

การศึกษาแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว  
และบริการในจังหวัดภูเก็ตต่อการจ้างแรงงานอาเซียนกลุ่มวิชาชีพ  
การท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดภูเก็ต

A Study of the Adaptation Guidelines of Tourism Entrepreneurs  
and Services in Phuket Towards the Employment of ASEAN Professional  
Workers Tourism and Services in Phuket

นงเยาว์ ประสมทอง<sup>1</sup>, ณัฐวุฒิ เหมาะะประมาณ<sup>2</sup>

เบญจภรณ์ ปานเมือง<sup>3</sup> และ จิราพร ประสารการ<sup>4</sup>

Nongyao Prasomthong<sup>1</sup>, Nattawut Maopraman<sup>2</sup>

Benjaporn Panmuang<sup>3</sup> and Jiraporn Prasarnkarn<sup>4</sup>

<sup>1,2</sup>สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

<sup>1,2</sup>Department of Hotel Business Management, Phuket Rajabhat University

<sup>3</sup>สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบินและโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

<sup>3</sup>Department of Airlines Business Management & Logistics, Phuket Rajabhat University

<sup>4</sup>สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

<sup>4</sup>Department of Communication Arts, Phuket Rajabhat University

Email: nattawut.m@pkru.ac.th

Received February 15, 2022; Revised April 1, 2022; Accepted July 15, 2022

### Abstract

This research aimed to be a study of the adaptation guidelines of tourism entrepreneurs and services in Phuket towards the employment of ASEAN professional workers in tourism and services in Phuket. The research was conducted using mixed methods and the instruments were as follows: 1) a questionnaire for a sampling of 118 class-3 and class-4 hotels in Phuket. 2) an in-depth interview for the representatives of private sectors who work with migrant workers in Phuket 3) a small-group discussion among the representatives from the private sectors involved in the employment of foreign workers in the hotel business. Statistical analysis included frequency, percentage, mean, and descriptive analysis. The results of the research were: 1) In the aspect of the need for ASEAN tourism and hospitality professionals in Phuket, all of the hotel establishments

in Phuket have a need for ASEAN workers regardless of their gender and education. The results also showed that ASEAN workers aged 26–40 years were perceived as the most preferred by 85 percent of the hotel establishments, while 80.5% of the hotel establishments perceived ASEAN workers' previous work experience in Thailand as the most required qualification. 2) In terms of the nationality of ASEAN workers, there was the highest demand for workers from the Philippines. The departments most in need of migrant workers were food and beverage services. 3) Surveyed as of March 2019, 11 Thai workers per 1 ASEAN worker were employed. The findings also showed that ASEAN worker employment has an impact at the medium level, with a mean score of 2.94 in four aspects: career and position of Thai workers in the future, local utilization of public property, and more accessible social welfare. The implementation of the study is to have immigrant employment incorporated into the hotels' 1–2 year plan in regard to full-time employees and student interns.

**Keywords:** Demand for labor; ASEAN Tourism and Hospitality Professionals; ASEAN workers; Impact of employment

## บทคัดย่อ

การศึกษาแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการ ด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดภูเก็ตต่อการจ้างแรงงานอาเซียน กลุ่มวิชาชีพการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดภูเก็ต เป็นงานวิจัยแบบผสม ใช้เครื่องมือในการศึกษา ดังนี้ 1) แบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างโรงแรมประเภท 3 และประเภท 4 ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 118 แห่ง 2) แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับตัวแทนภาครัฐที่ทำงานเกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าวในจังหวัดภูเก็ต 3) การสนทนากลุ่มย่อยสำหรับตัวแทนภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการจ้างแรงงานต่างด้าวในธุรกิจโรงแรม ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ผลการวิจัยมีดังนี้ 1) ความต้องการแรงงานอาเซียนกลุ่มวิชาชีพการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดภูเก็ต พบว่า สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมภูเก็ต มีความต้องการแรงงานอาเซียนทุกแห่ง ไม่มีเงื่อนไขหรือจำกัดด้านเพศของแรงงาน วุฒิการศึกษา และช่วยอายุที่ต้องการมากที่สุดระหว่าง 26– 40 ปี ประสบการณ์การทำงานในประเทศไทย มีความจำเป็นต่อการจ้างแรงงานร้อยละ 80.5 2) สัญชาติของแรงงานอาเซียนที่ต้องการมากที่สุด คือแรงงานจากประเทศฟิลิปปินส์ แผนกที่ต้องการแรงงานต่างด้าวมากที่สุด คือแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม สถานการณ์การจ้างแรงงานอาเซียนของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดคิดเป็นสัดส่วนการจ้างแรงงานไทย 11 คน ต่อ การจ้างแรงงานอาเซียน 1 คน และ 3) ผลกระทบจากการจ้างแรงงานอาเซียนกลุ่มวิชาชีพการท่องเที่ยวและบริการ พบว่าการจ้างแรงงานต่างด้าวก่อให้เกิดผลกระทบในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 2.94 ทั้ง 4 ด้าน อีกทั้งยังพบว่ามีผลกระทบต่อด้านอาชีพและตำแหน่งงานของคนไทยในอนาคต ด้านการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่นในประเด็นการใช้พื้นที่สาธารณะ การไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร และประเด็นด้านการเข้าถึงและการใช้สวัสดิการต่าง ๆ ของภาครัฐ ซึ่งแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมคือการบรรจุแรงงานต่างด้าวไว้ในแผนกำลังคนที่ชัดเจน เป็นแผนระยะ 1–2 ปี ในรูปแบบพนักงานประจำและนักศึกษาฝึกงาน

**คำสำคัญ:** ความต้องการแรงงาน; การจ้างแรงงานอาเซียนกลุ่มวิชาชีพการท่องเที่ยวและบริการ; แรงงานอาเซียน; ผลกระทบจากการจ้างแรงงาน

## บทนำ

ปัจจุบันด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการสื่อสาร การคมนาคม ที่ทรัพยากรบุคคลทั่วโลกสามารถเดินทางและเชื่อมโยงแรงงานกันได้ ในปี 2560 รัฐบาลได้มีการประกาศนโยบายแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) หรือนโยบายประเทศไทย 4.0 โดยมีเป้าหมายที่จะเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจของประเทศ เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม เน้นภาคการผลิตสินค้า ไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น เพื่อสร้างอุตสาหกรรมเทคโนโลยีขั้นสูงขับเคลื่อนเศรษฐกิจในอนาคต และต้องการเปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง โดยนวัตกรรมและเทคโนโลยีจะเข้ามามีบทบาทใน ภาคเศรษฐกิจมากยิ่งขึ้น ความต้องการทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะขับเคลื่อนเศรษฐกิจตามนโยบายให้ประสบความสำเร็จ

การเคลื่อนย้ายของแรงงานไทยไปทำงานในภูมิภาคอาเซียน พบว่า มีแรงงานไทยไปทำงานในประเทศอาเซียนน้อยมากเมื่อเทียบกับแรงงานที่ไปทำงานยังต่างประเทศทั้งหมด กล่าวคือ มีแรงงานไทยที่ไปทำงานในภูมิภาคอาเซียนประมาณ 2.3 หมื่นคน หรือคิดเป็นร้อยละ 16 ของแรงงานไทยที่ทำงานยังต่างประเทศทั้งหมด โดยตลาดหลักของแรงงานไทยยังคงเป็นประเทศที่มีค่าจ้างแรงงานสูงกว่าไทย โดยเรียงลำดับจากประเทศที่มีแรงงานไทยไปทำงานมากที่สุด คือ สิงคโปร์ รองลงมาคือ บรูไน และมาเลเซีย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นแรงงานชายทำงานในสาขาอาชีพงานพื้นฐาน เช่น คนงานทั่วไป กรรมกรหรือคนทำงานหนักและทำงานโดยใช้ฝีมือในธุรกิจต่าง ๆ เช่น ช่างเชื่อม ช่างไม้แบบ เป็นต้น ส่วนแรงงานระดับวิชาชีพที่มีทักษะสูง ได้มีการทำข้อตกลงยอมรับร่วมในเรื่องคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน ทั้ง 7 วิชาชีพ (ASEAN Mutual Recognition Arrangements) พบว่า วิชาชีพที่มีการเคลื่อนย้ายไปทำงานในอาเซียนมากที่สุดคือ วิศวกรรม โดยเข้าไปทำงานในสิงคโปร์มากที่สุด เนื่องจากการเติบโตทางธุรกิจอุตสาหกรรมของสิงคโปร์ และการมีค่าตอบแทนที่สูงกว่าไทย จึงทำให้วิศวกรนิยมเข้าไปทำงานในสิงคโปร์ (Chula Unisearch, Chulalongkorn University, 2012)

จังหวัดภูเก็ต เป็นจังหวัดหนึ่งที่ทำรายได้เข้าสู่ประเทศจำนวนมาก โดยรายได้หลักมาจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รายได้ส่วนนี้มีความสำคัญต่อการนำมาพัฒนาประเทศและเป็นการกระจายรายได้สู่ธุรกิจอื่น ๆ รวมถึงชุมชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สำหรับสาขาอาชีพการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งเป็นกลุ่มวิชาชีพลำดับที่ 8 ที่มีการจัดทำข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangements) โดยเพิ่มเติมจากเดิม 7 สาขาวิชาชีพ ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล วิศวกร สถาปนิก นักบัญชี และช่างสำรวจ ทั้งนี้กลุ่มวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวและบริการ ไม่มีองค์การวิชาชีพกำกับดูแลโดยตรงเหมือนกลุ่มวิชาชีพทั้ง 7 สาขาดังกล่าว จึงได้มีการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนด้านการท่องเที่ยวและบริการขึ้น (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professional) (Ministry of Tourism and Sports, 2012) โดยแบ่งออกเป็น สาขาธุรกิจโรงแรม (Hotel Service) จำนวน 4 แผนก 23 ตำแหน่งงาน และสาขาธุรกิจท่องเที่ยว (Travel Service) จำนวน 2 แผนก 9 ตำแหน่งงาน รวมทั้งสิ้น 32 ตำแหน่งงาน โดยตำแหน่งงานเริ่มตั้งแต่ระดับล่างสุด เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหาร ไปจนถึงตำแหน่งระดับบน เช่น ผู้จัดการโรงแรมด้านการต้อนรับและดูแลลูกค้า โดยข้อตกลง MRAs วิชาชีพการท่องเที่ยวและบริการ จะเป็นลักษณะการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะมาขออนุญาตออกใบรับรอง

การทำงานแบบ Competency Base นั้นคือจะกำหนดคุณสมบัติเป็นตำแหน่งงานย่อย ถึงหน้าที่และคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อให้เกิดมาตรฐานฝีมือแรงงานอาเซียนสามารถแข่งขันในการทำงานและสามารถเคลื่อนย้ายแรงงานได้เสรีและสะดวกมากยิ่งขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดภูเก็ตต่อการจ้างแรงงานอาเซียนกลุ่มวิชาชีพ ได้แก่ สาขาธุรกิจโรงแรม จำนวนรวม 4 แผนก 23 ตำแหน่ง และสถานการณ์การจ้างแรงงานอาเซียนของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดภูเก็ต อีกทั้งศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการจ้างแรงงานอาเซียน และวิธีการปรับตัวต่อแรงงานอาเซียนของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดภูเก็ตการแข่งขัน และตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้มากที่สุด

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการแรงงานอาเซียนกลุ่มวิชาชีพการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาสถานการณ์การจ้างแรงงานอาเซียนของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาผลกระทบจากการจ้างแรงงานอาเซียนกลุ่มวิชาชีพการท่องเที่ยวและบริการ
4. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดภูเก็ตต่อการจ้างแรงงานอาเซียน

### ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดภูเก็ต ต่อการจ้างแรงงานอาเซียนกลุ่มวิชาชีพการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดภูเก็ต

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต หน่วยงานภาครัฐ สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ชมรมบุคคลจังหวัดภูเก็ต และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม

พื้นที่การศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้ คือจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นจังหวัดที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยการท่องเที่ยวและบริการ ต้องการแรงงานทุกระดับ โดยเฉพาะสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม

ระยะเวลาในการทำการศึกษารวมตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม พ.ศ. 2564

### วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมใช้เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและการสนทนากลุ่ม โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติ ด้านความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่การวิจัย กำหนดวิธีสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น โดยการเลือกตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) อีกทั้งลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัย จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ไว้ 3 กลุ่มดังนี้

1. สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้คัดเลือกสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมประเภท 3 และประเภท 4 ที่ทำการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547 กำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551 ทั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาใน 4 แผนกหลัก อันประกอบไปด้วย แผนกต้อนรับ แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน และแผนกครัว โดยในปี พ.ศ. 2561 สถานประกอบการธุรกิจโรงแรม ที่ทำการจดทะเบียนโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ในจังหวัดภูเก็ต ประเภท 3 และ ประเภท 4 มีทั้งหมด 169 แห่ง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan (1970) ที่ค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 118 แห่ง

2. ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการจ้างแรงงานต่างด้าวในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดตัวแทนของหน่วยงานภาครัฐที่มีความเกี่ยวข้องกับงานด้านแรงงานต่างด้าวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 4 ท่าน โดยพิจารณาตามคุณสมบัติที่บุคคลดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย

- 1) เป็นผู้รับผิดชอบงานด้านแรงงานต่างด้าวและมีประสบการณ์ทำงานด้านแรงงานต่างด้าว
- 2) เป็นผู้ควบคุม กำกับดูแลด้านแรงงานต่างด้าว
- 3) เป็นผู้รวบรวมและจัดทำข้อมูลด้านแรงงานต่างด้าว

3. ข้อมูลผู้ร่วมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้กำหนดผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน 7 ท่าน โดยพิจารณาตามคุณสมบัติที่บุคคลดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 1) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการบริหารงานโรงแรมตั้งแต่ตำแหน่งผู้บริหารระดับต้นขึ้นไป
- 2) เป็นผู้ผ่านการทำงานจากสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมที่มีการจ้างแรงงานต่างด้าว (โดยเฉพาะแรงงานอาเซียน)
- 3) เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการจ้างแรงงานต่างด้าวในธุรกิจโรงแรม

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยแบบผสมมีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับการจ้างแรงงานของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม คุณสมบัติแรงงานกลุ่มประเทศอาเซียนที่สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องการ ความต้องการแรงงานกลุ่มประเทศอาเซียนในธุรกิจโรงแรม และผลกระทบจากการจ้างแรงงานจากกลุ่มประเทศอาเซียน โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายข้อมูลตามวิธีของ Likert's Scale แบบจำแนกแต่ละช่วงย่อยเป็น 5 ระดับ (Likert, 1932) ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Interview Instructor) ผู้วิจัยใช้ข้อคำถามเดียวกันโดยให้ผู้สัมภาษณ์ได้อธิบายและแสดงความคิดเห็น ดังนี้ 1) สถานการณ์ปัจจุบันของแรงงานต่างด้าวในจังหวัดภูเก็ต และ 2) ผลกระทบจากการจ้างแรงงานอาเซียน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการดำรงชีวิต ด้านอาชีพและตำแหน่งงาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านสังคมและวัฒนธรรม ส่วนที่ 3 การสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้วิจัยได้ใช้ข้อคำถามในการสนทนากับกลุ่มผู้เข้าร่วมที่ละท่าน โดยผู้เข้าร่วมท่านอื่นสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนกตามเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการคำนวณค่าทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้คือสถิติพรรณนา การแจกแจงความถี่ จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย 5 ระดับโดยจำแนกวิธีการวิเคราะห์และแปลผล ออกเป็นตอนตามแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 การจ้างแรงงานของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม อันประกอบไปด้วย จำนวนลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างแรงงานต่างด้าวในปัจจุบัน สัญชาติของลูกจ้างแรงงานต่างด้าว ข้อคำถามเป็นทั้งลักษณะปลายเปิดและปลายปิด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ การแจกแจงความถี่ จำนวน และร้อยละ

ตอนที่ 2 คุณสมบัติแรงงานกลุ่มประเทศอาเซียนที่สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องการอันประกอบไปด้วยข้อคำถาม ดังนี้ สัญชาติ ช่วงอายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ทำงานในประเทศไทย เป็นข้อคำถามปลายปิด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ การแจกแจงความถี่ จำนวนและร้อยละ

ตอนที่ 3 ความต้องการแรงงานกลุ่มประเทศอาเซียนในธุรกิจโรงแรม โดยมุ่งสำรวจความต้องการของแต่ละตำแหน่งงานแผนกที่ต้องการเป็นข้อคำถามปลายปิด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ การแจกแจงความถี่ จำนวนและร้อยละ

ตอนที่ 4 ผลกระทบจากการจ้างแรงงานจากกลุ่มประเทศอาเซียน ได้แก่ ผลกระทบด้านการดำรงชีวิต ผลกระทบด้านอาชีพและตำแหน่งงาน ผลกระทบด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม เป็นคำถามให้จัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายข้อมูลตามวิธีของ Likert 's Scale แบบจำแนกแต่ละช่วงย่อยเป็น 5 ระดับ (Likert, 1932)

2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi- Interview Instructor) ผู้วิจัยสรุปบทสัมภาษณ์ ทำการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ด้านข้อมูล โดยพิจารณาจากช่วงเวลาสถานที่และบุคคลที่แตกต่างกัน และถอดความโดยใช้เทคนิคการอธิบายเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) นำข้อมูลที่ได้มาสรุปสาระสำคัญตามประเด็นที่กำหนดไว้ ได้แก่ สถานการณ์การจ้างแรงงานต่างด้าวในปัจจุบันของจังหวัดภูเก็ต ภาพรวมของแรงงานต่างด้าวในปัจจุบัน แรงงานต่างด้าวอาเซียนกลุ่มท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดภูเก็ต ผลกระทบจากการจ้างแรงงานต่างด้าวกลุ่มประเทศอาเซียนต่อการดำรงชีวิต ผลกระทบต่ออาชีพและตำแหน่งงาน ผลกระทบด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม

3. การสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้วิจัยประมวลผลจากการสนทนากลุ่ม โดยใช้เทคนิคการอธิบายเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) นำข้อมูลที่ได้มาสรุปสาระสำคัญตามประเด็นที่ทำการสนทนา ได้แก่ สถานการณ์การจ้างแรงงานอาเซียนของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ผลกระทบจากการจ้างแรงงานอาเซียน การปรับตัวของสถานประกอบการต่อการจ้างแรงงานอาเซียนในจังหวัดภูเก็ต

## ผลการวิจัย

การศึกษาความต้องการแรงงานและผลกระทบจากการจ้างแรงงานอาเซียนกลุ่มวิชาชีพการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดภูเก็ต ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ ผลจากแบบสอบถามของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม จำนวน 118 ชุด ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าว จำนวน 4 ท่าน และผลจากการสนทนากลุ่ม ซึ่งเป็นตัวแทนจากสถานประกอบการโรงแรม สมาคม และชมรมที่เกี่ยวข้องกับการจ้างแรงงานต่างด้าว จำนวน 7 ท่าน

ผลการสำรวจแบบสอบถามไปยังสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 118 แห่ง พบว่าเป็นโรงแรมประเภท 3 จำนวน 76 แห่ง คิดเป็นร้อยละ ร้อยละ 64.38 และโรงแรมประเภท 4 จำนวน 42 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 35.60 ผู้ให้ข้อมูลหลักในแบบสอบถามได้แก่ ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมาคือผู้บริหารระดับต้น จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 และเป็นผู้บริหารระดับสูง จำนวน 16 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 13.7

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการแรงงานอาเซียนทุกแห่ง เมื่อพิจารณาถึงคุณสมบัติของแรงงานอาเซียน พบว่า ไม่จำกัดด้านเพศของแรงงาน ร้อยละ 50.8 ต้องการแรงงานอาเซียนเพศชาย ร้อยละ 46.6 ช่วงอายุของแรงงานอาเซียนอยู่ในวัยทำงาน คือระหว่าง 26 – 40 ปี ร้อยละ 72 ต้องการระดับการศึกษาของแรงงานช่วงมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ร้อยละ 39 สถานภาพของแรงงานที่ต้องการโดยไม่มีเงื่อนไขด้านสถานภาพ ร้อยละ 52.5 ต้องการแรงงานที่มีประสบการณ์ทำงานในประเทศไทย โดยมีความจำเป็น ร้อยละ 80.5 ความต้องการแรงงานอาเซียนของแต่ละแผนกมากที่สุดคือ แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 61.90 ความต้องการด้านแรงงานอาเซียนของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม จำแนกตามสัญชาติได้แก่ แรงงานประเทศฟิลิปปินส์ ร้อยละ 37.3 จำแนกตามแผนก พบว่า สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องการแรงงานในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มากที่สุด 120 ตำแหน่ง คิดเป็นร้อยละ 27.83 จำแนกตามสัญชาติและแผนก พบว่า แผนกบริการส่วนหน้าต้องการแรงงานสัญชาติฟิลิปปินส์ มากที่สุด ร้อยละ 82.0 แผนกแม่บ้านต้องการแรงงานสัญชาติเมียนมา ร้อยละ 94.11 ทั้งนี้ ในภาพรวมของความต้องการแรงงานในแผนกสำคัญของธุรกิจโรงแรม พบว่า แรงงานสัญชาติฟิลิปปินส์ จะอยู่ในความต้องการของทุกแผนก

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจุบันมีการจ้างแรงงานรวมทั้งหมด 5,648 คน โดยมีสัดส่วนแรงงานหญิง ร้อยละ 51.16 มีการจ้างแรงงานอาเซียนทุกแห่ง มีแรงงานทุกประเทศในกลุ่มประเทศอาเซียนยกเว้นประเทศบรูไน แรงงานจากประเทศเมียนมา คิดเป็นร้อยละ 62.45 ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ ที่ทำงานด้านแรงงานต่างด้าวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 4 ท่าน ในประเด็นของสถานการณ์การจ้างแรงงานต่างด้าวในปัจจุบันของจังหวัดภูเก็ต

ภาพรวมของการจ้างแรงงานต่างด้าวในจังหวัดภูเก็ต เป็นไปตามนโยบายภาครัฐที่สนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ได้ทำการลงนามร่วมกันในการเคลื่อนย้ายฝีมือแรงงาน (MOU) ซึ่งเป็นกลุ่มแรงงานหลักตามความต้องการของภาคอุตสาหกรรม ได้แก่ เมียนมา กัมพูชา และลาว และทางแรงงานจังหวัดภูเก็ต ได้มีการส่งเสริมให้แรงงานผิดกฎหมายทำการยื่นจดทะเบียน เพื่อการดูแล ควบคุม และคุ้มครองกลุ่มแรงงานต่างด้าวเป็นไปได้อย่าง ข้อมูลถึงสถานการณ์ในรอบระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา มีจำนวนการมาขออนุญาตทำงาน (Work Permit) ของแรงงานต่างด้าวเพิ่มมากขึ้น โดยเฉลี่ย คือ 500 คน/เดือน ทั้งนี้ การขออนุญาตเข้ามาทำงานจะมาในระยะเวลาตั้งแต่ 3 เดือน 6 เดือน 1 ปี และมากที่สุดคือ 2 ปี และแรงงานที่หน่วยงานมาขออนุญาตทำงานมากที่สุด คือแรงงานฟิลิปปินส์ เมื่อพิจารณาถึงสัดส่วนการเคลื่อนย้ายแรงงานเข้าและแรงงานไทยที่ออกไปทำงานต่างประเทศ พบว่า สัดส่วนคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยมีมากกว่าที่คนไทยจะไปทำงานยังต่างประเทศเพื่อนบ้าน ยังอยู่ในภาวะไม่สมดุลหรืออาจจะเรียกได้ว่าขาดสมดุล สาเหตุที่เกิดภาวะไม่สมดุลเกิดขึ้นเนื่องจาก 1) คุณภาพฝีมือแรงงานของต่างด้าวมีคุณภาพมากกว่าแรงงานไทย และ 2) เหตุผลที่แรงงานไทยมีค่านิยมที่จะไม่ทำงาน 3 ประเภท ได้แก่ งานหนักหรืองานยาก งานเสี่ยงอันตราย และงานกรรมกรหรืองานที่ทำแล้วสกปรก (ตัวเหม็นหรือเลอะเทอะ)

สถานการณ์การจ้างแรงงานต่างด้าวกลุ่มประเทศอาเซียนของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พิจารณาในเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียน ยกเว้นกลุ่มที่ทำ MOU กับประเทศไทย (เมียนมา กัมพูชา ลาว) พบว่า นายจ้างจากสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมและร้านอาหาร จะมายื่นขออนุญาตให้แรงงานต่างด้าวทำงาน มากที่สุดคือ แรงงานจากประเทศฟิลิปปินส์ รองลงมาคือ แรงงานจากประเทศมาเลเซีย และอินโดนีเซีย นอกจากนี้ยังมีสัญชาติอื่น ๆ ได้แก่ รัสเซีย เนเธอร์แลนด์ อังกฤษ ทั้งนี้ ประเภทที่ขออนุญาตจ้างแรงงานที่เพิ่มขึ้น คือรูปแบบของนักศึกษาฝึกงาน ในสาเหตุที่มีการขออนุญาตในรูปแบบของนักศึกษาฝึกงาน เนื่องจากการประกอบการยื่นขออนุญาตทุกครั้งนายจ้างต้องแจ้งค่าตอบแทนเสมอ พบว่าในการขอยื่นในรูปแบบนักศึกษาฝึกงานนายจ้างจะจ่ายค่าตอบแทนที่ต่ำกว่าการจ้างแรงงานต่างชาติโดยปกติ จึงทำให้สัดส่วนขออนุญาตในรูปแบบของนักศึกษาฝึกงาน มีจำนวนเพิ่มขึ้น

ในขณะที่นักวิชาการแรงงาน ฝ่ายจัดหางานในประเทศและต่างประเทศ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภูเก็ต ได้ให้ข้อมูล โดยจำแนกตามคุณลักษณะของฝีมือแรงงานคือ ในกลุ่มไร้ฝีมือทำงาน จะมีสัดส่วนเคลื่อนย้ายเข้ามาทำงานในไทยมากที่สุด อันได้แก่ เมียนมา กัมพูชา ลาว สำหรับกลุ่มฝีมือแรงงานซึ่งทางฝ่ายได้ทำการสรุปในล่าสุด 6 เดือน (ม.ค. – มิ.ย. 64) พบว่า อุตสาหกรรมที่ต้องการแรงงานมากที่สุด คือโรงแรมและภัตตาคาร ในขณะที่จำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้ทำงานในจังหวัดภูเก็ต พบว่า มีแรงงานฟิลิปปินส์ เข้ามาอันดับ 1 ในจำนวน 1,214 คน รองลงมาจีน 936 คน อันดับสาม รัสเซีย 891 คน และอันดับ 4 อังกฤษ จำนวน 858 คน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มไร้ฝีมือแรงงาน พบว่า มีสัดส่วนที่น้อย มองภาพรวมในอนาคต ควรจะมีแรงงานกลุ่มฝีมือนี้เข้ามาทำงานในภูเก็ตเพิ่มมากขึ้น เพราะด้านอุตสาหกรรมโรงแรมและภัตตาคาร มีการยื่นความต้องการแรงงานไว้จำนวนมากเช่นเดียวกัน

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า ผลกระทบจากการจ้างแรงงานอาเซียนในจังหวัดภูเก็ต ในมุมมองของหน่วยงานภาครัฐที่ทำงานเกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าวในจังหวัดภูเก็ต คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อการประกอบอาชีพและตำแหน่งงานของคนไทยในอนาคต ซึ่งสอดคล้องตามผลการสำรวจของแบบสอบถาม ที่มีค่าความคิดเห็นต่อผลกระทบด้านการประกอบอาชีพและตำแหน่งงานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.39) ในส่วนของผลกระทบต่อดำรงชีวิตของคนท้องถิ่น พบว่า คนท้องถิ่นยังมีความรู้สึกกังวลกับการใช้บริการสวัสดิการสาธารณะร่วมกัน ซึ่งหมายถึงถึงการเข้าใจและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ได้แก่ กฎจราจร แรงงานต่างด้าวยังไม่เข้าใจและทำผิดกฎหมาย การใช้สวัสดิการการรักษาพยาบาล และการเข้าศึกษาต่อของลูกแรงงานต่างด้าว เป็นต้น ซึ่งผลกระทบดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kunnu & Pasunon (2015) ได้วิเคราะห์ปัจจัยผลกระทบแรงงานข้ามชาติในเขตเทศบาลสุราษฎร์ธานี 10 ปัจจัย พบปัจจัยสำคัญด้านการดำรงชีวิต ซึ่งก่อให้เกิดความไม่มั่นคงในการดำเนินชีวิตประจำวัน และปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐ ในประเด็นแรงงานข้ามชาติเข้ามาแย่งสิทธิในการรับบริการสาธารณะ เช่น สาธารณสุขและการศึกษา



ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินผลกระทบจากการจ้างงานแรงงานอาเซียนกลุ่มวิชาชีพการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดภูเก็ต

ผลกระทบจากการจ้างแรงงานอาเซียนกลุ่มวิชาชีพการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1. ผลกระทบด้านการดำรงชีวิต</b>			
1.1 ก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจต่อการทำงานร่วมกันกับแรงงานต่างด้าว	2.58	1.016	น้อย
1.2 ไม่มั่นใจต่อคุณภาพของสินค้าและบริการที่จำหน่ายและผลิตโดยแรงงานต่างด้าว	2.54	.966	น้อย
1.3 มีความรู้สึกลำบากใจต่อการติดต่อสื่อสารกับแรงงานต่างด้าว	2.77	1.073	ปานกลาง
รวมผลกระทบด้านการดำรงชีวิต	2.63	1.018	ปานกลาง
<b>2. ผลกระทบด้านอาชีพและตำแหน่งงาน</b>			
2.1 ทำให้คนไทยว่างงานและขาดรายได้	3.71	1.014	มาก
2.2 ทำให้นายจ้างไม่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาฝีมือแรงงานไทย	3.21	1.280	ปานกลาง
2.3 แรงงานต่างด้าวเข้ามาแย่งชิงงานของแรงงานไทย	3.25	1.219	ปานกลาง
รวมผลกระทบด้านอาชีพและตำแหน่งงาน	3.39	1.171	มาก
<b>3. ผลกระทบด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว</b>			
3.1 แรงงานต่างด้าวทำให้บรรยากาศของการท่องเที่ยวเสียหาย	3.71	1.014	มาก
3.2 แรงงานต่างด้าวทำให้อำนาจในการต่อรองขึ้นค่าแรงของแรงงานไทยลดลง	3.21	1.280	ปานกลาง
3.3 แรงงานต่างด้าวทำให้ผู้ประกอบการเพิ่มการลงทุนและการผลิตมากขึ้น	3.25	1.219	ปานกลาง
รวมผลกระทบด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	3.39	1.171	มาก
<b>4. ผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม</b>			
4.1 แรงงานต่างด้าวทำให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศ	2.90	1.081	ปานกลาง
4.2 แรงงานต่างด้าวก่อให้เกิดการผสมผสานของวัฒนธรรม	3.23	1.016	ปานกลาง
4.3 แรงงานต่างด้าวส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของคนในชุมชนและคนในพื้นที่	2.92	1.071	ปานกลาง
รวมผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม	3.01	1.056	ปานกลาง
<b>ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน</b>	<b>2.94</b>	<b>.786</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อผลกระทบในการจ้างแรงงานต่างด้าวกลุ่มประเทศอาเซียนของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นว่า การจ้างแรงงานต่างด้าวกลุ่มประเทศอาเซียน มีผลกระทบในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.94 ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผลกระทบด้านการดำรงชีวิตในภาพรวมระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 2.63 ผลกระทบด้านอาชีพและตำแหน่งงานในภาพรวมระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.39 ผลกระทบด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวในภาพรวมระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.39 และผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม ในภาพรวมระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.01

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกตัวแทนหน่วยงานภาครัฐที่ทำงานด้านแรงงานต่างด้าวจังหวัดภูเก็ต พบว่า ผลกระทบต่อด้านอาชีพและตำแหน่งงานของคนไทยในอนาคต ซึ่งจะมีโอกาสทดแทนแรงงานไทยด้วยปัจจัยหลายอย่างของแรงงานไทย เช่น ค่านิยมในการเลือกตำแหน่งงาน ประเภทของงาน ระดับเงินเดือน นอกจากนี้จำเป็นต้องมีการควบคุมจำนวนให้เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อรักษาสีชาติให้แก่แรงงานไทยด้วย ในด้านผลกระทบด้านการดำรงชีวิต ข้อมูลได้รับการร้องเรียนจากคนในท้องถิ่นในประเด็นการใช้พื้นที่สาธารณะร่วมกันกับแรงงานต่างด้าวและแรงงาน

ต่างชาติ การไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ ทำให้คนในพื้นที่กังวล และประเด็นด้านการเข้าถึงและการใช้สวัสดิการต่าง ๆ ร่วมกันตามที่ทางภาครัฐจัดสรรให้แก่แรงงานต่างด้าว ซึ่งทำให้คนไทยไม่สะดวกและไม่เพียงพอ

ผลวิเคราะห์การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จากตัวแทนภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการจ้างแรงงานต่างด้าวในจังหวัดภูเก็ต พบว่า

1) ผลกระทบด้านการดำรงชีวิต พบว่าโดยลักษณะของธุรกิจโรงแรมต้องทำงานบริการกับลูกค้าหลากหลายเชื้อชาติ เมื่อเริ่มมีเพื่อนร่วมงานเป็นชาวต่างชาติ พนักงานก็จะเริ่มมีการปรับตัว ปัญหาหรือผลกระทบที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านการสื่อสารภายใน ด้วยปัจจุบันช่องทางการสื่อสารมีหลากหลายรวดเร็ว จึงช่วยให้การสื่อสารได้ง่ายขึ้น สำหรับการดำรงชีวิตทั่วไปพบว่า ไม่ส่งผลกระทบที่เห็นได้ชัดเจน

2) ผลกระทบด้านอาชีพและตำแหน่งงาน ความคิดเห็นของตัวแทนทุกสถานประกอบการ เห็นว่า ส่งผลกระทบที่เห็นชัดเจนเป็นรูปธรรมคือมีคนต่างชาติเข้ามาทำงานในโรงแรมเพิ่มมากขึ้น ในอดีตจะพบในตำแหน่งระดับผู้บริหารแต่สภาพปัจจุบัน มีตั้งแต่พนักงานเสิร์ฟ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (ยังไม่รวมในงานแม่บ้านที่พบทั้งแรงงานอินโดนีเซีย และมาเลเซีย ด้วยเช่นกัน) แนวโน้มการจ้างแรงงานต่างชาติจะมีเพิ่มขึ้น สิ่งที่จะกระทบคือแรงงานไทย ที่จะเสียโอกาสในการทำงาน ทางสถานประกอบการจะเป็นผู้ได้ประโยชน์เพราะมีตัวเลือกสามารถเลือกคนตามที่ต้องการได้มากขึ้น

3) ผลกระทบด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ในมุมมองของสถานประกอบการถือว่าเป็นผลกระทบในด้านดี เนื่องจากคุณภาพของแรงงานต่างชาติมีผลต่อชื่อเสียงของโรงแรม แต่อย่างไรก็ตามผลกระทบด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว จะได้รับผลกระทบเนื่องจากปัจจัยอื่นมากกว่า เช่น ภาวะการเมือง ความมั่นใจด้านความปลอดภัย

4) ผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม ในมุมมองของตัวแทนส่วนใหญ่ด้วยลักษณะของงานบริการด้านการโรงแรม ประกอบกับจังหวัดภูเก็ตตามประวัติศาสตร์ดั้งเดิมมีลักษณะเป็นพหุวัฒนธรรม จึงให้คนในท้องถิ่น คนในธุรกิจโรงแรม คำนึงกับการที่มีคนหลากหลายเชื้อชาติในชีวิตประจำวัน ในการทำงาน จึงทำให้มองว่าไม่ได้ส่งผลกระทบที่จะทำให้สังคมไทยและวัฒนธรรมไทยเปลี่ยนแปลง ที่ผ่านมาจากประสบการณ์ของตัวแทนบางท่านในเวทีการประชุมอื่น ๆ พบว่ามีบางหน่วยงานกังวลว่าการเติบโตทางการท่องเที่ยว จะส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมของคนรุ่นใหม่ ทั้งการรับเอาวัฒนธรรมกายกินอยู่ การแต่งกายต่าง ๆ ซึ่งจากสภาพปัจจุบันยังมองเห็นการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นไปโดยกระแส ไม่ได้สูญเสียและกระทบกับวัฒนธรรมอันดีงามของไทย

วัตถุประสงค์ที่ 4 แนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดภูเก็ตต่อการจ้างแรงงานอาเซียน ผลการวิจัยพบว่า

1) การจ้างแรงงานต่างด้าวของสถานประกอบการในปัจจุบันของจังหวัดภูเก็ต พบว่า สถานประกอบการธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร มีการปรับตัวในเรื่องการจ้างแรงงานต่างชาติเข้ามาเป็นพนักงานในแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้น ในระยะเวลา 5-6 ปี ที่ผ่านมา (พ.ศ. 2558 – 2562) ซึ่งสามารถพบเห็นได้เป็นปกติทั่วไป เช่น ในธุรกิจโรงแรมแต่ละแห่งสามารถพบเห็นแรงงานต่างด้าวได้ 1 คนเป็นอย่างน้อย สำหรับจังหวัดภูเก็ต ถือว่าเป็นเมืองหลักด้านการท่องเที่ยวของไทย ประกอบกับสภาพเศรษฐกิจขับเคลื่อนด้วยภาคการท่องเที่ยวและบริการ จึงไม่ใช่เรื่องใหม่ของสถานประกอบการที่จะจ้างแรงงานต่างด้าวเข้ามาในองค์กรของตนเอง และจากสภาพปัจจุบัน พบว่า มีการจ้างแรงงานต่างชาติที่ไม่จำกัดเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียนเท่านั้น ยังมีแรงงานจากประเทศรัสเซีย จีน เพิ่มตามการเติบโตของตลาดนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มประเทศ ในขณะที่ตัวแทนจากโรงแรมดีวาน่า กรุ๊ป ซึ่งเป็นโรงแรมกลุ่ม (Hotel Group) ในจังหวัดภูเก็ตอธิบายเพิ่มเติมให้เห็นถึงการปรับตัวขององค์กรว่า เจ้าของโรงแรมและผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับการ

รับแรงงานกลุ่มประเทศอาเซียนเข้ามาเป็นพนักงานประจำ ได้แก่ แรงงานจากประเทศฟิลิปปินส์ และจีน เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้โรงแรมที่เป็นโรงแรมเครือข่ายดั้งเดิมของไทย เช่น โรงแรมดุสิตธานี ลา구나 ภูเก็ต ซึ่งปัจจุบันได้เติบโตเป็นโรงแรมเครือข่ายระดับโลก ที่นำเอาเอกลักษณ์ความเป็นไทยเป็นจุดขายขององค์กร มีการจ้างแรงงานต่างชาติในระดับผู้บริหาร เพื่อมาช่วยขับเคลื่อนและขยายองค์กรของตนเอง และขยายมาสู่การจ้างแรงงานต่างชาติในระดับพนักงานเพิ่มมากขึ้น ตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ยังมีนโยบายรับนักศึกษาต่างชาติเข้ามาฝึกงานด้วย (Management Trainee)

2) แนวทางและขั้นตอนการสรรหาแรงงานต่างด้าวของสถานประกอบการ ตามกระบวนการด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า มีการปรับเปลี่ยนไปตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่เป็นไปตามกลไก เช่น เมื่อมีการเปิดรับแรงงานต่างชาติมาในองค์กร ขั้นตอนเอกสารต่าง ๆ จำเป็นต้องเป็นภาษาอังกฤษ สิทธิ สวัสดิการต่าง ๆ ข้อกำหนดจำเป็นต้องศึกษาให้ครอบคลุมตามสิทธิที่พึงได้ของแรงงานต่างชาติ ทั้งนี้ที่ปรึกษาชมรมผู้บริหารงานบุคคลจังหวัดภูเก็ตเสริมว่า ควรศึกษาถึงขั้นตอนการลงโทษและการฟ้องร้องด้วยเช่นกัน

สำหรับช่องทางในการสรรหาและคัดเลือกแรงงานต่างด้าว/แรงงานต่างชาติ ผู้ประกอบการปรับเปลี่ยนตามกระแสการเติบโตของเทคโนโลยี ได้แก่ ผ่านเว็บไซต์โรงแรม เว็บไซต์กลางกรณีโรงแรมแบบกรุ๊ปและแบบเครือข่าย ลักษณะของการได้มาของแรงงานต่างชาติมีหลากหลายวิธีการ ในด้านการคัดเลือกขึ้นอยู่กับความสำคัญของแต่ละตำแหน่งงาน ขั้นตอนก็จะมีมีการคัดกรองคุณสมบัติเบื้องต้นโดยฝ่ายบุคคล ส่งต่อไปยังระดับหัวหน้าของแต่ละแผนก และขั้นตอนสุดท้ายก็จะเป็นผู้จัดการทั่วไปหรือผู้บริหารสูงสุด ทั้งนี้ มีรูปแบบการจ้างหลายแบบ เช่น การจ้างงานในตำแหน่งพนักงานประจำของโรงแรม ตามสัญญาจ้าง ตามฤดูกาลท่องเที่ยว และในรูปแบบของนักศึกษาฝึกงานต่างประเทศ ปัจจุบันจะอยู่ในรูปแบบการจ้างงานตามสัญญาประเภท 2 ปี มากที่สุด และแบบนักศึกษาฝึกงาน

การกำหนดค่าจ้างและสวัสดิการของแต่ละโรงแรมมีความแตกต่างกันแล้วแต่ลักษณะและนโยบายของโรงแรม แต่อย่างไรก็ตามทุกสถานประกอบการโรงแรม ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบของกรมแรงงานว่าด้วยการจ้างแรงงานต่างชาติ/ต่างด้าว นอกจากนั้นต้องมีการดำเนินการด้านเอกสารทางราชการต่าง ๆ ได้แก่ การขออนุญาตทำงานของคนต่างด้าว ประกันสังคม การชำระภาษีเงินรายได้ (ภาษีชาวต่างชาติ) ตามที่กฎหมายได้ระบุไว้ว่าด้วยหน้าที่ของนายจ้าง

การกำหนดนโยบายของแต่ละโรงแรม ขึ้นอยู่กับผู้บริหารระดับสูงที่ได้กำหนดอัตราค่าจ้างและวางแผนค่าจ้างคนไว้ตั้งแต่แรก ว่าให้นโยบายการจ้างแรงงานต่างด้าว/ต่างชาติ ไว้ที่ตำแหน่ง และค่าตอบแทนเท่าใด ซึ่งแผนดังกล่าวมักจะกำหนดไว้ 1-2 ปีล่วงหน้า แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับเปลี่ยนแปลงในเวลานั้น ๆ ด้วยเช่นกัน ทั้งนี้สำหรับแรงงานต่างด้าวและชาวต่างชาติที่ทำงานในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม จะต้องรับทราบระเบียบและข้อบังคับในการทำงานร่วมกันก่อนจะทำสัญญาว่าจ้าง

การประเมินผลการปฏิบัติงานของแรงงานต่างด้าว ขึ้นอยู่กับตำแหน่งงานและภาระงานของแต่ละคน ใช้หลักการประเมินผลการปฏิบัติงานทั่วไป โดยเริ่มจากขั้นตอนทดลองปฏิบัติงาน บรรลุตำแหน่งงาน ขึ้นเงินเดือน จนถึงระดับเลื่อนขั้นตำแหน่งงานทุกโรงแรมจะปฏิบัติตามขั้นตอนและตามสัญญาที่ได้ระบุไว้

3) แนวทางการปรับตัวของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ต่อการจ้างแรงงานอาเซียน พบว่า มีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา โดยปรับตัวตามสภาพเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว เทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ซึ่งในการปรับตัวอยู่ตลอดเวลาทำให้เกิดข้อดีแก่องค์กรธุรกิจและแก่พนักงานในองค์กร แต่อย่างไรก็ตามทางตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมได้ให้ข้อสังเกตคือหน่วยงานภาครัฐต้องมีการกำกับ ดูแล และการนำข้อ

กฎหมายหรือบังคับมาปฏิบัติจริงจังกับแรงงานที่ผิดกฎหมายหรือแรงงานที่กระทำความผิดในประเทศไทย ซึ่งคาดการณ์ในอนาคตว่าเมื่อมีจำนวนแรงงานต่างด้าวเพิ่มมากขึ้น ตัวกฎหมายจำเป็นต้องมีบทบาทและความสำคัญด้วยเช่นกัน ควรจะได้รับการปรับปรุงและพิจารณาให้สอดคล้องเป็นปัจจุบัน เพื่อป้องกันผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความมั่นใจต่อการท่องเที่ยวของไทยเอง

## อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ความต้องการจ้างแรงงานอาเซียนของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พบสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมจำนวน 118 แห่ง ต้องการแรงงานต่างด้าวอย่างน้อย 1 ตำแหน่ง ในแผนกหลักของโรงแรม ได้แก่ แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นแผนกที่ต้องการมากที่สุด 120 ตำแหน่งงาน (ร้อยละ 27.83) รองลงมาคือแผนกต้อนรับส่วนหน้าต้องการจำนวน 62 ตำแหน่งงาน (ร้อยละ 14.35) และแผนกแม่บ้านต้องการจำนวน 52 ตำแหน่งงาน (ร้อยละ 8.34) เมื่อพิจารณาตามสัญชาติ สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องการแรงงานสัญชาติฟิลิปปินส์มากที่สุด เพราะถือว่ามีฝีมือและทักษะการทำงานดี สอดคล้องไปกับผลการสำรวจฝีมือแรงงานกลุ่มมีฝีมือ และไร้ฝีมือในการทำงาน ที่ทำการสำรวจโดยโดยสำนักงานบริหารแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2560 ที่พบว่าแรงงานจากประเทศอาเซียนที่เป็นแรงงานฝีมือ ทางสถานประกอบการต้องการจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น เป็นไปตามที่ Chalamwong (2014) ได้กล่าวถึงความพร้อมของบางประเทศในอาเซียน โดยเฉพาะประเทศฟิลิปปินส์ ที่มีความพร้อมเป็นอย่างมากที่จะเข้ามาทำงานในสาขาบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านการต้อนรับ งานนักร้อง งานแม่บ้าน งานบริหาร เป็นต้น ซึ่งแรงงานดังกล่าวมีความได้เปรียบทางด้านภาษาอังกฤษ และความมุ่งมั่นในการทำงานในต่างประเทศมากกว่าหลายประเทศในอาเซียน

นอกจากนี้ข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม 118 แห่ง ยังมีความต้องการแรงงานอาเซียนในแผนกช่างต่าง ๆ คนซ่อมบำรุง ต้องการมากถึง 35 ตำแหน่งงาน หรือคิดเป็นร้อยละ 8.12 ซึ่งสอดคล้องตาม Thailand Development Research Institute (2011) ได้กล่าวถึงการขาดแคลนของแรงงานไทยหลายสาขาอาชีพ ซึ่งรวมถึงสาขาที่เกี่ยวข้องกับด้านช่างเทคนิคหรือช่างฝีมือขั้นสูงด้วย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า สถานการณ์การจ้างแรงงานอาเซียนของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต 118 แห่ง (สำรวจ ณ มีนาคม 2562) พบว่า มีการจ้างแรงงานอาเซียนจำนวนรวมทั้งหมด 514 คน จากจำนวนการจ้างแรงงานรวมทั้งหมด 5,648 คน หรือคิดเป็นสัดส่วนการจ้างแรงงานไทย 11 คน ต่อ การจ้างแรงงานอาเซียน 1 คน สถานการณ์ดังกล่าวสอดคล้องไปกับสถานการณ์การจ้างแรงงานต่างด้าวของไทย ปี พ.ศ. 2560 ที่ได้สรุปจำนวนและคาดการณ์ไว้ว่าจะมีจำนวนแรงงานต่างด้าวเพิ่มมากขึ้น (Foreign Workers Administration Office, 2017) เมื่อพิจารณาตามสัญชาติของแรงงาน พบว่าแรงงานสัญชาติเมียนมา มีจำนวนมากที่สุด 321 คน คิดเป็นร้อยละ 62.45 ถึงแม้ว่าแรงงานเมียนมาจะจัดอยู่ในกลุ่มไร้ฝีมือและกึ่งมีฝีมือก็ตาม แต่เนื่องด้วยในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมมีตำแหน่งงานแบ่งแยกออกเป็นหลายระดับ จากผลการวิจัย พบว่า แรงงานเมียนมาเข้าสู่ธุรกิจโรงแรมมากขึ้นในตำแหน่งงาน คนสวน คนล้างจาน และแม่บ้าน แต่อย่างไรก็ตามแรงงานสัญชาติฟิลิปปินส์ ยังเป็นแรงงานมีฝีมือที่สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องการมากที่สุด ประกอบกับจังหวัดภูเก็ต เป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางที่แรงงานฟิลิปปินส์นิยมเลือกทำงาน ตามผลสำรวจโดย Foreign Workers Administration Office (2017) แรงงานประเภททั่วไปนิยมเข้ามาทำงานในประเทศไทย 3 อันดับแรก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต และชลบุรี

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ผลกระทบจากการจ้างแรงงานอาเซียนในจังหวัดภูเก็ต ในมุมมองของหน่วยงานภาครัฐที่ทำงานเกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าวในจังหวัดภูเก็ต คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อกรอบอาชีพและตำแหน่งงานของคนไทยในอนาคต ซึ่งสอดคล้องตามผลการสำรวจของแบบสอบถาม ที่มีค่าความคิดเห็นต่อผลกระทบด้านการประกอบอาชีพและตำแหน่งงานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.39) ในส่วนของผลกระทบต่อการค้าปลีกของคนท้องถิ่น พบว่า คนท้องถิ่นยังมีความรู้สึกกังวลกับการใช้บริการสวัสดิการสาธารณะร่วมกัน ซึ่งหมายถึงถึงการเข้าใจและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ได้แก่ กฎจราจรแรงงานต่างด้าวยังไม่เข้าใจและทำผิดกฎหมาย การใช้สวัสดิการการรักษาพยาบาล และการเข้าศึกษาต่อของลูกแรงงานต่างด้าว เป็นต้น ซึ่งผลกระทบดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kunnu & Pasunon (2015) ได้วิเคราะห์ปัจจัยผลกระทบแรงงานข้ามชาติในเขตเทศบาลสุราษฎร์ธานี 10 ปัจจัย พบปัจจัยสำคัญด้านการดำรงชีวิต ซึ่งก่อให้เกิดความไม่มั่นคงในการดำเนินชีวิตประจำวัน และปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐ ในประเด็นแรงงานข้ามชาติเข้ามาแย่งสิทธิในการรับบริการสาธารณะ เช่น สาธารณสุขและการศึกษา

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 4 พบว่า การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ในมุมมองของตัวแทนภาคเอกชน พบว่า ผู้ประกอบการมีการวางแผนในการรับแรงงานอาเซียนและแรงงานต่างชาติอื่นๆ เข้าบรรจุในองค์กร เนื่องด้วยคุณสมบัติและทักษะของแรงงานที่ต้องตามที่ต้องการ โดยมีการระบุกำลังคนไว้ในแผนประกอบการระยะ 1 – 2 ปี อีกทั้งยังมองหาแรงงานกลุ่มนักศึกษาฝึกงานต่างประเทศ เหตุผลเนื่องจากความพร้อมด้านภาษา ทักษะและความมุ่งมั่นในการทำงานมีมากกว่าแรงงานไทย ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลการสำรวจสถานการณ์การจ้างแรงงาน ของธนาคารแห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2554 พบว่า เหตุผลหลักที่ผู้ประกอบการใช้แรงงานต่างด้าวคือ แรงงานไทยหายาก รองลงมา คือไม่เกี่ยงงาน และพบว่าแรงงานต่างด้าวมี่ประสิทธิภาพการทำงานดีกว่า ประกอบกับค่าตอบแทนในการจ้างแรงงานต่างด้าวที่จ้างได้ต่ำกว่าแรงงานไทย เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้แรงงานต่างด้าวยังจำเป็นต่อผู้ประกอบการ ทั้งนี้ ผู้ประกอบการมีขั้นตอนการจ้างแรงงานต่างด้าวตามขั้นตอนด้านการบริหารงานบุคคล คือ สรรหา คัดเลือก ฝึกอบรมพัฒนา และประเมินผลการปฏิบัติงานตามระเบียบขององค์กร อีกทั้งผู้ประกอบการยังให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ตามกฎหมายแรงงานอย่างเคร่งครัด

## สรุปผล

1. ความต้องการแรงงานอาเซียนกลุ่มวิชาชีพการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดภูเก็ต พบว่า สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมภูเก็ตมีความต้องการแรงงานอาเซียนทุกแห่ง ซึ่งคุณสมบัติของแรงงานต่างด้าวที่สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องการ คือไม่มีเงื่อนไขหรือจำกัดด้านเพศของแรงงานร้อยละ 50.8 มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าขึ้นไป ร้อยละ 39.0 อายุระหว่าง 26-40 ปี เป็นที่ต้องการมากที่สุดร้อยละ 85 ไม่มีเงื่อนไขด้านสถานภาพของแรงงาน ร้อยละ 52.5 สถานประกอบการยังเห็นว่าประสบการณ์การทำงานในประเทศไทยมีความจำเป็นต่อการจ้างแรงงานร้อยละ 80.5 สัญชาติของแรงงานอาเซียนที่ต้องการมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1 และอันดับที่ 2 คือแรงงานจากประเทศฟิลิปปินส์ รองลงมาคือแรงงานเมียนมา และแรงงานจากสิงคโปร์ แผนกที่ต้องการแรงงานต่างด้าวมากที่สุดคือแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 61.90 รองลงมาคือแผนกบริการส่วนหน้า ร้อยละ 51.70 และแผนกแม่บ้าน ร้อยละ 43.20

2. สถานการณ์การจ้างแรงงานอาเซียนของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดภูเก็ต พบว่า สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 118 แห่ง ทุกแห่งมีการจ้างแรงงานต่างด้าวอย่างน้อย 1 ตำแหน่งงาน ปัจจุบันมีการจ้างแรงงานต่างด้าวรวมทั้งหมด 514 คน จำแนกเป็นแรงงานสัญชาติเมียนมา 321 คน คิดเป็นร้อยละ 62.45 รองลงมาคือแรงงานสัญชาติฟิลิปปินส์ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และแรงงานสัญชาติมาเลเซีย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 6.81

3. ผลกระทบจากการจ้างแรงงานอาเซียนกลุ่มวิชาชีพการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดภูเก็ต ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกให้ข้อมูลว่าจะส่งผลกระทบต่อด้านอาชีพและตำแหน่งงานในอนาคตของคนไทย ซึ่งมีโอกาสที่จะมาทดแทนแรงงานไทยได้ในอนาคต ประกอบกับปัจจัยและเงื่อนไขในการทำงานของคนไทยเป็นสำคัญ จำเป็นต้องมีกระบวนการ ควบคุม ดูแลแรงงานต่างด้าวให้เป็นไปตามนโยบายและข้อปฏิบัติของกระทรวงแรงงาน ทั้งนี้แรงงานไทยต้องมีการพัฒนาทักษะและมีฝีมือในการทำงานด้วยเช่นกัน ประเด็นผลกระทบด้านการดำรงชีวิต พบว่าคนไทยส่วนใหญ่มีความกังวลด้านการใช้ชีวิตโดยรวมในแง่ของการใช้ถนน การจราจรและกฎหมายเฉพาะของไทย ที่แรงงานต่างด้าวไม่เข้าใจตลอดจนด้านสวัสดิการที่ทางรัฐบาลอนุญาตให้แรงงานมีสิทธิ์เข้าถึงได้ เช่น สิทธิการรักษาพยาบาล สิทธิการศึกษาเล่าเรียนของบุตร เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นประเด็นที่ส่งผลกระทบเช่นกัน

4. แนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดภูเก็ต ต่อการจ้างแรงงานอาเซียน ผลจากการสนทนากลุ่มย่อยตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม พบว่า ทุกโรงแรมมีการปรับตัวในการรับแรงงานอาเซียน มีการสรรหาและคัดเลือกแรงงานตามคุณสมบัติที่ต้องการ เพื่อเข้ามาทำงานในองค์กรมากขึ้น มีการบรรจุแรงงานต่างด้าวไว้ในแผนกำลังคนที่ชัดเจนเป็นแผนระยะ 1 – 2 ปี ทั้งนี้ แรงงานต่างด้าวที่ต้องการมีทั้งรูปแบบพนักงานประจำ และนักศึกษาฝึกงาน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าว มุ่งสร้างความมั่นใจแก่คนในท้องถิ่นด้วยการกำกับ ตรวจสอบ แรงงานต่างด้าวอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้อยู่ในข้อระเบียบ บังคับ และทำการรวบรวมสถิติการกระทำผิด ตลอดจน การลงโทษที่เป็นรูปธรรม เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมารวมวางแผนแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างตรงประเด็น และเป็นเชิงประจักษ์

2) หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาฝีมือแรงงานของท้องถิ่น นำผลวิจัยที่เป็นความต้องการแรงงาน และสถานการณ์การจ้างแรงงานในธุรกิจโรงแรม ไปเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาแรงงานของไทย ให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการในท้องถิ่น

3) ทบทวนกฎหมายและบทลงโทษสำหรับแรงงานต่างด้าวและแรงงานต่างชาติที่กระทำผิดกฎหมาย ทบทวนกฎหมายให้เป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับกระแสการเคลื่อนย้ายแรงงาน

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) การจ้างแรงงานอาเซียนที่จะส่งผลกระทบต่ออาชีพและตำแหน่งงานของคนไทย โดยเฉพาะบัณฑิตที่สำเร็จ การศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม ตั้งแต่ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า หรือสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งปัจจุบันในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต มีสถาบันการศึกษาที่มุ่งผลิตบัณฑิตด้านบริการและการโรงแรมเกือบทุกแห่ง สถาบันการศึกษา ควรให้ความสำคัญและเน้นย้ำกับบัณฑิตเรื่องข้อมูลและแนวโน้มการเคลื่อนย้ายของแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานใน

จังหวัดภูเก็ต พร้อมทั้งชี้ให้เห็นถึงข้อได้เปรียบและข้อความปรับปรุงของนักศึกษาที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อที่จะออกมาเป็นแรงงานฝีมือในอนาคต

2) สร้างความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษา กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม ร่วมกันส่งเสริมและพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานไทยที่มีอยู่ในปัจจุบัน ที่สังกัดในองค์กรหรือสถานประกอบการ ให้ได้รับการพัฒนาและเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น และนอกสังกัดเพื่อเปิดกว้างแก่บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่ได้สำเร็จการศึกษา ด้านท่องเที่ยวและบริการ แต่พร้อมเข้าสู่งานบริการ

### ข้อเสนอแนะด้านแรงงานในช่วงโรคระบาดโควิด

การปรับตัวของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมด้านแรงงานในช่วงโรคระบาดโควิด -19 เนื่องจากการไหลออกของแรงงานไทยในจังหวัดภูเก็ตหลังจากได้รับผลกระทบโรคระบาด ตั้งแต่ปี 2562 – 2564 จากเดิมที่มีแรงงานไทยในทุกภาคส่วนในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 2.7 ล้านคน เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานคืนสู่ภูมิลำเนามากถึง 2.5 ล้านคน ทำให้จังหวัดภูเก็ตในปัจจุบันขาดแคลนแรงงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงานเป็นจำนวนมาก ประกอบกับการปรับลดเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ ส่งผลต่อการคืนกลับมาของแรงงานในจังหวัดภูเก็ตเป็นอย่างมาก จากผลการศึกษาของ Chanthapong & Agmapisarn (2022) ได้อธิบายถึงผลกระทบและการปรับตัว (Resilience) ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมทุกขนาดปรับตัวค่อนข้างลำบาก โดยโรงแรมขนาดใหญ่ปรับตัวด้วยการลดจำนวนพนักงานลง (56.3%) ส่งผลให้เกิดปรากฏการณ์แรงงานกลับคืนสู่ถิ่นภูมิลำเนาภาคชนบทจำนวนมาก ขณะที่ธุรกิจร้านอาหารลดค่าใช้จ่ายด้วยการลดจำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานเพื่อรักษาพนักงานไว้ ซึ่งธุรกิจสามารถปรับตัวได้เนื่องจากธุรกิจร้านอาหารมีจำนวนพนักงานที่น้อยกว่าโรงแรม

### องค์ความรู้ใหม่

การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ในมุมมองของตัวแทนภาคเอกชน พบว่าผู้ประกอบการมีการวางแผนในการรับแรงงานอาเซียนและแรงงานต่างชาติอื่น ๆ เข้าบรรจุในองค์กร เนื่องจากคุณสมบัติและทักษะของแรงงานที่ต้องการตามที่ต้องการ โดยมีกระบวนการกำลังคนไว้ในแผนประกอบการระยะ 1 – 2 ปี อีกทั้งยังมองหาแรงงานกลุ่มนักศึกษาฝึกงานต่างประเทศ เหตุผลเนื่องจากความพร้อมด้านภาษา ทักษะและความมุ่งมั่นในการทำงานมีมากกว่าแรงงานไทย ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลการสำรวจสถานการณ์การจ้างแรงงานของธนาคารแห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2554 พบว่า เหตุผลหลักที่ผู้ประกอบการใช้แรงงานต่างด้าว คือ แรงงานไทยหายากรองลงมาคือไม่เกี่ยงงาน และพบว่าแรงงานต่างด้าวมี่ประสิทธิภาพการทำงานดีกว่า ประกอบกับค่าตอบแทนในการจ้างแรงงานต่างด้าวที่จ้างได้ต่ำกว่าแรงงานไทยเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้แรงงานต่างด้าวยังจำเป็นต่อผู้ประกอบการ ทั้งนี้ผู้ประกอบการมีขั้นตอนการจ้างแรงงานต่างด้าวตามขั้นตอนด้านการบริหารงานบุคคล คือ สรรหา คัดเลือก ฝึกอบรมพัฒนาและประเมินผลการปฏิบัติงานตามระเบียบขององค์กร อีกทั้งผู้ประกอบการยังให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ตามกฎหมายแรงงานอย่างเคร่งครัด

## References

- Chalamwong, Y. (2014). *Thai Workers in a New Context when Opening the ASEAN Community*.  
<https://tdri.or.th/2014/10/thai-labour-in-aec-context/>.
- Chanthapong, S., & Agmapisarn, C. (2022). Impact and Resilience of Hotel and Restaurant Business Operators During COVID-19 Analysis from the Outside-In principle.  
[https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article\\_26Oct2021.aspx](https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_26Oct2021.aspx).
- Chula Unisearch, Chulalongkorn University. (2012). *Preparation for Flow of Labor in the ASEAN Community, Final report*. <http://nlrc.mol.go.th/research/NGDKON4/00NGDKON4.pdf>
- Foreign Workers Administration Office. (2017). *Statistic 2017*. <https://www.doe.go.th/prd/alien/statistic/param/site/152/cat/82/sub/0/pull/category/view/list-label>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*(3), 607-610.
- Kunnu, W., & Pasunon, P. (2015). The affecting of migrant labour in Surat Thani Municipality, Thailand. *Journal of Humanities and Social Sciences, Thaksin University, 10*(1), 75-94.
- Likert, R. (1932). A technique for measurement of attitudes. *Archives of Psychology, 140*, 5-55.
- Ministry of Tourism and Sports. (2012). ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professional. [https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/elaw\\_parcy/ewt\\_dl\\_link.php?nid=2426](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/elaw_parcy/ewt_dl_link.php?nid=2426)
- Thailand Development Research Institute (TDRI). (2011). *A Study of an Effective Demand for and Management of Alien Workers in Agriculture, Fisheries and Related Sectors and Construction Sectors*. <https://tdri.or.th/2012/09/a-study-of-an-effective-demand-for-and-management-of-alien-workers-in-agriculture-fisheries-and-related-sectors-and-constructionsectors/>.