

การศึกษาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาเซียนและรูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรสำหรับธุรกิจ โรงแรมในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

สุรีรัตน์ เยี่ยมตระกูล^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาเซียนของบุคลากรสำหรับธุรกิจโรงแรมไทยในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2. ศึกษาผลกระทบการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำหรับธุรกิจโรงแรมไทย 3. ศึกษาความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมไทยในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 4. ศึกษาคุณลักษณะฝีมือแรงงานที่พึงประสงค์สำหรับธุรกิจโรงแรมไทยในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 5. เปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมไทยในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้ง 6 ภูมิภาค และ 6. ศึกษาองค์ประกอบและรูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมไทยในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือโรงแรมที่ขึ้นทะเบียนเป็นธุรกิจ โรงแรมต่อสมาคมโรงแรมไทยทั้ง 6 ภูมิภาคทั่วประเทศไทย จำนวน 185 แห่ง (สมาคมโรงแรมไทย, 2555)และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร (finite Population) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555:45) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 128 แห่ง สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ในขั้นตอนการสุ่มโรงแรมตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย และเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล โรงแรมละ 42 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 5,376 คน เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม มีค่าความสอดคล้องเท่ากับ .911 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ.986 วิเคราะห์ค่าความถี่ และ ค่าร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล การปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาเซียน และผลกระทบการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะฝีมือแรงงานที่พึงประสงค์ เปรียบเทียบความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงาน ทั้ง 6 ภูมิภาค โดยวิเคราะห์ F – test (ANOVA – One-way Analysis of Variances ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบการพัฒนาฝีมือแรงงานวิเคราะห์ Exploratory factor analysis วิเคราะห์ Path analysis รูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงาน และ ยืนยันรูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมไทยในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดย Ethnographic future research (EFR)

ผลการวิจัยโดยรวมพบว่า บุคลากรปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาเซียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมมีความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) คุณลักษณะฝีมือแรงงานที่พึงประสงค์สำหรับธุรกิจโรงแรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) ความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรม ในยุคประชาคมเศรษฐกิจ

¹ หลักสูตรศิลปศาสตร สาขาวิชาการโรงแรม คณะอุตสาหกรรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

*ผู้นิพนธ์หลัก e-mail: Sureerat.dua@rmutr.ac.th

อาเซียน เมื่อนำมาเปรียบเทียบกันทั้ง ๖ ภาค พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมทุกภูมิภาคมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 องค์ประกอบและรูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากร ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบคือ 1.การพัฒนาให้มีความรู้ธุรกิจโรงแรม 2.การมีทักษะการใช้ภาษาและเทคโนโลยี 3.การมีองค์ความรู้ในงานที่รับผิดชอบอย่างถูกต้อง 4.การพัฒนาให้มีความรู้ตามมาตรฐานของMRAs 5. การพัฒนาให้มีความรอบคอบในการปฏิบัติงาน 6.การพัฒนาให้มีความมุ่งมั่นให้บริการ 7.การพัฒนาให้ทำงานเป็นทีม และรูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากร มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี มีความเหมาะสม เป็นไปได้ มีความถูกต้อง และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในธุรกิจโรงแรมในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้

คำสำคัญ : การปฏิบัติงาน ธุรกิจโรงแรม ฝีมือแรงงาน ยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

THE STUDY WORK PRACTICE OF THE PERSONNEL WITH AEC STANDARD AND THE DEVELOPMENT
OF EMPLOYEE MODEL FOR HOTEL BUSINESS IN ECONOMY ASSOCIATION
OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS COMMUNITY

Sureerat Yiumtrakul^{1*}

Abstract

This research was purposed to 1. study of work practices according to ASEAN standard for human resource of Thai hotel business in ASEAN Economy nations Community, 2. investigate effects of AEC's operation toward the work practices of human resource in Thai hotel business, 3. analyze needs for professional development of human resource in Thai hotels in AEC age, 4. identify requirement for human resource proficiency in Thai hotel business in AEC age, 5. compare the needs for professional development of human resource in Thai hotels in AEC age among 6 regions, and 6. study elements and models of professional development for human resource in big Thai hotels.

Populations were 185 hotels registered with Hotel Association of Thailand in 6 regions (HAT, 2012). The 128 samples of finite populations (Silcharu, 2010) were randomized by Stratified Random Sampling and were simplified sampling for 42 staff from each hotel which totaled to 5,376 hotel staff. The questionnaire with IOC of .911 and the reliability of .986 was analyzed for frequency, percentage, SD, and other data. The analysis of F – test (ANOVA – One-way Analysis of Variances) compared the requirement of human resource in 6 regions, Exploratory Factor Analysis analyzed elements of requirements for proficiency development, Path Analysis analyzed models of proficiency development and Ethnographic Future Research – EFR confirmed static models of proficiency development for human resource in Thai hotels of AEC age. Results found that human resource who worked in Thai hotels performed good level of proficiency at 3.25 and the effect from AEC operation toward their work practice was in much level at 3.53. Thai hotels' human resource required proficiency development in moderate level at 3.47 and identified requirement for human resource proficiency in Thai hotels also in moderate level at 3.49. The comparison of requirement for proficiency development in AEC age in 6 regions showed indifferent at the significance of .05. The finding also revealed elements and models for proficiency developments in 7 topics; 1. knowledge in hotel business, 2. language and technology skills, 3. knowledge of hotel jobs and duties, 4. MRAs standard skill, 5. cautious accountability, 6. service-mind set, and 7. team working. The models of proficiency

¹ Bachelor of Arts Program in Hotel , Faculty of Hospitality and Tourism Industry. Rajamangala University of Technology Rattanakosin . Prachuapkirikhan.

*Corresponding, e-mail: Sureerat.dua@rmutr.ac.th

development were congruent to empirical data in good level with appropriate, possible, accurate practices and could be implemented to hotels' work in AEC age.

Keywords : work practice, hotel business, human resource proficiency, ASEAN Economic Community (AEC) age

บทนำ

สถานการณ์การท่องเที่ยวไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในปี 2558 มีจำนวน 29,923,185 คน และปี 2559 มีจำนวน 32,588,303 คน ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมเกิดการขยายตัวอย่างต่อเนื่องทำให้มีจำนวนโรงแรมและห้องพักในตลาดมีแนวโน้มสูงขึ้น(ศูนย์วิจัยกสิกรไทย,2559) ซึ่งธุรกิจโรงแรม เป็นสถานประกอบการส่วนหนึ่งในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมจึงต้องเป็นแรงงานที่มีความรู้และทักษะฝีมือมาตรฐานในงานอาชีพโรงแรม ตามความต้องการของตลาดแรงงานโดยเฉพาะในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ตลาดแรงงานมีการแข่งขันสูงขึ้น ตามแผนในการปรับตัวสู่ประชาคมอาเซียน ในปี 2553-2554 (อัครา แก้วกำชัยเจริญ, 2558) การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ส่งผลให้ประเทศสมาชิกมีการตื่นตัวในการพัฒนาฝีมือแรงงานให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ตามข้อตกลงร่วม ส่งผลให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานในกลุ่มประเทศสมาชิกได้อย่างเสรีทำให้เกิดการแข่งขันในตลาดแรงงานสูง (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน,2558) การเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีตามกรอบ เป็นการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือ และต้องมีคุณสมบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในข้อตกลงยอมรับร่วมกัน (MRAs) ของอาเซียน ความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในปัจจุบันประมาณร้อยละ 50 เป็นกลุ่มที่อยู่ในธุรกิจโรงแรม ความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมประเภทนี้จะมีความต้องการแรงงานเพิ่มถึงประมาณ 1 แสนคน (จงจิตต์ ฤทธิรงค์ และรีนา ต๊ะดี ,2558)กระทรวง ศึกษาธิการได้ดำเนินการเพื่อขับเคลื่อนการศึกษา ให้เป็นรากฐานสำคัญในการสร้างประชาคมอาเซียน โดยมีประเด็นที่สำคัญ ทั้งในระบบและนอกระบบการศึกษา ตลอดจนการพัฒนาทักษะวิชาชีพที่จำเป็นในตลาดแรงงานอาเซียน เพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือ (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา,2555) ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาเซียน ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหลังการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการปรับตัวและความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงานและรูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานที่เหมาะสมกับธุรกิจโรงแรมในประชาคมอาเซียน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาเซียนของบุคลากรสำหรับธุรกิจโรงแรมไทยในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
2. ศึกษาผลกระทบการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำหรับธุรกิจโรงแรมไทย
3. ศึกษาความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมไทยในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
4. ศึกษาคุณลักษณะฝีมือแรงงานที่พึงประสงค์สำหรับธุรกิจโรงแรมไทยในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
5. เปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมไทยในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้ง 6 ภูมิภาค และ 6) ศึกษาองค์ประกอบและรูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมไทยในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

วิธีดำเนินการวิจัย

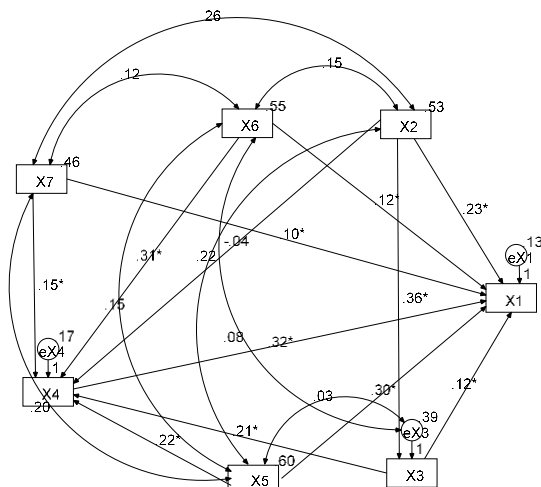
การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ 1. ศึกษาเอกสาร รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม 2. กำหนดรูปแบบของข้อคำถาม 3. ตรวจสอบคุณภาพโดย

ผู้เชี่ยวชาญ 5 คน ได้ค่าความสอดคล้องเท่ากับ 0.911 4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (ธานินทร์ ศิลป์จารุ , 2550 : 309) ใช้เกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.75 ขึ้นไป มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.986 5) นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 128 โรงแรมๆละ 42 คน รวมทั้งสิ้น 5,376 คน จาก 3 ตำแหน่งงานที่ประกอบด้วย 1. ตำแหน่งหัวหน้าแผนก 2)ตำแหน่งหัวหน้างาน และ 3)ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติงาน โรงแรม ใน 6 แผนกงาน คือ 1)ฝ่ายบุคคล 2. แผนกต้อนรับ 3. แผนกแม่บ้าน 4. แผนกครัว 5. แผนกสปาและนวด 6. แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และ 6) ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 100 วิเคราะห์ 1. ค่าความถี่ และ ค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล 2. วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาเซียน ผลกระทบ ความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงาน และ คุณลักษณะฝีมือแรงงานที่พึงประสงค์สำหรับธุรกิจโรงแรม 3. วิเคราะห์องค์ประกอบหลัก โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ด้วยวิธีสกัดปัจจัย เพื่อให้ได้ปัจจัยที่สำคัญ ซึ่งถือเกณฑ์การเลือกปัจจัยที่เข้ามาอยู่ในองค์ประกอบตัวใดตัวหนึ่ง โดยพิจารณาจากค่าความแปรปรวนของปัจจัย เท่ากับ 1 และถือเอาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ของปัจจัยแต่ละปัจจัยขององค์ประกอบนั้นมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ที่บรรยายด้วยตัวแปรตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป ตามวิธีของไกเซอร์ (Kaiser, 2000 : 411) 4. วิเคราะห์รูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรม ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ เป็นการนำเอาองค์ประกอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาเซียน ผลกระทบ ความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงาน และ คุณลักษณะฝีมือแรงงานที่พึงประสงค์สำหรับธุรกิจโรงแรม มาวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ 5. วิเคราะห์ยืนยัน รูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมด้วยเทคนิค Ethnographic future research (EFR) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ F – test (ANOVA – One-way Analysis of Variances) สำหรับการเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมไทยขนาดใหญ่ ในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้ง 6 ภูมิภาค สำหรับตัวแปรที่จำแนกตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไป

ผลการวิจัย

การปฏิบัติงานของบุคลากรตามมาตรฐานอาเซียน (MRAs) โดยภาพรวมมีการปฏิบัติในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.52$) ผลกระทบการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำหรับธุรกิจโรงแรมโดยภาพรวมได้รับผลกระทบในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.53$) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมมีความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงานโดยภาพรวม 5 ด้าน มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.46$) คุณลักษณะฝีมือแรงงานที่พึงประสงค์สำหรับธุรกิจโรงแรมไทยในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยภาพรวม 6 ด้าน มีคุณลักษณะฝีมือแรงงานที่พึงประสงค์ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.48$)

องค์ประกอบ การพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมไทยในยุคประชาคมเศรษฐกิจ มี 7 องค์ประกอบ คือ 1. ด้านการพัฒนาให้มีความรู้ธุรกิจโรงแรม 2. ด้านการมีทักษะการใช้ภาษาและเทคโนโลยี 3. ด้านการมีองค์ความรู้ในงานที่รับผิดชอบอย่างถูกต้อง 4. ด้านการพัฒนาให้มีความรู้ตามมาตรฐานของMRAs 5. ด้านการพัฒนาให้มีความรอบคอบในการปฏิบัติงาน 6. ด้านการพัฒนาให้มีจิตมุ่งให้บริการ และ 7. ด้านการพัฒนามุ่งให้ทำงานเป็นทีม



ภาพที่ 1 แสดงรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมไทย

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า รูปแบบโครงสร้างจากแนวคิดและทฤษฎีมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีค่าสถิติที่ใช้ทดสอบโมเดลดังนี้ ค่าไค-สแควร์ (Chi-square : χ^2) ไม่มีนัยสำคัญ(p-value >.05) แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หมายถึง รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมไทยในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ นอกจากนี้ยังพิจารณาความสอดคล้องได้จากค่าดัชนีวัดความสอดคล้องอื่นได้อีก กล่าวคือ Goodness of fit (GFI), Adjusted goodness of fit (AGFI), Relative fit index (RFI) และ Comparative fit index (CFI) มีค่าเข้าใกล้ 1 คือ ค่า GFI = 1.00 ค่า AGFI = .99 ค่า RFI = .99 และ ค่า CFI = 1.00 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ มากกว่า .90 แสดงให้เห็นว่า รูปแบบความสัมพันธ์นี้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี อาจกล่าวได้ว่ารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในเกณฑ์ดี

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. การปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาเซียนของบุคลากรสำหรับธุรกิจโรงแรมในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.52 สอดคล้องกับการศึกษาของ พิมญาดา ภางาม (2556) เรื่อง อิทธิพลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพร้อมด้านความรู้ของพนักงานโรงแรมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC) พบว่า ด้านการพัฒนาอาชีพ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ เท่ากับ 3.64
2. ผลกระทบการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำหรับธุรกิจโรงแรม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.53 สอดคล้องกับที่ ติรณ พงศ์มณฑพัฒน์และคณะ (2544) กล่าวไว้ว่า ผลกระทบของการเปิดการค้าบริการเสรี ในภาคอุตสาหกรรมนำมาซึ่งปัญหาช่องว่างทาง

รายได้และสวัสดิการระหว่างผู้ใช้แรงงานที่จะมีปัญหามากที่สุดในการปรับตัว และ เศรษฐพุฒิ สุทธิวาทนฤพุฒิ (2555) ระบุว่า ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะทำให้ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทเผชิญกับความท้าทายมากขึ้นจากการเปิดเสรี กลุ่มธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่มีสัดส่วนนักลงทุนต่างชาติถือหุ้นสูงอยู่แล้วในปัจจุบัน มีแนวโน้มได้รับผลกระทบมากกว่า จากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอาจส่งผลให้แรงงานวิชาชีพด้านการโรงแรมไปทำงานในประเทศสิงคโปร์และมาเลเซียมากขึ้นเนื่องจากผลตอบแทนสุทธิสูงกว่า 3 เท่า 3) ความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.47 สอดคล้องกับ การศึกษาของ นิตยา พริ้วราม (2558) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน ได้เสนอว่าพนักงานโรงแรมควรเร่งพัฒนาตนเองในการประกอบอาชีพให้มีประสิทธิภาพให้สามารถรักษาความยั่งยืนโดยเฉพาะความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษสามารถยกระดับตัวเองได้ และพนักงานควรตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะกระทบต่ออาชีพในปัจจุบัน เพิ่มความมั่นใจในการส่งมอบการบริการที่ดีให้กับนักท่องเที่ยว และเพิ่มพูนทักษะความสามารถด้านอื่นๆ เพื่อเพิ่มโอกาสให้กับวิชาชีพของตนเองในอนาคต 4) คุณลักษณะฝีมือแรงงานที่พึงประสงค์สำหรับธุรกิจโรงแรม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.49 ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปิณนัท กัลยา และคณะ (2558) เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปาง พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยทุกทักษะอยู่ในระดับมากซึ่ง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมจำเป็นต้องพัฒนาตนเองหรือต้องได้รับการพัฒนาจากโรงแรมเพื่อให้มีคุณลักษณะที่ถึงประสงค์ของโรงแรมในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อไป 5) การเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้ง 6 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ธิรวัดน์ อิมประคองศิลป์ (2552) เรื่อง การศึกษาความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ นักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มของพบว่า คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมมีความสำคัญมากที่สุด 6) องค์ประกอบและรูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความสำคัญต่อรูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับการศึกษาของ ฉัฐษรณ กัญจนศิลาพันธ์ (2553) ได้อ้างอิงมาตรฐานระดับชาติของบุคลากรโรงแรมในประเทศไทยซึ่งระบุถึงมาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักแรม 4 ด้าน ได้แก่ 1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ 2) มาตรฐานด้านคุณธรรมจริยธรรม 3) มาตรฐานด้านความรู้ความสามารถทั่วไป และ 4) มาตรฐานด้านความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ พรรษา เวียงวะลัย และคณะ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหารที่พึงประสงค์ของนายจ้าง พบว่านายจ้างหรือสถานประกอบการพิจารณาคัดเลือกบัณฑิตที่มีคุณลักษณะด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบมากที่สุด และด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมาก การมีทักษะการใช้ภาษาและเทคโนโลยี สอดคล้องกับการศึกษาของ พิมญาดา ภางาม (2556) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพร้อมด้านความรู้ของพนักงานโรงแรมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC) ได้เสนอว่าควรจัดอบรมพนักงานเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้งนี้ ผู้ประกอบวิชาชีพยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สุรรัตน์ เยี่ยมตระกูล (2561) ได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวในแหล่งท่องเที่ยวหัวหิน ยุคประชาคมอาเซียน พบว่า คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ประกอบด้วย 5 ด้านคือ

1)ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ 3)ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน 4) ด้านความรู้เชิงสหวิทยาการ การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 5)ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน นอกจากนี้การศึกษาของ จริยา โกเมนต์ (2557) ในเรื่อง การปรับตัวและการจัดการเชิงกลยุทธ์ของโรงแรมและที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ได้กล่าวว่า ผลการปรับตัวของโรงแรมและที่พักในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับข้อตกลงร่วมในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนมีองค์ประกอบ 4 ด้านคือ 1) ด้านการสรรหาและจัดคนเข้าทำงาน 2) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา 3) ด้านการให้ประโยชน์ทดแทน และ 4) ด้านแรงงานสัมพันธ์ โดยรวมมีระดับการปรับตัวในระดับปานกลาง การพัฒนามุ่งให้ทำงานเป็นทีม มีอิทธิพลโดยตรงต่อการพัฒนาให้มีความรู้ธุรกิจโรงแรม สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Ziethaml and Berry, 2008 ที่ได้เสนอหลัก 10 ประการซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการในอุตสาหกรรมบริการ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพ ดังนี้ 1) การฟัง 2) ความน่าเชื่อถือ 3) การให้บริการขั้นพื้นฐาน 4) การออกแบบการบริการ 5) การแก้ไขปัญหา 6) การสร้างความประหลาดใจให้กับลูกค้า 7) การปฏิบัติอย่างเสมอภาค 8) การทำงานเป็นทีม 9) การวิจัยพนักงาน 10) ผู้นำที่เป็นผู้ใช้ การพัฒนาให้มีจิตมุ่งให้บริการ มีอิทธิพลโดยตรงต่อการพัฒนาให้มีทักษะตามมาตรฐานของ MRAs สอดคล้องกับการศึกษาของ กฤษติญา มูลศรี รัตนา สีดีและธิดินันท์ ชาญโกศล (2558) เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมประเภท 3 ดาวในประเทศไทย เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มประชาคมอาเซียน ได้พบว่าคุณภาพการบริการและการรับรู้คุณค่าของลูกค้า มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจโรงแรมอันจะเป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติให้มาใช้บริการและแนะนำบอกต่อบุคคลอื่นให้มาใช้บริการต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ Buttle (1996) ได้กล่าวว่า เนื่องจากลักษณะเฉพาะของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ในอุตสาหกรรมบริการที่พัก มีความแตกต่างจากอุตสาหกรรมการผลิต โดยเฉพาะด้านผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบให้กับลูกค้าที่มุ่งเน้นการบริการ การมีองค์ความรู้ในงานที่รับผิดชอบอย่างถูกต้อง มีอิทธิพลโดยตรงต่อการพัฒนาให้มีทักษะตามมาตรฐานของMRAs นั้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Thanika Devi Juwaheer (2004) ในเรื่อง การรับรู้คุณภาพบริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวนานาชาติที่มาใช้บริการโรงแรมใน Mauritius พบว่านักท่องเที่ยวจากนานาประเทศให้ความสำคัญกับแต่ละปัจจัยของคุณภาพบริการที่รับรู้ในระดับที่ต่างกัน ซึ่งปัจจัยหลักที่มีผลต่อคุณภาพการบริการมี 4 องค์ประกอบได้แก่ 1) ความน่าสนใจในการตกแต่งห้องพัก 2)ลักษณะภายนอกของพนักงาน3)ความถูกต้องแม่นยำ และ 4)สภาพโดยรวมของโรงแรมและสิ่งแวดล้อมและ Parasuraman and others (2008) ที่นำเสนอเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการขึ้นมาเรียกว่า “SERVQUAL” ประกอบด้วย ปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการให้เหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ) 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 5) ความเห็นอกเห็นใจ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงแรมในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ยังขาดความตระหนักและความเข้าใจในบริบทของการปฏิบัติงานให้บริการที่ทำอยู่ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารองค์กรต้องให้ความสำคัญในการส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรหรือพนักงานในทุกตำแหน่งงานได้รับการพัฒนาทักษะการทำงานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานของ MRAs อันจะส่งผลให้องค์กรหรือโรงแรมได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาวิจัย การพัฒนาโรงแรมต้นแบบที่มีการบริหารงานตามมาตรฐาน Mutual Recognition Arrangements: MRA) ในประเทศไทย และ การประเมินผลการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ของอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและการท่องเที่ยวในประเทศไทย ตลอดจน รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ อุตสาหกรรมบริการโรงแรมและการท่องเที่ยวในยุคไทยแลนด์ 4.0

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาเซียนและรูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรสำหรับธุรกิจโรงแรมในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีให้การสนับสนุนและ ผู้บริหาร พนักงานผู้ปฏิบัติโรงแรมไทย ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลงได้โดย “ได้รับทุนสนับสนุนทุนวิจัยโดย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในการสนับสนุนทุนวิจัยรวมทั้งการอำนวยความสะดวกในการดำเนินการวิจัย อย่างดียิ่งจึงขอขอบคุณทุกท่าน มา ณ ที่นี้

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน.(2558).แนวทางกรมพัฒนาฝีมือแรงงานไทยใน 32 ตำแหน่งงาน สาขา การท่องเที่ยว.
- กฤษฎิญา มูลศรี รัตนา สีดี้และชิตินันท์ ชาญโกศล.(2558).แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมประเภท 3 ดาว ในประเทศไทยเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มประชาคมอาเซียน. วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- จงจิตต์ ฤทธิรงค์ และรีนา ต๊ะดี.(2558).ข้อท้าทายในการผลิตแรงงานฝีมือไทยเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.
- จรรยา โกเมนต์ .(2557). การปรับตัวและการจัดการเชิงกลยุทธ์ของโรงแรมและที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ต่อข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน. วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลานนท์. (2553). แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ดิรณ พงศ์มพัฒน์และคณะ .(2544).โครงการวิจัย ผลกระทบของการเปิดการค้าเสรีต่อแรงงานไทย. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่10 . กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่10 . กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธีรวัฒน์ อิมประคองศิลป์.(2552).การศึกษาความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ นักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร.สุทธิปริทัศน์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- นิตยา พริ้วราม. (2558). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน : กรณีศึกษา โรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**.วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปิ่นฉัตร กัลยา และคณะ .(2558). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรม ในจังหวัดลำปาง. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่ ปีที่ 8ฉบับที่2เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.**
- พิมพ์ฉวีดา ภางาม. (2556).**อิทธิพลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพร้อมด้านความรู้ของพนักงาน โรงแรมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC) กรณีศึกษา : เครือโรงแรมไทยในเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาธุรกิจอาเซียน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.**
- เศรษฐพุมิ สุทธิวาทณฤพุมิ. (2555). **รับมือประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2015 ชิงลงมือก่อนได้เปรียบนักธุรกิจ ไทย “ยึดหัวหาด”**. สืบค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2559, จาก<http://www.jpp.moi.go.th/detail.php?section=7&id=10>
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย.(2559).**SMEs ธุรกิจท่องเที่ยวปรับกลยุทธ์รับโอกาสและความท้าทาย ปี 2560**.สืบค้นเมื่อ วันที่ 25 เมษายน 2558 เข้าถึงได้จาก <http://www.kasikornbank.com>.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.(2555).**แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2555-2559).**
- สมาคมโรงแรมไทย. (2555). **การจัดการตลาดธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพฯ**
- สุรรัตน์ เขียมตระกูล.(2561) **คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว ในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเล หัวหิน ยุคประชาคมอาเซียน. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ : ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม).**
- อัจฉรา แก้วกำชัยเจริญ.(2558). **มาตรฐานฝีมือแรงงานกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน.**
- A.Parasuraman, Valaria A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. (2008). **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.** [Online].
- Buttle,F. (1996). **SERVQUAL: review, critique, research agenda,[Electronicversion].European Journal of Marketing, 30(1), 8–31.**
- Kaiser, S.M. (2000). **Mapping the Learning Organization : Exploring a Model of Organization Learning.** Ph.D. Dissertation. Louisiana State University.
- Juwaheer, Thanika Devi. (2004). **“Exploring International Tourists’ Perceptions of Hotel Operations by Using a Modified SERVQUAL Approach – a Case Study of Mauritius.”** Managing Service Quality. 14, 5: 350–364.