

Prince of Songkla University



FMS

Faculty of Management Sciences



NCAM
National Conference on
Administration and Management



NCAM 8th
National Conference on
Administration and Management

การประชุมวิชาการระดับชาติ
ด้านการบริหารจัดการ ครั้งที่ 8

Proceedings

วันเสาร์ที่ 2 กรกฎาคม 2559
ณ อาคารวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการจัดการ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



NCAM 8th

National Conference on
Administration and Management

การประชุมวิชาการระดับชาติด้านการบริหารจัดการ ครั้งที่ 8

โดย คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ISBN : 978-616-271-309-5

ผู้เขียน : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จัดทำโดย : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

พิมพ์ที่ : บจก. จอยปริ้นท์

275 ถ.คลองเรียน 1 ต.หาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110

โทรศัพท์ 074-365393-4 โทรสาร 074-364700

E-mail: info@joyprinthatyai.com

พิมพ์ครั้งที่ 1 จำนวน 200 เล่ม

ปีที่พิมพ์ 2559

สงวนสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537

โดย คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ห้ามนำส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือเล่มนี้ไปลอกเลียนแบบ ทำสำเนา
หรือนำไปเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายต่างๆ ไม่ว่าจะในรูปแบบใดๆ
นอกจากจะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้เขียนเท่านั้น

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกพิจารณาบทความ

1. รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ ภูลิสร์
3. รองศาสตราจารย์ ดร.ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์
4. รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์
5. รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี เจริญวานิช
6. รองศาสตราจารย์ ดร.รวี ลงานี่
7. รองศาสตราจารย์ ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์
8. รองศาสตราจารย์ ดร.สุรเชษฐ์ ชีระมณี
9. รองศาสตราจารย์ภาณุ ธรรมสุวรรณ
10. รองศาสตราจารย์อรรถ มณีสงฆ์
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยโท (หญิง) ดร.เกิดศิริ เจริญวิศาล
12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กอบแก้ว จันทร์กิ่งทอง
13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานดา (ภูมิตะพงศา) สายแก้ว
14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจษฎา นกน้อย
15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษกร ยี่หะ
16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิวัฒน์ จันทร์กิ่งทอง
17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเพ็ญ ดาบเพชร
18. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทรี เหล่าพัดจัน
19. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรจันทร์ ศิริโชติ
20. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น
21. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชรชัย วิริยะสุทธิวงศ์
22. ดร.จิราภา ชาลาธราวัฒน์
23. ดร.ดนุวัศ สุวรรณวงศ์
24. ดร.ธีรพร ทองชะโชค
25. ดร.นวิทย์ เอมเอก
26. ดร.ปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์
27. ดร.ปาริฉัตร ตู้ดำ
28. ดร.ปิยะวดี ไรหิตารุณ

29. ดร.พีรเศรษฐ์ ชมภูมิ่ง
30. ดร.วัลลภา พัฒนา
31. ดร.วิทยา สุหนฤตดำรง
32. ดร.ศิรดา นวลประดิษฐ์
33. ดร.สมประสงค์ โกศลบุญ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิภายในพิจารณาบทความ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย กาญจนสุวรรณ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิวิมล สุขบท
3. รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ จินดาบถ
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาติ มณีมัย
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรพล ตั้งคุปตานนท์
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธินี ฤกษ์ขำ
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฬาลักษณ์ พัฒนศักดิ์ภิญโญ
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วชิราภรณ์ จันทร์โพธิ์นกุล
10. ดร.กลางใจ แสงวิจิตร
11. ดร.กุลวดี ลิมอุสน์โน
12. ดร.หมายนีย์ ช. บุญพันธ์
13. ดร.จันทวรรณ ปิยะวัฒน์
14. ดร.ณัฐธิดา สุวรรณโณ
15. ดร.ณัฐมน ราชรักษ์
16. ดร.ดรณีกร สุบันดี
17. ดร.ธนาวุธ แสงกาสนีย์
18. ดร.ธัญรดี ทวีกาญจน์
19. ดร.นนทิภัก เพ็ชรโรจน์
20. ดร.นฤบาล ยมะคุปต์
21. ดร.พรพิชญ์ พรหมศิวัะพัลลภ
22. ดร.วรางคณา ตันทสันติสกุล
23. ดร.วิษณุพงษ์ โพธิ์พิรุฬห์
24. ดร.ศิริลักษณ์ บางโชคดี
25. ดร.สมพร คุณวิชิต
26. ดร.สุนนา ลาภาโรจน์กิจ
27. ดร.เอกฤทธิ์ แก้วประพันธ์

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์บทความ

ห้องนำเสนอ 1 บัญชีการเงิน

รองศาสตราจารย์ ดร.ปพฤกษ์บาร์มี อุตสาหกรรมนิทกิจ,
รองศาสตราจารย์ ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์,
ดร.กุลวดี ลิ้มอุสันโน และดร.กลางใจ แสงวิจิตร

ห้องนำเสนอ 2 บัญชีบริหาร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ บางโชคดี และดร.เอกฤทธิ์ แก้วประพันธ์

ห้องนำเสนอ 3 การตลาด 1/2

รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิวิมล สุขบท และดร.สุธี ใจวัศิริ

ห้องนำเสนอ 4 การตลาด 2/2

ดร.สุนันทา เหมทานนท์ และดร.สุนภา ลาภาโรจน์กิจ

ห้องนำเสนอ 5 ระบบสารสนเทศ และ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธินี ฤกษ์ขำ และดร.ณัฐธิดา สุวรรณโณ

ห้องนำเสนอ 6 การจัดการโลจิสติกส์ และ

การจัดการการท่องเที่ยวและสาขาวิชา MICE

รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์, ดร.อรกมล วังอภิสิทธิ์,
ดร.รุ่งรวี จิตภักดี และดร.ปรัชญาภรณ์ ไชยศข

ห้องนำเสนอ 7 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรภาครัฐ

นโยบายสาธารณะและการวางแผน

การจัดการและการปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลพร สอนศรี, ดร.ศิวาภรณ์ ไชยเจริญ,
ดร.ธัญวดี ทวีกาญจน์, และดร.วิษณุพงษ์ โพธิ์พิรุฬห์

ห้องนำเสนอ 8 ยุววิจัย 1/2

ดร.นัยนา ใจวัศิริ และดร.ธีรพร ทองชะโชค

ห้องนำเสนอ 9 ยุววิจัย 2/2

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรจันทร์ ศิริโชติ และดร.วัลลภา พัฒนา

การศึกษาศักยภาพแรงงานประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษา โรงแรมบูติก
เขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

The Potentials of ASEAN Labors in Boutique Hotels: A Case Study of Hua Hin
District Phachuabkirikhan

มธุรส เกนขุนทด Mathurot Kanekhunthod¹
อรอนงค์ หมัดเหย์ Onanong Matye²
ระชานนท์ ทวีผล Rachanon Taweepol³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทิศทางและความคิดเห็นที่มีต่อแรงงานสัญชาติอาเซียนของโรงแรมบูติก เขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) ศึกษาเกณฑ์การคัดเลือกแรงงานสัญชาติอาเซียน 3) เพื่อศึกษากระบวนการวางแผนคัดเลือก 4) ศึกษารูปแบบประเมินศักยภาพของแรงงานสัญชาติอาเซียน และ 5) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของแรงงานสัญชาติอาเซียน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีวิทยาการกรณีศึกษาเฉพาะ (Case Study Approach) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Group Interview) ผู้ให้ข้อมูลหลักคือผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 4 โรงแรม ดังนี้ 1) สวรรค์ บูติก รีสอร์ท หัวหิน 2) โรงแรม บ้านบาหยัน บีช หัวหิน 3) โรงแรม ชเลราญ หัวหิน และ 4) โรงแรม เดอะ ซีเครท หัวหิน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อแรงงานอาเซียน คือ ทักษะภาษาอังกฤษที่เป็นจุดเด่นและมีศักยภาพการทำงานที่ทนต่อปริมาณของงาน ซึ่งมีการจัดการวางแผนการคัดเลือกแรงงาน 7 ขั้นตอน การคัดเลือกใช้เกณฑ์ประกอบด้วย ทักษะด้านภาษาอังกฤษ บุคลิกภาพที่ดี ประสิทธิภาพการทำงาน ใจรักในงานบริการ มีการประเมินวัดผลศักยภาพของแรงงานซึ่งมีกำหนดระยะเวลา คือ ทุก 3 เดือน 15 วันแรกของการทำงาน หรือ ช่วงทดลองงาน นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคของแรงงานสัญชาติอาเซียนประกอบด้วยปัจจัยภายใน 1) กระบวนการบริหารงาน 2) วัฒนธรรม 3) บุคลากรสัญชาติไทย 4) งบประมาณด้านการเงิน ปัจจัยภายนอก 1) ไม่มีกฎหมายรองรับ 2) การเพิ่มขึ้นของประชากร

คำสำคัญ: ธุรกิจโรงแรม แรงงานอาเซียน ทรัพยากรมนุษย์

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการโรงแรม มหาวิทยาลัยศิลปากร E-mail: nangpj@gmail.com

² หลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการโรงแรม มหาวิทยาลัยศิลปากร E-mail: mimayri@hotmail.com

³ อาจารย์ สาขาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร E-mail: mr.bozo@msn.com

Abstract

The objectives of this study are to study 1) the direction and opinions on the ASEAN-nationality labors in boutique hotels in Hua Hin, Phachuabkirikhan, 2) the selection criteria for the ASEAN labors, 3) the process of planning for selection, 4) performance evaluation for ASEAN labors, and 5) problems and obstacles for hiring ASEAN labors in hotel businesses. This study relied on a qualitative research method using case study approach methodology. Data were collected using group interview with key informants (human resources managers) from 4 hotels: Sahwan Boutique Resort Hua Hin; Baan Bayan Hotel Hua Hin; Chalelarn Hotel Hua Hin; and The Sea Cret Hua Hin Hotel. The results showed that managers were most impressed with a good English skill and a hard-working characteristic of these ASEAN labors. Hiring processes of these hotels were consisted of 7 steps. The hiring selection criteria included: English skill, personality, work experience, and service-minded. The performance of these ASEAN labors was evaluated every 3 months. Problems that ASEAN labors encountered when working in these hotels included: management processes; cultures; Thai nationality personnel; money; lack of law & regulation; and the increase of population.

Keywords: Hotel Business, ASEAN Labors, Human Ressoources

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมที่มีความเติบโตอย่างต่อเนื่อง และเป็นแหล่งสร้างรายได้ที่สำคัญให้กับระบบเศรษฐกิจของประเทศนำมาซึ่งเงินตรามูลค่ามหาศาลในแต่ละปี ข้อมูลจากกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่าในปี พศ.2558 มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามายังประเทศไทยทั้งสิ้น 29,881,091 ล้านคน ขยายตัวร้อยละ 20.44 ปรับตัวดีขึ้นจากปีก่อนหน้าที่หดตัวร้อยละ 6.54 สำหรับรายได้จากการท่องเที่ยวในรอบปี พศ. 2558 พบว่ามีมูลค่า 1,447,158.05 ล้านบาท เป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ออกมาที่สุด 759,583.60 ล้านบาท รองลงมาได้แก่ ภูมิภาคยุโรป อเมริกา โอเชียเนีย เอเชียใต้ตะวันออกกลางและแอฟริกา ตามลำดับเป็นการสร้างงานและการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคต่างๆ โดยเฉพาะในธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ เช่น ธุรกิจโรงแรมและที่พัก เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย นอกจากนี้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวส่งเสริมการพัฒนาระบบโครงสร้าง

พื้นฐานของการคมนาคมขนส่ง รวมไปถึงการค้าและการลงทุนอีกด้วย (ยุพวรรณ นังคลาภิวัฒน์, 2557)

ในปัจจุบันประเทศไทยก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) อย่างเป็นทางการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2558 ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจร่วมกันระหว่างประเทศสมาชิกทั้ง 10 ประเทศ ประกอบด้วย ไทย มาเลเซีย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ บรูไน เวียดนาม ลาว พม่า และกัมพูชา อีกทั้งยังก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน แรงงานฝีมืออย่างเสรี ในฐานะที่ประเทศไทยเป็นหนึ่งในสมาชิกของประชาคมอาเซียนภายใต้กรอบความตกลงในระดับต่างๆ เนื่องด้วยอาชีพในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism and Travel Related Services) เป็น 1 ใน 12 สาขาบริการที่ต้องเปิดเสรีในเรื่องการเคลื่อนย้ายบุคลากรเข้าไปทำงานในประเทศ ที่มีการลงนามเปิดเสรีเคลื่อนย้ายแรงงานอาเซียน นับเป็นการสร้างโอกาสสำหรับกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้สามารถก่อให้เกิดผลประโยชน์และผลกระทบต่อแรงงานภาคธุรกิจโรงแรมและที่พักของประเทศไทยในมุมมองของการจ้างแรงงาน (กรมการท่องเที่ยว, 2555) หลังการเปิดประชาคมอาเซียนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักสามารถขยายตัวเลือกในการจ้างแรงงานได้อีก 9 ประเทศ สำหรับประเทศฟิลิปปินส์ เวียดนาม ลาว พม่า และกัมพูชา เป็นแรงงานที่มีศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษดีกว่าแรงงานของไทย และค่าแรงงานที่ถูกกว่าแรงงานไทยอีกด้วย(ยุพวรรณ นังคลาภิวัฒน์, 2557) ดังนั้นจึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาทิศทางหลังจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแล้ว ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักมีการวางแผนและรับมือการจัดจ้างแรงงานในประเทศกลุ่มอาเซียน โดยเลือกทำการศึกษาศักยภาพแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษา โรงแรมบูติก เขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาทิศทางและความคิดเห็นที่มีต่อแรงงานสัญชาติอาเซียนของโรงแรมบูติก เขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาเกณฑ์การคัดเลือกแรงงานสัญชาติอาเซียนของโรงแรมบูติก เขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อศึกษากระบวนการวางแผนคัดเลือกแรงงานสัญชาติอาเซียนของโรงแรมบูติก เขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4. เพื่อศึกษารูปแบบประเมินศักยภาพของแรงงานสัญญาอาเหียนของโรงแรมบูติก เขตพื้นที่
อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของแรงงานสัญญาอาเหียนของโรงแรมบูติก เขตพื้นที่อำเภอ
หัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการวางแผนบริหารจัดการและรูปแบบการประเมินศักยภาพของ
แรงงานสัญญาอาเหียน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและเตรียมความพร้อมของแรงงานไทยสู่
ตลาดแรงงานอาเหียน รวมทั้งยังสามารถเป็นแนวทางในการศึกษาหาความรู้สำหรับผู้สนใจในด้านนี้
เพื่อนำไปพัฒนาต่อยอดทางความคิดที่สูงขึ้น

ทบทวนวรรณกรรม

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: HRM) หมายถึงการปฏิบัติ
และการนำนโยบายใช้กับทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือเป็น
กิจกรรมการออกแบบเพื่อสร้างความร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร (ปิยาพร ห่องแขง, 2555)
ซึ่งมีกระบวนการดังต่อไปนี้ 1) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning)
เป็นกระบวนการสำรวจความต้องการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้จำนวนพนักงานที่มีทักษะตามที่
ต้องการ โดยการออกแบบงาน (Job Design) เป็นกระบวนการกำหนดโครงสร้างงาน และการ
ออกแบบกิจกรรมการทำงานเฉพาะอย่างของแต่ละบุคคล และการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) เป็น
กระบวนการที่มีระบบในการกำหนดทักษะ หน้าที่ และความรู้ที่ต้องการสำหรับงานใดงานหนึ่งของ
องค์กร 2) การสรรหาบุคลากร (Recruitment) เป็นกลุ่มกิจกรรมขององค์กรใช้เพื่อจูงใจให้ผู้สมัครที่มี
ความสามารถและมีทัศนคติที่องค์กรต้องการมาสมัครในตำแหน่งที่เหมาะสม 3) การคัดเลือก
(Selection) เป็นกระบวนการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมที่สุดสำหรับองค์กรและเหมาะสมกับตำแหน่ง
ที่ต้องการ 4) การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development) ประกอบด้วย การฝึกอบรม
(Training) เป็นกระบวนการเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมพนักงาน ในส่วนของการพัฒนา
(Development) ทำให้พนักงานมีความรู้ในการปฏิบัติงานสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องในภาย
ภาคหน้า 5) ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น (Compensation and Benefits) สำหรับผลตอบแทน
(Compensation) เป็นรางวัลทั้งหมดที่พนักงานได้รับในการแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติงาน
ประกอบด้วย ค่าจ้าง ค่าตอบแทนกรณีพิเศษ สิ่งจูงใจ และผลประโยชน์อื่นๆ (Benefits) เป็นรางวัลที่
พนักงานได้รับ เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ การท่องเที่ยว การให้ส่วนลดสินค้าและบริการของ

องค์กร เป็นต้น 6) ความปลอดภัยและสุขภาพ (Safety and Health) ในส่วนของความปลอดภัย (Safety) เป็นการแสดงความคุ้มครองพนักงานจากอุบัติเหตุในระหว่างการปฏิบัติงาน และสุขภาพ (Health) เป็นสภาพทางด้านร่างกายจิตใจที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิต 7) พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ (Employee and Labor relations) เนื่องจากพนักงาน (Employee) เป็นสิ่งแวดล้อมภายในที่ผู้บริหารต้องคำนึงอย่างยิ่ง เนื่องจากงานจะสัมฤทธิ์ผลได้ต้องมาจากพนักงาน ส่วนแรงงานสัมพันธ์ (Labor relations) มีความเกี่ยวข้องระหว่างนายจ้างและลูกจ้างในสถานประกอบการภายใต้การปฏิบัติงานและบริหารงาน 8) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance appraisal) เป็นกระบวนการประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยการวัดและเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เช่น การบันทึกผลลัพธ์ และการติดต่อสื่อสารกลับไปยังพนักงาน เป็นกิจกรรมระหว่างผู้บริหารกับพนักงานโดยตรง

เครื่องมือในการชี้วัดผลทรัพยากรมนุษย์ เป็นการกำหนดตัวชี้วัดผลงานหลัก หรือ (Key Performance Indicator :KPI) หมายถึง เครื่องมือที่ใช้วัดและประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร สามารถแสดงผลเป็นข้อมูลในรูปของตัวเลข เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กร โดยตัวชี้วัดผลงานหลักมี 2 ประเภท ได้แก่ KPI ตามหน้าที่ของงาน (Job KPI) หมายถึง ตัวชี้วัดผลงานที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของการปฏิบัติงานเทียบกับผลที่องค์กรคาดหวังจากตำแหน่งงานนั้นๆ และ KPI เชิงกลยุทธ์ (Strategic KPI) หมายถึง ตัวชี้วัดผลงานที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จหรือล้มเหลวของวัตถุประสงค์ของกลยุทธ์ สามารถเปลี่ยนแปลงตามนโยบายขององค์กรในแต่ละช่วงเวลา (อภิรัชย์ ศรีเมือง,2556)

กฎหมายและยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง มีพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 กำหนดสิทธิการเข้าเมืองของคนต่างด้าว มาตรา 34-39 ได้กำหนดการเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว มีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับ เขตการค้าเสรี (Free Trade Area : FTA) หมายถึง การรวมกลุ่มเศรษฐกิจ โดยมีเป้าหมายเพื่อลดภาษีศุลกากรระหว่างกันภายในกลุ่มให้เหลือน้อยที่สุด และข้อตกลงยอมรับร่วม (Mutual Recognition Arrangement : MRA) เป็นเครื่องมือด้านนโยบายที่ถูกออกแบบขึ้นเพื่อช่วยส่งเสริมและนำไปสู่การผสมผสานกันทางด้านเศรษฐกิจและการค้าระหว่างประเทศที่ร่วมลงนาม โดยผู้ที่เข้ามาเพื่อลงทุนจะได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงทบวงกรมที่เกี่ยวข้องให้อยู่ในราชอาณาจักรได้ไม่เกินสองปี และผู้ที่เข้ามาเพื่อการลงทุนหรือการอื่นที่เกี่ยวกับการลงทุนภายใต้บังคับกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุนให้อยู่ในราชอาณาจักรได้ตามกำหนดระยะเวลาที่คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนพิจารณาเห็นสมควร ส่วนผู้ที่เข้ามาเพื่อ การปฏิบัติงานด้านช่างฝีมือหรือผู้เชี่ยวชาญให้อยู่ในราชอาณาจักรได้ไม่เกินหนึ่งปี ข้อตกลงอาเซียนด้านบุคลากรวิชาชีพได้ลงนามในข้อตกลงโดยมีการ

จัดทำมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ซึ่งระบุถึงสมรรถนะพื้นฐานขั้นต่ำของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในสายงานสาขาต่างๆ การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะมุ่งเน้นสำหรับกลุ่มธุรกิจสำคัญ 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มธุรกิจโรงแรม (Hotel Services) และกลุ่มธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว (Travel Services) โดยจะครอบคลุมทั้งหมด 32 ตำแหน่งงาน ใน 6 สาขา (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2555)

บูติกโฮเทล หรือ บูติกโฮเทล หมายถึง ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กที่มีรากศัพท์มาจากภาษาฝรั่งเศส มีจำนวนห้องพักไม่ถึง 100 ห้อง มีการตกแต่งที่ร่วมสมัยพร้อมกับการบริการที่จำกัด ไม่เน้นกลุ่มผู้เข้าพักที่เป็นนักธุรกิจ เช่น กลุ่มจัดประชุมและสัมมนา แต่ให้ความสำคัญกับการบริการที่เหนือความคาดหมายจากผู้ให้บริการ อีกทั้งบูติกโฮเทลบางแห่งยังคงดัดแปลงอาคารสถานที่จากแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ เพื่อพัฒนาโรงแรมทางเลือกประเภทใหม่ที่กำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน (ภาวิณี เต็มดี, 2553)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาคำศัพท์แรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก เขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยวิธีวิทยาการศึกษากรณีเฉพาะ (Case Study Approach) โดยการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Group Interview) มีผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Information) เป็นผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมบูติก เขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 4 โรงแรม คือ 1) สวรรค์ บูติก รีสอร์ท หัวหิน 2) โรงแรม บ้านบาหยัน บีช หัวหิน 3) โรงแรม ชเลราษฎร์ หัวหิน และ 4) โรงแรม เดอะ ซีเครท หัวหิน ซึ่งเป็นกลุ่มของโรงแรมบูติกโฮเทลที่มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเฉพาะ มีโครงสร้างองค์กรขนาดเล็ก มีกำลังบุคลากรที่ไม่มาก แต่ต้องอาศัยทักษะของพนักงานที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้บริหารงานบุคคล โดยมีหน้าที่วางแผน ควบคุมระบบการบริหารงานบุคคลในโรงแรม รวมทั้งปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานขององค์กรเพื่อให้สอดคล้อง และบรรลุเป้าหมายรวมของโรงแรม ซึ่งผู้วิจัยใช้การบันทึกข้อมูลภาคสนามเพื่อทำการบันทึกข้อมูลภาคสนาม (Field Note) บันทึกข้อมูลทั่วไป ประกอบการวิเคราะห์ รวมทั้งใช้เครื่องบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์โดยการถอดข้อมูลเสียงที่ได้ให้อยู่ในรูปของข้อความและสร้างแนวคำถามโครงสร้างปลายเปิด เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งตัวของผู้วิจัยนับว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม เนื่องจาก

เป็นผู้ใช้วิจารณ์ญาณ และเป็นผู้ตัดสินในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งเป็นผู้บันทึกผลวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลหลัก

การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านตรวจสอบข้อมูล (Data Triangulation) คือ การพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้นั้นถูกต้องหรือไม่ วิธีการตรวจสอบของข้อมูลนั้นจะต้องตรวจสอบแหล่งที่มา 3 แหล่ง ได้แก่ เวลา สถานที่ และบุคคล 2) ด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) คือ การตรวจสอบว่าผู้วิจัยแต่ละคนมีข้อมูลแตกต่างกันอย่างไร 3) ด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) คือ การตรวจสอบทฤษฎีและแนวคิดที่ผ่านการตีความของผู้วิจัยที่แตกต่างกันไปเล็กน้อยเพียงใด (ระชานนท์ ทวีผล, 2558) รวมถึงการจัดกลุ่มความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลมีการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลและตีความข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) ต่อไป

2. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาศักยภาพแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก เขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้ คือ

1) ขอบเขตของเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเอกสารทางวิชาการ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และวิทยานิพนธ์ต่างๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการเข้าสู่แรงงานตลาดอาเซียน

2) ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้ใช้พื้นที่การศึกษา คือ โรงแรมบูติก เขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 4 โรงแรม ได้แก่ 1) สวรรค์ บูติก รีสอร์ท หัวหิน มีการตกแต่งในรูปแบบไทยร่วมสมัย มีจำนวนห้องพักทั้งหมด 26 ห้อง 2) โรงแรม บ้านบาหยัน บีช หัวหิน มีการตกแต่งในรูปแบบไทยย้อนยุค มีจำนวนห้องพัก 21 ห้อง 3) โรงแรม ชเลราญ หัวหิน มีการตกแต่งในรูปแบบไทยภูมิภาค มีจำนวนห้องพัก 50 ห้อง และ 4) โรงแรม เดอะ ซีเครท หัวหิน มีการตกแต่งในรูปแบบที่หรูหราภายในขนาดพื้นที่จำกัด มีจำนวนห้องพัก 35 ห้อง

3) ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

4) ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน มกราคม- มีนาคม

พ.ศ. 2559

ผลการวิจัย

1) ความคิดเห็นต่อแรงงานกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในมุมมองของผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ให้ความเห็นต่อแรงงานกลุ่มอาเซียนที่ต่างกันอย่างชัดเจน ดังนี้ สวรรค์บูติก รีสอร์ท หัวหิน และโรงแรมชเลราญ หัวหิน ให้ความเห็นที่สอดคล้องกัน คือ แรงงานอาเซียนเป็นเพียง

ตัวแปรหนึ่งที่เข้ามามีบทบาทการทำงานในภาคธุรกิจโรงแรม เนื่องด้วยปัจจัยทางเศรษฐกิจและค่าจ้างแรงงานที่มีมูลค่าสูงกว่าในกลุ่มประเทศของตนเอง เป็นเหตุจูงใจให้แรงงานอาเซียนเข้ามามีบทบาทการทำงานในภาคธุรกิจโรงแรมมากขึ้น ประกอบด้วยความพร้อมของแรงงานอาเซียนมีทั้งทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ศักยภาพการทำงานที่มีความพร้อม อดทนต่อปริมาณของงาน ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบที่ทำให้แรงงานกลุ่มนี้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานการบริการในภาคธุรกิจโรงแรมที่มีความหลากหลายในสายงาน และในขณะเดียวกันโรงแรม บ้านบาหยัน บีชหัวหิน ให้ความเห็นที่ต่างกัน คือ ศักยภาพทำงานของคนไทยในงานด้านการให้บริการภาคธุรกิจโรงแรมนั้นเป็นที่ประทับใจแก่ชาวต่างชาติด้วยเอกลักษณ์ความเป็นไทย เช่น รอยยิ้ม ใจรักในงานบริการ ความอ่อนน้อม และบุคลิกภาพที่ดีของคนไทยนั้นเป็นจุดเด่นที่สามารถลบข้อเสียด้านทักษะภาษาอังกฤษที่ด้อยกว่าแรงงานอาเซียน ในทางตรงกันข้ามโรงแรมเดอะ ซีเครท หัวหิน ให้ความเห็นว่า แรงงานอาเซียนก่อให้เกิดข้อเสียในการให้บริการแก่ลูกค้า เนื่องด้วยกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักของทางโรงแรมคือ กลุ่มลูกค้าคนไทย จึงต้องการแรงงานที่มีทักษะภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษรองลงมา ดังนั้นแรงงานอาเซียนควรมีทักษะภาษาไทยในการสื่อสารด้วยเป็นพื้นฐานสำคัญในการทำงาน

2) การจัดการวางแผนคัดเลือกแรงงานในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ให้ความเห็นว่าเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญ โดยมีกระบวนการคัดเลือกที่คล้ายคลึงกัน จากผลการสัมภาษณ์พบว่า กระบวนการคัดเลือกแรงงานอาเซียน มีดังนี้ 1) เปิดรับสมัครผู้สนใจเข้ามาสมัครจะต้องกรอกใบสมัครหรือส่งประวัติ (Resume) 2) แผนกทรัพยากรมนุษย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาคุณสมบัติของผู้สมัคร หากผู้ใดมีคุณสมบัติไม่เหมาะสมจะถูกคัดออก เช่น ทักษะภาษาอังกฤษไม่ตรงตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ 3) ใบสมัครที่ผ่านการคัดเลือกจะถูกส่งไปยังหัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบและพิจารณาติดต่อให้มารับการสัมภาษณ์ 4) ใบสมัครที่ผ่านการคัดเลือกจากหัวหน้าแผนกจะถูกส่งกลับมายังแผนกทรัพยากรมนุษย์ เพื่อติดต่อการนัดหมายสัมภาษณ์เบื้องต้น 5) ผู้สมัครเข้ารับการสัมภาษณ์โดยตรงกับแผนกทรัพยากรมนุษย์และหัวหน้าแผนกของตำแหน่งที่เปิดรับสมัคร 6) พิจารณาผลการสัมภาษณ์ หากผ่านเกณฑ์และมีคุณสมบัติที่เหมาะสมตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เช่น พนักงานในแผนกแม่บ้าน สามารถทำความสะอาดห้องได้เสร็จเรียบร้อยตามมาตรฐานที่โรงแรมกำหนด จะถูกส่งต่อไปให้ผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์พิจารณา 7) แผนกทรัพยากรมนุษย์ติดต่อผู้สมัครที่ผ่านการสัมภาษณ์ เพื่อนัดหมายการทำสัญญาจ้าง สำหรับโรงแรม ชเลราญจะมีการทดสอบความสามารถเฉพาะทางตามตำแหน่งงานของผู้สมัครในวันเข้ารับการสัมภาษณ์ร่วมด้วย

3) เกณฑ์ในการคัดเลือกแรงงานในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สำหรับสวอร์ด นูติก ริสอร์ท หัวหิน โรงแรม บ้านบาหยัน บีช หัวหิน และโรงแรม ชเลราญ หัวหินนั้น ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากร

มนุษย์ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดเกณฑ์การคัดเลือกที่ผู้สมัครจะต้องมีทักษะด้านภาษาอังกฤษ มีบุคลิกภาพที่ดี มีประสบการณ์ในการทำงานโรงแรมไม่ต่ำกว่า 2 ปี และมีใจรักในงานบริการ นอกจากนี้ สวรรค์ บุติก รีสอร์ท หัวหิน ยังให้ความเห็นเกี่ยวกับความสามารถเฉพาะด้านในแต่ละตำแหน่งงานของแต่ละบุคคลนั้นควรเป็นเกณฑ์การคัดเลือกอันดับแรกในการพิจารณาผู้สมัครเข้าทำงานมากกว่าเกณฑ์ด้านอื่น ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษสมควรมีพื้นฐานเดิมอยู่แล้ว แต่ทักษะความสามารถเฉพาะด้านของแต่ละคน อาจมีความถนัดที่แตกต่างกัน ในบางครั้งความถนัดอาจสอดคล้องกับงานบริการ หรือเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ในทางตรงกันข้ามโรงแรม เดอะ ซีเครท หัวหิน กลับมีความเห็นที่ต่างออกไปเนื่องจาก คือ เกณฑ์การคัดเลือกแรงงานจะต้องมีทักษะทางภาษาไทย ซึ่งจะใช้เป็นภาษาหลักในการสื่อสารกับลูกค้า เนื่องจากกลุ่มลูกค้าหลักของทางโรงแรมเป็นชาวไทย

4) การประเมินวัดผลศักยภาพของแรงงานในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สำหรับสวรรค์ บุติก รีสอร์ท หัวหิน และโรงแรม บ้านบาหยัน บีช หัวหินได้มีการกำหนดรูปแบบการประเมินวัดผลศักยภาพ โดยพิจารณาจากระยะเวลาของการประเมินผลการปฏิบัติงานทุก 3 เดือน แต่สวรรค์ บุติก รีสอร์ท หัวหินจะมีการประเมินในช่วงแรกของการทำงาน คือ 15 วันแรก หรือเป็นช่วงทดลองงาน สำหรับโรงแรมชลธารา หัวหิน และโรงแรมเดอะ ซีเครท หัวหิน มีการประเมินวัดผลโดยการประเมินผลจากองค์ความรู้เดิมเปรียบเทียบกับหลังการเข้ารับฝึกอบรม เพื่อให้ทราบว่ามีการพัฒนาศักยภาพที่ดีขึ้นจากเดิมในระดับใด พร้อมติดตามผลการปฏิบัติงานทุก 2 สัปดาห์ และในส่วนของโรงแรมเดอะ ซีเครท หัวหินนั้นมีการประเมินวัดผลการทำงานที่แตกต่างจากโรงแรมอื่นๆ คือ การประเมินวัดผลศักยภาพด้านทักษะการใช้ภาษาไทยเท่านั้น

5) ปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของแรงงานในประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประกอบด้วย 5.1) ปัจจัยภายใน คือ 1) ปัจจัยด้านระบบการออกแบบกระบวนการบริหารงาน โดยทางโรงแรมที่ไม่มีแบบแผนในการบริหารงานที่รองรับการเข้ามาของแรงงานอาเซียนในปัจจุบัน เนื่องจากผู้บริหารยังคงให้ความสำคัญกับแรงงานสัญชาติไทยมากกว่า 2) ความแตกต่างของวัฒนธรรมได้กลายเป็นปัญหาที่แรงงานอาเซียนต้องปรับตัวให้เข้ากับบริบทแวดล้อมภายในโรงแรม ต้องอาศัยระยะเวลาในการปรับตัวที่ยาวนาน 3) บุคคลากรสัญชาติไทยไม่ตระหนักถึงสมรรถนะตนเอง รวมถึงคุณภาพของการบริการเมื่อเทียบกับแรงงานอาเซียน จำเป็นต้องอาศัยการฝึกอบรมทักษะความรู้เพิ่มเติมแก่แรงงานเพื่อพัฒนาศักยภาพให้เท่าเทียมกัน 4) การบริหารงบประมาณด้านการเงิน สำหรับการจัดสรรสวัสดิการ เงินเดือน เงินตอบแทนพิเศษ ถูกจำกัดในอัตราส่วนที่ไม่เพียงพอต่อแรงงานอาเซียน 5.2) ปัจจัยภายนอก คือ 1) ไม่มีกฎหมายรองรับที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนสำหรับแรงงาน

อาเซียนและความไม่เข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน 2) การเพิ่มขึ้นของประชากรในกลุ่มอาเซียนทำให้เกิดการแย่งงานภายในประเทศไทย เนื่องด้วยอัตราการจ้างงานสูงกว่าประเทศอื่นในกลุ่มสมาชิก

บทสรุป วิจัย และข้อเสนอแนะ

1. ทิศทางและความคิดเห็นต่อแรงงานสัญชาติอาเซียนพบว่า แรงงานสัญชาติอาเซียนเป็นเพียงตัวแปรหนึ่งที่เข้ามามีบทบาทการทำงานในภาคธุรกิจโรงแรม เนื่องด้วยปัจจัยทางเศรษฐกิจและค่าจ้างแรงงานที่มีมูลค่าสูงกว่าในกลุ่มประเทศของตนเอง เป็นเหตุจูงใจให้แรงงานสัญชาติอาเซียนประกอบด้วยความพร้อมด้านทักษะภาษาอังกฤษที่ดีกว่าแรงงานสัญชาติไทย ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบที่ทำให้แรงงานกลุ่มนี้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุพวรรณ นังคลาภิวัฒน์ (2557) พบว่า การเตรียมความพร้อมเร่งผลักดันพัฒนาศักยภาพแรงงานในด้านทักษะภาษาต่างประเทศ เป็นจุดอ่อนของแรงงานไทย ให้มีความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาทักษะภาษาแบบมืออาชีพ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างโอกาสให้ได้รับคัดเลือกเข้าทำงาน เลื่อนตำแหน่งงาน มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและมีรายได้เพิ่มสูงขึ้น

2. การจัดการวางแผนการคัดเลือกแรงงานในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนพบว่า มี 7 ขั้นตอนดังนี้ 1) เปิดรับสมัคร ผู้สนใจเข้ามาสมัครจะต้องกรอกใบสมัครหรือส่งประวัติ (Resume) 2) แผนกทรัพยากรมนุษย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาคุณสมบัติ 3) ใบสมัครที่ผ่านการคัดเลือกจะถูกส่งไปยังหัวหน้าแผนกเพื่อพิจารณาและติดต่อเข้ารับการสัมภาษณ์ 4) ใบสมัครที่ผ่านการคัดเลือกจากหัวหน้าแผนกจะถูกส่งกลับมายังแผนกทรัพยากรมนุษย์ เพื่อติดต่อการนัดหมายสัมภาษณ์ 5) ผู้สมัครเข้ารับการสัมภาษณ์โดยตรงกับแผนกทรัพยากรมนุษย์และหัวหน้าแผนกของตำแหน่งที่เปิดรับสมัคร 6) พิจารณาผลการสัมภาษณ์ หากผ่านเกณฑ์และมีคุณสมบัติที่เหมาะสมจะถูกส่งต่อให้ผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์พิจารณา 7) แผนกทรัพยากรมนุษย์ติดต่อผู้สมัครที่ผ่านการสัมภาษณ์เพื่อนัดหมายการทำสัญญาจ้าง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์ รุ่งเรือง (2553) พบว่าการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานภายในองค์กรเป็นกระบวนการที่สำคัญโดยตัดสินใจคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และคุณสมบัติที่เหมาะสมที่สุด เพื่อให้เข้าทำงานในตำแหน่งที่องค์กรเปิดรับโดยใช้เครื่องมือในการคัดเลือก เพื่อให้ได้บุคคลที่มีคุณภาพ เข้ามาร่วมงานตามมาตรฐานขององค์กร

3. รูปแบบการประเมินศักยภาพของแรงงานสัญชาติอาเซียน จะถูกกำหนดรูปแบบหลักเกณฑ์การประเมินผลโดยแผนกทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งกำหนดถึงวัตถุประสงค์ เช่น เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ภาษาอังกฤษ การประเมินผลการทำงานทุกๆ 3 เดือนด้วยแบบทดสอบ การฝึกอบรม เพื่อให้ทราบข้อบกพร่องของบุคคลและพัฒนาศักยภาพองค์ความรู้ โดยใช้วิธีการจัดฝึกอบรมในโครงการต่างๆ ที่

ทางโรงแรมจัดขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของสไบทิพย์ มงคลนิมิตร (2554) พบว่า การประเมินวัดผล ศักยภาพของบุคคลนั้นเป็นการส่งเสริมพัฒนาจุดบกพร่องของบุคคลให้ได้รับการฝึกอบรม พัฒนา ความรู้เพิ่มความสามารถพร้อมเติบโตในตำแหน่งงาน โดยองค์กรกำหนดแผนการฝึกอบรมใน ระยะเวลาที่ต่อเนื่องและประเมินผลหลังการได้รับฝึกอบรมโดยหัวหน้างานติดตามผลการทำงานและ ส่งให้แผนกทรัพยากรมนุษย์ประเมินผลพัฒนาต่อไป

4. เกณฑ์ในการคัดเลือกแรงงานในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ตระหนักถึงตัวชี้วัดในการ คัดเลือกผู้สมัครจะต้องมีทักษะด้านภาษาอังกฤษ เพื่อจะนำไปใช้ในการสื่อสารกับลูกค้า ซึ่งสอดคล้อง กับบทความของสมเกียรติ อ่อนวิมล (2555) พบว่า ในฐานะภาษาสำคัญของโลก ภาษาอังกฤษ ปัจจุบันคือภาษานานาชาติเป็นภาษากลางของโลก ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางที่ทุกคนใช้ติดต่อ ะหว่างกันเป็นหลัก แต่ละคนอาจใช้ภาษาประจำชาติของตนเอง เมื่อต้องติดต่อกับชนชาติอื่นที่ต่าง ภาษาต่างวัฒนธรรม ทุกคนจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องใช้ ภาษาอังกฤษ จึงมีความสำคัญในการนำมาเป็นตัวชี้วัดการคัดเลือกผู้สมัคร นอกจากนี้การส่งเสริม เรื่องบุคลิกภาพที่ดีในการทำงาน และการมีประสบการณ์ในการทำงานอย่างต่ำ 2 ปี จะเป็นเกณฑ์ที่ ทางโรงแรมพิจารณาคัดเลือกและรับผู้สมัครเข้าทำงาน

5. ปัญหาและอุปสรรคของแรงงานสัญชาติอาเซียนเล็งเห็นถึงปัจจัยด้านบุคคลากรเป็นสิ่ง สำคัญ เนื่องจากบุคลากรสัญชาติไทยไม่ตระหนักถึงสมรรถนะตนเอง รวมถึงคุณภาพของการบริการ เมื่อเทียบกับแรงงานอาเซียน จำเป็นต้องอาศัยการฝึกอบรมทักษะความรู้เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาศักยภาพ ให้เท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา เลื่อนฉวี (2554) พบว่า ผลกระทบของการเปิด การค้าบริการเสรีอาเซียนอาจก่อให้เกิดปัญหาความไม่มั่นคงในอาชีพของแรงงานไร้ฝีมือและนำมาซึ่ง ปัญหาช่องว่างทางรายได้และสวัสดิการระหว่างผู้ใช้แรงงานที่มีระดับ ฝีมือแตกต่างกัน และระหว่าง แรงงานที่อยู่ในอุตสาหกรรมต่างประเภทกัน กลุ่มผู้ใช้แรงงานที่มีปัญหามากที่สุดในการปรับตัวเพื่อ เตรียมพร้อมกับสถานการณ์ในกลุ่มของแรงงานที่อยู่ในวัยกลางคนขึ้นไป (อายุมากกว่า 40 ปี) และ กลุ่มแรงงานไร้ฝีมือหรือผู้มีการศึกษาน้อย เช่น วุฒิมัธยมศึกษาในระดับมัธยมชั้นปีที่ 6 หรือเทียบเท่า

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

ทางโรงแรมควรตระหนักและทำความเข้าใจเรื่องของความหลากหลายด้านสัญชาติ วัฒนธรรม ศักยภาพการทำงาน ทักษะความรู้ ความสามารถเฉพาะทาง รวมทั้งประสบการณ์การ ทำงานของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไป ดังนั้นทางโรงแรมควรสร้างกรอบนโยบายการรับมือกับ

สิ่งเหล่านี้ โดยการจัดฝึกอบรมทักษะทางภาษาและทักษะองค์ความรู้ในสายงานให้เกิดการรับรู้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับรัฐบาล

รัฐบาลควรมีระเบียบข้อกำหนดหรือกฎหมายในการควบคุมแรงงานอาเซียนเข้าสู่ประเทศไทยที่ชัดเจนและรองรับได้อย่างทั่วถึง โดยไม่เกิดข้อขัดแย้งกับแรงงานไทยที่จะส่งผลให้เกิดปัญหาตามมาในระยะยาว

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรขยายกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีความหลากหลาย เช่น ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่มีการบริหารจัดการในระบบเครือข่ายต่างๆ ในประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

กรมสวัสดิการและการคุ้มครองแรงงาน.ม.ป.ป..กฎหมายแรงงาน.[ออนไลน์].เข้าถึงจาก:

http://www.labour.go.th/th/index.php?option=com_content&view=article&id=6282:2554-06-28-07-06-48&catid=31:labourlawcategory&Itemid=11.

ประสพชัย พสุนนท์, และระชานนท์วีผล.(2558).ปัจจัยที่ส่งผลต่อความวิตกกังวลของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 23,721-730.

ปิยาพร นื่องแขง.(2558).การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินูญานิพนธ์ สาขาวิชาการจัดการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พัชรินทร์ รุ่งเรือง.(2553).การวิเคราะห์การสรรหาคัดเลือกพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หลังวิกฤติเศรษฐกิจปี 2551 เป็นต้นมา.บริหารธุรกิจบัณฑิต.คณะวิทยาการจัดการ.มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ภาวิณี เต็มดี.(2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมกลุ่ม Boutique Hotel ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่. งานวิจัยวิเทศสัมพันธ์ วิทยาลัยศิลปะสื่อและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

-
- ยุพวรรณ นังคลาภิวัฒน์.(2557).การเตรียมความพร้อมแรงงานด้านการท่องเที่ยวของไทยเพื่อรองรับ
การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่ง
ประเทศไทย, 20,158-169.
- สไบทิพย์ มงคลนิมิตร.(2554).การพัฒนาการทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรมแมนดารินไฮ
เรียนเดิ้ล กรุงเทพฯ.วิทยานิพนธ์ สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมเกียรติ อ่อนวิมล.(2555).การใช้ภาษาอังกฤษและภาษาอื่นในภูมิภาคกับอนาคตของไทยใน
อาเซียน.[ออนไลน์].เข้าถึงจาก :http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2013/5/2060_5264.pdf.
- อภิชัย ศรีเมือง.(2556).KPI เพื่อประเมินความสำเร็จของหัวหน้างานสำหรับผู้บริหาร.นนทบุรี:
ริงค์ ปียอนด์.
- อภิญา เลื่อนฉวี.ม.ป.ป.เคลื่อนย้ายแรงงานเสรีในอาเซียน:ผลกระทบอย่างไรต่อไทย. [ออนไลน์].
เข้าถึงจาก: http://kpi.ac.th/media/pdf/M7_179.pdf.