึกอบรมที่มีความแตกต่างหลากหลายและครอบคลุมหลักสูตรที่กว้างขวางทำให้การรับคนและการเลือกบุคคลที่เหมาะสมสำหรับงานได้ดีขึ้น

ระบบการรับรองตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติของมาเลเซียจะจัดให้กับผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมจากทุกสถาบันฝึกอบรมทักษะทั้งที่ดำเนินการโดยรัฐและเอกชนเพื่อที่จะได้รับใบรับรองฯ ที่เหมือนกัน เป็นการลดปัญหาการมีประกาศนียบัตรทางด้านอาชีพและทักษะที่แตกต่างกันมากเกินไปในตลาดงานของมาเลเซีย

การเปลี่ยนแปลงในเชิงนโยบายและแนวทางปฏิบัติดังกล่าวของประเทศมาเลเซียนั้นมีเป้าหมายที่จะมุ่งไปสู่การปรับปรุงคุณภาพและสมรรถนะด้านผลิตภาพของแรงงานในประเทศเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของเศรษฐกิจมาเลเซียเอง

จากข้อมูลข้างต้นทำให้เห็นว่า ทั้งประเทศสิงคโปร์และมาเลเซียจะอิงระบบมาตรฐานแตกต่างกัน แต่ทั้งสองประเทศซึ่งเป็นประเทศในอาเซียนเช่นเดียวกับไทย ต่างก็ได้เล็งเห็นความสำคัญกับระบบในการจัดทิศทางให้กำลังแรงงานของตนมีความพร้อมด้วยสมรรถนะต่างๆที่เกี่ยวข้องกับสายงานอาชีพแต่ละด้าน ทำให้สามารถต่อยอดยกระดับทักษะต่างๆให้สูงขึ้นได้ อีกทั้งเป็นการเพิ่มสมรรถนะในการทำงานและคงอยู่ในอุตสาหกรรมนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิงคโปร์ ที่ได้ให้ความสำคัญกับการให้ภาคผู้ประกอบการเข้ามาจัดการคุณภาพของลูกจ้างให้

ได้มาตรฐานและแสวงหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อให้ความยืดหยุ่นต่อสถานประกอบการและพนักงาน ดังนั้นในสถานประกอบการแต่ละแห่งสามารถเลือกพัฒนาหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับตนในแต่ละช่วงเวลาในแต่ละระดับซึ่งมีความซับซ้อนและความรับผิดชอบแตกต่างกันออกไปในการยกระดับผลิตภาพและคุณภาพชีวิตของลูกจ้างในสถานประกอบการเพื่อการเติบโตของอุตสาหกรรมที่แข่งขันได้ในระดับสากล

ในขณะที่ประเทศมาเลเซียให้ความสำคัญกับหลักประกันว่าผู้รับการศึกษาแต่ละรายจะตระหนักถึงระดับที่นำไปปฏิบัติได้ดีต่อรายละเอียดของลักษณะงานแต่ละประเภทภาระงาน มาตรฐานด้านพฤติกรรม ขั้นตอนในการทำงาน ข้อกำหนดต่างๆ ในการทำงานรายชื่ออุปกรณ์เครื่องมือ และวัสดุต่างๆที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเภทและระดับของงานซึ่งมาเลเซียเองได้ก้าวเข้าสู่กระแสร่วมกับสิงคโปร์ในการที่ภาคผู้ประกอบการผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีประสบการณ์ทำงานในอุตสาหกรรมต่างๆมีส่วนร่วมในการปฏิรูปกรอบคุณวุฒิวิชาชีพชาติและรับรองทักษะของกำลังแรงงานที่ได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคการผลิตในการยกระดับศักยภาพการแข่งขันสากลมากขึ้นอีกทั้งให้เชื่อมโยงต่อยอดได้กับระบบการศึกษา และความก้าวหน้าในสายอาชีพ (<http://www.ilo.org/skills/lang--en>)

#### 4) ระบบมาตรฐานวิชาชีพในประเทศไทย

จากข้อมูลเกี่ยวกับระบบการศึกษาในประเทศต่างๆ ที่มียุทธศาสตร์การจัดการศึกษา และยุทธศาสตร์การจัดการคุณวุฒิวิชาชีพ สามารถใช้เป็นแนวทางในการเป็นข้อเสนอต่อการจัดการระบบการศึกษาด้านการอาชีพ และระบบการพัฒนาสมรรถนะการอาชีพของประเทศไทยได้เป็นอย่างดี

ความตื่นตัวในการปฏิรูปการศึกษาของประเทศต่างๆ ที่ได้ก้าวขึ้นมาเป็นประเทศที่มีความสามารถในการแข่งขัน มักเป็นการมองการศึกษาเป็นระบบแบบตลอดชีวิต (Long life) กล่าวคือ ไม่มีระบบที่แยกย่อย และทับซ้อนหน้าที่ มีแผนการพัฒนาและการนำไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน

ระบบคุณวุฒิวิชาชีพของประเทศไทยเริ่มขึ้นอย่างจริงจังในช่วงปี พ.ศ. 2547 เริ่มด้วยการให้

สภาอุตสาหกรรมฯ ในฐานะที่เป็นศูนย์รวมอุตสาหกรรมไทย เข้ามามีส่วนร่วมในโครงการนำร่องการจัดทำคุณวุฒิวิชาชีพบางสาขา เช่น อุตสาหกรรมยานยนต์ แล้วจึงขอมีการจัดตั้งองค์กรอิสระ เพื่อพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพไทย คือ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพไทย (TVQI) ขึ้น ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงศึกษาธิการ และระบบคุณวุฒิวิชาชีพนี้ เป็นระบบคุณวุฒิที่ใช้รับรองความสามารถและสมรรถนะของบุคคลากรในการปฏิบัติงาน ในเบื้องต้นได้มีการกำหนดคุณวุฒิ

วิชาชีพไทย (Thai Vocational Qualification – TVQ) ที่สะท้อนสมรรถนะและความรับผิดชอบ เป็น 6 ระดับ ดังนี้

TVQ 1 มีทักษะพื้นฐาน

TVQ 2 มีทักษะเฉพาะทางง่ายๆ อย่างเดียว ไม่ต้องใช้ความรู้มาก

TVQ 3 ทำงานประจำง่ายๆ และงานไม่ประจำบ้าง ใช้ความรู้เล็กน้อย

TVQ 4 ทำงานประจำ และไม่ประจำมากขึ้น ใช้ความรู้ทักษะมากขึ้น ทำงาน เป็น

ทีม พัฒนาตัวเองได้ เป็นผู้บริหารระดับล่าง

TVQ 5 ระดับหัวหน้างาน ควบคุมงานได้ เป็นผู้บริหารระดับกลาง

TVQ 6 ระดับมืออาชีพ เป็นผู้บริหารระดับสูง

ทั้งนี้กลไกในการดำเนินงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ให้สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพไทย เป็นกลไกระดับชาติทำหน้าที่ร่วมกับกลุ่มอาชีพ โดยสภาอุตสาหกรรมฯ จะเป็นผู้ประสานงาน ในรูปคณะกรรมการ โดยคณะกรรมการสถาบันซึ่งประกอบด้วยผู้แทนภาคเอกชนและรัฐบาลใน สัดส่วนที่สามารถตอบสนอง ความต้องการของสถานประกอบการ (Demand Driven Oriented) และ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวให้สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วทันการเปลี่ยนแปลงของตลาด จึงมีการ บริหารจัดการในลักษณะองค์กรอิสระ โดยมีแนว แนวทางการดำเนินงานดังนี้ คือ เริ่มจากการกำหนด ระบบคุณวุฒิวิชาชีพไทย (Thai Vocational Qualification System) ซึ่งเน้น มาตรฐานสมรรถนะและ จรรยาบรรณในการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์หลัก และเน้นการสร้างความเข้มแข็งให้กับกลุ่มอาชีพ เพื่อให้สามารถจัดทำมาตรฐานอาชีพ (Occupational Standard) จากนั้นจึงพัฒนาระบบการประเมิน สมรรถนะและเทียบโอนประสบการณ์ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีสมรรถนะ ทั้งจากระดับการศึกษา การ ฝึกอบรมหรือประสบการณ์จากการทำงานสามารถเพิ่มพูนคุณวุฒิวิชาชีพได้ โดยให้มีกลไกในการ รับรองหน่วยงานผู้ประเมินและให้ประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพไทย (Awarding Body) และ หน่วยงานที่ให้การศึกษาอบรม (Training Provider) สร้างความร่วมมือกับสถานศึกษาและฝึกอบรม ทั้งภาครัฐและเอกชนในการวิจัยและพัฒนาเพื่อปรับปรุงหลักสูตรการศึกษา และฝึกอบรมแก่นักเรียน ในระบบอาชีวศึกษา เพื่อเน้นสมรรถนะเป็นฐาน (Competency based Education and Training) มุ่ง พัฒนาระบบการศึกษาในระบบสำหรับเยาวชนให้มีศักยภาพมากเพียงพอในการเรียนรู้ขั้นสูง และ ความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีการศึกษาที่กว้างขวางและครอบคลุม ลดความเหลื่อมล้ำการ เข้าถึงการศึกษาของเยาวชน

ระบบมาตรฐานวิชาชีพหรือกรอบคุณวุฒิวิชาชีพในประเทศไทย เป็นแนวคิดเรื่อง การศึกษาเพื่ออาชีพหรือการศึกษาอาชีพ (Career Education) ซึ่งมีจุดตั้งต้นจากระบบการ อาชีวศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษาวิชาชีพเฉพาะทางเพื่อการประกอบอาชีพ (Career Specialization) เพื่อให้ผู้เรียนมีวุฒิภาวะและความพร้อมทั้งความรู้สามัญพื้นฐานเพียงพอแก่การเลือกเรียนวิชาชีพ

และเพียงพอแก่การเตรียมตัวเลือกอาชีพที่ตนเองถนัดและสนใจ ทั้งก่อนการประกอบอาชีพและ  
 ระหว่างประกอบอาชีพ

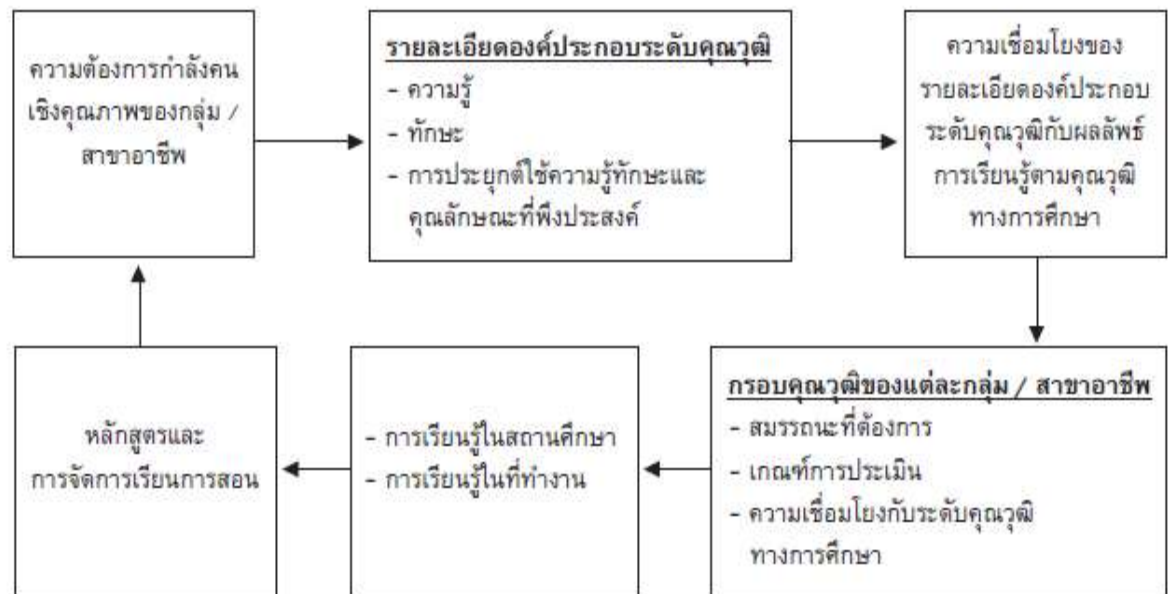
### 2.3.3 แนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้อง กับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศไทยโดยมี ส่วนร่วม

ระบบมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ เป็นการพัฒนาระบบแรงงานด้วยแนวคิด “ระบบมาตรฐาน  
 การเตรียมคนเพื่อประกอบอาชีพ” โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วัยเด็กด้วยการปลูกจิตสำนึกว่า  
 ทุกคนต้องมีอาชีพที่เหมาะสมกับตนเอง เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีความสุขตลอดชีวิต มีการ  
 จัดกิจกรรมเพื่อให้เด็กนักเรียนประถมปลาย รู้จักโลกของอาชีพต่าง ๆ พร้อมทั้งจัดกิจกรรมแนะแนว  
 โดยครู ผู้ปกครอง และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมแรงงานของรัฐ สภาหอการค้า เพื่อเป็นข้อมูล  
 เบื้องต้น ให้นักเรียนได้สำรวจความถนัดและความชอบในการเลือกประกอบอาชีพของตนเอง ซึ่ง  
 จะส่งผลต่อการเข้าศึกษาในระดับมัธยมศึกษาในประเภทและสาขาที่เหมาะสมกับอาชีพ ที่เลือก

สำหรับในประเทศกลุ่มอาเซียน จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ประเทศที่มีการ  
 ประกาศใช้ระบบมาตรฐานวิชาชีพที่เป็นรูปธรรมแล้วมีทั้งสิ้น 5 ประเทศ (สศก, 2555) คือ ประเทศไทย  
 สิงคโปร์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย และฟิลิปปินส์ (สถาบันเพื่อการพัฒนาประเทศไทย: TDRI,  
 2554) โดยสามารถสรุปกรอบคุณวุฒิวิชาชีพของชาติต่างๆ พอสังเขป ได้ดังนี้

ประเทศไทย มีการดำเนินการจัดทำกรอบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานฝีมือแรงงาน  
 แห่งชาติ มาอย่างยาวนานและต่อเนื่อง โดยมีผู้ดำเนินการหลักคือ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงาน  
 การอาชีวศึกษา มีกลไกและเครื่องมือสำคัญในการพัฒนากรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ (National  
 Qualification Framework: NQF) โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาสมรรถนะแรงงานให้มีทักษะ  
 ความสามารถสอดคล้องตรงตามความต้องการของอุตสาหกรรมที่เป็นตลาดแรงงานใหญ่ และ  
 ส่งเสริมให้เกิดการประกันคุณภาพด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะของบุคลากรตามระดับมาตรฐาน  
 คุณวุฒิวิชาชีพนั้นๆ ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานต่างๆ ซึ่งกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ (NQF)  
 เป็นการสร้างระบบความเชื่อมโยงของระบบการศึกษาในทุกระดับ (การเชื่อมโยงระบบคุณวุฒิ

การศึกษาในทุกระดับกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพ) โดยมุ่งเป้าไปที่กรอบคุณวุฒิวิชาชีพ เป็นพิมพ์เขียวในการพัฒนามาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพต่อไป ซึ่งความเชื่อมโยงสามารถแสดงได้ ดังภาพที่ 2.3



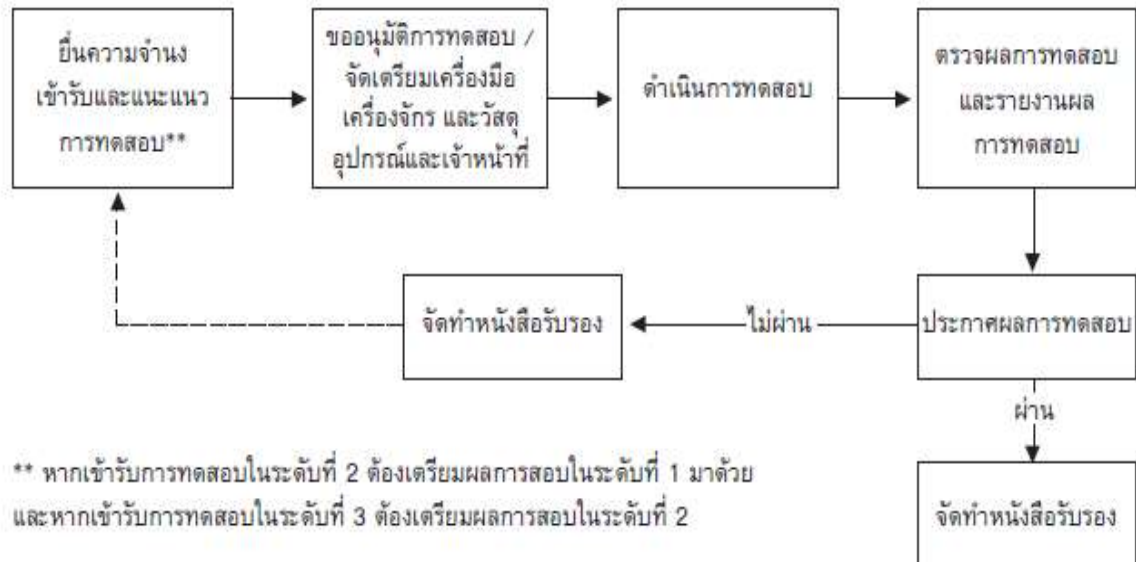
ภาพที่ 2.3 แสดงหลักการของกรอบคุณวุฒิแห่งชาติของไทย เชื่อมโยงกับระบบคุณวุฒิการศึกษาและคุณวุฒิวิชาชีพ

ที่มา: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2555.

สำหรับการพัฒนามาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมของไทยนั้น เคยมีการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม ร่วมกันระหว่างสำนักงานการอาชีวศึกษา (โดยมีสถาบันนำร่องในฐานะหน่วยฝึก คือ วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวกรุงเทพ วิทยาลัยพาณิชยการเซตุน วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา วิทยาลัยอาชีวศึกษานครราชสีมา วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ วิทยาลัยอาชีวศึกษาชลบุรี วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุดรธานี วิทยาลัยอาชีวศึกษากาญจนบุรี) ร่วมกับสมาคมโรงแรมไทยและกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พัฒนาเป็นระบบคุณวุฒิการศึกษา (Thai Qualification for vocational Education: VQE) ดำเนินการภายใต้สังกัดกรออิสระ vocational Qualification institute: VQI ได้ทำการวิเคราะห์มาตรฐานอาชีพเชื่อมโยงกับระบบคุณวุฒิ

การศึกษาในสายอาชีพศึกษา ที่มีทั้งระบบการฝึกอบรม การทดสอบประเมิน การจัดทำหลักสูตร สมรรถนะ ที่จะป็นหลักสูตรกลาง

สำหรับกรมพัฒนาฝีมือ กระทรวงแรงงาน ภายใต้ พ.ร.บ ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ 2545 ได้มีการกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ซึ่งเป็นการประเมินสมรรถนะและรับรอง การประกอบอาชีพตามมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ซึ่งการทดสอบมาตรฐานฝีมือแห่งชาติ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทด้วยกัน คือ (1) การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ (2) การ ทดสอบฝีมือแรงงานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ และ (3) การทดสอบฝีมือแรงงานตามความ ต้องการของสถานประกอบการ ทั้งนี้มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ดังกล่าว เป็นข้อกำหนดทาง วิชาการที่แสดงถึงเกณฑ์การประเมินระดับฝีมือหรือในปัจจุบันคือฐานสมรรถนะ ในการทำงาน ซึ่ง ในปัจจุบันในกลุ่มสาขาอาชีพภาคบริการ ได้มีการกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแล้วจำนวน 3 ตำแหน่งงาน คือ พนักงานนวดไทย นักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวมสปาตะวันตก (หัตถบำบัด) และ ตำแหน่งงานผู้ประกอบอาหารไทย มีศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานใน 3 ตำแหน่งงานนั้น จำนวนทั้งสิ้น 47 แห่ง (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2554) ทั้งนี้มีขั้นตอนการขอรับการประเมิน มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 การศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมด้านการผลิตและพัฒนากำลังคนเพื่อการรองรับการ เคลื่อนย้ายแรงงานเสรีภายใต้กรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ที่มา: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2555.

ข้อเสนอแนวคิดกรอบคุณวุฒิภูมิภาคอาเซียนมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการเทียบเคียงคุณวุฒิระหว่างประเทศสมาชิกอันจะส่งผลให้เกิดการ 1) สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต 2) เพิ่มพูนการรับรองคุณวุฒิ 3) ส่งเสริมสนับสนุนการเทียบโอนหน่วยการเรียนรู้และการเคลื่อนย้ายผู้เรียนและ 4) ส่งเสริมเคลื่อนย้ายกำลังคนในภูมิภาคโดยมุ่งเน้นการดำเนินการด้วยความสมัครใจไม่กระทบต่อกรอบคุณวุฒิแห่งชาติของประเทศสมาชิกและต้องเป็นไปตามข้อตกลงร่วมกันระหว่างประเทศสมาชิกกรอบคุณวุฒิภูมิภาคอาเซียนต้องมีกลยุทธ์และกระบวนการประกันคุณภาพเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการอ้างอิงและเทียบเคียงคุณวุฒิระหว่างประเทศรวมทั้งโครงสร้างองค์ประกอบผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับความครอบคลุมปริมาณการเรียนรู้กระบวนการอ้างอิงและการจัดการ

สำหรับประเทศไทยระบบคุณวุฒิทั้งระดับพื้นฐานอาชีวศึกษาและอุดมศึกษาได้ให้ความสำคัญผลลัพธ์การเรียนรู้แต่ละระดับคุณวุฒิอยู่แล้วมีการแบ่งระดับผลลัพธ์การเรียนรู้ตามความซับซ้อนมีรายละเอียดความครอบคลุมของการเรียนรู้แต่ละระดับปริมาณการเรียนรู้และการบริหารจัดการที่คล่องตัวมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะระดับอุดมศึกษาที่จัดให้มีกรอบคุณวุฒิอุดมศึกษาไทยและมีการนำสู่การปฏิบัติโดยมีกฎหมายรองรับซึ่งสามารถเทียบเคียงในระดับนานาชาติได้อย่างดีโดยกรอบคุณวุฒิแห่งชาติของไทยได้กำหนดไว้ 9 ระดับซึ่งยึดโยงกับกรอบคุณวุฒิการศึกษาทุกระดับของประเทศการพัฒนากรอบคุณวุฒิแห่งชาติของประเทศไทยสามารถพัฒนาควบคู่และเทียบเคียงกับแนวคิดกรอบคุณวุฒิภูมิภาคอาเซียนได้อย่างดีในขณะที่กรอบคุณวุฒิวิชาชีพกลับเป็นเรื่องค่อนข้างใหม่สำหรับประเทศไทย

ระบบคุณวุฒิวิชาชีพถือว่าเป้าหมายสำคัญในระบบที่ให้ความสำคัญกับความสามารถในการปฏิบัติงานอาชีพ หรือมาตรฐานอาชีพ ซึ่งเป็นเกณฑ์ในการวัดหรือเทียบเคียงสมรรถนะหรือความสามารถของบุคคลในอาชีพนั้นๆ กำหนดโดยเจ้าของอาชีพหรือกลุ่มอาชีพ ยึดโยงกับอุตสาหกรรม ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากรัฐ ด้วยความมุ่งหวังให้เกิดความเข้มแข็งและความสามารถร่วมกันกำหนดมาตรฐานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเทศไทยได้ดำเนินการพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาขีดความสามารถกำลังคนของประเทศ ให้เป็นกลไกการพัฒนาอุตสาหกรรมทั้งภาคการผลิตและการบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานสามารถแข่งขันในตลาดโลก โดยประเทศไทยได้มีการจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ในวันที่ 3 กรกฎาคม 2549 ตามมติ คณะรัฐมนตรี เพื่อให้สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ มีการพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพที่ยึดโยงกับระบบการศึกษาและฝึกอบรม ตามสมรรถนะที่กำหนดและสอดคล้องกับความต้องการของแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม

ในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศไทยโดยมีส่วนร่วม

จำเป็นจะต้องมีแกนนำในการจัดการแก้ควบคุมมาตรฐานวิชาชีพต่างๆ ซึ่งในปัจจุบันอาจต้องเป็นสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ TPQI โดยกระบวนการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนามาตรฐานวิชาชีพ เลือกรวบรวมนักปฏิบัติจากภาคอุตสาหกรรม โรงแรม กลุ่มนายจ้าง ผู้ประกอบการ โรงแรม สภาอุตสาหกรรมบริการ กลุ่มพนักงานในแต่ละสาขางาน เช่น ผู้ประกอบอาหาร พนักงานส่วนหน้าแม่บ้าน ฯ มาทำการวิเคราะห์งานอาชีพที่สอดคล้องกับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ตามมาด้วยกำหนดมาตรฐานวิชาชีพตามลักษณะงานที่วิเคราะห์ออกมาแล้ว การขอการรับรองและเห็นชอบร่างมาตรฐานวิชาชีพการโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) แล้วนำร่างมาตรฐานวิชาชีพการโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียนกำหนดเป็นมาตรฐานวิชาชีพการโรงแรมของประเทศ (National Occupational Standards)

### 1) บทบาทและความสำคัญของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพต่อการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการจัดทำมาตรฐานอาชีพและการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ โดยเป็นตัวกลางในการประสานความร่วมมือกับผู้ประกอบการภาครัฐและภาคเอกชนในการศึกษาข้อมูล ความเป็นไปได้ และความต้องการของตลาดแรงงาน เพื่อนำมาพัฒนาเป็นมาตรฐานอาชีพ ในแต่ละสาขา และระดับสมรรถนะตั้งแต่ขั้นพื้นฐานจนถึงขั้นเชี่ยวชาญในแต่ละมาตรฐานอาชีพ เพื่อนำไปสู่การต่อยอดความรู้และทักษะของผู้ประกอบอาชีพให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ ตอบสนองได้ตรงต่อความต้องการของภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ พ.ศ. 2554 (องค์การมหาชน) เมื่อพิจารณาถึงพระราชกฤษฎีกา จัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ 2554 ตามมาตรา 7 พบว่า วิชาชีพถูกจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- (1) ดำเนินการศึกษาวิจัยและพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ
- (2) ส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มอาชีพหรือกลุ่มวิชาชีพในการจัดทำมาตรฐานอาชีพ
- (3) ให้การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
- (4) เป็นศูนย์กลางข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

- (5) ติดตามและประเมินผลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพรวมทั้งระบบคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความโปร่งใสยุติธรรม
- (6) ส่งเสริม สนับสนุน และประสานความร่วมมือกับสถานศึกษา ศูนย์หรือสถาบันฝึกอบรม สถานประกอบการ หน่วยงานของรัฐ และองค์กรเอกชนในการเผยแพร่ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามมาตรา 7 จึงกำหนดให้สถาบันมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 8 ดังนี้

- (1) ถือกรรมสิทธิ์ มีสิทธิครอบครอง และมีทรัพย์สินต่างๆ
- (2) ก่อตั้งสิทธิ หรือทำนิติกรรมทุกประเภทผูกพันทรัพย์สิน ตลอดจนทำนิติกรรมอื่นใดเพื่อประโยชน์ในการดำเนินกิจการของสถาบัน
- (3) ทำความตกลงและร่วมมือกับองค์กรหรือหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศในกิจการที่เกี่ยวกับการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของสถาบัน
- (4) จัดให้มีและให้ทุนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบัน
- (5) บำรุงค่าตอบแทน หรือค่าบริการในการดำเนินกิจการต่างๆ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมตามวัตถุประสงค์ของสถาบัน ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และอัตราที่คณะกรรมการกำหนด
- (6) มอบให้องค์กรหรือบุคคลอื่นทำกิจการที่อยู่ภายในอำนาจหน้าที่ของสถาบัน
- (7) ให้ประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ และหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ
- (8) ดำเนินการอื่นใดที่จำเป็นหรือต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสถาบัน

จาก พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพดังกล่าว จะเห็นว่า สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพเป็นหน่วยงานหลักที่มีบทบาทสำคัญต่อการสนับสนุนการจัดตั้งองค์กรที่มีหน้าที่ประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ผ่านการให้การรับรององค์กรและติดตามและประเมินผลองค์กร รวมถึงการให้ประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ และหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ผ่านการประเมินในการประกอบอาชีพในแต่ละระดับ

## 2) การขับเคลื่อนกรอบคุณวุฒิวิชาชีพสู่การปฏิบัติ

ควรมีกระบวนการดำเนินงาน 8 ขั้นตอนดังนี้

### (1) กระบวนการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกรอบคุณวุฒิวิชาชีพและกรอบคุณวุฒิวิชาชีพอาเซียน

เป็นการให้ความรู้ความเข้าใจแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกกลุ่มอาชีพ ซึ่งต้องเริ่มตั้งแต่การเรียนรู้ในระบบ เพื่อรับรู้และเข้าใจถึงนิยามและความสำคัญของกรอบคุณวุฒิวิชาชีพกับการดำรงชีวิตในวิชาชีพรวมทั้งการนำกรอบคุณวุฒิวิชาชีพไปใช้ประโยชน์ตามบทบาทหน้าที่ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

- นำการศึกษาเพื่ออาชีพ (Career Education) มาบรรจุไว้ในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานของไทยโดยให้เนื้อหาของการศึกษาเพื่ออาชีพปรากฏอยู่ในการศึกษาขั้นพื้นฐานตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลายตามลำดับตั้งแต่สร้างระดับการรับรู้/ทราบ (Awareness) มีกระบวนการนิเทศ (Orientation) วิชาชีพต่างๆมีกระบวนการสำรวจความถนัดตามธรรมชาติ (Exploration) และการเตรียมอาชีพ (Preparation) ตามลำดับ
- นำแนวคิดของการศึกษาเพื่ออาชีพพื้นฐานที่บรรจุในตัวผู้เรียนในช่วงชั้นของสามัญศึกษาโดยปูความรู้ทั่วไปที่เน้นลักษณะนิสัยและวิธีในการทำงานตลอดจนทัศนคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพต่างๆเน้นความรับผิดชอบฝึกกระบวนการใช้หลักทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติเน้นให้เกิดกระบวนการค้นหาศักยภาพของคนแต่ละคนที่สอดคล้องความถนัดความสามารถความสนใจตลอดจนการเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่งานอาชีพหรือศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นและการศึกษาตลอดชีวิต
- ดำเนินการปรับปรุงการอาชีวศึกษาเพื่อรองรับฐานสมรรถนะอย่างเป็นรูปธรรม

### (2) การจัดทำสมรรถนะอาชีพและมาตรฐาน (Competency and Standard)

เป็นการกำหนดสมรรถนะอาชีพรวมถึงอาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมและมาตรฐานอาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้องกับกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ โดยการจัดทำมาตรฐานอาชีพจะต้องดำเนินงานร่วมกับสมาคมหรือตัวแทนผู้ประกอบการซึ่งเป็นตัวจักรสำคัญในผู้กำหนดสมรรถนะอาชีพการโรงแรมในแต่ละสายงานตำแหน่งงาน (ตามกรอบสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน) และสอดคล้องกับระดับคุณวุฒิ

ตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพการ โรงแรมของชาติเพื่อให้เป็นมาตรฐานในการผลิตกำลังแรงงานให้มีมาตรฐานตรงตามความต้องการของภาคอุตสาหกรรม

- มีการกำหนดมาตรฐานสมรรถนะขั้นต่ำ (Enabling Skills) ก่อนการเข้าสู่อาชีพในแต่ละแขนงของงานภาคบริการในโรงแรมและอาชีพอื่นๆสำหรับผู้ที่จะเข้าสู่อาชีพใหม่ส่วนผู้ที่อยู่ในงานอาชีพอยู่แล้วก็ให้มีโอกาสได้รับการพัฒนาหรือฝึกอบรมอาชีพให้ถึงระดับสมรรถนะตามมาตรฐานคุณวุฒิอาชีพตามที่กำหนด
- กระบวนการทบทวน (Review) และปรับปรุงมาตรฐานสมรรถนะให้ทันสมัย โดยคณะกรรมการกำหนดกรอบคุณวุฒิวิชาชีพการ โรงแรมให้เป็นปัจจุบัน

**(3) การจัดทำหลักสูตรฐานสมรรถนะ (Competency-based Curriculum) วิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากร วิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน**

เป็นการเชื่อมโยงสมรรถนะอาชีพกับการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพและกรอบคุณวุฒิวิชาชีพอาเซียน ซึ่งเป็นการศึกษาวัยผู้ใหญ่หรือการศึกษานอกระบบการศึกษา เป้าหมายของหลักสูตรจะต้องสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทักษะการทำงานโดยอาศัยพื้นฐานสามัญศึกษาและต้องทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีในวิชาชีพนั้น ด้วยการสนับสนุนส่งเสริมเพื่อให้ภาคเอกชน เช่น โรงแรม องค์กรวิชาชีพที่เกี่ยวข้องด้านการ โรงแรมสมาคมวิชาชีพ และสมาคมผู้ประกอบการร่วมมือในการพัฒนากำลังคนและฝึกอบรมอาชีพตามสมรรถนะการ โรงแรมผู้สนใจและบุคลากรในอุตสาหกรรม ร่วมกับภาครัฐหรือช่วยรัฐ โดยให้สิทธิประโยชน์ที่จูงใจ ทั้งยังต้องคำนึงถึงการเชื่อมโยงกรอบคุณวุฒิวิชาชีพกับกระบวนการฝึกอบรมจากหน่วยฝึกโดยหลักสูตรการฝึกอบรมจะต้องกำหนดเนื้อหาของหลักสูตรเวลาของการฝึกอบรมและระดับความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และทักษะที่ผู้รับการฝึกอบรมจะต้องศึกษาและปฏิบัติได้เมื่อจบหลักสูตรนั้นคือสมรรถนะที่ทำให้เห็นได้ว่า มาตรฐานความรู้และทักษะที่กำหนดไว้เพิ่มขึ้นจริงโดยหน่วยฝึกอบรมจะต้องดำเนินการตามหลักสูตรการฝึกอบรมและต้องบรรลุผลตามสมรรถนะตามกรอบคุณวุฒิ วิชาชีพการ โรงแรมจึงจะออกใบอนุญาต/ประกาศนียบัตรแก่ผู้รับการฝึกอบรมได้

**(4) การประเมินสมรรถนะและการออกใบรับรอง (Assessment and Certification)**  
**มาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันใน**  
**คุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน**

เป็นการวัดผลผู้ที่สำเร็จการศึกษาหรือแรงงานที่มีประสบการณ์โดยการสะสมหน่วย การเรียนการเทียบโอนผลการเรียนหรือการเทียบโอนประสบการณ์จากการทำงานซึ่งในขั้นตอนนี้ มุ่งเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ของผู้ฝึกอบรมหรือผู้ที่สำเร็จการศึกษาผ่านการฝึกอบรมหรือการเรียนใน ระดับการศึกษาหรือหลักสูตรนั้นๆเมื่อผู้ฝึกอบรมผู้ที่สำเร็จการศึกษาหรือผู้ที่มีประสบการณ์การ ทำงานผ่านการประเมินจะได้รับใบรับรองคุณวุฒิเพื่อเป็นการประกันคุณภาพของสมรรถนะในแต่ละ บุคคลที่มีตามมาตรฐานอาชีพการ โรงแรมตามที่กำหนด โดยการรับรองคุณวุฒิจะสอดคล้องกับ ระดับคุณวุฒิของกรอบคุณวุฒิแห่งชาติด้านการ โรงแรม

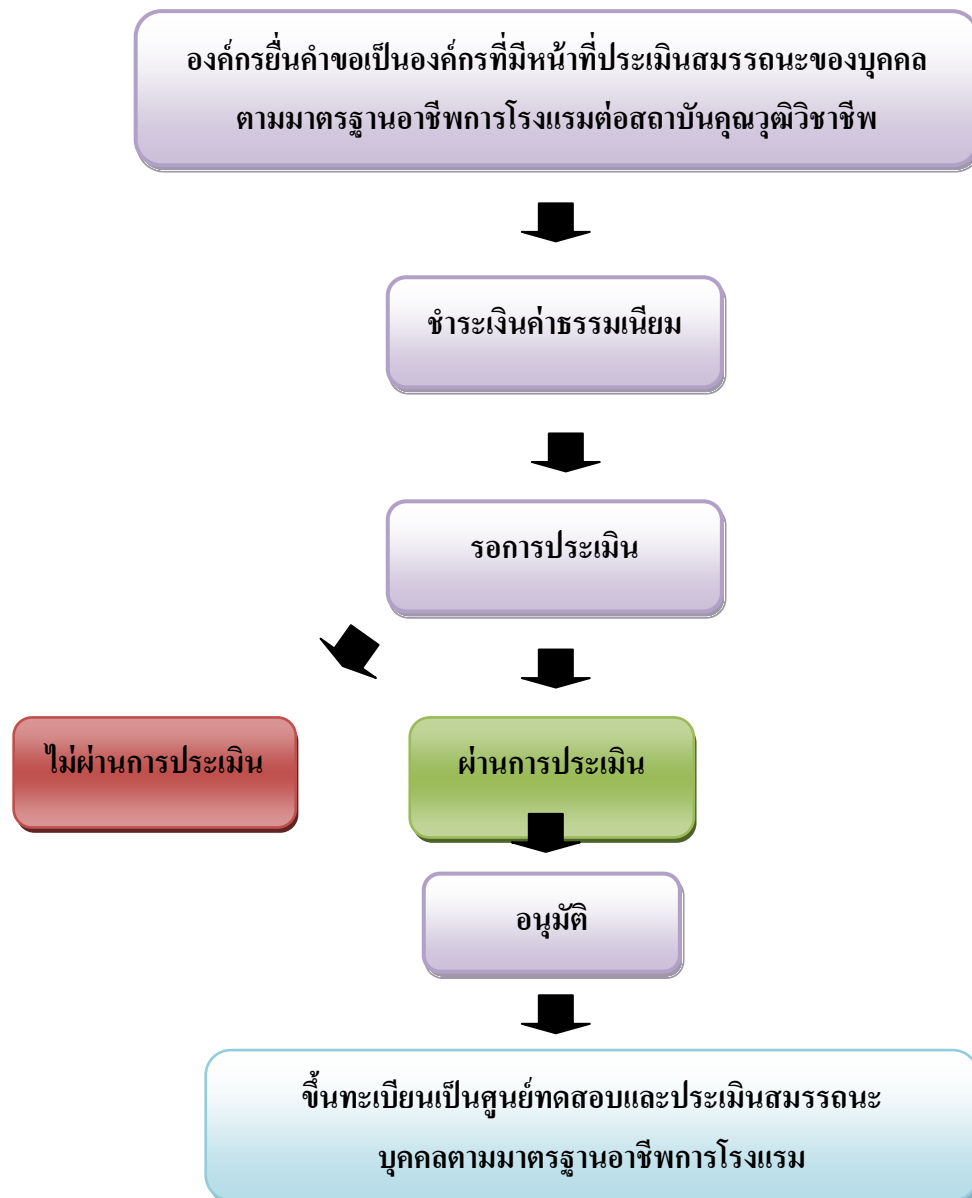
การประเมินและรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ กับผู้รับการฝึกอบรมอาชีพจาก สถานศึกษาอาชีพสถานประกอบการรวมทั้งจากหน่วยฝึก (Training Providers) โดยหน่วยฝึกอบรม (Training Providers) จะออกหนังสือรับรองซึ่งเรียกว่าใบแสดงระดับสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพ ซึ่งถือ เป็นการรับรองมาตรฐานการฝึกอบรม

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพถือเป็นหน่วยงานหลักที่มีบทบาทสำคัญต่อการสนับสนุนการ จัดตั้งองค์กรที่มีหน้าที่ประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ผ่านการให้การรับรอง องค์กรและติดตามและประเมินผลองค์กร รวมถึงการให้ประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ และหนังสือ รับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ที่ผ่านการประเมินในการประกอบอาชีพในแต่ละระดับ ดังนั้น ในการ จัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพในด้านการประเมินฐานสมรรถนะวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วมของ อุตสาหกรรมโรงแรมไทยในครั้งนี้ จึงสามารถใช้หลักเกณฑ์ดังกล่าวเป็นรูปแบบและแนวทางในการ จัดตั้งสถาบันฯ โดยให้มีสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในด้านการประสาน ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งจาก ภาครัฐ ภาคเอกชน สถานศึกษา และสมาคมวิชาชีพ เพื่อ ดำเนินการสนับสนุนและรับรองหน่วยงานดังกล่าว ให้เป็นองค์กรที่มีหน้าที่ประเมินสมรรถนะของ บุคคลตามมาตรฐานอาชีพการ โรงแรม และติดตามประเมินผล รวมถึงให้ประกาศนียบัตรคุณวุฒิ วิชาชีพ และหนังสือรับรองแก่ผู้ที่ผ่านการประเมินมาตรฐานอาชีพการ โรงแรมในแต่ละระดับ ตาม สมรรถนะอาชีพที่กำหนดในโครงการย่อยที่ 1 ทั้งนี้องค์กรที่มีหน้าที่ประเมินสมรรถนะของบุคคล ตามมาตรฐานอาชีพการ โรงแรมต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

- (1) มีสถานะเป็นนิติบุคคล
- (2) มีความพร้อมทางด้านสถานที่ เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์สามารถ ทำการทดสอบและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพการ โรงแรมได้

- (3) มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ สามารถเป็นผู้ประเมิน (Assesor) สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานวิชาชีพการโรงแรมได้ โดยต้องมีประสบการณ์การทำงานในสายงานที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 5 ปีขึ้นไป และมีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปีบริบูรณ์
- (4) มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ สามารถเป็นเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) เพื่อเป็นกรรมการสอบคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมได้
- (5) บุคลากรขององค์กรไม่สามารถเป็นได้ทั้งผู้ประเมิน (Assesor) และเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ได้ในคนเดียวกัน ต้องเลือกเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่งเท่านั้น
- (6) องค์กรต้องมีบุคลากรสนับสนุนการดำเนินงานในด้านอื่นๆ อาทิ เจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่บุคคล เจ้าหน้าที่ธุรการและสารสนเทศ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานทดสอบและประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพการโรงแรม
- (7) องค์กรสามารถขอรับการรับรองเป็นองค์กรที่มีหน้าที่ประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพการโรงแรมได้มากกว่า 1 สาขาวิชาชีพ

โดยองค์กรดังกล่าวจะต้องยื่นขอเป็นองค์กรที่มีหน้าที่ประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมตามกระบวนการ ดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 กระบวนการยื่นขอเป็นองค์กรที่มีหน้าที่ประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรม

ทั้งนี้ ผลจากการสัมภาษณ์ และระดมความคิดเห็นจากผู้ประกอบการ พนักงาน นักวิชาการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ในอุตสาหกรรมโรงแรม ในส่วนขององค์กรที่มีหน้าที่ประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพการโรงแรม พบว่า องค์กรผู้ประเมินดังกล่าวควรเป็นองค์กรที่มาจากภาคอุตสาหกรรมโรงแรมโดยตรง คือ มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีความรู้และเชี่ยวชาญในภาคอุตสาหกรรมโดยตรง รวมถึงเป็นหน่วยงานที่

ผู้ประกอบการและพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมให้การยอมรับว่ามีทักษะและองค์ความรู้ในการประเมินอย่างแท้จริง

#### (5) การรับรองหน่วยงานที่ออกไปรับรองคุณวุฒิ (Accreditation)

โดยหน่วยงานที่มีอำนาจออกไปรับรองคุณวุฒิให้แก่ผู้ฝึกอบรมหรือผู้ที่สำเร็จการศึกษาได้ต้องเป็นหน่วยงานที่สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพเป็นผู้กำหนด ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานร่วม เช่น กรมการท่องเที่ยว กลุ่มอุตสาหกรรมฯ ซึ่งเป็นไปได้ว่าอาจเป็นนิติบุคคลที่มีกฎหมายรองรับรัฐให้งบประมาณสนับสนุนส่วนหนึ่ง (ส่วนใหญ่) สถาบันช่วยเหลือตนเองอีกส่วนหนึ่ง ทั้งนี้หน่วยงานที่ออกไปรับรองคุณวุฒิได้ต้องได้รับการรับรองจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ TPQI ตาม พรบ.ซึ่งหน่วยฝึกที่สามารถออกไปรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ ควรออกในนามของหน่วยฝึก ภาครัฐ ร่วมกับภาคอุตสาหกรรมซึ่งเป็นผู้กำหนดกรอบมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพขึ้นและหน่วยงานฝึกอบรมจะต้องปฏิบัติตามกรอบอย่างเคร่งครัดเพื่อรักษามาตรฐานคุณภาพการฝึกอบรมอาชีพนั้น โดย

#### (6) การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)

เป็นการรับรองคุณภาพทางการศึกษาของหน่วยฝึกอบรม ซึ่งจะประกอบด้วยการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment)

หลังจากที่องค์กรขึ้นทะเบียนเป็นศูนย์ทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพการโรงแรมเรียบร้อยแล้ว บุคลากรในองค์กรดังกล่าว อาทิ ผู้ประเมิน (Assessor) และเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) จะต้องเข้ารับการฝึกอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการประเมิน ทั้งในเรื่องของสมรรถนะผู้ประเมิน สมรรถนะผู้สอบ การสร้างเครื่องมือในการประเมิน การใช้เครื่องมือประเมินการประเมินคุณภาพของเครื่องมือเพื่อให้องค์กรที่มีหน้าที่ประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมมีความพร้อมในการดำเนินงานอย่างแท้จริง

เมื่อองค์กรผ่านการรับรองจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพให้เป็นองค์กรที่มีหน้าที่ประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพการโรงแรม และดำเนินการเป็นศูนย์ทดสอบและรับรองสมรรถนะบุคคลฯ แล้ว สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพจะทำหน้าที่ในการตรวจประเมินศูนย์ฯ ดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ ผ่านการตรวจประเมินจาก 3 ภาคส่วนที่สำคัญ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านสาขาวิชาชีพการโรงแรม ผู้เชี่ยวชาญจากสำนักงานคณะกรรมการการมาตรฐานแห่งชาติ และผู้เชี่ยวชาญจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ เพื่อคอยควบคุมคุณภาพและรักษามาตรฐาน รวมถึงพัฒนาองค์กรให้พร้อมสู่การมี

มาตรฐานความเป็นสากล ซึ่งผลจากการตรวจประเมินดังกล่าวจะนำเสนอต่อคณะกรรมการ และ คณะกรรมการบริหารของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อรับรององค์กรต่อไป

**(7) ธนาคารหน่วยกิตและเส้นทางคุณวุฒิ (Credit banking and Qualification Pathways)** ตามมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับ ร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

ธนาคารหน่วยกิตเป็นรูปแบบการศึกษาที่ผู้เรียนสามารถนำผลการเรียนรู้ที่ได้จากการ เรียนในระบบนอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยรวมทั้งผลการเรียนรู้จากประสบการณ์นำมา สะสมในธนาคารหน่วยกิตเพื่อให้ได้หน่วยกิตตามที่กำหนดและได้รับคุณวุฒิ ตามเส้นทางกรอบ คุณวุฒิแห่งชาติกำหนดและต้องเชื่อมโยงเส้นทางความก้าวหน้าในด้านการศึกษาและการทำงานเข้า ด้วยกัน โดยอาศัยคุณวุฒิที่ได้รับเพื่อกำหนดทิศทางการก้าวหน้าในอาชีพรวมทั้งเป็นการส่งเสริม ให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต

**(8) กระบวนการเทียบเคียงกับกรอบคุณวุฒิอ้างอิงอาเซียน (ASEAN Referencing)**

เป็นการเชื่อมโยงกรอบคุณวุฒิของประเทศไทยกับกรอบคุณวุฒิอาเซียนโดยการนำ ระดับสมรรถนะคุณวุฒิหรือระดับองค์ประกอบของสมรรถนะตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติเทียบเคียง กับกรอบคุณวุฒิอาเซียนเพื่อเทียบเคียงทักษะความรู้และความสามารถของแรงงานในกลุ่มอาเซียน

อย่างไรก็ตาม สำหรับด้านกฎระเบียบก็นับได้ว่าเป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาระบบการ พัฒนาคุณวุฒิวิชาชีพ หากพิจารณาศึกษาในทุกประเทศ เช่น แคนาดา สิงคโปร์ ล้วนมีกฎหมาย กฎระเบียบด้านการศึกษาและพัฒนาคุณวุฒิวิชาชีพที่ชัดเจน เช่น มีกฎหมายเฉพาะเรื่อง ในการจัดการ การศึกษาที่ก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการอย่างเป็นรูปธรรม มี กฎหมายสำหรับการฝึกหัดงานที่ชัดเจน มีการสอบประเมินสมรรถนะจากสภาวิชาชีพที่เชื่อมโยงกับ อุตสาหกรรม มีกฎระเบียบเฉพาะที่ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาคุณวุฒิวิชาชีพเฉพาะบาง ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแข่งขันของยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศนั่นเอง

### 2.3.4 ข้อเสนอแนะต่อประเทศไทย

การมัธยมศึกษาในระดับมัธยมปลายของไทยเป็นการศึกษาต่อเนื่องจากมัธยมศึกษา ตอนต้นที่ผู้เรียนพอจะรู้จักตัวเองรู้จักความถนัดความสามารถความสนใจของตัวเองมากขึ้น การศึกษาในระดับนี้ผู้เรียนมีอายุมากขึ้น (วัย 16 - 18 ปี) จุดหมายของการมัธยมศึกษาตอนปลายจึง อาจเป็นไปได้ที่ผู้เรียนจะศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาหรือเข้าสู่อาชีพภายหลังจบการศึกษาในประเทศด้วย

พัฒนาและประเทศกำลังพัฒนา กลุ่มเข้าสู่อาชีพอาจยังเป็นกลุ่มใหญ่กว่ากลุ่มศึกษาต่อแต่ประเทศที่พัฒนาแล้วจะพบว่าผู้จบมัธยมศึกษาตอนปลายไม่เข้าสู่อาชีพทันทีหลังจบการศึกษาแต่ต้องรับการศึกษาอาชีพในวิทยาลัยเทคนิคสถาบันเทคโนโลยีวิทยาลัยชุมชนหรือสถาบันการฝึกอบรมอาชีพ หลักสูตรสั้นกว่า 1 ปีหรือ 2 ปีเสียก่อนจึงเข้าสู่อาชีพหรือประกอบอาชีพ

การศึกษาเพื่ออาชีพในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายของประเทศไทยจึงควรเป็นการศึกษาอาชีพในระดับที่เรียกว่าได้ผ่านขั้นการเตรียมอาชีพ (Preparation) เพื่อให้แต่ละสถานศึกษาระดับมัธยมปลายเลือกนำไปใช้ให้เหมาะสมกับสถานประกอบการของแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อเป็นการยกพื้นฐานการศึกษาของคนไทยให้มีศักยภาพในการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิตได้อย่างแท้จริงและเมื่อการมัธยมศึกษาตอนต้นสามารถช่วยให้เด็กทุกคนค้นพบความถนัดตามธรรมชาติความสามารถและความสนใจแล้วการเลือกสายการเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (สายสามัญสายอาชีพ) ตามความถนัดก็จะทำได้ดีขึ้น และมีฐานวิชาอาชีพที่เลือกเรียนเพื่อเตรียมอาชีพต่อไปซึ่งจะส่งผลให้คนไทยที่จะเข้าสู่อาชีพให้มีคุณภาพสูงมีพื้นฐานการศึกษาสามัญสูงสิ่งที่สำคัญคือการเปลี่ยนเจตคติของคนไทยต่อการศึกษาวิชาอาชีพหรืออาชีวศึกษาในทางบวก รัฐฯ ต้องจัดการให้การศึกษาอาชีพมีหลักสูตรที่หลากหลายกว้างขวาง ครอบคลุมทั้งระดับประกาศนียบัตร วุฒิบัตร อนุปริญญา และปริญญาตรี สถาบันการศึกษาอาชีพใหม่ควรต้องเป็นสถาบันการศึกษาอาชีพและการฝึกอบรมอาชีพเป็นศูนย์วิจัยอาชีพศูนย์พัฒนาอาชีพของชุมชนสังคมและชาติมีศักยภาพในการชี้นำสังคมแก้ไขปัญหาด้านการศึกษาอาชีพการฝึกอบรมอาชีพแก่ชุมชนสังคมได้

ด้านแนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรม โรงแรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศไทยโดยมีส่วนร่วมประเทศไทยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซ้ำซ้อนกัน และมีภาระ อำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและทับซ้อนกัน ดังนั้น แนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรม โรงแรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ควรมีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบเหมือนกับโซ่อุปทาน (Supply Chain) เริ่มตั้งแต่ต้นน้ำ อันได้แก่ สถาบันอาชีวศึกษา และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จะต้องทำหน้าที่ผลิตแรงงานตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ และจัดฝึกอบรมสมรรถนะอาชีพตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพต่างๆ ส่วนโซ่อุปทานที่อยู่กลางน้ำ ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐเกี่ยวข้องในระดับต่างๆ ควรทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงระหว่างหน่วยผลิตและหน่วยพัฒนา ให้สามารถขับเคลื่อนไปสู่หน่วยปลายน้ำ อันได้แก่ ภาคอุตสาหกรรม โรงแรม ได้

อย่างไรก็ดี ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องจะมีการบริหารจัดการในรูปแบบของคณะกรรมการที่ประกอบไปด้วย รองนายกรัฐมนตรี กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยกรรมการท่องเที่ยว กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย กลุ่มสถาบันการศึกษา โดยเลขาธิการการอาชีวศึกษา กลุ่มอาชีพ สมาคมวิชาชีพ และผู้ประกอบการ ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องยังต้องทำหน้าที่ในการรักษามาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพให้มีความคงที่อยู่เสมอ

กรอบคุณวุฒิวิชาชีพด้านการโรงแรมของไทยมีความจำเป็นอย่างยิ่งต้องยึดโยงกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เป็นกรอบคุณวุฒิวิชาชีพด้านการโรงแรมแห่งอาเซียน เป็นปลายทางในการพัฒนาศักยภาพแรงงานให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ดังนั้น มาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมจึงเป็นตัวกำหนดสมรรถนะและเป็นกลไกหลักที่สำคัญในการพัฒนาแรงงานหรือกำลังคนในอุตสาหกรรมโรงแรมให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของผู้ประกอบการ

## บทที่ 3

### สรุปภาพรวมการวิจัย

#### 3.1 สรุปภาพรวมการวิจัย

การพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของแรงงานให้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้การพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพเป็นงานที่ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกภาค ทั้งฝ่ายการศึกษา อุตสาหกรรม ผู้ประกอบการ สหภาพหรือตัวแทนแรงงาน เพื่อเตรียมกำลังคนสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของแต่ละอุตสาหกรรม

สำหรับแนวทางในการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน เป็นการศึกษาเพื่อค้นหามาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) และค้นหาหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศไทย เพื่อเสนอแนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียนอย่างมีส่วนร่วม

ทั้งนี้สมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมในอุตสาหกรรมการโรงแรมไทยยังไม่มีความเป็นมาตรฐานอันหนึ่งอันเดียว จึงทำให้สมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม ในแทบทุกตำแหน่งงานนั้น ไม่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมอย่างแท้จริง ดังนั้นเพื่อกำหนดกรอบการค้นหามาตรฐานสมรรถนะอย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทยที่

สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม ในสองส่วนคือ สมรรถนะหลัก (Core competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic competencies) ของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม

1. สมรรถนะหลัก (Core competencies) ของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมเป็นสมรรถนะที่บุคลากรในวิชาชีพการโรงแรมทุกคนจำเป็นต้องมี ไม่ว่าจะปฏิบัติงานอยู่ในแผนกหรือตำแหน่งงานใด ทั้งนี้อุตสาหกรรมโรงแรมมีความต้องการให้บุคลากรโรงแรมในทุกระดับตำแหน่งงานมีสมรรถนะอาชีพที่สามารถร่วมงานกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าสามารถทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย มีการปฏิบัติงานตามอาชีวอนามัย และความปลอดภัย นอกจากนี้บุคลากรต้องรู้จักรักษา ทดลองค้นหาความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม ในส่วนของแผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่มนั้น อุตสาหกรรมต้องการสมรรถนะเฉพาะของแผนก ได้แก่ ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัยปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน เป็นหลักสำคัญ นอกจากนี้ในอุตสาหกรรมโรงแรม ยังมีความต้องการสมรรถนะหลักอื่นที่นอกเหนือจากข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม กล่าวคือ ความตระหนักถึงการรักษาสิ่งแวดล้อม และให้ความสำคัญกับลักษณะความเป็นไทยด้วย เพื่อสร้างความเป็นอัตลักษณ์ให้แก่สมรรถนะแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 7 ข้อ คือ

1) ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Work effectively with colleagues and customers) โดยมีสมรรถนะย่อย ดังนี้ คือ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communicate effectively) การสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Establish and maintain effective relationships with colleagues and customers) การทำงานเป็นทีม (Work in a team)

2) ปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ (Work in a socially diverse environment) โดยมีสมรรถนะย่อย ดังนี้ การสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย (Communicate with customers and colleagues from diverse background) การจัดการกับความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรม (Deal with cross cultural Misunderstandings)

3) ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ (Implement occupational health and safety procedures) โดยมีสมรรถนะย่อย ดังนี้ การให้ข้อมูล

เกี่ยวกับขั้นตอนอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Provide information on health and safety procedures) การดำเนินการและการตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง (Implement and monitor procedures for controlling hazards and risks) การดำเนินการอบรมเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ (Implement and monitor health and safety training) การบันทึกอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง (Maintain health and safety records)

4) ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน (Comply with workplace hygiene procedures) โดยมีสมรรถนะย่อย ดังนี้ คือ ความสามารถในการปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการอาชีวอนามัย (Follow hygiene procedures) การระบุและการป้องกันความเสี่ยงด้านสุขอนามัย (Identify and prevent hygiene risks) การรักษาการจัดการอาหารที่ปลอดภัยส่วนบุคคล และมาตรฐานการนำเสนอส่วนบุคคล (Maintain safe personal food handling and personal presentation standards)

5) รักษาและคงความรู้ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม (Maintain hospitality industry knowledge) โดยมีสมรรถนะย่อย ดังนี้ การแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ (Seek information on the hospitality industry) การสืบค้นและปรับใช้สารสนเทศทางด้านกฎหมายและจริยธรรมของอุตสาหกรรมบริการ (Source and apply information on legal and ethical issues for the hospitality industry) การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ (Update hospitality industry knowledge)

6) ปฏิบัติตามแนวทางการรักษาสิ่งแวดล้อม (Comply with environmental protection guidelines) โดยมีสมรรถนะย่อย ดังนี้ คือ การวางแผนงานอย่างคำนึงถึงการรักษาสิ่งแวดล้อม (Realize an environmental protection planning) ความสามารถในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการรักษาสิ่งแวดล้อม (Follow environmental protection procedures) การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ (Evaluate environmental performances)

7) รักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทย (Preserve and present Thainess) มีสมรรถนะย่อย สมรรถนะด้านลักษณะความเป็นไทยในงานบริการ (Known the Thainess of hospitality industry) การแสดงออกถึงความเป็นไทยในงานบริการ (Present the Thainess in work) การถ่ายทอดความเป็นไทยแก่เพื่อนร่วมงาน (Convey Thainess to colleagues)

2. สมรรถนะทั่วไป (Generic competencies) ของแผนกส่วนหน้ามีความสอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม และมีข้อเพิ่มเติมคือสมรรถนะทั่วไปเรื่องการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป และบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ นั้น ถือเป็นสมรรถนะที่เหมาะสมจะมีเฉพาะบางตำแหน่งงานในแผนกเท่านั้น จึงควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่

สมรรถนะทั่วไปของแผนกแม่บ้าน อุตสาหกรรมมีความต้องการจำเป็นต่ำกว่า ข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม กล่าวคือ สมรรถนะทั่วไปเรื่องการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ตลอดจนการใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไปล้วนแต่เป็นสมรรถนะอาชีพที่สำคัญหลักของแผนกแม่บ้าน และไม่จำเป็นที่แม่บ้านทุกคนต้องปฏิบัติได้ จึงควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ เช่น ตำแหน่งพนักงานซักกรีด ก็ไม่จำเป็นต้องมีสมรรถนะในการใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไปได้ทุกคน เป็นต้น

สมรรถนะทั่วไปของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมแผนกอาหาร อุตสาหกรรมเห็นว่าสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ยกเว้นสมรรถนะทั่วไปเรื่องการส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การรับสินค้าและจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย การเตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกต้องลักษณะ รวมถึงการใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้ เป็นสมรรถนะอาชีพที่บุคลากรในแผนกอาหารจำเป็น แต่ไม่จำเป็นต้องปฏิบัติได้ทุกคน หากแต่ควรเป็นสมรรถนะของบางตำแหน่งงานในแผนกอาหาร เท่านั้นสมรรถนะดังกล่าว จึงควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่

สำหรับ สมรรถนะทั่วไปของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมแผนกอาหารและเครื่องดื่ม พบว่าอุตสาหกรรมโรงแรมไทยยังมีความต้องการที่แตกต่างจากสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม กล่าวคือ สมรรถนะทั่วไปเรื่องการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหา คำร้องเรียนของลูกค้า การดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการ การดำเนินการ

ประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ การจัดเตรียมอาหาร และเครื่องดื่มน้ำบริการ ตลอดจนการมีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่ม ต่างเป็นสมรรถนะอาชีพที่บุคลากรในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ไม่ใช่สมรรถนะที่อุตสาหกรรมโรงแรมไทยต้องการจากแรงงานทุกคนในแผนกนี้

สำหรับหลักสูตรมาตรฐานสมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) เพื่อรองรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการอาเซียน เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันที่ผู้ประกอบการโรงแรมสามารถนำมาใช้อบรม และพัฒนาบุคลากรในองค์กรของตนได้จริง ด้วยสองหลักสูตรใหญ่

- **กลุ่มวิชาด้านการปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้**  
ต้องให้น้ำหนักการฝึกอบรมในด้านการสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังหลากหลายเป็นลำดับที่ 1 และด้านการจัดการกับความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรม เป็นลำดับรองต่อมา
- **กลุ่มวิชาด้านการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ**  
ต้องให้น้ำหนักการฝึกอบรมด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นลำดับแรก โดยมีความคิดเห็นร่วมกันว่า ควรพัฒนาทักษะการใช้ภาษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษ ในการสื่อสาร การถ่ายทอดข้อมูล และการจัดการความขัดแย้ง เป็นต้น รองลงมา คือ ด้านการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ

สำหรับแนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศไทยโดยมีส่วนร่วม จำเป็นจะต้องมีแกนนำในการจัดการดูแลควบคุมมาตรฐานวิชาชีพต่างๆ ได้แก่ **สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI)** เนื่องจาก ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ 2554 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพเป็นหน่วยงานหลักที่มีบทบาทสำคัญต่อการสนับสนุนการจัดตั้งองค์กรที่มีหน้าที่ประเมิน

สมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ผ่านการให้การรับรององค์กรและติดตามและประเมินผล องค์กร รวมถึงการให้ประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ และหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ที่ผ่านการประเมินในการประกอบอาชีพในแต่ละระดับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการจัดทำมาตรฐานอาชีพและการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ

ทั้งนี้แนวทางในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพฯ จำเป็นจะต้องจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนามาตรฐานวิชาชีพ โดยเลือกจากกลุ่มนักปฏิบัติจากภาคอุตสาหกรรมโรงแรม กลุ่มนายจ้างผู้ประกอบการโรงแรม สภาอุตสาหกรรมบริการ กลุ่มพนักงานในแต่ละสายงาน เช่น ผู้ประกอบอาหาร พนักงานส่วนหน้า แม่บ้าน ฯ มาทำการวิเคราะห์งานอาชีพที่สอดคล้องกับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ตามมาด้วยกำหนดมาตรฐานวิชาชีพตามลักษณะงานที่วิเคราะห์ออกมาแล้ว การขอการรับรองและเห็นชอบร่างมาตรฐานวิชาชีพการโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) แล้วนำร่างมาตรฐานวิชาชีพการโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน กำหนดเป็นมาตรฐานวิชาชีพการโรงแรมของประเทศ (National Occupational Standards) ตามกระบวนการ 8 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) กระบวนการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกรอบคุณวุฒิวิชาชีพและกรอบคุณวุฒิวิชาชีพอาเซียน
- 2) การจัดทำสมรรถนะอาชีพและมาตรฐานวิชาชีพ (Competency and Standard)
- 3) การจัดทำหลักสูตรฐานสมรรถนะวิชาชีพ (Competency-based Curriculum) ในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน
- 4) การประเมินสมรรถนะโดยมูลนิธิการมาตรฐานโรงแรมไทย และการออกไปรับรอง (Assessment and Certification) มาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน โดยการทำงานร่วมกันระหว่างสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพและกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

- 5) การรับรองหน่วยงานที่ออกไปรับรองคุณวุฒิ (Accreditation) โดยมีสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพเป็นหน่วยงานหลักในการรับรองหน่วยงานที่ออกไปรับรองคุณวุฒิ (Accreditation)
- 6) การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพจะทำหน้าที่ในการตรวจประเมินศูนย์ทดสอบและศูนย์ประเมินสมรรถนะบุคคล รวมถึงผู้ประเมิน (Assessor) และเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) อย่างสม่ำเสมอ โดยผ่านการตรวจประเมินจาก 3 ภาคส่วนที่สำคัญ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านสาขาวิชาชีพการโรงแรม ผู้เชี่ยวชาญจากสำนักงานคณะกรรมการการมาตรฐานแห่งชาติ และผู้เชี่ยวชาญจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
- 7) การสร้างระบบธนาคารหน่วยกิตและเส้นทางคุณวุฒิ (Credit banking and Qualification Pathways) ตามมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน เพื่อให้ได้หน่วยกิตตามที่กำหนดและได้รับคุณวุฒิ ตามเส้นทางกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ กำหนด
- 8) การเทียบเคียงกับกรอบคุณวุฒิอ้างอิงของอาเซียน (ASEAN Referencing) โดยการนำระดับสมรรถนะคุณวุฒิหรือระดับองค์ประกอบของสมรรถนะตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ เทียบเคียงกับกรอบคุณวุฒิอาเซียน เพื่อเทียบเคียงทักษะ ความรู้และความสามารถของแรงงานในกลุ่มอาเซียน

ในการจัดตั้งสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ของประเทศไทยโดยมีส่วนร่วมประเทศไทยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซ้ำซ้อนกัน และมีภาระ อำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและทับซ้อนกัน ดังนั้น แนวทางในการจัดตั้งควรมีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบเหมือนกับโซ่อุปทาน (Supply Chain) เริ่มตั้งแต่ต้นน้ำ อันได้แก่ สถาบันอาชีวศึกษา และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จะต้องทำหน้าที่ผลิตแรงงานตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ และจัดฝึกอบรมสมรรถนะอาชีพตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพต่างๆ ส่วนโซ่อุปทานที่อยู่กลางน้ำ ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐเกี่ยวข้องในระดับต่างๆ ควรทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงระหว่างหน่วยผลิตและหน่วยพัฒนา ให้สามารถขับเคลื่อนไปสู่หน่วยปลายน้ำ อันได้แก่ ภาคอุตสาหกรรมโรงแรม ได้อย่างไหลลื่น ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง จะมีการบริหารจัดการในรูปแบบของคณะกรรมการ ที่ประกอบไปด้วย รองนายกรัฐมนตรี กระทรวงการ

ท่องเที่ยวและกีฬา โดยกรมการท่องเที่ยว กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย กลุ่มสถาบันการศึกษา โดยเลขาธิการการอาชีวศึกษา กลุ่มอาชีพ สมาคมวิชาชีพ และผู้ประกอบการ ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องยังต้องทำหน้าที่ในการรักษามาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพให้มีความคงที่อยู่เสมอ

กรอบคุณวุฒิวิชาชีพด้านการโรงแรมของไทยมีความจำเป็นอย่างยิ่งต้องยึดโยงกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เป็นกรอบคุณวุฒิวิชาชีพด้านการโรงแรมแห่งอาเซียน เป็นปลายทางในการพัฒนาศักยภาพแรงงานให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ดังนั้น มาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรม จึงเป็นตัวกำหนดสมรรถนะและเป็นกลไกหลักที่สำคัญในการพัฒนาแรงงานหรือกำลังคนในอุตสาหกรรมโรงแรมให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของผู้ประกอบการ

## บรรณานุกรม

- กมล สุดประเสริฐ. 2540. การวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ: สำนักงานโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กระทรวงศึกษาธิการ.
- สุภางค์ จันทวานิช, 2547. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2547. รายงานการสังเคราะห์การศึกษาวิจัยเพื่อส่งเสริมการพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2551. โครงการจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (Professional Qualification Institute – PQI).
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. 2555. การศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมด้านการผลิตและพัฒนากำลังคนเพื่อการรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีภายใต้กรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. กรุงเทพฯ: สกศ.
- อรสา รามโกมุท. 2551. การพัฒนามาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมการโรงแรมของประเทศไทยกลุ่มงานอาชีพแม่บ้านโรงแรม. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุสิตบัณฑิตสาขาวิชาบริหารอาชีวะและเทคนิคศึกษบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อรุณ รักธรรม. 2537. มนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. 2547. การพัฒนาสายอาชีพของพนักงาน. กรุงเทพฯ: บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.
- Galunic, D. C. and Rodan, S. 1998. Resource Recombination in the Firm: Knowledge Structures and the Potential for Schumpeterian Innovation. **Strategic Management Journal**. 19 (12):1193-1201.
- Kaplan, R. S. and D.P. Norton. 2004. **Strategy Maps: Converting Intangible Assets into Tangible Outcomes**. Boston: HBS Press.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence rather than Intelligence. **American Psychologist**, 28(1), 1-14.

Singapore Workforce Development Agency. 2014. **Singapore Workforce Skills Qualifications (WSQ) Competency Map**. Retrieved August 1, 2015 from

[http://www.wda.gov.sg/content/dam/wda/pdf/L301/competency-map/Tourism\\_Master\\_CM\\_20140520\\_TD\\_V01Final.pdf](http://www.wda.gov.sg/content/dam/wda/pdf/L301/competency-map/Tourism_Master_CM_20140520_TD_V01Final.pdf).

Singapore Workforce Development Agency. 2015. **What is WSQ?**. Retrieved August 1, 2015 from <http://www.wda.gov.sg/content/wdawebwebsite/L207-AboutWSQ.html>.

Tucker, Jenny and Ollin, Ros. 2004. **The NVQ Assessor and Verifier Handbook**. 3<sup>rd</sup> ed. London :Kogan Page Limited.

Tyler, R. W. 1949. **Basic Principles of Curriculum and Instruction**. Chicago: The University of Chicago Press.