

การขาดแคลนแรงงานและความต้องการแรงงานต่างด้าว กลุ่มประเทศอาเซียนของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

Labor Shortage and Demand for Migrant Workers Employment of Hotel Business in Phuket Province

ผศ.นงเยาว์ ประสมทอง *

Assistant Professor Nongyao Prasomthong*

Abstract

The study examined labour shortage and demand of ASEAN migrant workers employment of hotel business in Phuket. The research instrument was the questionnaire developed by the researcher. Open- and closed-ended items were used to collect data. The target of the study is 146 hotels of Type 3 and 4 in Phuket. Statistical analysis of the data was conducted and the findings of the study are shown as follows.

1. It has been found that most of hospitality businesses are experiencing labour shortage. The problem is prevailing among various hotel departments. The highest level of the shortage was found in the front office as well as food and beverage department, respectively. The leading cause of labour shortage is that applicants were under qualified to fill available positions.

2. The current employment of foreign workers within the hotel industry in Phuket was found in 110 hotels, which accounted for 75.34 percent. The average number of foreign workers was 3.26 per establishment. Additionally, 29 establishments still have the need to hire foreign workers in the future, representing 19.86 percent. In regard to demand for foreign workers from ASEAN countries, the results show that the highest demand was 45.61

Percent of workers from the Philippines, followed by 25 percent of the Burmese workers. However, 58.63 percent of China workers was the highest demand for foreign workers

*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำหลักสูตรการจัดการธุรกิจการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต



among ASEAN plus 4 countries. Basic level of communicational English was shown primarily as the required qualification and followed by the problem-solving skill.

3. The alternative most frequently used to cope with labour shortage was recruitment of more workers with proximate qualification or an increase of overtime allocation.

Keywords: Labour Shortage, Migrant Workers Employment, Hotel Business

บทคัดย่อ

การศึกษาการขาดแคลนแรงงานและความต้องการแรงงานต่างด้าวกลุ่มประเทศอาเซียนของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจใช้เครื่องมือคือแบบสอบถามที่นักวิจัยพัฒนาขึ้นเอง ประกอบด้วยคำถามปลายปิดและปลายเปิด เป้าหมายการศึกษา คือโรงแรมประเภท 3 และประเภท 4 ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 146 แห่ง ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าแจกแจงความถี่ ร้อยละ ได้ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. สถานการณ์การขาดแคลนแรงงานพบว่าสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตมีสถานะขาดแคลนแรงงานทุกแห่ง กระจายไปยังแผนกต่าง ๆ และมากที่สุดคือแผนกต้อนรับส่วนหน้า รองลงมาคือแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม สาเหตุหลักของการขาดแคลนคือผู้มาสมัครงานมีคุณสมบัติไม่ตรงตามที่ต้องการ

2. สถานการณ์การจ้างแรงงานต่างด้าวในปัจจุบันของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต มีจำนวนทั้งสิ้น 110 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 75.34 และมีลูกจ้างแรงงานต่างด้าวคิดเป็นสัดส่วนต่อสถานประกอบการเฉลี่ย 3.26 คนต่อสถานประกอบการ และสถานประกอบการยังมีความต้องการจ้างแรงงานต่างด้าวในอนาคตจำนวน 29 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 19.86 ความต้องการแรงงานต่างด้าวในกลุ่มประเทศอาเซียน พบว่าต้องการแรงงานจากประเทศฟิลิปปินส์มากที่สุด ร้อยละ 45.61 รองลงมาคือเมียนมา ร้อยละ 25 ต้องการแรงงานต่างด้าวในกลุ่มประเทศอาเซียน +4 คือ แรงงานจากประเทศจีน ร้อยละ 58.63 ซึ่งต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญเป็นอันดับแรกคือความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษในขั้นพื้นฐาน รองลงมาคือสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

3. วิธีการปรับตัวต่อสภาพการขาดแคลนแรงงานที่นิยมมากที่สุดคือ บรรจุคนที่มีความรู้ที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับที่ประกาศรับสมัครไว้ รองลงมาใช้วิธีการเพิ่มจำนวนชั่วโมงการทำงานล่วงเวลา (over time) ให้แก่พนักงานเดิม

คำสำคัญ : ขาดแคลนแรงงาน, แรงงานต่างด้าว, ธุรกิจโรงแรม



บทนำ

ประเทศไทยถือได้ว่ามีกำลังแรงงานสูงถึง 38.9 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 57.4 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ในปี พ.ศ. 2554 แต่ในทางกลับกันพบว่าประเทศไทยกำลังประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงาน โดยเฉพาะแรงงานในกลุ่มสายวิชาชีพมากที่สุด ซึ่งเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุ อาทิเช่น โครงสร้างประชากร ความไม่สอดคล้องของระบบการศึกษาและระบบค่าจ้างกับความต้องการแรงงาน การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในตลาดแรงงาน ต้นทุนการเคลื่อนย้ายการทำงานจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง และการเลือกประเภทงานที่ต้องการทำ เป็นต้น (เสาวณี จันทะพงษ์และ กรวิทย์ ต้นศรี.การสำรวจสถานการณ์จ้างงานของธนาคารแห่งประเทศไทย ,2554) นอกจากนี้ยังพบอีกว่าในด้านสถานการณ์ความต้องการแรงงานของผู้ประกอบการยังสอดคล้องกับสถานการณ์การขาดแคลนแรงงานของผู้ประกอบการ แต่สถานการณ์ขาดแคลนแรงงานมีระดับปัญหาที่รุนแรงกว่า ผลการสำรวจพบว่าเกือบร้อยละ 40 ของผู้ประกอบการ ประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานโดยไม่สามารถหาแรงงานในตำแหน่งที่ต้องการได้ภายในระยะเวลาตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป โดยพบว่า ผู้ประกอบการขาดแคลนแรงงานไร้ฝีมือถึงร้อยละ 80.6 รองลงมาคือแรงงานกึ่งมีทักษะ ร้อยละ 15.4 และแรงงานฝีมือ ร้อยละ 4.0 ของจำนวนแรงงานที่ขาดแคลนทั้งหมด

ปัญหาการขาดแคลนแรงงานสัมพันธ์กับความต้องการแรงงานของภาคธุรกิจซึ่งเป็นปัญหาทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จากปัญหาขาดแคลนแรงงานดังกล่าวจึงเป็นส่วนหนึ่งให้เกิดการนำเข้าแรงงานต่างด้าวเพื่อทดแทน การเคลื่อนย้ายแรงงานเป็นทางออกระยะสั้นในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น ประกอบกับแรงงานจากประเทศที่มีรายได้ต่ำกว่ามักจะนิยมไปทำงานหรือตั้งรกรากในประเทศที่มีรายได้สูงกว่า ประเทศไทยจึงเป็นประเทศปลายทางหลักของประเทศเพื่อนบ้านในการเคลื่อนย้ายมาทำงาน จาก ประเทศพม่า ลาว และกัมพูชา โดยเฉพาะแรงงานจากประเทศพม่าซึ่งถือว่าเป็นแรงงานหลักในทุกภาคส่วนธุรกิจ

สำหรับจังหวัดภูเก็ตนั้นเป็นเมืองจุดหมายปลายทางในการเดินทางท่องเที่ยวระดับโลก (World Class Destination) ที่นักท่องเที่ยวทั่วโลกให้ความสนใจที่จะเดินทางเข้ามาประกอบกับ จังหวัดภูเก็ตเองมีองค์ประกอบหลักทางการท่องเที่ยวที่ครบทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดใจ (Attraction) มีความพร้อมทางด้านที่พักที่หลากหลาย (Accommodation) สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว (Amenity) การเข้าถึงทั้งทางด้านข้อมูลทางการท่องเที่ยวและการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) ที่มีสายการบินต้นทุนต่ำ และสายการบินแบบเช่าเหมาลำที่บินตรงถึงจังหวัดภูเก็ต ตลอดจนมีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่หลากหลายได้ (Activity) จึงส่งผลให้ธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการเติบโตและถือเป็นธุรกิจหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในภูเก็ต ขณะเดียวกันธุรกิจอื่น ก็เติบโตต่อเนื่องเพื่อรองรับกับธุรกิจท่องเที่ยวและบริการและการแข่งขัน

คนจึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ในปี พ.ศ. 2557 มีนายจ้างในจังหวัดภูเก็ตยื่นความจำนงต้องการแรงงาน 10,678 ราย รวมแรงงานที่ต้องการ 185,661 ราย (สำนักงานจัดหางานจังหวัดภูเก็ต) อย่างไรก็ตามในสภาวะที่ขาดแคลนแรงงาน ธุรกิจก็ยังคงต้องดำเนินต่อไป



ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องรับแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานในตำแหน่งที่เคยรับแต่คนไทยมากขึ้น ในมุมมองของผู้ประกอบการย่อมคำนึงถึงกำไร ขาดทุน และประสิทธิภาพการทำงาน จึงเกิดการเปรียบเทียบระหว่างแรงงานไทยและแรงงานต่างด้าวในกลุ่มอาเซียนขึ้น ทุกวันนี้โรงแรมและร้านอาหารในจังหวัดภูเก็ต เราสามารถพบเห็นแรงงานฟิลิปปินส์ อินโดนีเซียและแรงงานพม่ามากขึ้น เพราะแรงงานเหล่านั้นมีข้อได้เปรียบทางด้านภาษาและความอดทน

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ต้องการชี้ให้เห็นถึงสถานการณ์การจ้างแรงงานต่างด้าวในปัจจุบันและความต้องการจ้างแรงงานต่างด้าวโดยเฉพาะในกลุ่มอาเซียน 9 ประเทศของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ตลอดจนวิธีการปรับตัวต่อสถานการณ์การขาดแคลนแรงงานของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตว่ามีวิธีการใดบ้าง อีกทั้งผลการวิจัยที่ได้จะทำให้ทราบแนวโน้มความต้องการแรงงานต่างด้าวในอนาคต ที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานในอนาคตของนักศึกษาบัณฑิต และลูกหลานของคนในจังหวัดภูเก็ต ขณะเดียวกันผลการวิจัยอาจจะมีประโยชน์ต่อสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ในการนำไปประกอบการตัดสินใจในการเปิดหลักสูตรการเรียนการสอน การอบรมต่าง ๆ เพื่อเป็นการเสริมความรู้ในการแข่งขันให้แก่คุณภาพแรงงานไทยต่อไป

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์การขาดแคลนแรงงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาความต้องการในการจ้างแรงงานต่างด้าวกลุ่มประเทศอาเซียนของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาวิธีการปรับตัวต่อสถานการณ์ขาดแคลนแรงงานของธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

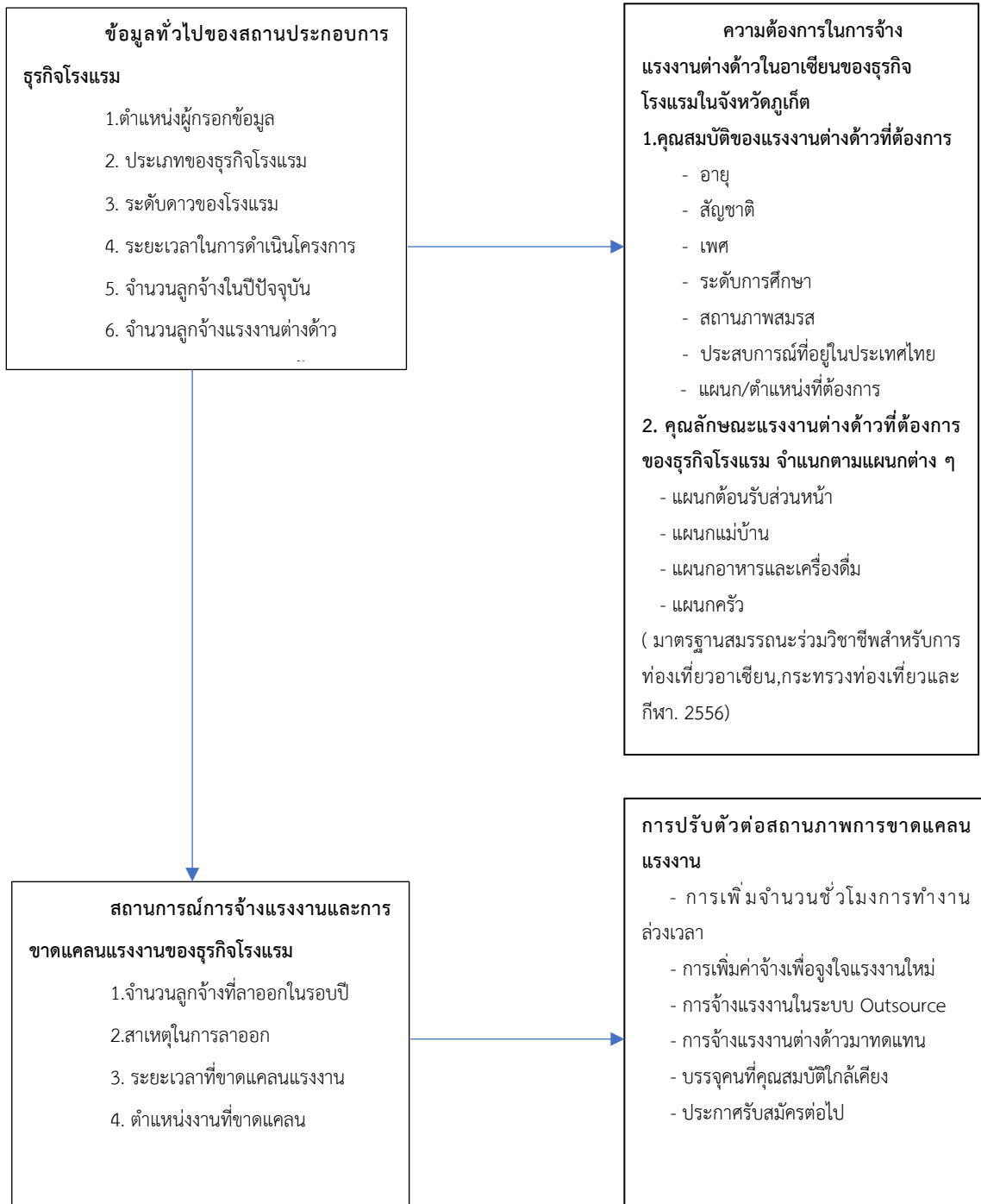
ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งสำรวจสถานการณ์การขาดแคลนแรงงานและความต้องการในการจ้างแรงงานต่างด้าวกลุ่มประเทศอาเซียนของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม ประเภท 3 และประเภท 4 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต รวมจำนวนทั้งสิ้น 146 แห่ง



กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาการขาดแคลนแรงงานและความต้องการแรงงานต่างด้าวกลุ่มประเทศอาเซียนของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยมีกรอบแนวคิดดังนี้



นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย

แรงงานต่างด้าวกลุ่มประเทศอาเซียน หมายถึง แรงงานต่างด้าวหรือแรงงานข้ามชาติที่เข้าเมืองถูกกฎหมาย ตาม พรบ.ทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551 ที่มีสัญชาติตามกลุ่มประเทศอาเซียน 9 ประเทศ (ไม่นับรวมประเทศไทย)

ธุรกิจโรงแรม หมายถึง สถานประกอบการโรงแรมที่จดทะเบียนตาม พรบ.ธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2547 ประเภท 3 และประเภท 4 หรือเทียบเท่ากับระดับมาตรฐาน 3 – 4 ดาว โดยมุ่งเน้นศึกษาไปยัง 4 แผนกหลัก ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้านและแผนกครัว

การทบทวนวรรณกรรม

1. สาระสำคัญของพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551 เป็นหนึ่งในพระราชบัญญัติ ที่ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาให้กฎหมายมีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551 โดยได้ยกเลิก พ.ร.บ.การทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2521 และ พ.ร.บ. การทำงานของคนต่างด้าว (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2544 โดยมีสาระสำคัญของกฎหมายการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551 แบ่งออกเป็น 6 หมวด และบทเฉพาะกาล รวม 60 มาตรา

สาระสำคัญของ พ.ร.บ.การทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551 มีการปรับเปลี่ยนไปจากกฎหมายฉบับเดิมหลายประการ ได้แก่ กำหนดให้มีกองทุนเพื่อการส่งคนต่างด้าวกลับออกไปนอกราชอาณาจักร มีคณะกรรมการพิจารณาการทำงานของคนต่างด้าว และคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์การทำงานของคนต่างด้าว กำหนดค่าธรรมเนียมในการจ้าง (levy) รวมทั้งการกำกับดูแลและบทกำหนดโทษ ในส่วนการทำงานของ คนต่างด้าวนั้นมีการปรับเปลี่ยนให้กำหนดงานที่คนต่างด้าวอาจทำได้ จากเดิมที่กำหนดงานที่คนต่างด้าวยุติห้ามทำ โดยต้องเป็นไปตามหลัก 3 ประการ คือ (1) คำนึงถึงความมั่นคงของชาติ (2) โอกาสในการประกอบอาชีพของ คนไทย และ (3) ความต้องการของแรงงานต่างด้าวที่จำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งจะต้องออกกฎกระทรวง กำหนดงานที่คนต่างด้าวอาจทำได้ภายใน 2 ปี นอกจากนี้ยังกำหนดให้ผู้ที่เกิดในราชอาณาจักรแต่ไม่ได้รับ สัญชาติไทยตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติสามารถขอรับใบอนุญาตทำงานได้ อนุญาตให้แรงงานต่างด้าวในพื้นที่ ชายแดนทำงานบางประเภทหรือลักษณะงานได้ ในช่วงระยะเวลาหรือตามฤดูกาลที่กำหนดได้ เป็นต้น

มาตราที่เกี่ยวข้องกับการจ้างแรงงานต่างชาติ ใน พ.ร.บ. การทำงานคนต่างด้าว พ.ศ. 2551 แบ่งได้ 4 มาตรา ได้แก่ มาตรา 9 มาตรา 12 มาตรา 13 และ ทำให้จำแนกคนต่างด้าวในประเทศไทย ตามประเภทต่าง ๆ ดังนี้ (กฤตยา อาชวนิจกุล, 2551 และ สำนักงานบริหารแรงงานต่างด้าว,กรมการจัดหางาน)

1) คนต่างด้าวมาตรา 9 ดังระบุในมาตรานี้ว่า คือ “คนต่างด้าวซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองเพื่อทำงาน” หมายรวมถึง แรงงานต่างชาติ 4 กลุ่ม คือ

(1) คนต่างชาติที่มีสิทธิอาศัยอยู่ถาวรในประเทศไทย ถือเป็นสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว ก่อนการ บังคับใช้กฎหมายการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2521 จะได้รับอนุญาตให้ทำงานได้ตลอดชีพ เพราะหลัง กฎหมายนี้บังคับใช้ก็ได้ทำการยกเลิกใบอนุญาตตลอดชีพ สำหรับคนต่างชาติที่ได้รับสิทธิอาศัยอยู่ถาวรใน



ประเทศไทย หลังการบังคับใช้กฎหมายการทำงานของคนต่างด้าว ตามกฎหมายใหม่นี้ สามารถขอใบอนุญาตทำงานได้ครั้งละไม่เกิน 2 ปี

(2) คนต่างชาติที่เข้าทำงานโดยได้รับใบอนุญาตชั่วคราว เดิมคือจะได้รับใบอนุญาตนานเท่าที่ระยะเวลาของการได้รับอนุญาตให้อยู่ในประเทศตามการตรวจลงตรา (VISA) กฎหมายใหม่จะปรับเป็นระยะเวลาครั้งละไม่เกิน 2 ปี

(3) แรงงานระดับล่างที่นำเข้ามาจากประเทศกัมพูชาและลาวตามบันทึกข้อตกลงระหว่างประเทศ (MOU) จะได้รับใบอนุญาตทำงานครั้งละไม่เกิน 2 ปี และต่อใบอนุญาตหนึ่งครั้ง รวมแล้วไม่เกิน 4 ปี

(4) แรงงานจากประเทศกัมพูชาและลาวที่เคยเข้าเมืองผิดกฎหมาย แต่ได้พิสูจน์สัญชาติจากประเทศต้นทาง และถือเอกสารเดินทางที่มีการตรวจลงตรา (VISA) ตามนโยบายจัดการแรงงานข้ามชาติเข้าเมืองผิดกฎหมายตั้งแต่ พ.ศ. 2547 เงื่อนไขการได้รับอนุญาตทำงานจะเหมือนกลุ่ม (3) ข้างต้น ทั้งนี้ได้แบ่งตามสถิติข้อมูลของแรงงานต่างด้าวตามมาตรา 9 ออกเป็น 2 ประเภท

1.1) คนต่างด้าวมาตรา 9 ประเภททั่วไป ได้แก่ นักลงทุน ช่างฝีมือ ผู้ชำนาญการ

ช่างเทคนิค ฯลฯ ที่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง

1.2) คนต่างด้าวมาตรา 9 ประเภทตลอดชีพ ได้แก่ คนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรและทำงานตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 322 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515

2) คนต่างด้าวมาตรา 12 ประเภทส่งเสริมการลงทุน หมายถึงกลุ่มแรงงานต่างชาติที่เข้างานตามกฎหมายส่งเสริมการลงทุน พ.ศ. 2520 กฎหมายการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 หรือกฎหมายอื่น ๆ ซึ่งทั้งหมดคือแรงงานมีฝีมือและจะได้รับการปฏิบัติเป็นพิเศษ

3) คนต่างด้าวมาตรา 13 ประเภทชนกลุ่มน้อย หมายถึงการอนุญาตให้คนต่างชาติ หรือคนที่ไม่ใช่สัญชาติไทยทำงานตามประเภทที่คณะรัฐมนตรีกำหนด โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษาตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ หมายถึงรวมถึงกลุ่มต่อไปนี้ คือ

(1) กลุ่มคนต่างชาติที่ร่อนเร่ตามกฎหมายว่าด้วยการร่อนเร่และได้รับการผ่อนผันให้ไปประกอบอาชีพ ณ ที่แห่งใด แทนการร่อนเร่

(2) กลุ่มคนต่างชาติที่เข้าเมืองโดยไม่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง แต่ได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อรอการส่งกลับออกไปนอกราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยคนเมือง ซึ่งหมายถึงกลุ่มแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้าน 3 ประเทศ คือ พม่า กัมพูชา และลาว

(3) ชนกลุ่มน้อยที่รอลงรายการสัญชาติไทย หรือรอพิสูจน์สัญชาติไทย

4) คนต่างด้าว 3 สัญชาติ (เมียนมา ลาว กัมพูชา) เป็นแรงงานที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยในตำแหน่งกรรมกร หรือ คนรับใช้ในบ้าน ตามบันทึกความเข้าใจว่าด้วยการจ้างแรงงานระหว่างประเทศไทยกับประเทศเมียนมา ลาว กัมพูชา เพื่อทดแทนแรงงานไทยที่ขาดแคลน รวมถึงแรงงานที่ลักลอบเข้าเมืองและทำงานโดยผิดกฎหมาย



2. อาชีพที่อนุญาตให้แรงงานต่างชาติทำได้

แนวคิดหลักในการอนุญาตให้แรงงานต่างชาติไร้ฝีมือทำงานได้ก็ยังคงยึดหลักการสำคัญที่กำหนดไว้ใน มาตรา 7 ของ พ.ร.บ. การทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551 ที่อนุญาตให้แรงงานต่างชาติทำได้ 2 อาชีพ คือ กรรมกรและคนรับใช้ในบ้าน โดยนิยามว่า เป็นงานที่ไม่ได้ใช้ความรู้ ใช้กำลังกาย

(1) ภาคการเกษตร เลี้ยงสัตว์และประมง ได้แก่ คนงานสวนยาง คนงานกรีดยาง คนงานประจำฟาร์ม ปศุสัตว์ ผู้โค่นต้นไม้ คนตัดไม้ แรงงานประมง ผู้เก็บเกี่ยวผลไม้หรือพืชไร่ คนงานในฟาร์มทั่วไป

(2) ภาคการก่อสร้าง มีทั้งทำงานใช้กำลังกายและงานกึ่งฝีมือ ได้แก่ ช่างรื้อถอน (สิ่งก่อสร้าง) แรงงาน ก่อสร้างอาคารสิ่งก่อสร้าง แรงงานรื้อถอนอาคารสิ่งปลูกสร้าง ผู้หล่อซีเมนต์คอนกรีตด้วยมือ ช่างยกตั้งนั่งร้าน ช่างฉาบปูน ช่างก่ออิฐ (ก่อสร้าง) เป็นต้น

(3) ภาคการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม เป็นภาคการจ้างงานใหญ่ ครอบคลุมโรงงานและ อุตสาหกรรมการผลิตที่หลากหลาย ได้แก่ แรงงานบรรจุ ผู้ล้างและผึ่งยางแผ่นดิบ ผู้ทำยางแผ่นผึ่งแห้ง ช่างตัด ไม้ ช่างเย็บด้วยมือและจักรทั่วไป ผู้ฆ่าสัตว์ในโรงฆ่าสัตว์ ผู้ทำเส้นขนมจีน ช่างตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูป ผู้แปรรูป สัตว์น้ำเบื้องต้น

(4) ภาคการค้าปลีกและค้าส่ง ซึ่งกระจายตัวทั่วไปทุกภูมิภาค และเป็นภาคการจ้างงานที่ยังมีข้อ ถกเถียงในเรื่องความจำเป็นต้องใช้แรงงานข้ามชาติ และความอ่อนไหวในประเด็นความปลอดภัยของชุมชน โดยเฉพาะพนักงานขายของหน้าร้านที่ต้องรับเงินและมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น ผู้ทำงานให้บริการตามห้าง ถอนอื่น ๆ ผู้จำหน่ายสินค้าตามห้างถนนวน ยกเว้นอาหาร พนักงานประจำสถานีบริการน้ำมัน พนักงานขายใน สถานประกอบการค้าส่ง และค้าปลีก

(5) ภาคการให้บริการ ทั้งการดูแลบ้านเรือนและสถานที่ต่าง ๆ การบริการอาหารและเครื่องดื่มต่าง ๆ การดูแลเด็กและผู้สูงอายุเบื้องต้น การให้บริการส่วนบุคคล เช่นผู้ช่วยงานบ้าน พนักงานทำความสะอาดภาชนะ เครื่องครัว ผู้ซักล้างเสื้อผ้าด้วยมือ พนักงานซักรีด พนักงานทำความสะอาดอาคาร ผู้ทำความสะอาด ยานพาหนะด้วยมือ คนรับใช้ พนักงานเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม แม่บ้านทั่วไป แม่บ้านส่วนบุคคล

(6) ภาคกิจการขนส่ง ทั้งทางน้ำและทางบก อาชีพที่อาจจะกำหนดให้แรงงานต่างชาติ ทำงานในภาค กิจการขนส่ง ได้แก่ ผู้ขนถ่ายสินค้าสินค้าประจายานพาหนะ ผู้ขนถ่ายสินค้าทางเรือ ผู้ปฏิบัติงานขนส่งสินค้าอื่น ๆ เช่น แยกหามเนื้อ ปลา ผลไม้ และผลิตภัณฑ์อาหารอื่น ๆ ในตลาดขายส่ง คนเข็นของ คนถีบสามล้อ

(7) รวมทั้งภาคครัวเรือนและบริการชุมชน อาชีพบางส่วนอาจซ้ำกับภาคการจ้างงานอื่น ๆ เช่น ผู้ช่วย งานบ้าน และผู้ทำความสะอาดบ้าน ผู้ซักล้างเสื้อผ้าด้วยมือ หรือพนักงานซักรีด นอกจากนี้ได้แก่ พนักงานทำ ความสะอาด อาคาร คนงาน (เก็บขยะ) ผู้เก็บขยะ คนงานท่อระบายน้ำ พนักงานคัดแยกขวด ผู้ช่วยพยาบาล อื่น ๆ ผู้ผุดุจกรรมอื่น ๆ เป็นต้น (กฤตยา อาชวนิจกุลและคณะ,2551)

3. สถานการณ์แรงงานในประเทศไทย

1. **ภาวะการณ์มีงานทำของคนไทย** สถานการณ์ตลาดแรงงานปี พ.ศ. 2561 สสำรวจโดย กรมการจัดหางานพบว่าภาพรวมของผู้มีงานทำในปี พ.ศ. 2561 จำนวน 37.86 ล้านคน และมีผู้ว่างงานจำนวน 4.3 แสนคน



2. ความต้องการแรงงานของสถานประกอบการ ปี พ.ศ. 2561 ต้องการแรงงานส่วนใหญ่อยู่ในภาคกลาง โดยภาคการผลิตต้องการแรงงานมากที่สุด ต้องการผู้จบการศึกษาระดับ ปวช. ปวส. หรือเทียบเท่าอนุปริญญามากที่สุด ในส่วนของภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โรงแรม รีสอร์ทและห้องชุด ต้องการผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ปวช. ปวส. หรือเทียบเท่าอนุปริญญามากที่สุด เช่นเดียวกัน

3. การเคลื่อนย้ายแรงงานไทยและแรงงานอาเซียน คนไทยเดินทางไปทำงานในกลุ่มอาเซียนในปี พ.ศ. 2561 ร้อยละ 15.89 ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศทั้งหมด คนไทยเดินทางไปทำงานที่ประเทศมาเลเซียมากที่สุด รองลงมาคือประเทศสิงคโปร์และอินโดนีเซีย โดยภาพรวมคนไทยไปทำงานต่างประเทศลดลง เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจโลกชะลอตัว

4. การทำงานของคนต่างด้าวในประเทศไทย แรงงานต่างด้าวที่ทำงานอยู่ในประเทศไทยปี พ.ศ. 2561 มีจำนวน 3,315,904 คน มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปีก่อน โดยจำแนกเป็นแรงงานต่างด้าวในทวีปเอเชีย 3,211,668 คน คิดเป็นร้อยละ 96.54 ของแรงงานต่างด้าวทั้งหมด รองลงมาคือแรงงานต่างด้าวจากทวีปยุโรป จำนวน 27,824 คน คิดเป็นร้อยละ 0.84 และมีแรงงานจากทวีปอื่น ๆ ได้แก่ ทวีปอเมริกาเหนือ ทวีปออสเตรเลีย และทวีปอเมริกาใต้ โดยแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานมากที่สุดในภาคกลาง รองลงมาคือภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามลำดับ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤตยา อาชวนิจกุลและคณะ (2552) ได้ทำรายงานการวิจัยการจ้างแรงงานข้ามชาติตาม พรบ.ของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551 กับการจัดทำบัญชีรายชื่ออาชีพสำหรับคนต่างชาติ ได้กล่าวถึงสถานการณ์แรงงานไทยในส่วนของภาคอุตสาหกรรมบริการ ว่ากลุ่มงานโรงแรมและภัตตาคารมีการขยายตัวสูงขึ้น แรงงานในประเทศจำนวนมากไหลไปยังภาคการจ้างงานที่มีสภาพการทำงานดีกว่า ใช้ทักษะความรู้ที่สูงขึ้น ได้รับค่าตอบแทนสูงกว่า มีสวัสดิการและผลประโยชน์อื่น ๆ ดีกว่า เนื่องจากเป็นงานสบายและใช้แรงงานน้อยกว่า จากภาวะการขาดแคลนแรงงานและเกิดการแย่งชิงแรงงานโดยเฉพาะในภาคอุตสาหกรรมบริการ

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), (2553) ได้จัดทำบทวิเคราะห์ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ปี พ.ศ. 2553 พบว่าสภาพการแข่งขันและแรงผลักดันที่มีต่อการแข่งขันและ อำนาจต่อรองของผู้ผลิต (supplier) ในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท แรงงานและวัตถุดิบด้านอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) พบว่าจะมีการใช้ปัจจัยแรงงานในสัดส่วนที่สูงกว่าปัจจัยอื่น โดยเปรียบเทียบการขยายตัวของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ผ่านมา อีกทั้งยังขาดการเตรียมพร้อมด้านแรงงาน ส่งผลให้เกิดภาวะการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพและประสบการณ์ สถานประกอบการที่มีความต้องการแรงงานที่สูงจะสร้างอำนาจการต่อรองกับกลุ่มที่มีความต้องการน้อยกว่า และยังพบอีกว่าอัตราการเปลี่ยนแปลงงานของแรงงานในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ผ่านมาอยู่ในอัตราสูง เกิดการซื้อตัวบุคลากรที่มีคุณภาพและประสบการณ์ขึ้นแต่ยังไม่เพียงพอ สถานประกอบการจึง



ต้องยอมใช้แรงงานที่ไม่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการ เพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและส่งผลกระทบต่อคุณภาพงานบริการอย่างเห็นได้ชัด

พิมพ์ใจ ญาณวรพงศ์ (2553) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจ้างแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจ้างแรงงานต่างด้าวได้แก่ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของแรงงานต่างด้าว ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านกฎหมายและนโยบายตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลางได้ให้ความสำคัญกับการจ้างแรงงานต่างด้าว โดยการจ้างแรงงานต่างด้าวด้วยค่าแรงงานที่ต่ำกว่าค่าแรงขั้นต่ำเพื่อใช้ทดแทนการจ้างแรงงานไทย ทั้งนี้การจ้างแรงงานต่างด้าวมียอดคือ มีความยืดหยุ่นมากกว่าแรงงานไทย ภาระผูกพันต่อการจ้างงานน้อยกว่าการจ้างแรงงานไทย อีกทั้งยังมีคุณลักษณะของแรงงานที่ดีคือ ไม่เลื่องงาน สามารถทำงานที่แรงไทยไม่ทำ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นงานที่ไม่ต้องใช้ทักษะในการทำงานมากนัก

ณัฐวรรณ์ นาระศ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจ้างแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่าสถานประกอบการโรงแรมมีความต้องการจ้างแรงงานต่างด้าวในแผนแม่บ้านเป็นอันดับแรก รองลงมาคือแผนกอาหารและเครื่องดื่มและลำดับสุดท้ายคือแผนกต้อนรับ ทั้งนี้ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการจ้างแรงงานต่างด้าวคือปัจจัยด้านแรงงานและปัจจัยด้านกฎหมาย โดยปัจจัยด้านกฎหมายมีผลต่อความต้องการจ้างแรงงานต่างด้าวมากที่สุด รองมาคือปัจจัยด้านแรงงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมประเภท 3 และประเภท 4 ที่ได้จดทะเบียน ตาม พรบ.ธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2547 (แนบท้ายกฎกระทรวงว่าด้วย การกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551) ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 146 แห่ง (ส่วนรักษาความสงบเรียบร้อย 3.กรมการปกครอง,2557) โดยแบ่งเป็นสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมประเภท 3 จำนวน 94 แห่ง และสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมประเภท 4 จำนวน 52 แห่ง

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามที่ได้ทำการตรวจสอบความสอดคล้อง (IOC) ของประเด็นแบบสอบถาม โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม ตอนที่ 2 สถานการณ์การจ้างแรงงานและการขาดแคลนแรงงานธุรกิจโรงแรม ตอนที่ 3 คุณสมบัตินักแรงงานต่างด้าวที่สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องการ ตอนที่ 4 คุณลักษณะแรงงานต่างด้าวที่สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องการและ ตอนที่ 5 การปรับตัวต่อสภาพการขาดแคลนแรงงานของธุรกิจโรงแรม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าความถี่ร้อยละ และค่าเฉลี่ย



สรุปผลการวิจัย

ผลการสำรวจด้วยแบบสอบถามไปยังสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม ประเภท 3 และประเภท 4 ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 146 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้บริหารระดับกลางในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และผู้จัดการฝ่ายบุคคลร้อยละ 56.8 และผู้บริหารระดับต้นในตำแหน่งรองผู้จัดการแผนกร้อยละ 29.5

ประเภทของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมที่ได้ทำการสำรวจ จากจำนวนทั้งหมด 146 แห่ง แบ่งออกเป็น โรงแรมประเภท 3 หรือเทียบเท่ามาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ดาว มีจำนวน 94 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 64.38 และโรงแรมประเภท 4 หรือเทียบเท่ามาตรฐานโรงแรมระดับ 4 ดาว มีจำนวน 52 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 35.62 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมด

1. สถานการณ์การขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

ผลการสำรวจ ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 พบว่า สถานประกอบการโรงแรมจำนวน 146 แห่ง มีลูกจ้างจำนวนทั้งสิ้น 5,948 คน แบ่งเป็นเพศชาย 2,828 คน เพศหญิง 3,120 คน ทั้งนี้ในระหว่างปี 2558 มีจำนวนลูกจ้างลาออกระหว่างปี จำนวนทั้งสิ้น 1,859 คน เป็นการแจ้งความจำนงในการลาออกเอง เนื่องจากการลาออกที่ถูกต้องตามระเบียบ เพื่อให้ไม่กระทบต่อประวัติการทำงานและการสมัครงานครั้งต่อไป เมื่อสอบถามถึงสถานการณ์การขาดแคลนแรงงาน สรุปได้ดังนี้

1.1 สถานการณ์การขาดแคลนแรงงาน ตำแหน่งงานขาดแคลนของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม ในระยะเวลา 3 เดือน นับจากวันประกาศรับสมัครแล้วยังไม่ได้คนมาบรรจุในตำแหน่งงาน พบว่าสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม จำนวน 146 แห่งในจังหวัดภูเก็ต มีภาวะขาดแคลนแรงงานทุกแห่ง โดยกระจายไปยังตำแหน่งต่าง ๆ ทุกแผนก จำนวน 439 ตำแหน่ง เมื่อพิจารณาถึงจำนวนตำแหน่งงานที่ขาดแคลนมากที่สุดในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริการในห้องอาหาร (เสิร์ฟ) มีมากที่สุดถึง 80 ตำแหน่ง รองลงมาได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า 79 ตำแหน่ง และ ตำแหน่งแม่บ้านทำความสะอาดห้องพัก จำนวน 76 ตำแหน่ง ในขณะที่แผนกครัวมีจำนวนสถานประกอบการขาดแคลนเช่นกัน 44 ตำแหน่ง ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นแผนกโดยภาพรวม แผนกที่สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมขาดแคลนกันเป็นจำนวนมากได้แก่ แผนกต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 125 ตำแหน่ง รองลงมาคือแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 94 ตำแหน่ง และ แผนกแม่บ้านและห้องพัก จำนวน 76 ตำแหน่งงาน และแผนกครัว 44 ตำแหน่งงาน

1.2 สาเหตุของการขาดแคลนแรงงานในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม จากการสำรวจพบว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้ขาดแคลนแรงงานหลังจากประกาศรับสมัครไปแล้ว 3 เดือนแต่ยังไม่ได้คนมาบรรจุในตำแหน่งงาน ด้วยสาเหตุหลัก ได้แก่ อันดับ 1 คือคุณสมบัติของผู้ที่มาสมัครไม่ตรงตามที่ต้องการ อันดับ 2 คือระบบค่าตอบแทนไม่สอดคล้องกับภาระงานและตำแหน่งงานที่ประกาศไว้ และอันดับ 3 สวัสดิการของโรงแรมไม่เพียงพอ

2. สถานการณ์การจ้างแรงงานต่างด้าวของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต (สำรวจ ณ เดือน ธันวาคม 2558) สามารถจำแนกได้ดังนี้



(1) สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมที่มีลูกจ้างแรงงานต่างด้าว จำนวน 110 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 75.34

(2) สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมที่ไม่มีการจ้างแรงงานต่างด้าวในปัจจุบันแต่มีแผนการจ้างงานในอนาคต จำนวน 29 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 19.86

(3) สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมที่ไม่มีนโยบายการจ้างแรงงานต่างด้าว จำนวน 7 แห่งคิดเป็นร้อยละ 4.80

สำหรับสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมที่มีลูกจ้างแรงงานต่างด้าวในปัจจุบัน จำนวน 110 แห่ง มีจำนวนลูกจ้างต่างด้าวรวมทั้งหมด 359 คน คิดเป็นสัดส่วนจำนวนลูกจ้างต่อสถานประกอบการเฉลี่ย 3.26 คน ต่อสถานประกอบการ จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 75.20 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 24.80

สามารถแบ่งแรงงานต่างด้าวออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

2.1 แรงงานต่างด้าวกลุ่มสัญชาติประเทศอาเซียน มีจำนวนมากที่สุดถึง 312 คน จากจำนวนทั้งหมด 359 คน โดยมีแรงงานจากประเทศเมียนมามากเป็นอันดับหนึ่ง 200 คน รองลงมาคือแรงงานจากประเทศฟิลิปปินส์ 94 คน และประเทศอินโดนีเซีย 13 คน

2.2 แรงงานต่างด้าวกลุ่มสัญชาติประเทศอาเซียน + 4 (เกาหลี จีน ญี่ปุ่น และ อินเดีย) มีจำนวน 17 คน โดยมาจากสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนจีนมากที่สุด 12 คน รองลงมา คือจากสาธารณรัฐเกาหลี 4 คน และ จากประเทศอินเดีย 1 คน

2.3 แรงงานต่างด้าวจากภูมิภาคอื่น ได้แก่ รัสเซีย ฝรั่งเศส ออสเตรเลีย อเมริกา อังการี ใต้หวัน ทั้งนี้พบว่า มีแรงงานจากประเทศฝรั่งเศสมากที่สุด 16 คน รองลงมาคือออสเตรเลีย จำนวน 6 คน และ รัสเซีย 5 คน และประเทศอื่น ๆ ดังที่กล่าวมาอย่างละ 1 คน

3. ความต้องการแรงงานต่างด้าวของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต ได้สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

3.1 คุณลักษณะแรงงานต่างด้าวที่สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องการ พบว่า ช่วงอายุแรงงานต่างด้าวที่ต้องการคืออายุระหว่าง 20 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 79.85 ทั้งนี้ไม่มีเงื่อนไขด้านเพศของแรงงาน ชายหรือหญิงก็ได้ คิดเป็นร้อยละ 95 นอกจากนี้พบว่าระดับการศึกษาที่ต้องการ คือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.20 รองลงมาคือระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 22.30 ในขณะที่ไม่มีเงื่อนไขด้านสถานภาพของแรงงานต่างด้าว คิดเป็นร้อยละ 63.30 นอกจากนี้สถานประกอบการธุรกิจโรงแรม เห็นว่า ประสิทธิภาพการทำงานในประเทศไทยของแรงงานต่างด้าว ไม่มีความจำเป็นต่อการทำงานถึงร้อยละ 50.40 แต่อีกร้อยละ 49.60 คิดว่ามีความจำเป็นต่อการทำงานในธุรกิจโรงแรม

3.2 ความต้องการแรงงานต่างด้าวกลุ่มประเทศอาเซียนและประเทศอื่น ความต้องการแรงงานต่างด้าวในกลุ่มประเทศอาเซียน พบว่า สถานประกอบการธุรกิจโรงแรม ต้องการแรงงานสัญชาติฟิลิปปินส์มากถึง ร้อยละ 45.61 รองลงมาคือแรงงานสัญชาติเมียนมาที่ร้อยละ 25 อันดับสามคือแรงงานสัญชาติอินโดนีเซียที่ร้อยละ 7.65 ในขณะที่เดียวกันก็มีความต้องการแรงงานต่างด้าวในกลุ่มประเทศอาเซียน + 4 (จีน อินเดีย เกาหลี ญี่ปุ่น) ที่สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องการแรงงานมากที่สุดคือแรงงานสัญชาติจีนที่ร้อยละ 58.63



รองลงมาคือแรงงานสัญชาติอินเดียร้อยละ 34.48 และแรงงานสัญชาติเกาหลีคิดเป็นร้อยละ 6.89 นอกจากนี้ยังมีความต้องการแรงงานจากภูมิภาคอื่น ได้แก่ แรงงานสัญชาติรัสเซียคิดเป็นร้อยละ 78.87

3.3 ความต้องการแรงงานต่างด้าวพิจารณาตามแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม ได้ผลสรุปดังนี้

แผนกบริการส่วนหน้า สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องการแรงงานสัญชาติฟิลิปปินส์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.50 รองลงมาคือ แรงงานสัญชาติจีน คิดเป็นร้อยละ 7.90 และไม่ระบุสัญชาติ ขอให้มีความคุณสมบัติตรงตามตำแหน่งงาน โดยระบุว่าต้องการทุกสัญชาติในอาเซียน คิดเป็นร้อยละ 8.60

แผนกแม่บ้าน สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องการแรงงานสัญชาติเมียนมามากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 64 รองลงมาคือแรงงานสัญชาติฟิลิปปินส์ คิดเป็นร้อยละ 15.10 ได้ทุกสัญชาติในอาเซียน จำนวน คิดเป็นร้อยละ 8.60

แผนกครัว สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องการแรงงานสัญชาติเมียนมา คิดเป็นร้อยละ 56.30 รองลงมาคือแรงงานสัญชาติฟิลิปปินส์ คิดเป็นร้อยละ 17.30 ต้องการแรงงานสัญชาติจีน คิดเป็นร้อยละ 15.10 และรับได้ทุกสัญชาติในอาเซียน คิดเป็นร้อยละ 12.20

แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องการแรงงานสัญชาติฟิลิปปินส์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.50 รองลงมาคือสัญชาติ คิดเป็นร้อยละ 11.50 ต้องการทุกสัญชาติในอาเซียน คิดเป็นร้อยละ 8.60 เมื่อพิจารณาภาพรวมของความต้องการแรงงานในแผนกสำคัญของธุรกิจโรงแรม พบว่าแรงงานสัญชาติฟิลิปปินส์จะอยู่ในความต้องการของทุกแผนกดังกล่าวข้างต้น

4. วิธีการปรับตัวต่อสภาพการขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม ที่นิยมมากที่สุดคือ การบรรจุคนที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับที่ประกาศรับสมัครไว้ เป็นวิธีการแรกที่นิยมดำเนินการมากที่สุด รองลงมาคือใช้วิธีการเพิ่มจำนวนชั่วโมงการทำงานล่วงเวลา (over time) ให้แก่พนักงานที่มีอยู่แล้ว ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ยังมีกลยุทธ์การปรับตัวในสภาวะขาดแคลนแรงงานดังนี้

4.1 การปรับปรุงระบบการบริหารภายในองค์กร ซึ่งจำเป็นต้องทำการวางแผนอัตรากำลังคนขององค์กรตนเอง ทั้งในแผนระยะสั้นและระยะยาว ประมาณการค่าใช้จ่ายจากการจ้างงานประจำ งานล่วงเวลา และแรงงานต่างด้าว การพิจารณาความคุ้มค่า ให้ชัดเจน และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อจะได้ไม่ประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานเฉพาะหน้า

4.2 การปรับปรุงระบบสวัสดิการที่ดี เพียงพอและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันโดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ตเพื่อรักษาอัตรากำลังคนที่อยู่ในปัจจุบัน สำหรับจังหวัดภูเก็ตแต่ละโรงแรมมีการกำหนดสวัสดิการที่ใกล้เคียงและไม่แตกต่างกันมากนัก ถ้ามีการจัดการสวัสดิการที่ดี เพียงพอ ก็จะส่งผลการคงอยู่และการรักษาพนักงานโรงแรมได้เป็นอย่างดี

4.3 จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานโรงแรมให้มีทักษะการทำงานที่หลากหลายยืดหยุ่นได้ และสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ในตำแหน่งที่ใกล้เคียง เช่น พนักงานต้อนรับส่วนหน้า สามารถรับจองห้องรับชำระเงินได้ ด้วยเช่นกัน ซึ่งจะช่วยให้ในสภาวะขาดแคลนแรงงาน



อภิปรายผล

สถานการณ์การขาดแคลนแรงงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำนวนทั้งสิ้น 146 แห่ง พบว่าแต่ละโรงแรมระบุตำแหน่งงานที่ขาดแคลน (ตำแหน่งงานที่หาคนทำงานยาก หรือหาคนทำงานไม่ได้ในระยะเวลา 3 เดือนตั้งแต่ประกาศรับสมัคร) เฉลี่ย 3 ตำแหน่งงานต่อโรงแรม ขาดแคลนตำแหน่งพนักงานบริการในห้องอาหาร (เสิร์ฟ) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า แม่บ้านทำความสะอาด ห้องพักพนักงานครัว พนักงานช่าง ตามลำดับ เมื่อพิจารณาการขาดแคลนจำแนกตามแผนก พบว่า แผนกบริการส่วนหน้า ขาดแคลนมากที่สุด รองลงมาคือแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกอื่นตามลำดับ จากสภาพการขาดแคลนดังกล่าว สอดคล้องกับบทความประจําในวารสารสะพานหิน (ปีที่ 1, ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2557) ที่ได้สัมภาษณ์ประธานชมรมบริหารงานบุคคลจังหวัดภูเก็ต นายกสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตและนายกสมาคมธุรกิจสปาจังหวัดภูเก็ต ที่ได้กล่าวถึงความต้องการแรงงานในจังหวัดภูเก็ต ในตำแหน่งงานบริการ ได้แก่ คนสวน คนครัว พนักงานทำความสะอาด พนักงานเสิร์ฟและพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

ขณะเดียวกันผลการสำรวจยังพบอีกว่าขาดแคลนตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายและผู้ช่วยผู้จัดการ มีจำนวนถึง 63 ตำแหน่งงาน สอดคล้องตามผลการศึกษาของสถาบันเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2553) ในโครงการศึกษากรอบความร่วมมือการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานไทยใน 32 ตำแหน่งงานภายใต้ข้อตกลงอาเซียน ที่ได้สรุปด้านคุณภาพของแรงงานสาขาที่พัก ว่าสาขาการโรงแรมไม่ได้ขาดแคลนแรงงานระดับปฏิบัติการ แต่ที่ขาดแคลนคือบุคลากรระดับผู้บริหารระดับต้น (Supervisor) ซึ่งในตำแหน่งงานดังกล่าว ต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดีและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะ ทั้งนี้ตำแหน่งงานในธุรกิจโรงแรม มีคุณสมบัติเฉพาะของแต่ละตำแหน่งงาน ดังนั้นการขาดแคลนแรงงานส่วนหนึ่งเกิดจากการประกาศรับสมัครแล้ว แต่ผู้มาสมัครงานมีคุณสมบัติที่ไม่ตรงตามที่ต้องการ และอีกสาเหตุหนึ่งที่พบคือถึงแม้จะมีคนผ่านการคัดเลือก บรรจุเข้าทำงานแล้ว แต่ไม่ผ่านในระยยะทดลองงานซึ่งส่งผลให้ขาดแคลนด้วยเช่นกัน สำหรับวิธีการปรับตัวต่อสภาพการขาดแคลนแรงงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต 3 วิธีการแรก ได้แก่ 1) บรรจุคนที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับที่ประกาศรับสมัครไว้ 2) การเพิ่มจำนวนชั่วโมงการทำงานล่วงเวลา 3) ประกาศรับสมัครต่อไป โดยไม่มีการหาตำแหน่งทดแทน ข้อเสนอแนะสำหรับวิธีการปรับตัวด้วยการบรรจุคนที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกัน อาจส่งผลต่อคุณภาพการบริการได้ ด้วยจากบทวิเคราะห์ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท, สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) พ.ศ. 2553 ที่พบว่าอัตราการเปลี่ยนแปลงงานของแรงงานในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ผ่านมาอยู่ในอัตราสูง จึงเกิดการซื้อตัวบุคลากรที่มีคุณภาพและประสบการณ์ขึ้นแต่ก็ยังไม่เพียงพอ จึงเกิดการยอมใช้แรงงานที่ไม่มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และส่งผลให้คุณภาพงานบริการลดลง การจ้างแรงงานต่างด้าวจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตเพื่อช่วยในการบริหารแรงงานขององค์กร จึงพบว่าสถานประกอบการมีการจ้างแรงงานต่างด้าวคิดเป็นสัดส่วนระหว่างจำนวนแรงงานต่างด้าวกับจำนวนลูกจ้างที่มีอยู่ทั้งหมดในปัจจุบัน อยู่ที่ลูกจ้างต่างด้าว 1 คน ต่อลูกจ้างคนไทย 16 คน ภาพรวมสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมมีการจ้างแรงงานต่างด้าวอยู่แล้ว จำนวน 110 แห่ง จากจำนวนทั้งหมด 146 แห่ง และมีแนวโน้มความ



ต้องการในการจ้างแรงงานต่างด้าวเพิ่มอีก 29 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 19.86 จำนวนความต้องการที่เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับสถานการณ์การจ้างงาน 5 อันดับแรกของประเทศไทยที่มีสัดส่วนสูงสุด คือการท่องเที่ยว โรงแรม และภัตตาคาร ถึงร้อยละ 30 (กฤตยา อาชวนิจกุลและกุลภา วจนสาระ, 2552)

ความต้องการจ้างแรงงานต่างด้าวในกลุ่มประเทศอาเซียน ภาพรวมพบว่าต้องการแรงงานจาก ฟิลิปปินส์ทุกแผนกและต้องการมากที่สุดในแผนกต้อนรับส่วนหน้า (ร้อยละ 83.50) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (ร้อยละ 75.50) ต้องการแรงงานจากเมียนมา มากที่สุดในแผนกแม่บ้าน (ร้อยละ 64) และแผนกครัว ร้อยละ 56.30 นอกจากนี้ยังมีแรงงานจีนที่ต้องการในแผนกอาหารและเครื่องดื่มและแผนกครัว สอดคล้องตาม สถานการณ์แรงงานไตรมาส 2 ปี 2552 และ สถิติจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้ทำงานทั่วราชอาณาจักร ประจำปี 2556 (สำนักงานบริหารแรงงานต่างด้าว, 2552 และ 2556) ที่พบว่ามีการจ้างงานประเภททั่วไปเข้ามา ทำงาน 3 อันดับแรกมากที่สุด คือ ญี่ปุ่น ฟิลิปปินส์และจีน และกระจายไปตามพื้นที่ที่นิยมเลือกทำงานมากที่สุดได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต และชลบุรี ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวแตกต่างและไม่สอดคล้องกับผลการ ศึกษาวิจัยของ ญัฐวรรณ์ นาระคล (2559) ที่ทำการศึกษาปัจจัยการจ้างแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการ โรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่ต้องการแรงงานต่างด้าวในแผนกแม่บ้านมากที่สุด เนื่องจากจังหวัด ภูเก็ตมีอัตราการเติบโตของงานภาคบริการจำนวนมากและแต่ยังคงขาดแรงงานในกลุ่มที่มีคุณสมบัติสามารถ สื่อสารภาษาอังกฤษได้ โดยเฉพาะในงานด้านการต้อนรับ ซึ่งต้องการมากที่สุด จึงส่งผลให้แรงงานฟิลิปปินส์ที่มี คุณสมบัติที่ดีที่สถานประกอบการต้องการคือสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีเป็นแรงงานที่ต้องการมากที่สุด ในจังหวัดภูเก็ต

วิธีการปรับตัวต่อสถานการณ์ขาดแคลนแรงงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต วิธีการแรกคือการ เลือกสรรบุคคลที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับที่ประกาศไว้ รองลงมาคือเพิ่มจำนวนชั่วโมงการทำงานล่วงเวลาและ วิธีการที่สามคือประกาศรับสมัครต่อไป โดยไม่มีการหาตำแหน่งทดแทน ซึ่งให้เห็นว่าสถานประกอบการยังคง ต้องการแรงงานที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัย ที่พบว่าแม้จะมีความต้องการแรงงาน สูงแต่สามารถรอคนที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดไว้ คิดเป็นร้อยละ 46 วิธีการปรับตัวของสถานประกอบการ ธุรกิจโรงแรมดังกล่าว มีลักษณะสอดคล้องกับวิธีการปรับตัวในการสำรวจความต้องการแรงงานของสถาน ประการ ปี พ.ศ. 2556 (ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ , 2556) ที่มีการปรับตัวต่อสภาพการขาดแคลนแรงงานใน ภาพรวม ด้วยวิธีการเพิ่มจำนวนชั่วโมงการทำงานล่วงเวลามากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัยเพื่อนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สมาคมธุรกิจโรงแรมไทยภาคใต้ สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต และ ชมรมบริหารงานบุคคลจังหวัดภูเก็ต ที่ทำหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต สามารถนำผลการวิจัยไปประกอบการวางแผนอัตรากำลัง การสรรหา ตลอดจน การพัฒนาแรงงานไทยให้มีขีด



ความสามารถแข่งขันและทำงานเคลื่อนย้ายไปสู่ประเทศประชาคมอาเซียนได้ อีกทั้งได้วางแผนตั้งรับกับการรับแรงงานอาเซียนและปรับตัวต่อการเข้ามาของแรงงานต่างด้าวกลุ่มอาเซียน

2. สถาบันการศึกษาในท้องถิ่นที่มีหลักสูตรการเรียนการสอนด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว ได้ข้อมูลเพื่อนำไปพัฒนาศักยภาพของผู้เรียน นักศึกษา ทั้งด้านการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ตลอดจนจัดสรรงบประมาณเพื่อทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพแรงงานและขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดแรงงานอาเซียนได้

เอกสารอ้างอิง

- กฤตยา อาชวนิจกุลและกุลภา วจนสาระ. (2552). การจ้างแรงงานข้ามชาติ ตามพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551 กับการจัดทำบัญชีรายชื่ออาชีพ สำหรับคนต่างชาติ.(รายงานการวิจัย). สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กมลพร สอนศรี. (2556).[ออนไลน์]. **แรงงานฟิลิปปินส์ในประเทศไทย**. เข้าถึงได้ที่ <http://www.aseanwacth.org>. [2557,ธันวาคม].
- กรมการจัดหางาน.(2556). **วารสารสถานการณ์ตลาดแรงงาน ปี 2561**. เข้าถึงได้ที่ https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/lmia_th/c016011c376b31b9085f4e9277ad3cac.pdf.
- พิมพ์ใจ ญาณวรพงศ์ (2553). **รายงานการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจ้างงานแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์)**. เชียงใหม่ : คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐวรรณ นาระคล (2559). **รายงานการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการจ้างแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์)**.ชลบุรี : วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.2553.**รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการศึกษารอบความร่วมมือการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานไทยใน 32 ตำแหน่งงาน ภายใต้ข้อตกลงอาเซียน**.สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กระทรวงแรงงาน.กรุงเทพฯ
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). **สำรวจความต้องการแรงงานของสถานประกอบการ พ.ศ. 2556**. กรุงเทพฯ: สำนักสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558). **สำรวจความต้องการแรงงานของสถานประกอบการ พ.ศ. 2558** กรุงเทพฯ: สำนักสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สำนักงานบริหารแรงงานต่างด้าว. (2556). **แรงงานต่างด้าวในประเทศไทย**. สถานการณ์แรงงานข้ามถิ่น. สำนักงานบริหารแรงงานต่างด้าว.กรมการจัดหางาน.กระทรวงแรงงาน.
- สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น). (2557). [ออนไลน์]. **บทวิเคราะห์ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ปี 2553**. เข้าถึงได้จาก : <http://www.sme.go.th/>. [2557,ธันวาคม].



เสาวณี จันทะพงษ์. (2557). การขาดแคลนแรงงานไทย : สภาพปัญหา สาเหตุและแนวทางแก้ไข. (บทความ).

เข้าถึงได้ที่ [www.senate.go.th]. 2558, ธันวาคม 25.

สะพานหิน. (2557).แรงงานพม่ากับงานบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.ปีที่ 1 ฉบับที่ 10 มีนาคม.

