

การศึกษาศมรรถภาพแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรมภายใต้เงื่อนไข  
ของการเปิดเสรีอาเซียน จังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย  
A Study of Workers in the Tourism Industry in Hospitality in Chiang Mai  
and Chiang Rai Under the Term of Liberalization of  
ASEAN Tourism Sector

สุธาวัลย์ ศรีจันดา<sup>1</sup> และ เรียงชัย ต้นสุชาติ<sup>2</sup>  
Suthawan Srichanda<sup>1</sup> and Roechai Tansuchat<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสมรรถภาพ และเปรียบเทียบสมรรถภาพของ  
แรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ภายใต้เงื่อนไขการเปิดเสรีอาเซียนภาคการ  
ท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก  
แรงงานไทยในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาโรงแรม ในจังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย รวมทั้งสิ้น  
จำนวน ๔๐๐ คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience sampling) สถิติที่ใช้ในการ  
วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ  
สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย ค่าสถิติ F-Test (One Way ANOVA) และค่าสถิติ T-Test (Independent  
Samples) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม พบว่า  
โดยรวมเป็นหญิง มีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จบการศึกษาในสาขาวิชาการ  
โรงแรม มีอายุงานต่ำกว่า ๓ ปี ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ รวมทุกประเภทที่ได้รับจากการ  
ทำงานในโรงแรม ระหว่าง ๑๐,๐๐๐ – ๒๐,๐๐๐ บาท ทำงานในโรงแรมขนาดเล็ก ระดับมาตรฐานสี่ดาว  
ทำงานในแผนกต้อนรับ และมีระดับตำแหน่งงานเป็นพนักงานผู้ปฏิบัติ

สมรรถภาพโดยรวมของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ภายใต้เงื่อนไขการ  
เปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยแรงงานใน  
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม มีสมรรถภาพด้านบุคลิกภาพและทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน  
อยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้มีสมรรถภาพด้านทักษะ และความรู้อยู่ในระดับมาก

จากผลการเปรียบเทียบสมรรถภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม  
ภายใต้เงื่อนไขการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย พบว่า โดยรวม  
แรงงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป จบการศึกษาในสาขาการบริหาร มีอายุงาน  
มากกว่า ๗ ปีขึ้นไป ทำงานในแผนกงานต้อนรับ ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆมากกว่า ๒๐,๐๐๐

บาท ทำงานในโรงแรมระดับมาตรฐาน ๔ และ ๕ ดาว มีแนวโน้มที่จะมีสมรรถภาพค่อนข้างสูงทั้งด้านความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ และทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน

ข้อจำกัดของแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ภายใต้เงื่อนไขการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว พบว่า แรงงานยังมีข้อจำกัดในด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างชาตินั้น รองลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และอื่นๆ เกี่ยวกับประเทศอาเซียน จากข้อจำกัดดังกล่าว หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และโรงแรม ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้และทักษะแก่แรงงานอย่างเหมาะสม และต่อเนื่อง เช่น การจัดโครงการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ ทักษะเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างชาตินั้น รวมถึงการส่งเสริมและให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน รวมถึงความรู้เกี่ยวกับสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และอื่นๆ เกี่ยวกับประเทศอาเซียนอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง

#### ABSTRACT

The objectives of this research were to evaluate and compare the competency of workers in the tourism industry focusing on hotel management under the term of liberalization of the ASEAN tourism sector in Chiang Mai and Chiang Rai. Questionnaires were used as an instrument to collect data from ๔๐๐ Thai workers in the tourism industry sector focusing on hotel management in Chiang Mai and Chiang Rai by convenience sampling. Data analysis had been performed based on Descriptive Statistics, including Frequency, Percentage and Mean as well as Inferential Statistics which were F-Test (One Way ANOVA) and T-Test (Independent Samples). The result of this study could be summarized as follows:

According to the sample's replies, the study indicated that the majority of them were female under ๓๐ years old. The highest education was the bachelor degree in Hotel Management. They had less than ๓ years work experience. The salary plus other remunerations from hotel work were between ๑๐,๐๐๐ – ๒๐,๐๐๐ Baht. They worked in the small size hotels with a ๔ star standard in the reception and positioned as the operation staff.

The overall competency of workers in the tourism industry relating to hotel management under the term of liberalization of the ASEAN tourism sector in Chiang Mai and Chiang Rai were found in the high level. To clarify, the competency in personality and attitude towards operation were in the highest level while the competency in skill and knowledge were in the high level.

Due to the comparison of the competency of workers in the tourism industry regarding in hotel management under the term of liberalization of the ASEAN tourism sector in Chiang Mai and Chiang Rai, the result revealed that the workers were generally graduated at least a bachelor degree in management. They had been working for more than ๗ years. Moreover, they worked in the reception and earned a salary and other remunerations more than ๒๐,๐๐๐ Baht per month. They worked in the ๔ and ๕ star hotel and tended to have quite high competency in knowledge, skill, personality and attitude toward working.

Finally, with regard to the limitation of workers in the tourism industry focusing on hotel management under the term of liberalization of the ASEAN tourism sector, the study showed that the workers had a restriction in communicating in English or other foreign languages. Furthermore, they had an impediment in knowledge concerning social, economic and politic situation, including other issues about ASEAN countries, respectively. Corresponding to those limitations, the public and private sectors as well as the hotels should pay attention in constantly and appropriately developing knowledge and skills for workers. Training courses in communication with English language or other languages, ASEAN Community information and social, economic, politic and other ASEAN situations should be arranged continually and suitably.

### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูง มีบทบาทความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญนำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ การสร้างงาน และการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค และในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ประเทศไทยได้เดินเข้าสู่ประชาคมอาเซียนอย่างเต็มตัว ภายใต้ความร่วมมือของภูมิภาคเอเชียหรือสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations หรือ ASEAN ) มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความร่วมมือและความช่วยเหลือทางเศรษฐกิจสังคมวัฒนธรรมเทคโนโลยีและการบริหารส่งเสริมสันติภาพและความมั่นคงของภูมิภาคส่งเสริมความร่วมมือระหว่างอาเซียนกับต่างประเทศและองค์การระหว่างประเทศอาเซียนให้มีความสำคัญในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจร่วมกันอย่างต่อเนื่องในส่วนประเทศไทยมีการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทั้งภาคการค้าและภาคบริการ โดยเฉพาะความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ๒๕๕๓: ๘-๙) ซึ่งประเทศสมาชิกต่างคาดหวังที่จะได้รับประโยชน์ทางเศรษฐกิจ การเคลื่อนย้ายแรงงาน ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพด้านมาตรฐานแรงงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกประเทศสมาชิก จึงได้มีการจัดทำข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติบัณฑิตนักวิชาชีพของอาเซียน (MRAs)

ทั้งหมด ๗ สาขา ได้แก่ สาขาวิศวกรรม สาขาวิชาชีพการพยาบาล สาขาสถาปัตยกรรม สาขาจัดการสำรวจ สาขาวิชาชีพแพทย์ สาขาวิชาชีพทันตแพทย์ และสาขาวิชาชีพบัญชี และอีก ๑ สาขา คือ สาขาวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ซึ่งยังอยู่ระหว่างการพิจารณาเตรียมความพร้อมของประเทศไทย โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาของประเทศไทยได้แจ้งต่อที่ประชุมว่าไม่สามารถลงนามในข้อตกลง MRA ดังกล่าว เนื่องจากรัฐธรรมนูญของประเทศไทยระบุไว้ว่า การลงนามในบันทึกข้อตกลงใดๆ กับต่างประเทศ จะต้องผ่านการพิจารณาให้ความเห็นชอบจากรัฐสภา ก่อน จึงจะลงนามในบันทึกข้อตกลงได้ แต่การเตรียมการเพื่อรองรับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการท่องเที่ยวอาเซียน ยังคงดำเนินการต่อไป (ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๘)

สำหรับสถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้นพบว่า ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยวและได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั่วโลก ด้วยจุดแข็งด้านความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยวการคมนาคมที่มีความสะดวกสบายในการเดินทางเข้ามาใช้บริการของชาวต่างชาติ ทั้งทำอากาศยานนานาชาติที่บินตรงจากต่างประเทศไปยังจังหวัดต่าง ๆ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดังนั้นเมื่อเข้าสู่ยุคการเปิดเสรีอาเซียน จะก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ และแรงงานฝีมือ รวมถึงการลงทุนต่างๆ ได้อย่างเสรี และในส่วนของบริการของโรงแรม ก็จะมีส่วนที่เกี่ยวข้องและมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เมื่อภาคอุตสาหกรรมธุรกิจบริการต่างๆ เข้าสู่ยุคประชาคมอาเซียนย่อมส่งผลให้ธุรกิจเกิดโอกาสทางด้านธุรกิจโรงแรมมากขึ้น ธุรกิจโรงแรมจึงเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความจำเป็นต่ออาเซียน และปัจจุบันโรงแรมในประเทศไทยมีอยู่เป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นของนักธุรกิจชาวไทยหรือชาวต่างชาติ ฉะนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สามารถดึงดูดลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้ดีที่สุด และสิ่งที่จำเป็นที่สุดคือการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และเมื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียนแล้วทุกอย่างแม้กระทั่งการตลาดของโรงแรมก็จะเปลี่ยนไป แต่ที่ส่งผลมากที่สุดก็คือ แรงงานในภาคบริการ ที่ทำงานด้านการโรงแรมเพราะจะต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก ซึ่งเป็นภาษาทางการของอาเซียน และมาตรฐานการบริการที่เป็นสากล อีกทั้งในส่วนนี้แรงงานในภาคบริการ ด้านการโรงแรมยังคงด้อยกว่าประเทศอื่นๆ ในอาเซียน (จิราวดี รัตนไพฑูรย์ชัย, ๒๕๕๙)

จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดเชียงราย ถือเป็นจังหวัดที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจำนวนมาก จากการเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ ในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดเชียงรายจำนวนมาก และมีแนวโน้มเพิ่มปริมาณมากขึ้น เนื่องจากเป็นเมืองท่องเที่ยวที่น่าสนใจอย่างมากทั้งในด้านรูปแบบการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการการท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดเชียงราย จึงมีแนวโน้มที่จะขยายตัว โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่พัก โรงแรม และรีสอร์ท ที่ต้องขยายตัวตามเพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยว อีกทั้งการเปิดเสรีอาเซียนยังมีข้อตกลงการเคลื่อนย้ายแรงงานในภูมิภาคอาเซียนที่น่าจะสร้างผลกระทบต่อแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดเชียงราย ที่จะต้องปรับตัวให้เข้าสู่ยุคการแข่งขันเสรีด้านแรงงานอาเซียนที่จะไหลบ่าเข้ามาในพื้นที่อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ด้วยความสำคัญดังกล่าวนี้ ผู้ศึกษาจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่อง “สมรรถภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ภายใต้เงื่อนไขการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย”

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑. เพื่อประเมินสมรรถภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ภายใต้เงื่อนไขการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย
๒. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ภายใต้เงื่อนไขการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย

## ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการวิจัย ดังนี้

### ๑) ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรเป้าหมายในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ แรงงานสาขาโรงแรม ในจังหวัดเชียงใหม่ และเชียงราย โดยมีตำแหน่งงานตามข้อตกลงยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals: MRA) สาขาโรงแรม (Hotel Services) นั้น ครอบคลุม ๔ แผนก ๒๓ ตำแหน่งงาน ได้แก่

๑. แผนกต้อนรับ (Front Office) มี ๕ ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ (Front Office Supervisor) พนักงานต้อนรับ (Receptionist) พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) พนักงานยกกระเป๋า (Bell Boy)

๒. แผนกแม่บ้าน (House Keeping) มี ๖ ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager) ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor) พนักงานซักรีด (Laundry Attendant) พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) พนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner)

๓. แผนกประกอบอาหาร (Food Production) มี ๗ ตำแหน่งงาน ได้แก่ หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) งานขนมปัง (Baker) และงานเนื้อ (Butcher)

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) มี ๕ ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director) ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Outlet Manager) หัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter) พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) และพนักงานบริการ (Waiter)

เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนแรงงานไทยในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาโรงแรม ในจังหวัดเชียงใหม่และเชียงรายที่แน่นอนและชัดเจน ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (กัลยา วานิชย์บัญชา, ๒๕๕๔) โดยมีวิธีคำนวณดังต่อไปนี้

$$n = \frac{P(1 - P)Z^2}{d^2}$$

- โดยที่  $n$  คือ จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง  
 $P$  คือ สัดส่วนของประชากรที่กำหนดจะสุ่ม  
 $d$  คือ สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้  
 $z$  คือ ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ และมีค่าเท่ากับ ๑.๙๖  
 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕%

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดสัดส่วนของประชากรเท่ากับ ๐.๕๐ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ และยอมรับให้คลาดเคลื่อนได้ร้อยละ ๕ (๐.๐๕) เมื่อแทนค่าในสมการจะได้ ดังนี้

$$n = \frac{0.05(1 - 0.05)(1.96)^2}{(0.05)^2} = 385$$

ดังนั้นจากการแทนค่าในสูตรดังกล่าวจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ ๓๘๕ คน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและมีสัดส่วนที่เท่ากัน ผู้วิจัยจึงปรับเป็น ๔๐๐ คน โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในเขตเมือง ของจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน ๒๐๐ คน และจังหวัดเชียงราย จำนวน ๒๐๐ คน ในช่วงเดือนสิงหาคม ๒๕๕๙ ทั้งนี้เหตุผลที่เลือกเก็บข้อมูลในเขตเมือง เนื่องด้วยเป็นพื้นที่จัดตั้งของโรงแรมทั้งขนาดเล็ก และกลาง จำนวนมาก ซึ่งทำให้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ง่าย และทั่วถึง โดยผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มแบบการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience sampling) กับแรงงานสาขาโรงแรม ในจังหวัดเชียงใหม่ และเชียงราย ในเขตเมือง ตำแหน่งงานตามข้อตกลงยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals: MRA) สาขาโรงแรม (Hotel Services) ครอบคลุม ๔ แผนก ๒๓ ตำแหน่งงาน ทั้งนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลไม่อาจเจาะจงได้ทุกตำแหน่ง เนื่องจากโรงแรมขนาดเล็กและกลาง มีการจัดจ้างแรงงานในแต่ละแผนกตามตำแหน่งงานไม่ครบตามข้อตกลงยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งขึ้นอยู่กับแผนงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละโรงแรม

## ๒) การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวม ทั้งจากข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย ๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๒) สมรรถภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ๓) ความต้องการในการพัฒนาสมรรถภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม และจากการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูลเชิงเอกสาร จากหนังสือ บทความ ข้อมูลออนไลน์ งานวิจัย รายงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถภาพของแรงงาน การพัฒนาสมรรถภาพของแรงงาน การเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว การปรับตัวและการเตรียมความพร้อมในการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว เป็นต้น

## ๓) การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมจากแรงงานไทยในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาโรงแรม ในจังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์ข้อที่ ๑ ประเมินสมรรถภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขา โรงแรม ภายใต้เงื่อนไขการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย วิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อที่จะบรรยายค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

๒. วัตถุประสงค์ข้อที่ ๒ การเปรียบเทียบสมรรถภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ภายใต้เงื่อนไขการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย จำแนกตามระดับการศึกษา อายุงาน แผนกงาน ระดับตำแหน่งงาน เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ ขนาด โรงแรม และระดับมาตรฐานโรงแรม เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรข้อมูลทั่วไปของแรงงานกับ สมรรถภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ด้วยค่าสถิติ F-Test (One Way ANOVA) และค่าสถิติ T-Test (Independent Samples) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

## ผลการศึกษา

### 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม พบว่า โดยรวมเป็นหญิง มีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จบการศึกษาในสาขาวิชาการ โรงแรม มีอายุงานต่ำกว่า ๓ ปี ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ รวมทุกประเภทที่ได้รับจากการ ทำงานในโรงแรม ระหว่าง ๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท ทำงานในโรงแรมขนาดเล็ก ระดับมาตรฐานสี่ดาว โดยทำงานในแผนกต้อนรับ และมีระดับตำแหน่งงานเป็นพนักงานผู้ปฏิบัติ

จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จบการศึกษาในสาขาวิชาการโรงแรม มีอายุงานต่ำกว่า ๓ ปี ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ รวมทุก ประเภทที่ได้รับจากการทำงานในโรงแรม ระหว่าง ๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท ทำงานในโรงแรมขนาดเล็ก ระดับมาตรฐานสี่ดาว โดยทำงานในแผนกต้อนรับ และมีระดับตำแหน่งงานเป็นพนักงานผู้ปฏิบัติ

จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุ ๓๐ - ๔๐ ปี จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จบการศึกษาสาขาวิชาการบริหาร มีอายุงาน ๓ - ๖ ปี ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ รวมทุก ประเภทที่ได้รับจากการทำงานในโรงแรม ระหว่าง ๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท ทำงานในโรงแรมขนาดเล็ก ระดับมาตรฐานสี่ดาว โดยทำงานในแผนกต้อนรับ และมีระดับตำแหน่งงานเป็นพนักงานผู้ปฏิบัติ

### ๒) การประเมินสมรรถภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ภายใต้ เงื่อนไขการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย

สมรรถภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ภายใต้เงื่อนไขการเปิดเสรี อาเซียนภาคการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย ในด้านความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพและทัศนคติ ต่อการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ภายใต้เงื่อนไข การเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาแต่ละด้านพบดังนี้

**ด้านความรู้** โดยรวมกลุ่มตัวอย่างแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม มี สมรรถภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละพื้นที่ พบว่าทั้งจังหวัดเชียงใหม่ และเชียงราย กลุ่ม ตัวอย่างแรงงาน มีสมรรถภาพในด้านความรู้ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยลำดับแรกกลุ่มตัวอย่าง แรงงานจังหวัดเชียงใหม่มีความรู้ในระดับมากเกี่ยวกับการวางแผนและการจัดการในงานโรงแรม และ

กลุ่มตัวอย่างแรงงานในจังหวัดเชียงรายมีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ รวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่เป็นลำดับแรก

**ด้านทักษะ** โดยรวมกลุ่มตัวอย่างแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม มีสมรรถภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละพื้นที่ พบว่ากรณีจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างแรงงานมีสมรรถภาพด้านทักษะ อยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกกลุ่มตัวอย่างแรงงานมีทักษะในการปฏิบัติงานในระดับมากเกี่ยวกับสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และขั้นตอนในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ได้ เป็นลำดับแรก และกรณีจังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างแรงงานมีสมรรถภาพด้านทักษะ อยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกกลุ่มตัวอย่างแรงงานมีทักษะในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในแผนกอื่นๆของโรงแรมได้

**ด้านบุคลิกภาพ** โดยรวมกลุ่มตัวอย่างแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม มีสมรรถภาพอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละพื้นที่ กรณีจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างแรงงานมีสมรรถภาพด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรกกลุ่มตัวอย่างแรงงานมีบุคลิกภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับมีวินัยและปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรม และกรณีจังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างแรงงานมีสมรรถภาพด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรกกลุ่มตัวอย่างแรงงานมีบุคลิกภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับเห็นความสำคัญของลูกค้าผู้ใช้บริการ

**ด้านทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน** โดยรวมกลุ่มตัวอย่างแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม มีสมรรถภาพอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละพื้นที่ กรณีจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างแรงงานมีสมรรถภาพด้านทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรกกลุ่มตัวอย่างแรงงานมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันกับเพื่อนร่วมงาน และกรณีจังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างแรงงานมีสมรรถภาพด้านทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรกกลุ่มตัวอย่างแรงงานมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้าผู้ใช้บริการของโรงแรม โดยไม่จำแนกเชื้อชาติ ศาสนา และมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม

### **๓) การเปรียบเทียบสมรรถภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ภายใต้เงื่อนไขการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย**

๓.๑ การเปรียบเทียบสมรรถภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ภายใต้เงื่อนไขการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว จำแนกตามพื้นที่ พบว่า ในภาพรวม สมรรถภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ภายใต้เงื่อนไขการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว ในจังหวัดเชียงใหม่และเชียงรายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ โดยแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม จังหวัดเชียงราย มีสมรรถภาพที่สูงกว่าจังหวัดเชียงใหม่ โดยทั้ง ๔ ด้านคือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกภาพ และด้านทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน แรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม จังหวัดเชียงราย มีสมรรถภาพที่สูงกว่าจังหวัดเชียงใหม่

๓.๒ การเปรียบเทียบสมรรถภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ภายใต้เงื่อนไขการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า แรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีสมรรถภาพแตกต่างกันอย่าง



มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ โดยแรงงานที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีแนวโน้มที่จะมีสมรรถภาพด้านความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ และทัศนคติต่อการปฏิบัติงานที่สูงกว่าแรงงานในระดับการศึกษาอื่นๆ

๓.๓ การเปรียบเทียบสมรรถภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ภายใต้เงื่อนไขการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว จำแนกตามสาขาวิชาที่จบ พบว่า แรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ที่มีจบการศึกษาในสาขาที่แตกต่างกัน มีสมรรถภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ โดยแรงงานที่จบการศึกษาในสาขาบริหาร บัญชี การท่องเที่ยว การโรงแรม การตลาด มีแนวโน้มที่จะมีสมรรถภาพด้านความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ และทัศนคติต่อการปฏิบัติงานที่สูงกว่าสาขาการศึกษาอื่นๆ

๓.๔ การเปรียบเทียบสมรรถภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ภายใต้เงื่อนไขการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว จำแนกตามอายุงาน พบว่า แรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ที่มีอายุงานหรือประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีสมรรถภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ โดยรวมแรงงานที่มีอายุงานหรือประสบการณ์ในการทำงานที่สูงมากกว่า ๙ ปี มีแนวโน้มที่จะมีสมรรถภาพด้านความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ และทัศนคติต่อการปฏิบัติงานค่อนข้างสูงกว่าแรงงานที่มีอายุงานหรือประสบการณ์ในการทำงาน

๓.๕ การเปรียบเทียบสมรรถภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ภายใต้เงื่อนไขการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว จำแนกตามแผนกงาน พบว่า แรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ในแต่ละแผนกงาน มีสมรรถภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ โดยรวมแรงงานที่ทำงานในแผนกต้อนรับ มีแนวโน้มที่จะมีสมรรถภาพด้านความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ และทัศนคติต่อการปฏิบัติงานค่อนข้างสูงแรงงานที่ทำงานในแผนกงานอื่น

๓.๖ การเปรียบเทียบสมรรถภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ภายใต้เงื่อนไขการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า แรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ในแต่ละระดับตำแหน่ง มีสมรรถภาพโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ โดยแรงงานในระดับตำแหน่งผู้จัดการ/ผู้อำนวยการ และระดับตำแหน่งผู้ควบคุม/หัวหน้างาน มีแนวโน้มที่จะมีสมรรถภาพด้านความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ และทัศนคติต่อการปฏิบัติงานค่อนข้างสูงกว่าแรงงานในระดับพนักงานผู้ปฏิบัติงาน

๓.๗ การเปรียบเทียบสมรรถภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ภายใต้เงื่อนไขการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว จำแนกตามเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ พบว่า แรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ที่มีเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีสมรรถภาพโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ โดยแรงงานที่มีเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆต่อเดือน ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท และมากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท มีสมรรถภาพด้านความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ และทัศนคติต่อการปฏิบัติงานค่อนข้างสูงแรงงานที่มีกลุ่มรายได้รวมอื่นๆ

๓.๘ การเปรียบเทียบสมรรถภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ภายใต้เงื่อนไขการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว จำแนกตามขนาดโรงแรม พบว่า แรงงานที่ทำงาน

ในโรงแรมขนาดเล็กและปานกลาง มีสมรรถภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ เมื่อพิจารณาสมรรถภาพทั้ง ๔ ด้าน พบว่า ด้านความรู้ ที่พบว่าแรงงานที่ทำงานในโรงแรมขนาดปานกลาง มีสมรรถภาพที่สูงกว่าแรงงานที่ทำงานในโรงแรมขนาดเล็ก ขณะที่ด้านบุคลิกภาพ และด้านทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน พบว่า แรงงานที่ทำงานในโรงแรมขนาดเล็ก มีแนวโน้มที่จะมีสมรรถภาพ ที่สูงกว่าแรงงานที่ทำงานในโรงแรมขนาดปานกลาง

๓.๙ การเปรียบเทียบสมรรถภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ภายใต้เงื่อนไขการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรม พบว่า แรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ที่ทำงานในโรงแรมระดับมาตรฐานทั้ง ๕ ระดับ มีสมรรถภาพโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ โดยแรงงานที่ทำงานในโรงแรมระดับ ๕ ดาว และ ๔ ดาว มีแนวโน้มที่จะมีสมรรถภาพด้านความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ และทัศนคติต่อการปฏิบัติงานค่อนข้างสูงกว่าแรงงานที่ทำงานในโรงแรมระดับ ๒ ดาว และ ๓ ดาว

#### ๔) ความต้องการในการพัฒนาสมรรถภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ภายใต้เงื่อนไขการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย

ด้านข้อจำกัดหรือปัญหาการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม พบว่า แรงงานทั้งจังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย ยังมีข้อจำกัดในด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างชาตินั้น รองลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และอื่นๆ เกี่ยวกับประเทศอาเซียน และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

จากปัญหาและข้อจำกัดของแรงงานดังกล่าวเบื้องต้นส่งผลให้แรงงานทั้งจังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย มีความต้องการได้รับการพัฒนาสมรรถภาพแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ซึ่งทั้ง ๒ พื้นที่ที่มีความต้องการที่สอดคล้องกันคือ การพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษาต่างชาตินั้น การให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารงานของโรงแรม แผนการตลาด การให้บริการในแผนกต่างๆ รวมถึงข้อมูลข่าวสารทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศในอาเซียนแก่พนักงานทุกระดับ และแผนกอย่างทั่วถึง การพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้แก่พนักงานทุกแผนกอย่างเหมาะสม เช่น การจัดให้มีพี่เลี้ยงงาน การจัดหลักสูตรฝึกอบรมพนักงาน การศึกษาดูงาน เป็นต้น

จากปัญหาดังกล่าวเบื้องต้น จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ และเชียงราย พบว่า กรณีกลุ่มตัวอย่างแรงงานจังหวัดเชียงใหม่ เห็นควรว่า หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ควรร่วมกันจัดทำหลักสูตรการพัฒนาฝีมือแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ภายใต้เงื่อนไขการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรม และมีความต่อเนื่องทุกปี เพื่อก่อให้เกิดการทำงานที่ได้มาตรฐาน ทันสมัย เป็นที่ยอมรับของตลาดแรงงาน รองลงมาคือ โรงแรมควรพิจารณาการจ้างงานมุ่งเน้นคนไทยมากกว่าต่างชาติ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหารว่างงาน และเปิดโอกาสให้แรงงานได้มีโอกาสทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรมเพิ่มมากขึ้น รวมถึงมีแผนงานหรือนโยบายเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานทุกแผนกทุกระดับ เพื่อรองรับการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว ทั้งการอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน การส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ หาข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว เป็นต้น

ในขณะที่กรณีกลุ่มตัวอย่างแรงงานในจังหวัดเชียงราย เห็นควรว่า สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมภาษาต่างชาติ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน หรือภาษา

ต่างชาติอื่นๆ ให้แก่แรงงานได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องที่สร้างบัณฑิตหรือแรงงานให้แก่ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ควรมุ่งเน้นพัฒนาฝีมือแรงงานที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคการท่องเที่ยว โดยเฉพาะภาษา และทักษะการทำงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงโรงแรม ควรมีการฝึกอบรม ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่พนักงานเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนอย่างเหมาะสม เป็นต้น

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาสมรรถภาพโดยรวมของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม ภายใต้เงื่อนไขการเปิดเสรีอาเซียนภาคการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม มีสมรรถภาพด้านบุคลิกภาพและทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้มีสมรรถภาพด้านทักษะ และความรู้ที่อยู่ในระดับมาก อีกทั้งพบว่า แรงงานที่ทำงานในจังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย ที่มีระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบ การศึกษา อายุงาน แผนกงาน ระดับตำแหน่งงาน เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ และระดับมาตรฐานของโรงแรมที่ทำงานอยู่ต่างกัน มีสมรรถภาพทั้งด้านความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ และทัศนคติต่อการปฏิบัติงานที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ขณะเดียวกันแรงงานทั้ง ๒ พื้นที่ ยังมีข้อจำกัดในด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างชาติอื่น รองลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และอื่นๆ เกี่ยวกับประเทศอาเซียน เป็นต้น

จากผลการศึกษาวิจัยที่ค้นพบว่าดังที่กล่าวมา ผู้วิจัยทั้งในเชิงนโยบายและระดับปฏิบัติดังนี้

๑) ในระดับนโยบาย ควรมีการดำเนินการดังนี้

๑.๑ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงาน ควรจัดให้มีหลักสูตรฝึกอบรมให้ความรู้ พัฒนาทักษะในหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักสูตรพัฒนาฝีมือแรงงาน อุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาโรงแรม หลักสูตรการให้ความรู้และการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาต่างชาติในงานโรงแรม หลักสูตรการพัฒนาฝีมือแรงงานภายใต้ข้อตกลงร่วมวิชาชีพภาคการท่องเที่ยว สาขาโรงแรม โดยเฉพาะในแผนกต้อนรับ แผนกงานแม่บ้าน แผนกประกอบอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

๑.๒ ภาครัฐที่เกี่ยวข้องและสถาบันการศึกษาที่ผลิตแรงงานเข้าสู่ตลาดอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาโรงแรม เช่น สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ควรมุ่งเน้นเพิ่มเติมให้ความรู้แก่ผู้เรียนเกี่ยวกับการเปิดเสรีอาเซียน การให้ความรู้เกี่ยวกับประเทศในอาเซียน การให้ความรู้เกี่ยวกับภาษาต่างชาติอื่น เพื่อเตรียมความพร้อมในด้านความรู้ให้แก่ผู้เรียนอย่างเหมาะสม เมื่อต้องเข้าสู่ตลาดแรงงาน และการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของประเทศไทย เป็นต้น

๒) ในระดับปฏิบัติ โรงแรมหรือสถานบริการที่พักต่างๆ ควร มีการดำเนินการดังนี้

๒.๑ ผู้บริหารโรงแรม หรือผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ควรผลักดันให้มีนโยบาย แผนงาน หรือกิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานของโรงแรมทุกระดับได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะในงานโรงแรมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เช่น การจัดโครงการฝึกอบรม ทักษะศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยน

งาน การจัดให้มีระบบที่เสี่ยงในงานแผนกต้อนรับ แผนกงานแม่บ้าน แผนกประกอบอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่มอย่างต่อเนื่อง

๒.๒ ผู้บริหารโรงแรม หรือผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ควรส่งเสริมและให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเปิดเสรีอาเซียน รวมถึงข้อมูลในด้านสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศอาเซียน ได้แก่ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ บรูไน เวียดนาม ลาว พม่า และกัมพูชา ให้แก่พนักงานในงานแผนกต้อนรับ แผนกงานแม่บ้าน แผนกประกอบอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้รับทราบถึงสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงรอบด้าน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในงานบริการและการวางแผนในงานโรงแรมให้เกิดความเหมาะสม

๒.๓ โรงแรมควรให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้ ทักษะ โดยจัดให้มีหลักสูตรฝึกอบรมด้านภาษาต่างชาติ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ให้แก่พนักงานในแผนกต้อนรับ แผนกงานแม่บ้าน แผนกประกอบอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่มแต่ละแผนกงาน อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นทักษะที่แรงงานในโรงแรมมีความต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด

๒.๔ โรงแรมควรมีระบบการติดตาม ประเมินสมรรถภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถภาพพนักงานที่ตรงกับความต้องการของพนักงาน รวมถึงเพื่อก่อให้เกิดการแข่งขันในเวทีอาเซียนได้

๒.๕ โรงแรม ควรพิจารณาคัดเลือกพนักงานที่จะเข้ามาทำงานในสาขาโรงแรม โดยคำนึงถึงสาขาวิชาที่จบมาของพนักงานอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับลักษณะงานของโรงแรมหรืองานบริการ

๒.๖ โรงแรม ควรพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย และเหมาะสมต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า พัฒนามาตรฐานการให้บริการให้ทันสมัย เป็นสากล พร้อมกันนั้นมีการอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงแรม ให้แก่พนักงานพนักงานในแผนกต้อนรับ แผนกงานแม่บ้าน แผนกประกอบอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่มอย่างทั่วถึง

๒.๗ โรงแรมระดับมาตรฐาน ๒ ดาว และ ๓ ดาว ควรมุ่งเน้นการพัฒนาความรู้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดการให้บริการที่มีคุณภาพและลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ทั้งการจัดโครงการฝึกอบรมให้ความรู้ในด้านต่างๆ เช่น ภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างชาติอื่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

## เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. ๒๕๕๔. **หลักสถิติ**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จงจิตต์ ฤทธิรงค์ และรีนา ต๊ะดี. ๒๕๕๘. **รายงานการวิจัยข้อท้าทายในการผลิตแรงงานฝีมือไทยเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ๒๕๕๘. **รายงานการศึกษาโครงการเตรียมการรองรับการเคลื่อนย้ายของแรงงานสู่การเป็นประชาคมอาเซียน (Preparation for Flow of Labor in the ASEAN Community)**. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. ๒๕๕๓. เอกสารประกอบการประชุม  
ประจำปี ๒๕๕๓ ของ สศช. ทิศทางแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๑. กรุงเทพฯ: สำนักงาน  
คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

จิราวดี รัตนไพฑูรย์ชัย. “จับตาคอนาคต อุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว”. [ระบบออนไลน์].  
แหล่งที่มา: <http://www.thai-aec.com/๘๒๑#ixzz๔HTSbidmG> (๕ มิถุนายน ๒๕๕๙).

ณัฐพล จันทร่เขียว. ๒๕๕๕. “การเตรียมความพร้อมของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อรองรับ  
การเข้าเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ.๒๕๕๘”. การค้นคว้าแบบอิสระ  
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปวีณา ศิวาลัย. ๒๕๕๗. “การปรับตัวของธุรกิจโรงแรมไทยเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน  
กรณีศึกษา: โรงแรมเอ็มโพเรียมสวีท บาย ซาเทรียม”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจและการเมือง วิทยาลัยนวัตกรรมการสังคม มหาวิทยาลัยรังสิต.

ยุพวรรณ นิ่งคลาภิวัฒน์. ๒๕๕๘. รายงานการวิจัยการเตรียมความพร้อมแรงงานด้านการท่องเที่ยวของ  
ไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่มุ่งเน้นเสนอแนวทางการเตรียมความ  
พร้อมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.