

ความเชื่อมโยงทางสังคมและวัฒนธรรมระหว่างแรงงานไทยกับแรงงานอาเซียน ในธุรกิจโรงแรมภูเก็ต

เอกพล วงศ์เสรี¹ เณลิมพร วรพันธ์กิจ²
กมลวรรณ กิตติอุดมรัตน์³ จิรวัดน์ ทิพย์รส⁴
และพรรณวดี กิตติอุดมรัตน์⁵

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเชื่อมโยงทางสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน และความเชื่อมโยงทางสังคมและวัฒนธรรมระหว่างแรงงานไทยกับแรงงานอาเซียนของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการวิจัยเชิงเอกสารและการวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการโรงแรมจำนวน 20 คน และผู้ปฏิบัติงานใน 4 แผนก อันได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกครัว และแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 80 คน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีวิทยาการเชิงเนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน ให้ความสำคัญกับการขัดเกลาทางสังคมและการศึกษามากที่สุด รองลงมาคือ ระบบเศรษฐกิจ และระบบการสื่อสาร 2) จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการและผู้ปฏิบัติงาน มีความเห็นตรงกันว่า แรงงานไทยกับอาเซียนมีความเชื่อมโยงทางสังคมและวัฒนธรรมกันในระบบเศรษฐกิจมากที่สุด รองลงมาคือ การขัดเกลาทางสังคมและการศึกษา และระบบการสื่อสาร สำหรับแนวทางการเสริมสร้างความเชื่อมโยงทางสังคมและวัฒนธรรม ควรช่วยเหลือและร่วมมือซึ่งกันและกันด้วยความหลากหลายทางวัฒนธรรม ความเข้าใจ และเคารพในความแตกต่าง อีกทั้งยังสามารถเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกัน พร้อมกับการศึกษาวิถีชีวิตของแต่ละฝ่ายให้เข้าใจ เพิ่มความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ และเกิดการยอมรับทางเชื้อชาติ ภาษา และวัฒนธรรม ในฐานะเราเป็นประเทศอาเซียนด้วยกัน สามารถนำมาปรับใช้กับความรู้ความสามารถที่แตกต่างกัน เพื่อพัฒนาให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

คำสำคัญ : 1. ความเชื่อมโยงทางสังคมและวัฒนธรรม 2. โรงแรม 3. ประชาคมอาเซียน

¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

อีเมล : ekkaphon.w@pkru.ac.th โทร : 07 652 3094-7

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

อีเมล : worapan_t@hotmail.com โทร : 07 652 3094-7

³อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต อีเมล : kamonwan_ki@hotmail.com

โทร : 07 652 3094-7

⁴ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

อีเมล : jirawat.t@pkru.ac.th โทร : 07 652 3094-7

⁵อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต อีเมล : amdeep@hotmail.com

โทร : 07 652 3094-7

The social and cultural connectivity between Thai and ASEAN labours of Phuket hotels

**Ekkaphon Wongsaree⁶, Chalermphorn Worraphantakit⁷,
Kamonwan Kittiudomrat⁸, Jirawat Tippayarod⁹
and Phanwadee Kittiudomrat¹⁰**

Abstract

This research aimed to study ASEAN socio-cultural connectivity and the social and cultural connectivity between Thai and ASEAN labour in hotel business of Phuket. It is qualitative survey research. The data were collected from 20 managers and 80 employees of the reception, the housekeeping, the kitchen, and the food and beverage departments. In analyzing the qualitative data, the content analysis was employed. The study found that 1) the ASEAN Socio-Cultural Community has focused mostly on cultural socialization and education, followed by the linkage of the economy and creating the connection of the communication system. 2) Based on the interview, the managers and employees shared the same opinions that the economy system is mostly connected with the socio-cultural connectivity, followed by the cultural socialization and education, and the communication system. The guidelines to enhance the social and cultural connectivity between Thai and ASEAN labour is to cooperate and assist each other with a multi-cultural understanding, to respect the cultural differences, to learn integrative living and understand others' ways of life, to improve the ability to communicate in English, and to gain a recognition of different ethnicities, languages, and cultures among ASEAN countries. In addition, the application of various knowledge and skills will develop organizations to achieve their target goals.

Keywords: 1. Social and cultural connectivity 2. Hotel 3. ASEAN community

⁶ Assistant Professor, Department of Human Resource Administration, Faculty of Management Sciences, Phuket Rajabhat University, Phuket, Thailand. Email address: ekkaphon.w@pkru.ac.th Tel: 07 652 3094-7

⁷ Assistant Professor, Department of Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences, Phuket Rajabhat University, Phuket, Thailand. Email address: worapan_t@hotmail.com Tel: 07 652 3094-7

⁸ Lecturer, Department of Accounting, Faculty of Management Sciences, Phuket Rajabhat University, Phuket, Thailand. Email address: kamonwan_ki@hotmail.com Tel: 07 652 3094-7

⁹ Assistant Professor, Ph.D., Department of Human Resource Administration, Faculty of Management Sciences, Phuket Rajabhat University, Phuket, Thailand. Email address: jirawat.t@pkru.ac.th Tel: 07 652 3094-7

¹⁰ Lecturer, Department of Business Administration, Faculty of Management Sciences, Phuket Rajabhat University, Phuket, Thailand. Email address: ammddeep@hotmail.com Tel: 07 652 3094-7

บทนำ

ในสังคมระหว่างประเทศประชาคมอาเซียน ได้ให้ความสำคัญกับประเด็นความเชื่อมโยงทางสังคมและวัฒนธรรมเป็นอย่างยิ่ง โดยประชาคมอาเซียน ได้รับรองแผนงานประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community Blueprint) โดยมีความก้าวหน้าในการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ยั่งยืน มุ่งมั่นที่จะยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของคนผ่านกิจกรรมความร่วมมือที่มีคนเป็นศูนย์กลาง มีสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตร และสนับสนุนหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยกัน (Association of Southeast Asian Nations, 2016: 1) พร้อมกับการจัดทำแผนงานหลักว่าด้วยการสร้างความเชื่อมโยงอาเซียน (Master Plan on ASEAN Connectivity) เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงกันทางกายภาพ สถาบัน และทุนมนุษย์ ซึ่งทำให้เกิดความก้าวหน้าในการแข่งขันที่มีความครอบคลุม และความเชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิดของอาเซียน (Association of Southeast Asian Nations, 2016a: 15) มีการจัดตั้งประชาคมอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งประกอบด้วย ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน เป็นไปตามวิสัยทัศน์อาเซียน พ.ศ. 2568 (Association of Southeast Asian Nations, 2019: 2) สำหรับความเชื่อมโยงอาเซียน ได้แก่ ความเชื่อมโยงทางกายภาพ ประกอบด้วย การขนส่งเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และพลังงาน ในขณะที่ความเชื่อมโยงทางสถาบัน ประกอบด้วย การเปิดเสรีและอำนวยความสะดวกทางการค้า การลงทุนและการบริการ ข้อตกลงว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากร กระบวนการข้ามเขตแดน และแผนงานการสร้างขีดความสามารถ สุดท้ายความเชื่อมโยงทางด้านทุนมนุษย์ ประกอบด้วย การศึกษาและวัฒนธรรม การท่องเที่ยว (Association of Southeast Asian Nations, 2011: 2) เมื่อพิจารณาแนวโน้มการจ้างงานในตลาดแรงงานอาเซียน พบว่า ภาคเกษตรกรรมมีแนวโน้มลดลง ขณะที่ภาคอุตสาหกรรม และภาคการบริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มการจ้างงานในตลาดแรงงานของประเทศไทย (Fernandez, & Powell, 2009: 36) ยิ่งไปกว่านั้น ความสำคัญของภาคการบริการที่เพิ่มขึ้นด้วยเหตุนี้ คณะผู้วิจัยจึงทำการศึกษาโดยให้ความสำคัญกับธุรกิจโรงแรม ซึ่งเป็นหนึ่งในธุรกิจที่สำคัญของภาคการบริการของอาเซียน และประเทศไทย

ธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต เป็นผลกระทบของสงครามโลกครั้งที่ 2 จังหวัดภูเก็ต ไม่สามารถส่งแร่ดีบุกไปขายยังตลาดโลกได้ นายเหมืองจึงหันไปลงทุนธุรกิจการท่องเที่ยว เช่น การสร้างโรงแรมเพื่อธุรกิจการท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ตได้นำประเพณีกินเจ หรือเทศกาลต่าง ๆ เข้ามาเป็นสื่อกลาง เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาจังหวัดภูเก็ต การเข้ามาของคนกลุ่มต่าง ๆ นำความหลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรมเข้ามา จนทำให้จังหวัดภูเก็ตมีลักษณะเป็นพหุสังคม แรงงานในโรงแรมของจังหวัดภูเก็ตได้พยายามปรับตัวโดยการยอมรับ เรียนรู้ ช่วยเหลือ เข้าใจ มีน้ำใจเผื่อแผ่ การไม่รังเกียจ การมีมิตรภาพ การรับฟังความคิดเห็นจากคนอื่น โดยไม่คิดแบ่งแยก การปรับความคิด ทักษะคิด และมุมมองต่างๆ (Khongkul, 2020: 110-121)

การสร้างความเชื่อมโยงอาเซียน เพื่อบรรลุเป้าหมายของประชาคม เป็นการศึกษาความเชื่อมโยงสังคมและวัฒนธรรมระหว่างแรงงานไทยกับแรงงานอาเซียนของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามแผนงานประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน แผนงานหลักว่าด้วยการสร้างความเชื่อมโยงอาเซียน และข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ที่ส่งผลต่อทุนมนุษย์ในภาคการท่องเที่ยวและการบริการ จำนวน 23 ตำแหน่งงานใน 4 แผนกของธุรกิจโรงแรม อันได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกครัว และแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีการเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงของประชาคม

อาเซียน และในทางปฏิบัติ แรงงานไทยกับแรงงานอาเซียนมีการสร้างความเชื่อมโยงทางสังคมและวัฒนธรรมจากการเคลื่อนย้ายแรงงานอาเซียนเข้ามาทำงานในภาคธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ก่อให้เกิดการทำงานข้ามวัฒนธรรม การช่วยเหลือและร่วมมือกัน ศึกษาวิถีชีวิตให้เกิดความเข้าใจ ให้โอกาส ยอมรับเชื้อชาติภาษา และวัฒนธรรม สามารถนำความรู้ความสามารถที่แตกต่างกัน เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในสังคมพหุวัฒนธรรมของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตให้ประสบความสำเร็จ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ 2 ประการ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความเชื่อมโยงทางสังคมและวัฒนธรรม ตามแผนงานประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน แผนงานหลักว่าด้วยการสร้างความเชื่อมโยงอาเซียน และข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน
2. เพื่อศึกษาความเชื่อมโยงทางสังคมและวัฒนธรรมระหว่างแรงงานไทยกับแรงงานอาเซียนของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับสังคมและวัฒนธรรม

Office of the Permanent Secretary for Culture (2007: 2) ได้จัดทำแผนแม่บทวัฒนธรรมแห่งชาติ พ.ศ. 2550 - 2559 ในแผนแม่บท ได้กล่าวถึงคำว่าวัฒนธรรม ว่ามาจากความเข้าใจที่แตกต่างกันทางพื้นฐานแนวคิด โดยนักมานุษยวิทยามักใช้คำว่า วัฒนธรรมในความหมายของวิถีชีวิต หมายถึง แบบแผนของการประพฤติปฏิบัติของผู้คนในสังคมที่ได้รับการสั่งสมจากรุ่นต่อรุ่น ที่แสดงออกในรูปของสัญลักษณ์ ที่บ่งบอกความคิดสติปัญญา รวมทั้งระบบคุณธรรม ซึ่งสัญลักษณ์ที่แสดงออกอาจอยู่ในรูปแบบที่จับต้องได้ เช่น ภาษา การแต่งกาย เทคโนโลยี ศิลปะ กิริยาท่าทาง เป็นต้น รวมทั้งยังมีรูปแบบที่จับต้องไม่ได้ เช่น ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม เป็นต้น อย่างไรก็ตามสัญลักษณ์ทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เนื่องจากสิ่งที่จับต้องได้ มักมีความหมายหรือระบบคุณค่าอยู่เบื้องหลัง ในขณะที่ Tylor (1871) มองว่า วัฒนธรรมเกี่ยวข้องกับชาติพันธุ์อย่างกว้างขวาง เป็นความซับซ้อนซึ่งรวมถึงความรู้ ความเชื่อ ศิลปะ ศีลธรรม กฎหมาย ประเพณี ความสามารถอื่น และนิสัย ที่ได้รับจากมนุษย์ในฐานะเป็นสมาชิกของสังคม แต่สำหรับ Satsanguan (2008: 4) ได้กล่าวถึงระบบสังคมและวัฒนธรรม ว่ามีส่วนประกอบที่สำคัญ 9 ส่วน ได้แก่ 1. ระบบเครือญาติ 2. ระบบเศรษฐกิจ 3. ระบบการเมืองการปกครอง 4. การขัดเกลาทางสังคมและการศึกษา 5. ระบบศาสนาและความเชื่อ 6. การแพทย์และสาธารณสุข 7. ระบบการสื่อสาร 8. ศิลปะ และ 9. กีฬา นันทนาการ สำหรับการถ่ายทอดวัฒนธรรมนั้น Pongsapich (2010: 31-32) ได้กล่าวว่า อาจจะเปลี่ยนแปลงตามเวลา แต่สำหรับค่านิยมหลักของสังคมจะยังไม่เปลี่ยนแปลง เนื่องจากวัฒนธรรมเป็นระบบสัญลักษณ์ที่สมาชิกของสังคมตกลงกันว่าจะใช้ร่วมกัน มนุษย์ที่อยู่ในสังคมที่แตกต่างกันย่อมจะมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ในเมื่อต่างกลุ่มสามารถตกลงกันเองได้ จะทำให้ข้อตกลงของแต่ละกลุ่มย่อมจะไม่เหมือนกัน ส่งผลให้วัฒนธรรมของสังคมไม่เหมือนกัน อาจจะมีบางส่วนที่คล้ายกัน บางส่วนที่เหมือนกัน แต่เมื่อรวมเป็นระบบสัญลักษณ์แล้วจะพบว่าสังคมที่ต่างกันจะมีวัฒนธรรมที่ต่างกันตามไปด้วย

2. แนวคิดประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน

ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community) เป็นหนึ่งในสามเสาหลักที่สำคัญของประชาคมอาเซียน เกิดขึ้นจากความเห็นพ้องต้องกันของที่ประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 13 ณ ประเทศสิงคโปร์ เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550 เพื่อรองรับการดำเนินมาตรการต่างๆ มีเป้าหมายที่จะทำให้ประชาคมอาเซียนมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง เป็นสังคมที่มีความรับผิดชอบ ที่สะท้อนความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หรือการบ่งบอกถึงความเป็นเอกภาพในหมู่ประชาชาติ และประชาชนอาเซียน โดยเสริมสร้างอัตลักษณ์ร่วมกันให้ปรากฏในสังคมที่เอื้ออาทร แบ่งปันให้ประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อให้คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่และสวัสดิการของประชาชนดีขึ้น ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน ตอบสนองความต้องการของภูมิภาคในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยให้ความสำคัญกับคนเป็นศูนย์กลาง และการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืน การเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม ภาษา ศาสนา และการลดช่องว่างการพัฒนาของประเทศสมาชิกอาเซียน ครอบคลุมประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ 1. การพัฒนามนุษย์ ช่วยส่งเสริมความเป็นอยู่ และคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยให้ประชาชนเข้าถึงโอกาสในการพัฒนามนุษย์ 2. การคุ้มครองและสวัสดิการสังคมที่ช่วยส่งเสริมความเป็นอยู่ และคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน 3. ความยุติธรรมและสิทธิของประชาชนในนโยบาย และวิถีชีวิต โดยกำหนดสิทธิและสวัสดิการสำหรับกลุ่มผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มคนต่าง ๆ ในสังคม 4. ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมที่จะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน โดยส่งเสริมสิ่งแวดล้อมด้วยการปกป้องทรัพยากรธรรมชาติ 5. การสร้างอัตลักษณ์อาเซียน ก่อให้เกิดอัตลักษณ์ ค่านิยม ความเชื่อร่วมกัน ส่งเสริมความตระหนักในความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ท่ามกลางความแตกต่างหลากหลายทางสังคมและวัฒนธรรม และ 6. การลดช่องว่างการพัฒนา เสริมสร้างความร่วมมือเพื่อลดช่องว่างการพัฒนาระหว่างประเทศสมาชิกเดิม 6 ประเทศ (ASEAN 6) กับประเทศสมาชิกใหม่ 4 ประเทศ (ASEAN 4 : CLMV) (Association of Southeast Asian Nations, 2009) อาเซียนมีความเหมือน และความแตกต่างกันในด้านสังคมและวัฒนธรรม ในประเด็นความเหมือน ผู้คนมีความคล้ายคลึงกันคือ มีวัฒนธรรมแบบรวมกลุ่ม (collectivism) ให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มหรือสังคม ซึ่งทำให้แตกต่างจากชาวตะวันตกที่มีความเป็นปัจเจกชนสูง สนใจดูแลตนเอง และครอบครัวที่อยู่ในวงใกล้ชิดเป็นหลัก ความแตกต่างด้านสังคมและวัฒนธรรมที่สามารถสังเกตได้จากความหลากหลายของเชื้อชาติ และศาสนาทำให้ผู้คนในภูมิภาคมีความคิดความเชื่อที่ต่างกันอย่างออกไป อาทิ ศาสนาอิสลามจะสอนให้คนไม่เน้นในเรื่องการสะสมความมั่งคั่ง ให้คนนำเวลาที่มีอยู่ไปทำความดีให้กับสังคมจะเป็นประโยชน์มากกว่า แต่สำหรับคนที่นับถือศาสนาคริสต์ โดยเฉพาะนิกายโปรเตสแตนต์ จะให้ความสำคัญกับการทำงาน และการสะสมความมั่งคั่งมากกว่า ในขณะที่ศาสนาพุทธได้สอนให้คนเดินทางสายกลาง ไม่เคร่งครัดและไม่ผ่อนปรนจนเกินไป (Passakonjaras, 2014: 17-18)

3. แผนงานหลักว่าด้วยการสร้างความเชื่อมโยงอาเซียน

แผนงานหลักว่าด้วยการสร้างความเชื่อมโยงอาเซียน (Master Plan on ASEAN Connectivity) พัฒนารูปร่างขึ้นจากการประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียนที่อำเภอหัวหิน ประเทศไทย เมื่อวันที่ 24 ตุลาคม พ.ศ. 2552 โดยมุ่งให้เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กว้างขวางและครอบคลุมด้วยเป้าหมายการพัฒนาแห่งสหัสวรรษ ความคิดริเริ่มในความเชื่อมโยงควรมีส่วนร่วมในการสนับสนุนเศรษฐกิจฐานราก และการพัฒนาสังคมในภูมิภาค (Association of Southeast Asian Nations, 2011: 1) แผนงานหลักว่าด้วยการสร้างความเชื่อมโยงอาเซียน ประกอบด้วย 1) การสร้างความเชื่อมโยงทางกายภาพ (physical connectivity)

เน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ระบบการคมนาคมขนส่ง เทคโนโลยีสารสนเทศ และเครือข่ายทางพลังงาน ในภูมิภาค 2) การสร้างความเชื่อมโยงทางสถาบัน (institutional connectivity) เป็นการวางกลยุทธ์ข้อตกลง และกลไกทางกฎหมายและสถาบัน รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการค้า สินค้าและบริการ รูปแบบนโยบาย การลงทุน และกรอบทางกฎหมายที่ทำให้มั่นใจว่าการลงทุนจะได้รับความคุ้มครองเพื่อดึงดูดใจการลงทุนจาก ภาคเอกชน และ 3) การสร้างความเชื่อมโยงทางด้านทุนมนุษย์ (people-to-people connectivity) เป็นการ พัฒนาความคิดริเริ่มในการสนับสนุนและลงทุนในการศึกษา การเรียนรู้ตลอดชีวิต สนับสนุนการพัฒนาทุนมนุษย์ กระตุ้นนวัตกรรมและความเป็นผู้ประกอบการ สนับสนุนการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมอาเซียน การท่องเที่ยว และการ พัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้อง (Association of Southeast Asian Nations, 2011: 7) มีรายละเอียดดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมโยงอาเซียน กับประชาคมอาเซียน (Association of Southeast Asian Nations, 2011: 3)

จากภาพที่ 1 ผู้วิจัยได้นำเสนอองค์ประกอบหลักของความเชื่อมโยงระหว่างกันในอาเซียนได้แก่ ความเชื่อมโยงทางกายภาพ ประกอบด้วย การคมนาคมขนส่ง เทคโนโลยีสารสนเทศ และพลังงาน ความเชื่อมโยงทางสถาบัน ประกอบด้วย การเปิดเสรีและการอำนวยความสะดวกทางการค้า การเปิดเสรีและการอำนวยความสะดวกในการบริการและลงทุน ข้อตกลงว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากร ข้อตกลงการขนส่งในภูมิภาค กระบวนการข้ามเขตแดน และสุดท้ายความเชื่อมโยงทางด้านทุนมนุษย์ ประกอบด้วย การศึกษาและวัฒนธรรมการท่องเที่ยว (Association of Southeast Asian Nations, 2011: 3)

4. ข้อตกลงว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals)

ข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals: MRA-TP) ทำให้เกิดความมั่นใจว่า มีการเติบโตอย่างยั่งยืน และการมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางในเศรษฐกิจอาเซียน ตระหนักถึงความเป็นไปได้ในการท่องเที่ยวอาเซียน ในส่วนของความจำเป็นในการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพที่เป็นเลิศ การมีแรงงานท่องเที่ยวที่มีทักษะสูงในการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมเยือน (Association of Southeast Asian Nations, 2018: 14) โดยการเคลื่อนไหวของการจ้างงานสำหรับแรงงานที่มีฝีมือทางด้านการท่องเที่ยวในแต่ละประเทศ ก่อให้เกิดการรับรู้ทักษะและคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวของประเทศในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA-TP) ที่ต้องการการดำเนินการในโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งในระดับอาเซียนและระดับประเทศ โดยข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับในกรอบอาเซียน และข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ได้ให้คำแนะนำสำหรับกลไกการดำเนินการ ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญ ผ่านการพัฒนาข้อตกลงร่วมกันระหว่างประเทศ ส่วนคู่มือข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ได้อ้างอิงถึงนโยบาย กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติที่สำคัญสำหรับข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน และการจัดองค์การการท่องเที่ยวแห่งชาติในอาเซียน ซึ่งสามารถเผยแพร่ให้พนักงานในองค์กรท่องเที่ยวในแต่ละชาติที่รับผิดชอบการวางแผนทุนมนุษย์ การพัฒนาทุนมนุษย์ การฝึกอบรมและคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน ได้รับทราบ เมื่อประเทศต่าง ๆ ในอาเซียนรับรู้ร่วมกันเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้อื่น จะก่อให้เกิดการสนับสนุนอย่างเสรี การเปิดตลาดแรงงานการท่องเที่ยวในภูมิภาค และการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของภาคการท่องเที่ยวในแต่ละประเทศอาเซียน ในขณะที่เดียวกันก็เป็นสิ่งที่ดึงดูดใจบุคลากรที่มีสมรรถนะสูง เพื่อตอบสนองการขาดแคลนทักษะเฉพาะทาง สิทธิในการทำงานในประเทศเจ้าภาพ จะอยู่ภายใต้กฎหมาย และข้อบังคับของประเทศเจ้าภาพ บุคลากรจะต้องมีใบรับรองสมรรถนะทางด้านท่องเที่ยวที่ถูกต้องในตำแหน่งงานท่องเที่ยวเฉพาะตามที่ระบุไว้ในหลักสูตรการท่องเที่ยวอาเซียนโดยทั่วไป (The Common ASEAN Tourism Curriculum: CATC) ซึ่งกำหนดโดยคณะกรรมการรับรองคุณสมบัติวิชาชีพทางการท่องเที่ยว (The Tourism Professional Certification Board: TPCB) ในประเทศสมาชิกอาเซียน ในธุรกิจโรงแรมมีจำนวน 23 ตำแหน่งงาน ใน 4 แผนก อันได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้า 5 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า หัวหน้าฝ่ายบริการส่วนหน้า พนักงานต้อนรับ พนักงานบริการโทรศัพท์ และพนักงานขนสัมภาระ แผนกแม่บ้าน 6 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ผู้จัดการฝ่ายซักรีด หัวหน้าแม่บ้านประจำชั้น พนักงานซักรีด พนักงานทำความสะอาด

ห้องพัก และพนักงานทำความสะอาดภายนอกห้องพัก แผนกครัว 7 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้จัดการแผนกครัว พ่อครัวแต่ละงาน ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร พ่อครัวงานขนมหวาน ผู้ช่วยพ่อครัวงานขนมหวาน พนักงานขนมปัง และพนักงานฆ่าหั่นเนื้อ และแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม 5 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าพนักงานบริการ พนักงานจัดเตรียมเครื่องดื่ม และพนักงานบริการ (Association of Southeast Asian Nations, 2013) จากการวิเคราะห์ห้องว่างสมรรถนะแรงงาน โรงแรมอินโดนีเซียในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า มีช่องว่างสมรรถนะเพียงเล็กน้อยระหว่างมาตรฐานสมรรถนะของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนกับสมรรถนะที่รับรู้ของแรงงานโรงแรมอินโดนีเซียในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบริการส่วนหน้า และหัวหน้าแม่บ้าน ทั้งสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่ เนื่องจากมีการศึกษาและการฝึกอบรมที่ดีขึ้น (Sirait, & Pinia, 2016)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. คัดเลือกพื้นที่ในการวิจัยจากธุรกิจโรงแรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จำนวน 20 แห่ง
2. กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก ใช้วิธีการแบบหลายขั้นตอน โดยแบ่งเป็นขั้นตอนย่อย ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 การเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักของโรงแรม ด้วยวิธีการกำหนดโควตา โดยไม่ใช้ความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง โดยระดับดาวโรงแรมของสถานประกอบการโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ที่ทำการศึกษามี 4 ระดับ ได้แก่ ระดับดาวโรงแรม 1 ดาว 2 ดาว 3 ดาว และ 4 ดาว กำหนดโควตาโรงแรมในแต่ละระดับดาวเท่า ๆ กัน จำนวนโควตาโรงแรมระดับละ 5 แห่ง

2.2 การเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ประกอบการ ผู้จัดการ รองผู้จัดการ หรือผู้ช่วยผู้จัดการ ที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรม รวม 20 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบเจาะจง ระดับโรงแรมละ 5 คน โดยการเลือกผู้ให้ข้อมูลเฉพาะที่ให้ประเด็นสำคัญ (key informant) เนื่องจากเป็นบุคคลที่รับผิดชอบในการดำเนินงานตามกระบวนการบริหาร การวางแผน การจัดการ การสั่งการ การควบคุม ตลอดจนกำหนดกลยุทธ์และแนวทางปฏิบัติให้บรรลุตามเป้าหมาย

2.3 การเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน พนักงาน หรือลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม รวม 80 คน ระดับโรงแรมละ 20 คน แต่ละระดับ ๆ ละ 5 แห่ง โดยแบ่งเป็น 4 ประเภท ๆ ละ 5 คน ได้แก่ 1) แผนกบริการส่วนหน้า (front office) 5 คน 2) แผนกแม่บ้าน (house keeping) 5 คน 3) แผนกครัว (food production) 5 คน 4) แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (food & beverage services) 5 คน หลังจากนั้น ผู้วิจัยจะทำการเลือกผู้ให้ข้อมูลเฉพาะที่ให้ประเด็นสำคัญ (key informant) ในแต่ละประเภทจนครบจำนวน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) มีการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ โดย 1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) ร่างเครื่องมือแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการสนทนากลุ่ม และ 3) ปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและประเด็นที่สำคัญต่าง ๆ ตลอดจนภาษาที่ใช้เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) หลังจากนั้น ได้นำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงและแก้ไขเพื่อความเหมาะสม

4. เก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จัดทำโดยทบทวนเอกสาร

ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาแผนงานประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-cultural Community Blueprint) แผนงานหลักว่าด้วยการสร้างความเชื่อมโยงอาเซียน (Master Plan on ASEAN Connectivity) ในประเด็นความเชื่อมโยงทางด้านทุนมนุษย์ (people-to-people connectivity) และข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals: MRA-TP) ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม

4.2 เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ทำโดยการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาความเชื่อมโยงทางสังคมและวัฒนธรรม ตามส่วนประกอบที่สำคัญของระบบสังคมและวัฒนธรรม ได้แก่ ระบบเครือญาติ ระบบเศรษฐกิจ ระบบการเมืองการปกครอง การขัดเกลาทางสังคมและการศึกษา ระบบศาสนาและความเชื่อ การแพทย์และสาธารณสุข ระบบการสื่อสาร ศิลปะ กีฬาและนันทนาการ มาประยุกต์ใช้ในการทำความเข้าใจความเชื่อมโยงทางสังคมและวัฒนธรรมระหว่างแรงงานไทยกับแรงงานอาเซียนของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีวิทยาด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) นำมาจัดหมวดหมู่โดยกำหนดประเด็นแล้วพรรณนาความ พร้อมทั้งแสดงข้อค้นพบที่ได้จากแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก มาแสดงข้อมูลไว้เพื่อสนับสนุนข้อมูล มีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือด้วยทฤษฎีสามเส้า เพื่อให้งานวิจัยครบถ้วนตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

6. อภิปรายผล และจัดทำรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ เพื่อสังเคราะห์ความรู้ที่ได้จากกระบวนการวิจัยให้อยู่ในรูปแบบขององค์ความรู้ที่ชัดเจน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ผลการวิจัย

1. ความเชื่อมโยงทางสังคมและวัฒนธรรมตามแผนงานประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน แผนงานหลักว่าด้วยการสร้างความเชื่อมโยงอาเซียน และข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน จากการวิจัยเอกสารตามแผนงานประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community Blueprint) เมื่อพิจารณาความเชื่อมโยงทางสังคมและวัฒนธรรม ตามส่วนประกอบที่สำคัญของระบบสังคมและวัฒนธรรม จะเห็นได้ว่าการให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมโยงผ่านการค้าขัดเกลาทางสังคมและการศึกษามากที่สุด มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์ การศึกษา การลงทุนในการพัฒนาทุนมนุษย์ เพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต การฝึกอบรม และการเสริมสร้างขีดความสามารถ การส่งเสริมนวัตกรรมและการประกอบการ การส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษ เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาศาสตร์ประยุกต์และเทคโนโลยีในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทางเศรษฐกิจและสังคม (Association of Southeast Asian Nations, 2009) ความเชื่อมโยงทางสังคมและวัฒนธรรม ตามแผนงานหลักว่าด้วยการสร้างความเชื่อมโยงอาเซียน (Master Plan on ASEAN Connectivity) มีเป้าหมายสร้างความเชื่อมโยงกัน 3 ประการ ได้แก่ ความเชื่อมโยงทางกายภาพ เกี่ยวข้องกับการขนส่ง เทคโนโลยีสารสนเทศ และพลังงาน ความเชื่อมโยงทางสถาบัน เกี่ยวข้องกับเสรีนิยม และการอำนวยความสะดวกทางเศรษฐกิจเพื่อเป็นตลาดเดียวกัน และความเชื่อมโยงทางด้านทุนมนุษย์ เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การศึกษา และวัฒนธรรม และเมื่อพิจารณาความเชื่อมโยงทางสังคมและวัฒนธรรม ตามส่วนประกอบที่สำคัญของระบบสังคมและวัฒนธรรม จะเห็นได้ว่าให้ความสำคัญกับการขัดเกลาทางสังคมและการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับความเชื่อมโยง

ทางด้านทุนมนุษย์มากที่สุด รองลงมา คือ ความเชื่อมโยงด้านเศรษฐกิจ ด้วยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และความเชื่อมโยงในระบบการสื่อสาร ด้วยการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำหรับความเชื่อมโยงในระบบการเมืองการปกครอง ด้วยการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักธรรมาภิบาลของอาเซียนให้มากขึ้น อีกทั้งยังเป็นความเชื่อมโยงทางสถาบัน การสร้างความเชื่อมโยงภายในภูมิภาค ให้บรรลุตามอัตลักษณ์หนึ่งวิสัยทัศน์ หนึ่งเอกลักษณ์ และหนึ่งประชาคม ด้วยความรับผิดชอบและสมรรถนะที่แตกต่างกันของแต่ละประเทศสมาชิกอาเซียน (Association of Southeast Asian Nations, 2011) สุดท้ายข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (The ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals: MRA-TP) ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม ช่วยสร้างความเชื่อมโยงทางสังคมและวัฒนธรรม ทางด้านทุนมนุษย์ในประเด็นการขัดเกลาทางสังคมและการศึกษา การพัฒนาฝีมือแรงงาน ในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ การส่งเสริมความร่วมมือด้านการศึกษาระดับสูงให้อาเซียน มีการเคลื่อนย้ายแรงงานที่มีทักษะในธุรกิจโรงแรมมากขึ้น ด้วยการพัฒนาการศึกษา มาตรฐานวิชาชีพ สมรรถนะวิชาชีพให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจโรงแรม (Association of Southeast Asian Nations, 2013)

2. ความเชื่อมโยงทางสังคมและวัฒนธรรมระหว่างแรงงานไทยกับแรงงานอาเซียนของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จากการวิจัยภาคสนาม ด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้จัดการโรงแรม และผู้ปฏิบัติงาน 4 แผนก อันได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกครัว และแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ทุกแผนกต่างเห็นตรงกันว่า ความเชื่อมโยงทางสังคมและวัฒนธรรม ผ่านระบบเศรษฐกิจมีมากเป็นลำดับแรก การเปิดประชาคมอาเซียนจะทำให้เรามีความเกี่ยวโยงกันในระบบธุรกิจ จะทำให้ระบบเศรษฐกิจขยายตัวมากขึ้น เพิ่มโอกาสในการทำงาน และการท่องเที่ยวมากขึ้น ขณะที่ประเด็นรองลงมายังพบว่า ความเชื่อมโยงผ่านการขัดเกลาทางสังคมและการศึกษา และทักษะทางการสื่อสาร โดยการขัดเกลาทางสังคมและการศึกษาจะทำให้สังคมในภูมิภาคมีความใกล้ชิดกันมากขึ้น แลกเปลี่ยนความรู้ วัฒนธรรม รวมถึงการศึกษาให้เพิ่มมากขึ้นที่มีความหลากหลายทางบุคลากร และการพัฒนาในการใช้ภาษาต่างประเทศได้ดีขึ้น ในขณะที่ระบบการสื่อสารทำให้เกิดการเรียนรู้ด้านภาษาของแต่ละประเทศ สามารถสื่อสารทางภาษาได้หลากหลายขึ้น รวมถึงการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในลำดับรองจำแนกรายแผนก ได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้า และแผนกแม่บ้าน เห็นว่า เป็นความเชื่อมโยงผ่านระบบการสื่อสาร ทำให้สามารถสื่อสารกับบุคคลต่างชาติได้ และเชื่อมโยงเชื้อชาติและภาษาที่แตกต่างกัน ขณะที่แผนกครัว และแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ได้ให้ความเห็นว่า เป็นความเชื่อมโยงผ่านการขัดเกลาทางสังคมและการสื่อสาร การศึกษามีผลต่อการเข้าทำงานมากขึ้น พนักงานสามารถกลมกลืนทางสังคมกับเพื่อนร่วมงาน และให้การศึกษาโดยผู้อาวุโสและคนรุ่นใหม่ และการมีการศึกษาที่สูงขึ้น ทำให้เกิดการยอมรับวัฒนธรรม มีการเรียนรู้วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมซึ่งกันและกัน ขณะที่การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานโดยการพัฒนาทักษะการสื่อสารเพิ่มขึ้น รวมไปถึงการสื่อสารที่ไร้พรมแดนทำให้สามารถติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต ได้อย่างสะดวก

สำหรับแนวทางการเสริมสร้างความเชื่อมโยงทางสังคมและวัฒนธรรมระหว่างแรงงานไทยกับแรงงานอาเซียนของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต มีดังนี้ 1) ช่วยเหลือและร่วมมือซึ่งกันและกัน ด้วยความหลากหลายทางวัฒนธรรม ความเข้าใจในความแตกต่าง เคารพในความแตกต่าง และเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกัน ตัวอย่างเช่นการทำงานข้ามวัฒนธรรมระหว่างเพื่อนร่วมงาน สอนงานซึ่งกันและกัน แบ่งปันประสบการณ์ วิถีชีวิต การสอนให้รู้จักอาหาร และขนมของประเทศอื่น 2) ศึกษาวิถีชีวิตของแต่ละฝ่ายให้เข้าใจ และให้การสื่อสารกันให้บ่อยครั้ง

เพื่อสร้างความคุ้นเคยและทำกิจกรรมร่วมกันในยามว่าง เพื่อให้เกิดความรักใคร่สามัคคีกัน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน 3) เพิ่มความสามารถ ในการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อเปิดโอกาสให้กับทุกคน ทั้งการศึกษา และการปรับตัวในความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม 4) ให้โอกาส และการยอมรับ เช่น เชื้อชาติ ภาษา และวัฒนธรรม ในฐานะประเทศไทยเป็นหนึ่งในกลุ่มอาเซียนด้วยกัน 5) สามารถปรับใช้ความรู้ความสามารถที่แตกต่างกัน เพื่อพัฒนาให้องค์การประสบความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมาย เช่น ความสามารถทางด้านภาษาความสามารถด้านการบริการ เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความเชื่อมโยงทางสังคมและวัฒนธรรม ตามแผนงานประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน แผนงานหลักว่าด้วยการสร้างความเชื่อมโยงอาเซียน และข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียนจากการวิจัยเอกสาร ผลการศึกษาพบว่า

1.1 ตามแผนงานประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน ให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมโยงผ่านทางการขัดเกลาทางสังคมและการศึกษามากที่สุด มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์ การศึกษา การลงทุนในการพัฒนาทุนมนุษย์ สอดคล้องกับ University of Santo Tomas (2017) ที่กล่าวว่า การเคลื่อนย้าย การเรียนรู้ หรือ การแลกเปลี่ยนนักศึกษา รวมทั้งนักวิจัยข้ามประเทศ เป็นเป้าหมายหนึ่งของอาเซียน ค.ศ. 2025 การสนับสนุนการเคลื่อนย้ายการเรียนรู้ ทำเป็นการสนับสนุนการสนทนาข้ามวัฒนธรรม และการส่งความปรารถนาดีไปยังเยาวชนของชาติอาเซียนเป็นแนวทางในการบรรลุเป้าหมาย

1.2 ตามแผนงานหลักว่าด้วยการสร้างความเชื่อมโยงอาเซียน ให้ความสำคัญกับการขัดเกลาทางสังคมและการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับความเชื่อมโยงทางด้านทุนมนุษย์มากที่สุด โดยต่างจาก Das (2013) ที่นำเสนอประเด็นของความสามารถในการเคลื่อนย้ายทรัพยากรที่จำเป็นให้เกิดความยั่งยืนในทางปฏิบัติ โดยอาเซียนต้องพัฒนาแนวทางสร้างสรรค์และนวัตกรรมในการเคลื่อนย้ายทรัพยากร และร่วมแรงร่วมใจในการบริหารแผนงาน เชื่อมโยงกับ Das (2015) ที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในภูมิภาคเอเชีย ซึ่งเป็นความเชื่อมโยงทางกายภาพ เพื่อเชื่อมโยงเศรษฐกิจระหว่างประเทศกันและกัน และเชื่อมโยงโลกผ่านความเป็นหุ้นส่วนของภาครัฐกับภาคเอกชน นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Isono, & Kumagai (2016) ที่ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบโครงการที่มีลำดับความสำคัญของแผนงานหลัก ว่าด้วยการสร้างความเชื่อมโยงอาเซียน และแผนพัฒนาเอเชีย พบว่า ให้ความสำคัญกับโครงสร้างพื้นฐาน และโครงสร้างทางสถาบันในการเชื่อมโยงพื้นที่ห่างไกลของประเทศสมาชิกอาเซียน ตลอดจนมีความล้มเหลวของความเป็นไปได้ของโครงสร้างพื้นฐาน เนื่องจากการขาดการให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงกันภายในรัฐ

1.3 ตามข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน สร้างความเชื่อมโยงทางสังคมและวัฒนธรรม ทางด้านทุนมนุษย์ ในประเด็นการขัดเกลาทางสังคมและการศึกษา การพัฒนาฝีมือแรงงานในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ การส่งเสริมความร่วมมือด้านการศึกษา สนับสนุนให้อาเซียน มีการเคลื่อนย้ายแรงงานที่มีทักษะในธุรกิจโรงแรมมากขึ้น ด้วยการพัฒนาการศึกษา มาตรฐานวิชาชีพ สมรรถนะวิชาชีพให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจโรงแรม สอดคล้องกับ Prasyawati, & Alverina (2018) ที่มองว่า สาขาการศึกษาเป็นมิติความร่วมมือในเสาหลักสังคมและวัฒนธรรมที่แสดงบทบาทสำคัญในการสร้างการศึกษา ความสามารถในการแข่งขัน นวัตกรรม และทรัพยากร ที่มีคุณสมบัติในยุค

ประชาคมอาเซียน การสร้างความเชื่อมโยงทางการศึกษาสามารถทำได้โดยการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก และโครงสร้างพื้นฐานในสถาบันการศึกษา บรรยากาศทั้งการสอน และกระบวนการเรียนรู้ และทางปฏิบัติ การสร้างความเชื่อมโยงอาเซียนทำได้โดยการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา และลดช่องว่างทางการศึกษาให้น้อยที่สุด

2. ความเชื่อมโยงทางสังคมและวัฒนธรรมระหว่างแรงงานไทยกับแรงงานอาเซียนของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า การให้ความสำคัญกับระบบเศรษฐกิจมากเป็นลำดับแรก การเปิดประชาคมอาเซียนทำให้เกิดความเกี่ยวโยงกันในระบบธุรกิจ ทำให้ระบบเศรษฐกิจขยายตัวมากขึ้น เพิ่มโอกาสในการ ทำงาน และการท่องเที่ยวมากขึ้น เช่นเดียวกับกับ Intal, & Ruddy (2017: 13) ที่ได้ทำการวิจัยสำรวจพบว่า ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยกับคำว่า ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน แต่ไม่รู้จักอีกสองเสาหลักของอาเซียน ซึ่งในความเป็นจริง ผู้ตอบคำถามบางส่วนมีความคิดว่าประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนสะท้อนให้เห็นถึง ความเป็นหนึ่งเดียวกัน ซึ่งแตกต่างจาก Das (2013) ที่มองว่า ความจำเป็นในการสร้างความเชื่อมโยงกันมากขึ้น ในอาเซียน ไม่เป็นเพียงแต่ด้านเศรษฐกิจ อาเซียนได้ให้ความสำคัญในการสร้างชุมชนที่มีความหลากหลาย ของชาติและระดับภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ดังนั้น จึงต้องมีความไว้วางใจและความเข้าใจซึ่งกันและกัน ตลอดจนพัฒนาการติดต่อกัน ด้วยการเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันให้เพิ่มมากขึ้น

ปรากฏการณ์แรงงานไทยและแรงงานอาเซียนของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต มีการเตรียมพร้อม รองรับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน โดยให้ข้อมูลข่าวสารการเรียนรู้วัฒนธรรม และวิถีของ ผู้คนอาเซียน ให้พนักงานมีจิตใจในการบริการ ผูกอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มทักษะความสามารถในการ แข่งขัน เรียนรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษ การเคลื่อนย้ายแรงงาน ส่งผลกระทบต่อทางบวก ให้ผู้ประกอบการสามารถ คัดสรรพนักงานได้หลากหลาย และง่ายขึ้น โรงแรมอาจจ้างพนักงานที่เป็นชาวต่างชาติ เช่น ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย เมียนมา ซึ่งสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี ส่วนผลกระทบต่อทางลบ มีการเปลี่ยนแปลงบุคลากร ค่อนข้างบ่อยในแต่ละโรงแรม ซึ่งส่งผลกระทบต่อบริการและการลงทุนทางการฝึกอบรม การขาดแคลนบุคลากร โดยเฉพาะแผนกบริการส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แรงงานอาเซียนที่มีการเคลื่อนย้ายแรงงานมา ทำงานในธุรกิจโรงแรม ได้แก่ แรงงานฟิลิปปินส์ในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกบริการส่วนหน้า เพราะสื่อสารและใช้ภาษาได้ดี มีทักษะการบริการดี แรงงานเมียนมา มีความขยัน อดทน เช่น คนสวน คนล้างจาน และพนักงานทำความสะอาดทั่วไป แรงงานอินโดนีเซียและมาเลเซียในแผนกบริการส่วนหน้า และแผนกบริการ อาหารและเครื่องดื่ม แรงงานสิงคโปร์ ติดต่อกับชาวต่างชาติได้ดี ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาจีน แรงงานลาว มีบุคลิกส่วนตัวเป็นมิตร จิตใจโอบอ้อมอารี ชอบการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส

สำหรับแนวทางการเสริมสร้างความเชื่อมโยงทางสังคมและวัฒนธรรม สามารถจำแนกได้ดังนี้

2.1 ช่วยเหลือและร่วมมือกัน ด้วยความหลากหลายทางวัฒนธรรม มีความเข้าใจในความแตกต่าง เคารพในความแตกต่าง และเรียนรู้ในการอยู่ร่วมกัน เช่นเดียวกับ Gills (2006) ที่มองว่า ความเข้าใจในความแตกต่างไม่ได้เป็นปัญหาทางประวัติศาสตร์ แต่เป็นความท้าทายที่มีมาอย่างยาวนาน ความแตกต่างเป็น ธรรมชาติ ความหลากหลายเป็นธรรมชาติ มนุษย์มีการติดต่อซึ่งกันและกันระหว่างกลุ่มที่แตกต่าง ที่อาศัยการ มีปฏิสัมพันธ์ มีการสื่อสาร และความใกล้ชิดกัน

2.2 ศึกษาวิถีชีวิตของแต่ละฝ่ายให้เข้าใจ และให้การสื่อสารกันบ่อยครั้ง เพื่อสร้างความคุ้นเคย และทำกิจกรรมร่วมกันในยามว่าง เพื่อให้เกิดความรักใคร่สามัคคีกัน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน สอดคล้องกับ Rupavijetra (2012) ที่ว่า แนวทางการพัฒนานักศึกษาให้มีสมรรถนะด้านการประกอบวิชาชีพและการทำงาน

ข้ามวัฒนธรรม คือ สถาบันการศึกษาควรจัดเป็นกระบวนการวิชาการศึกษาทั่วไป เรื่อง การจัดการข้ามวัฒนธรรม และอาเซียนศึกษา จัดกิจกรรมเสริมอย่างต่อเนื่อง อบรมโดยแบ่งนักศึกษาเป็นกลุ่มตามศักยภาพด้านนานาชาติ จะก่อให้เกิดการสนับสุนนทางวิชาการและการพัฒนาให้มีความเป็นสากล

2.3 เพิ่มความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อเปิดโอกาสให้กับทุกคน ในความแตกต่าง ระหว่างวัฒนธรรม สอดคล้องกับ Office of the Public Sector Development Commission (2012: 5) ที่กล่าวถึง หัวใจในการมีขีดความสามารถในการแข่งขัน ด้วยการศึกษ และการพัฒนาทุนมนุษย์ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจาก เป็นปัจจัยในการพัฒนาประเทศ

2.4 ให้โอกาส และการยอมรับ เช่น เชื้อชาติ ภาษา และวัฒนธรรม ในฐานะประเทศไทยเป็น หนึ่งในกลุ่มอาเซียนด้วยกัน เช่นเดียวกับ Hausmann (2018) มองว่า โลกใบนี้มีความหลากหลาย และความแตกต่างทางวัฒนธรรม เชื้อชาติ และภาษา โดยได้ให้ข้อเสนอแนะว่า การให้มีการสื่อสารอย่างเปิดเผย มีตัวแบบ ที่ดี สามารถกระตุ้นให้มีการเรียนรู้จากผู้อื่น สร้างการยอมรับนับถือตนเอง ควบคู่กับการยินดีกับมรดกทาง วัฒนธรรมที่หลากหลาย และเผชิญหน้ากับการเลือกปฏิบัติ

2.5 สามารถปรับใช้ความรู้ความสามารถที่แตกต่างกัน เพื่อพัฒนาให้องค์กรประสบความสำเร็จ ให้เป็นไปตามเป้าหมาย ได้แก่ ความสามารถทางด้านภาษา ความสามารถด้านการบริการ เช่นเดียวกับ Nangklaphivat (2014) ที่มองว่า ผู้ทำงานในสาขาวิชาการโรงแรมที่พักจำเป็นต้องได้รับการเสริมความรู้ ด้านภาษา นอกจากภาษาอังกฤษแล้ว ควรรู้ภาษาอื่น ๆ ที่ใช้ในอาเซียน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย

สถานประกอบการธุรกิจโรงแรม ควรส่งเสริมแรงงานไทยและแรงงานอาเซียนให้ช่วยเหลือและร่วมมือ ซึ่งกันและกัน เนื่องด้วยความหลากหลายทางวัฒนธรรม ความเข้าใจในความแตกต่าง เคารพในความแตกต่าง และเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกัน เพิ่มความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ศึกษาวิถีชีวิตของแต่ละฝ่ายให้เข้าใจ สื่อสารกันให้บ่อยขึ้น เพื่อสร้างความคุ้นเคยและทำกิจกรรมร่วมกันในยามว่าง แบ่งปันประสบการณ์ เช่น สอนให้รู้จักอาหาร และขนมของประเทศอื่น เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันยังก่อให้เกิดความรักใคร่สามัคคีกัน ความ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ให้โอกาส และการยอมรับ เช่น เชื้อชาติ ภาษา และวัฒนธรรม ในฐานะประเทศไทย เป็นหนึ่งในกลุ่มอาเซียนด้วยกัน สามารถนำความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันไปปรับใช้ เพื่อพัฒนาให้องค์กร ประสบความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมาย เช่น ความสามารถทางด้านภาษา และความสามารถด้านการ บริการ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาผลกระทบจากการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพทางการท่องเที่ยวที่มีต่อระบบ เศรษฐกิจ เช่น แผนกบริการส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

2.2 ควรศึกษาการขัดเกลาทางสังคมและการศึกษาระหว่างแรงงานไทยกับแรงงานอาเซียน ในธุรกิจโรงแรม เนื่องจากเป็นหัวใจสำคัญของการเชื่อมโยงทางด้านทุนมนุษย์

2.3 ควรศึกษาประสบการณ์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศจากการทำงานร่วมกันระหว่างแรงงาน ไทยกับแรงงานอาเซียนในธุรกิจโรงแรม ในภูมิภาคอื่นของประเทศไทย เพื่อวางแผนการพัฒนาแรงงานไทยใน

ด้านภาษาต่างประเทศ ซึ่งเป็นข้อจำกัดที่สำคัญของแรงงานไทย

กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จของโครงการวิจัยในครั้งนี้ เกิดขึ้นได้ด้วยการสนับสนุนการวิจัยอย่างดียิ่งจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่มีนโยบายสนับสนุนให้คณาจารย์พัฒนางานวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ประธานสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ซึ่งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการวิจัย ศิษย์เก่า และนักศึกษาผู้ช่วยวิจัยที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการวิจัยอย่างเต็มความสามารถ ชมรมการบริหารงานบุคคลจังหวัดภูเก็ต ผู้ประกอบการ ผู้จัดการ ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกครัว และแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนข้าราชการ พนักงานราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ สังกัดที่ทำการปกครองจังหวัดภูเก็ต ฯลฯ ที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการวิจัยอย่างดียิ่ง จึงขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้ด้วย



References

- Association of Southeast Asian Nations. (2009). **ASEAN Socio-Cultural Community Blueprint**. Jakarta : ASEAN Secretariat.
- _____. (2011). **Master Plan on ASEAN Connectivity**. Jakarta: ASEAN Secretariat.
- _____. (2013). **ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals (MRA)- Handbook**. Jakarta: ASEAN Secretariat.
- _____. (2016). **ASEAN Socio-Cultural Community Blueprint 2025**. Jakarta: ASEAN Secretariat.
- _____. (2016a). **Master Plan on ASEAN Connectivity 2025**. Jakarta: ASEAN Secretariat.
- _____. (2018). **Handbook ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals 2018**. Jakarta: ASEAN Secretariat.
- _____. (2019). **ASEAN Integration Report 2019**. Jakarta: ASEAN Secretariat.
- Das, S. B. (2013). **Enhancing ASEAN's Connectivity**. Singapore : Institute of Southeast Asian Studies.
- _____. (2015). **Can the China-led AIIB Support the ASEAN Connectivity Master Plan?** [Online]. Retrieved January 9, 2020 from https://www.think-asia.org/bitstream/handle/11540/10993/iseas_perspective_2015_30.pdf?sequence=1
- Gills, B. K. (2006). Accepting Difference, Finding Tolerance, Practising Dialogue. **Forthcoming in Globalizations**, 3(4): 1-5.
- Hausmann, S. (2018). **Accepting Differences**. [Online]. Retrieved February 1, 2020 from https://appoquiniminksd.org/ourpages/auto/2018/2/6/46619965/Accepting%20Differences%20_%20PARENT%20GUIDE%20News.pdf
- Intal, P. Jr., & Ruddy, L. (2017). **Voices of ASEAN: What Does ASEAN Mean to ASEAN Peoples?** Manila: Economic Research Institute for ASEAN and East Asia.
- Isono, L., & Kumagai, S. (2016). Economic Impacts of Improved Connectivity for ASEAN : An Application Geographical Simulation Model. **Asian Economic Policy Review**, 11(2): 290-306.
- Khongkul, Jarunee. (2020). Multiculturalism in Phuket (วัฒนธรรมข้ามชาติในจังหวัดภูเก็ต). **Journal of Cultural Approach**, 21(39) : 110-121.
- Martinez-Fernandez, C., & Powell, M. (2009). **Employment and Skills Strategies in Southeast Asia Setting the Scene**. [Online]. Retrieved January 9, 2020 from <https://www.oecd.org/indonesia/45592999.pdf>
- Nangklaphivat, Yuphawan. (2014). Preparation of Thai Labour in Tourism Industry for the ASEAN Economic Community Integration. **APHEIT Journal**, 20(2): 158-169.
- Office of the Permanent Secretary for Culture. (2007). **National Cultural Master Plan 2007-2016 (แผนแม่บทวัฒนธรรมแห่งชาติ (พ.ศ. 2550-2559))**. Bangkok: Office of the Permanent Secretary for Culture.

- Office of the Public Sector Development Commission. (2012). **Newsletter 360 Degree Bureaucracy Development** (จดหมายข่าว 360 องศา พัฒนาระบบราชการ). n.p.
- Pongsapich, Amara. (2010). **Society and Culture** (สังคมและวัฒนธรรม). Bangkok: Chulalongkorn University.
- Prasetyawati, Y. R., & Alverina, C. (2018). Higher Education within ASEAN Connectivity. **Asia Pacific Study**, 2(1): 46-58.
- Rupavijetra, Phetcharee. (2012). **Development Students to have Knowledge, Understanding on Cross-Cultural Management and Occupational Planning Toward ASEAN Community and International Level** (การพัฒนาให้นักศึกษาให้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการจัดการข้ามวัฒนธรรม และการวางแผนอาชีพเพื่อรองรับความเป็นภูมิภาคอาเซียน และระดับสากล). Chiang Mai: Chiang Mai University.
- Satsanguan, Ngampit. (2008). **Qualitative Research in Anthropology** (การวิจัยเชิงคุณภาพทางมานุษยวิทยา). Bangkok: Chulalongkorn University.
- Sirait, G. M., & Pinia, N. A. (2016). Gap Analysis on the Competency of Indonesian Tourism Workers in the ASEAN Economic Community. In **Asia Tourism Forum 2016 - The 12th Biennial Conference of Hospitality and Tourism Industry in Asia (ATF-16)**. [Online]. Retrieved July 4, 2020 from <https://www.atlantis-press.com/proceedings/atf-16/25856883>
- Passakonjaras, Somchanok. (2014). **Mastering ASEAN** (อาเซียน เชี่ยวชาญธุรกิจ). Bangkok: McGraw-Hill.
- Tylor, E. B. (1871). **Primitive Culture : Researches into the development of mythology, philosophy, religion, art and custom**. London: John Murray.
- University of Santo Tomas. (2017). **Learning Mobility in light of ASEAN Integration Lecture**. [Online]. Retrieved February 4, 2020 from <http://www.ust.edu.ph/events/learning-mobility-in-light-of-asean-integration-lecture/>