

การพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดศรีสะเกษ เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเป็นฝีมือแรงงานอาเซียน

The development of Hotel's employee potentiality in Sisaket to prepare to be the ASEAN labor

พิมพิลา คงขาว

Pimpila Kongkhaw

อาจารย์, คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

Lecturer, Faculty of Business Administration and Accounting, Sisaket Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับศักยภาพของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดศรีสะเกษ และ 2. แนวทางการพัฒนาศักยภาพของพนักงานโรงแรมในจังหวัดศรีสะเกษให้มีความพร้อมสู่การเป็นฝีมือแรงงานอาเซียน โดยมีการเก็บข้อมูลแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 129 คน ประกอบด้วยพนักงานทั้งหมดของศรีพฤฒาลัยราชภัฏ สัมมนาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (การบริหารจัดการภาครัฐ) จำนวน 31 คน และพนักงานทั้งหมดของโรงแรม พรหมพิมาน (การบริหารจัดการภาคเอกชน) จำนวน 98 คน ใช้สถิติในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานของโรงแรมที่มีรูปแบบการบริหารจัดการทั้ง 2 ประเภท ประสบปัญหาหลักเหมือนกัน ได้แก่ 1. ปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ จีน และเวียดนาม 2. ปัญหาการขาดการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงาน และ 3. ปัญหาการขาดการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนบุคลากรอาเซียน จากผลการวิจัยนำไปสู่แนวทางที่จะสามารถพัฒนาศักยภาพของพนักงานโรงแรมในจังหวัดศรีสะเกษ เพื่อเป็นฝีมือแรงงานอาเซียน ได้ดังนี้ 1. เพิ่มความรู้และทักษะด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ 2. ให้เข้ารับการอบรม/สัมมนา เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานและอัปเดตข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในสายงาน และ 3. มีการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนบุคลากรอาเซียนอย่างทั่วถึงเพื่อกระตุ้นให้ฝีมือแรงงานมีการพัฒนาตนเอง

คำสำคัญ : ศักยภาพผู้ให้บริการ ความรู้ ทักษะ เจตคติ ฝีมือแรงงานอาเซียน

ABSTRACT

This research aims to study the Hotel's employee potentiality in Sisaket and to find the ways to develop the potential of the hotel employee to be the ASEAN labor. Collect data by the questionnaire. The samples are all Sripruttalai Rajabhat Hotel (Government administration) employee, 31 persons and all Prompiman Hotel's employee (Private administration), 98 persons. Research methods are descriptive statistics by finding frequency and percentage.

The results show that the Hotel's employee in both type of organization is facing to similar problem: 1. Problem in communication of English, Chinese and Vietnamese 2. Problem of training course concerning to job duty and 3. Problem of information awareness about registration personnel of tourism, ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals : ASEAN MRA-TP. According to result of the research, the improvement plan for Hotel's employee in Si Sa Ket province should follow 1. Upgrade knowledge and skill, especially, English's skill 2. Admit in the training course to improve working skill and update the necessary information and 3. Provide information about the registration of ASEAN personnel thoroughly to encourage skilled workers to develop themselves.

Keywords: Hotel's employee potential, Knowledge, Skills, Attitude, ASEAN labor

บทนำ

ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ ASEAN Economic Community (AEC) อย่างสมบูรณ์แบบ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2558 โดยมีเป้าหมายร่วมกันคือ การเปิดประตูสู่ “ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” (AEC) ส่งผลให้ภูมิภาคอาเซียนกลายเป็นกลุ่มเศรษฐกิจขนาดใหญ่ ที่มีฐานการผลิตรวมกัน มีการเคลื่อนย้ายปัจจัยทางการผลิตอย่างเสรี เกิดความเป็นปึกแผ่น และสร้างอำนาจต่อรองทางการค้าและเศรษฐกิจในเวทีการค้าโลกได้อย่างเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น ปรากฏการณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการค้าและการลงทุนในภูมิภาคต่างๆ รวมทั้งกระตุ้นให้การแข่งขันด้านการค้าและบริการระหว่างประเทศทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ประเทศไทยเป็นหนึ่งในหลายประเทศที่มีพันธกรณีเรื่องการเปิดเสรีด้านการบริการภายใต้กรอบความตกลงในระดับต่าง ๆ โดยเฉพาะในระดับอาเซียน ซึ่งสาขาการท่องเที่ยว (Tourism and Travel Related Services) เป็น 1 ใน 12 สาขาบริการที่ต้องเปิดเสรีในการเคลื่อนย้ายฝีมือแรงงานที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ในข้อตกลงยอมรับร่วม (Mutual Recognition Arrangements : MRA) เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพ การท่องเที่ยวภายในกลุ่มประเทศอาเซียน โดยในเบื้องต้นอยู่ในระหว่างดำเนินการ 6 สาขา ได้แก่ House Keeping, Front Office, Food Production, Food & Beverage, Travel Agencies และ Tour Operation จำนวน 32 ตำแหน่งงาน ดังนั้น การพัฒนาฝีมือแรงงานในสาขาการบริการจึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในการยกระดับคุณภาพของอุตสาหกรรมบริการและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย

จังหวัดศรีสะเกษมีสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมและที่พักมีจำนวน 58 แห่ง มีจำนวนห้องพักทั้งหมด 1,408 ห้อง และจำนวนพนักงานทั้งหมด 745 คน ด้านนักท่องเที่ยว มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เพิ่มขึ้นทุกปี ทำให้มีรายได้จากการท่องเที่ยวเติบโตอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 เป็นต้นมาถึงปี พ.ศ. 2558 โดยในปี พ.ศ. 2555 จังหวัดศรีสะเกษมีรายได้จากการท่องเที่ยว 1,479 ล้านบาท และปี พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นเป็น 1,766.62 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 20 ของรายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัดศรีสะเกษ (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดศรีสะเกษ: 2559) ดังนั้น ในขณะที่การท่องเที่ยวของจังหวัดศรีสะเกษกำลังเจริญเติบโต ผู้วิจัยเห็นควรมีการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมควบคู่ไปด้วยกัน เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และสร้างความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้กับพนักงานโรงแรม โดยการพัฒนาขีดความสามารถของฝีมือแรงงานนี้ให้ได้มาตรฐานอาเซียนและสากลต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับศักยภาพของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดศรีสะเกษ
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในโรงแรมในจังหวัดศรีสะเกษ ให้มีความพร้อมสู่การเป็น

ฝีมือแรงงานอาเซียน

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือธุรกิจโรงแรมและที่พักในจังหวัดศรีสะเกษจำนวน 58 แห่ง โดยมีผู้ให้บริการในโรงแรมและที่พักจำนวน 745 คน

กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดศรีสะเกษ โดยศึกษาผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมที่มีรูปแบบการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน จำนวน 2 แห่ง ซึ่งได้แก่ 1) กรณีศึกษาโรงแรมที่มีรูปแบบการบริหารและการจัดการภาครัฐ คือ โรงแรมศรีพทุทธาลัยราชภัฏสัมมนาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ พนักงานทั้งหมดจำนวน 31 คน 2) กรณีศึกษาโรงแรมที่มีรูปแบบการบริหารและการจัดการภาคเอกชน คือ โรงแรมพรหมพิมาน ตั้งอยู่กลางใจเมืองจังหวัดศรีสะเกษ พนักงานทั้งหมดจำนวน 98 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามผู้ให้บริการ (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานของโรงแรม ได้แก่ 1.1 เพศ 1.2 ช่วงอายุ 1.3 ระดับการศึกษา 1.4 ประสบการณ์การทำงานในงานโรงแรม 1.5 ระยะเวลาของการทำงานในองค์กรปัจจุบัน และ 1.6 ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านศักยภาพของพนักงาน ได้แก่ 2.1 ประสิทธิภาพการฝึกอบรม/หลักสูตร/วิชาชีพ 2.2 ความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ 2.3 การประเมินประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง 2.4 การประเมินความถนัดกับตำแหน่งงาน และ 2.5 ความพึงพอใจกับตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของโรงแรม ได้แก่ 3.1 หลักสูตรฝึกอบรมพนักงานก่อนปฏิบัติงาน 3.2 การเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน 3.3 การประเมินศักยภาพของพนักงาน/พิจารณาเลื่อนขั้น/ปรับเงินเดือน 3.4 การประชาสัมพันธ์การขึ้นทะเบียนบุคลากรระดับอาเซียน ด้านการท่องเที่ยว และ 3.5 การสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการอบรมมาตรฐานวิชาชีพแห่งอาเซียน

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ขั้นเตรียมงาน ตรวจสอบเอกสาร เพื่อตรวจสอบและรวบรวมผลงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อคิดเห็นต่างๆ บุคคลที่เกี่ยวข้อง จัดทำแบบลองใช้แบบสำรวจ (Tryout) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในโรงแรมศรีลาควนจำนวน 13 คน และอาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำนวน 5 คน เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ถูกต้องและสอดคล้องความเป็นจริงตามต้องการ ก่อนดำเนินงานจริงและปรับแก้แบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามการสำรวจมาปรับแก้

2. ขั้นทำการสำรวจ/เก็บข้อมูล ลงพื้นที่ครั้งที่ 1 เพื่อเก็บข้อมูลของโรงแรม โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรม และแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานในโรงแรมทุกคน และลงพื้นที่ครั้งที่ 2, 3 และ 4 เพื่อติดตามเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากฝ่ายบริหารงานบุคคลของโรงแรม

3. ขั้นการประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามที่เรียบร้อยแล้วมาสร้างตารางและบันทึกข้อมูลแต่ละตอนลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สรุปผลการศึกษาและเสนอแนะแนวทางปฏิบัติเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมสู่การเป็นฝีมือแรงงานอาเซียน

4. ขั้นการบริหารข้อมูลและรายงานผลการวิจัย เผยแพร่ผลการวิจัยให้กับโรงแรมศรีพฤทธานัย ราชภัฏสัมมนาการโรงแรมพรหมพิมานและสาธารณะ

ผลการวิจัย

1. ระดับศักยภาพของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดศรีสะเกษ

1.1 การเก็บข้อมูล กรณีศึกษาโรงแรมที่มีรูปแบบการบริหารและการจัดการแบบรัฐวิสาหกิจ โรงแรมศรีพฤทธานัย ราชภัฏสัมมนาการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานของโรงแรม

ผลการสำรวจโดยแบบสอบถามพบว่า บุคลากรที่ทำงานในโรงแรมศรีพฤทธานัย ราชภัฏสัมมนาการ มีจำนวนทั้งหมด 31 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง 17 คน และเพศชาย 14 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 และร้อยละ 45.2 ตามลำดับ โดยมีช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 อายุระหว่าง 30-39 ปี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 58 อายุระหว่าง 40-49 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 และอายุระหว่าง 50-59 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7

ตารางที่ 1 แสดงระดับการศึกษาพนักงานโรงแรมศรีพุทธาลัย ราชภัฏสกลนคร

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	5	35.5
ปริญญาตรี	11	16.1
อนุปริญญา/ปวส.	5	16.1
มัธยมศึกษา/ปวช.	10	32.3
รวม	31	100

ระดับการศึกษาของพนักงาน มีทั้งหมด 3 ระดับ ส่วนมากจบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 และระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ตามลำดับ

ประสบการณ์การทำงานด้านการบริการในโรงแรม มี 2 ประเภท คือ บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานด้านการบริการในโรงแรม ระหว่าง 1-5 ปี มีจำนวนมากถึง 25 คน คิดเป็นร้อยละ 80.6 และบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานด้านการบริการในโรงแรม ระหว่าง 5-10 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ตามลำดับ และพบว่าบุคลากรที่ทำงานในโรงแรมศรีพุทธาลัย ราชภัฏสกลนคร ทั้งหมด 26 คน มีอายุการทำงานในตำแหน่งงานปัจจุบันระหว่าง 1-5 ปี

ผลการสำรวจโดยแบบสอบถามพบว่า บุคลากรที่ทำงานในโรงแรมศรีพุทธาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 31 คน มีการแบ่งตามตำแหน่งงานดังนี้ ผู้จัดการ 1 คน รองผู้จัดการ 2 คน พนักงานผสมเครื่องดื่ม จำนวน 1 คน ผู้ช่วยครัวฝ่ายอาหาร จำนวน 3 คน หัวหน้าพ่อครัว จำนวน 1 คน หัวหน้าแผนกแม่บ้าน จำนวน 1 คน นักการเงินและบัญชี จำนวน 2 คน คนสวน จำนวน 1 คน พนักงานฝ่ายบุคคล จำนวน 1 คน พนักงานทำความสะอาด จำนวน 3 คน พนักงานต้อนรับ จำนวน 3 คน พนักงานดูแลห้องพัก จำนวน 2 คน พนักงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 2 คน พนักงานพัสดุ จำนวน 3 คน ช่างเทคนิค จำนวน 2 คน และพนักงานบริการ จำนวน 3 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงการผ่านการฝึกอบรม/หลักสูตรของพนักงานโรงแรมศรีพุทธาลัยราชภัฏสกลนคร

การฝึกอบรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยและต้องการฝึกอบรม	12	38.7
เคยและไม่ต้องการฝึกอบรม	2	6.5
ไม่เคยและไม่ต้องการฝึกอบรม	2	6.5
ไม่เคยและต้องการฝึกอบรม	15	48.3
รวม	31	100

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านศักยภาพของพนักงาน

ผลการสำรวจข้อมูลด้านศักยภาพของพนักงานพบว่า มีบุคลากรที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรม/หลักสูตร จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 และบุคลากรที่เคยผ่านการฝึกอบรม/หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงานจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 ทั้งนี้ มีบุคลากรที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรม/หลักสูตร แต่มีความต้องการที่จะเข้าร่วมการฝึกอบรม/หลักสูตรเป็นจำนวนมากถึงร้อยละ 88.2 ของผู้ที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรม/หลักสูตร

ตารางที่ 3 แสดงระดับภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมศรีพฤฒาลัยราชภัฏสัมนาคาร

ระดับภาษาอังกฤษ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับเริ่มต้น (A1–Beginner)	21	67.7
ระดับต้น (A2–Elementary)	7	22.6
ระดับกลาง (B1–Intermediate)	0	0.0
ระดับกลางสูง (B2–Upper Intermediate)	3	9.7
ระดับสูง (C1–Advance)	0	0.0
ระดับชำนาญ (C2–Proficient)	0	0.0
รวม	31	100

บุคลากรส่วนมากมีความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษในระดับเริ่มต้น (Beginner) จำนวนสูงถึง 21 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 รองลงมาเป็นระดับต้น (Elementary) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และระดับกลางสูง (Upper Intermediate) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7

บุคลากรประเมินประสิทธิภาพการทำงานของตนเองอยู่ในระดับดี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 ระดับดีเยี่ยม จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 ระดับปานกลาง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ระดับพอใช้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

บุคลากรมีความถนัดในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และบุคลากรมีความพึงพอใจในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ส่วนที่ 3 ข้อมูลผ่านแบบสอบถามด้านการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของโรงแรม

ผลการสำรวจข้อมูลผ่านแบบสอบถามด้านการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของโรงแรมศรีพฤฒาลัยราชภัฏสัมนาคาร พบว่า บุคลากรได้ผ่านการอบรมพนักงานก่อนปฏิบัติงาน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 74.2 และบุคลากรที่ไม่ได้ผ่านการอบรมพนักงานก่อนปฏิบัติงาน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 นอกจากนี้ บุคลากรจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 90.3 ระบุว่ามีการฝึกอบรม/สัมมนา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน และบุคลากร 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ระบุว่าไม่มีการฝึกอบรม/สัมมนา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน การประเมินศักยภาพของพนักงานประจำปี และ/หรือพิจารณาเลื่อนขั้น/ปรับเงินเดือนบุคลากร มีบุคลากรจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 96.8 และบุคลากรจำนวน 1 คน ระบุว่าไม่มีการประเมินศักยภาพการทำงานประจำปี คิดเป็นร้อยละ 3.2

ด้านข้อมูลเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนบุคลากรระดับอาเซียน สาขาที่พัก (Hotel service) บุคลากรจำนวน 14 คน ทราบถึงข้อมูลการขึ้นทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 48.8 บุคลากรจำนวน 16 คน ไม่ทราบถึงข้อมูลการขึ้นทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 51.6 ทั้งนี้ บุคลากรจำนวน 24 คน ระบุว่า โรงแรมสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการอบรมเพื่อขึ้นทะเบียนผู้ได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพแห่งอาเซียน คิดเป็นร้อยละ 77.4 และมีบุคลากรจำนวน 7 คน ระบุว่า โรงแรมไม่สนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการอบรมเพื่อขึ้นทะเบียนผู้ได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพแห่งอาเซียน คิดเป็นร้อยละ 22.6 โดยในภาพรวม บุคลากรโรงแรมศรีพฤฒาลัยราชภัฏสัมนาคารเห็นว่า ผู้บริหารมีความชัดเจนด้านนโยบายการบริหารงาน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 96.8 บุคลากรจำนวน 1 คน ระบุว่า โรงแรมมีนโยบายการบริหารไม่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 3.2

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูล กรณีศึกษาโรงแรมที่มีรูปแบบการบริหารและการจัดการแบบเอกชน โรงแรมพรหมพิมาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานของโรงแรม

ผลการสำรวจข้อมูลผ่านแบบสอบถามพบว่า บุคลากรในโรงแรมพรหมพิมาน มีจำนวนทั้งหมด 98 คน แบ่งเป็นเพศหญิงจำนวน 58 คน และเพศชายจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 และ 40.8 ตามลำดับ โดยมีช่วงอายุระหว่าง

20-29 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และอายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2

ตารางที่ 4 แสดงระดับการศึกษาของพนักงานโรงแรมพรหมพิมาน

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	4	4.4
อนุปริญญา/ปวส	16	16.2
มัธยมศึกษา/ปวช	61	62.2
ประถมศึกษา	17	17.2
รวม	98	100

ระดับการศึกษาของพนักงาน มีทั้งหมด 4 ระดับ พนักงานมีระดับการศึกษามากที่สุดในระดับระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 61 คน สูงถึงร้อยละ 62.2 รองลงมาเป็นระดับประถมศึกษา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 ระดับปวช./ปวส/อนุปริญญา มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และระดับปริญญาตรี มีจำนวนเพียง 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 พนักงานโรงแรมพรหมพิมานมีประสบการณ์การทำงานด้านการบริการในโรงแรมส่วนมาก ระหว่าง 1-5 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานด้านบริการในโรงแรม ต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 ประสบการณ์การทำงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และ บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานด้านบริการในโรงแรมมากกว่า 10 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 อายุการทำงานในตำแหน่งงานปัจจุบันของพนักงาน พนักงานมีอายุการทำงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน ระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 อายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 ระหว่าง 1-5 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และ พนักงานที่มีอายุการทำงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน มากกว่า 10 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 ตามลำดับ

ผลการสำรวจโดยแบบสอบถามพบว่า บุคลากรของโรงแรมพรหมพิมาน มีจำนวน 98 คน เป็นผู้จัดการทั่วไป จำนวน 1 คน พนักงานฝ่ายบัญชี จำนวน 1 คน พนักงานผสมเครื่องดื่ม จำนวน 6 คน พนักงานยกกระเป๋า จำนวน 4 คน หัวหน้าพ่อครัว จำนวน 2 คน ผู้ช่วยครัว/ฝ่ายอาหาร จำนวน 4 คน หัวหน้าฝ่ายต้อนรับ จำนวน 2 คน พนักงานต้อนรับ จำนวน 11 คน คนสวน จำนวน 2 คน หัวหน้าแผนกแม่บ้าน จำนวน 4 คน หัวหน้าพนักงานบริการ จำนวน 5 คน พนักงานฝ่ายบุคคล จำนวน 1 คน ผู้จัดการฝ่ายซักรีด จำนวน 1 คน พนักงานซักรีด จำนวน 6 คน พนักงานฝ่ายการตลาด จำนวน 1 คน พนักงานทำความสะอาด จำนวน 6 คน พนักงานดูแลห้องพัก จำนวน 12 คน พนักงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 6 คน ช่างเทคนิค จำนวน 5 คน และพนักงานบริการ จำนวน 16 คน

ตารางที่ 5 แสดงการผ่านการฝึกอบรม/หลักสูตรของพนักงานโรงแรมพรหมพิมาน

การฝึกอบรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยและต้องการฝึกอบรม	28	28.6
เคยและไม่ต้องการฝึกอบรม	9	9.2
ไม่เคยและไม่ต้องการฝึกอบรม	18	18.3
ไม่เคยและต้องการฝึกอบรม	43	43.9
รวม	98	100

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านศักยภาพของพนักงาน

ข้อมูลด้านศักยภาพของพนักงาน บุคลากรของโรงแรมพรหมพิมาน จำนวน 98 คน มีบุคลากรที่เคยผ่านการฝึกอบรม/หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงาน จำนวน 37 คน โดยบุคลากรที่เคยผ่านการฝึกอบรมและมีความต้องการรับการฝึกอบรมอีก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 และบุคลากรที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรม/หลักสูตรจำนวนมากถึง 61 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 โดยมีบุคลากรที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรม/หลักสูตรและมีความต้องการที่จะเข้าร่วมการฝึกอบรม/หลักสูตรจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 ทั้งนี้ มีพนักงานที่ต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1

ตารางที่ 6 แสดงระดับความสามารถด้านภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมพรหมพิมาน

ระดับภาษาอังกฤษ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับเริ่มต้น (A1-Beginner)	51	52
ระดับต้น (A2-Elementary)	46	47
ระดับกลาง (B1-Intermediate)	1	1
ระดับกลางสูง (B2-Upper Intermediate)	0	0
ระดับสูง (C1-Advance)	0	0
ระดับชำนาญ (C2-Proficient)	0	0
รวม	98	100

บุคลากรส่วนมากมีความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษในระดับเริ่มต้น (Beginner) จำนวนสูงถึง 51 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาเป็นระดับต้น (Elementary) จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 47 และระดับกลาง (Intermediate) จำนวน 1 คน คิดเป็นเพียงร้อยละ 1

บุคลากรประเมินประสิทธิภาพการทำงานของตัวเองอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 ระดับพอใช้ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 ระดับดี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ระดับดีเยี่ยม จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และระดับต้องปรับปรุง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

บุคลากรมีความถนัดในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 93.9 และบุคลากรที่ไม่มีความถนัดในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ โดยบุคลากรมีความพึงพอใจในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของโรงแรม

ข้อมูลด้านการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของโรงแรมพรหมพิมาน พบว่ามีบุคลากรได้ผ่านการอบรมพนักงานก่อนปฏิบัติงาน จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 84.7 และบุคลากรที่ไม่ได้ผ่านการอบรมพนักงานก่อนปฏิบัติงาน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 นอกจากนี้ บุคลากรจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 81.6 ระบุว่ามีการฝึกอบรม/สัมมนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน ส่วนบุคลากร 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ระบุว่าไม่มีการฝึกอบรม/สัมมนา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน

การประเมินศักยภาพของพนักงานประจำปี และ/หรือพิจารณาเลื่อนขั้น/ปรับเงินเดือน พนักงาน จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 84.7 และพนักงานจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ระบุว่า ไม่มีการประเมินศักยภาพของพนักงานด้านการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนบุคลากรระดับอาเซียน สาขาที่พัก (Hotel service) พบว่า บุคลากรส่วนมากจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 ไม่ทราบถึงข้อมูลการขึ้นทะเบียน และบุคลากรจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 ทราบถึงข้อมูลการขึ้นทะเบียนบุคลากรอาเซียน ทั้งนี้ บุคลากรจำนวน 88 คน ระบุว่า โรงแรมพรหมพิมานสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการอบรมเพื่อขึ้นทะเบียนผู้ได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพแห่งอาเซียน จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ

89.8 บุคลากรจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 ระบุว่าโรงแรมไม่สนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการอบรมเพื่อขึ้นทะเบียนผู้ได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพแห่งอาเซียน

2. แนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานโรงแรมในจังหวัดศรีสะเกษให้มีความพร้อมสู่การเป็นฝีมือแรงงานอาเซียน จากผลการสำรวจข้อมูลด้านศักยภาพของพนักงานเพื่อสร้างแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานโรงแรมในจังหวัดศรีสะเกษให้มีความพร้อมสู่การเป็นฝีมือแรงงานอาเซียน สามารถสรุปได้ ดังต่อไปนี้

2.1 ธุรกิจโรงแรมควรจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้และทักษะเฉพาะตำแหน่งงานก่อนเริ่มทำงานแก่พนักงานใหม่ จัดให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานระหว่างปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และจัดให้มีการฝึกอบรมของแผนกอื่นๆ ในโรงแรม เนื่องจากมีบุคลากรที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรม/หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงานมากถึงร้อยละ 72.7 เพื่อให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดสัมพันธที่ดีระหว่างพนักงาน รวมถึงความก้าวหน้าในอาชีพ

2.2 ธุรกิจโรงแรมควรมีการวัดระดับความรู้ด้านภาษาอังกฤษของพนักงานและจัดอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมให้สอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่งงาน เนื่องจากบุคลากรส่วนมากมีความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษในระดับเริ่มต้น (A1-Beginner) มากถึงร้อยละ 59.9

2.3 ธุรกิจโรงแรมควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนบุคลากรระดับอาเซียนสาขาที่พักแก่พนักงานอย่างทั่วถึง และโรงแรมควรมีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการอบรมเพื่อขึ้นทะเบียนผู้ได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพแห่งอาเซียน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า มีบุคลากรไม่ทราบถึงข้อมูลการเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนบุคลากรระดับอาเซียน สาขาที่พัก (Hotel service) จำนวนมากถึงร้อยละ 55.4

อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

กรณีศึกษาโรงแรมศรีพฤทธาลัยราชภัฏสกลนคร ผลการวิจัยสามารถอธิบายถึงสถานะทางศักยภาพของผู้ให้บริการในโรงแรมศรีพฤทธาลัยราชภัฏสกลนคร ปรากฏใน 3 หัวข้อหลัก คือ

1) ศักยภาพทางด้านภาษาของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานของโรงแรมศรีพฤทธาลัยฯ มีความรู้ด้านภาษาในระดับต่ำกว่ามาตรฐาน ส่วนใหญ่มีทักษะภาษาอังกฤษในระดับเริ่มต้น (Beginner) (ร้อยละ 67.7) และความรู้ในภาษาอื่นๆ ได้แก่ ภาษาเขมร ภาษาเวียดนาม และภาษาจีน มีจำนวนพนักงานเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 22) ที่สามารถสื่อสารในภาษาดังกล่าวได้ในระดับพอใช้

2) ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม พนักงานส่วนใหญ่ระบุว่าไม่มีการอบรมพนักงานก่อนการปฏิบัติงานและมีความต้องการที่จะให้มีการจัดฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงานในแต่ละแผนกจำนวนมาก (ร้อยละ 88.2) แสดงให้เห็นถึงความต้องการที่จะพัฒนาตนให้มีความพร้อมและทันปัจจุบันของพนักงาน ถือเป็นผลดีต่อพนักงานที่ไม่ได้จบการศึกษาที่ตรงสายกับตำแหน่งงานหรือพนักงานที่ยังไม่เคยผ่านการฝึกอบรมเฉพาะตำแหน่งงานในปัจจุบันอีกด้วย

3) ด้านการขึ้นทะเบียนผู้ได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพแห่งอาเซียนสาขาที่พัก (Hotel service) พบว่า โรงแรมมีนโยบายด้านการบริหารที่ชัดเจน แต่มีพนักงาน ร้อยละ 51.6 ไม่ทราบถึงข้อมูลการขึ้นทะเบียนใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพแห่งอาเซียนสาขาที่พัก ถึงแม้โรงแรมศรีพฤทธาลัยฯ ได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารก็ตาม ยังมีพนักงานบางส่วนที่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร

กรณีศึกษาโรงแรมพรหมพิมาน ผลการวิจัยสามารถอธิบายถึงสถานะทางศักยภาพของผู้ให้บริการในโรงแรมพรหมพิมาน ปรากฏใน 3 หัวข้อหลัก คือ

1) ระดับการศึกษาของพนักงาน พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษา (ร้อยละ 62.2) ส่วนพนักงานที่จบการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรีจำนวนน้อยมาก (ร้อยละ 4) จึงส่งผลต่อความรู้ด้านภาษาของพนักงานทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีทักษะภาษาอังกฤษในระดับเริ่มต้น Beginner (ร้อยละ 52) และระดับต้น Elementary (ร้อยละ 47) ส่วนความรู้ในภาษาอื่น เช่น ภาษาเขมร ภาษาเวียดนาม และภาษาจีน เป็นกลุ่มภาษาที่พนักงานเพียงบางส่วนระบุว่ามีความรู้ในภาษาเหล่านี้

2) ด้านประสบการณ์ในการฝึกอบรม ผลการวิเคราะห์ที่ระบุว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่เคยผ่านการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงาน (ร้อยละ 62.2) และมีความต้องการให้มีการจัดหลักสูตร/จัดอบรม/สัมมนาที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงานจำนวนมาก (ร้อยละ 57.1) ทั้งนี้ มีจำนวนพนักงานมากกว่าร้อยละ 70 ประเมินประสิทธิภาพการทำงานของตนเองในระดับพอใช้และต้องปรับปรุง

3) ด้านการขึ้นทะเบียนผู้ได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพแห่งอาเซียน ผลการวิเคราะห์พบว่า โรงแรมพรหมพิมาน มีนโยบายด้านการบริหารที่ชัดเจน แต่พนักงานส่วนมาก (ร้อยละ 59.2) ไม่ทราบถึงข้อมูลการขึ้นทะเบียนบุคลากรระดับอาเซียน สาขาที่พัก (Hotel service)

จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ว่า กรณีศึกษาทั้ง 2 โรงแรม ซึ่งมีการบริหารงานที่แตกต่างกันแบบภาครัฐและภาคเอกชน ในจังหวัดศรีสะเกษ มีประเด็นปัญหาค่อนข้างคลึงกันที่ควรแก้ไขเพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรม ได้แก่ (1) ทักษะการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษ พนักงานทั้ง 2 โรงแรมมีระดับการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับเริ่มต้น ซึ่งหมายถึงควรปรับปรุง ดังนั้นจึงควรจัดให้มีการประเมินศักยภาพของพนักงานและจัดอบรมด้านภาษาอังกฤษและ (2) ความรู้/ทักษะเฉพาะตำแหน่งงาน พนักงานมากกว่าร้อยละ 60 ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มทำงานและการเข้าร่วมอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพระหว่างการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ พัฒนศักดิ์ อุ่นตระกูล (2557) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาธุรกิจ Hospitality ในภาคบริการท่องเที่ยว เพื่อก้าวสู่ตลาดอาเซียน AEC พบว่า (1) บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีทักษะทางด้านภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศที่จำกัด ซึ่งอาจจะเป็นปัญหาสำคัญในการที่จะให้บริการแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ (2) การควบคุมคุณภาพของบุคลากรในภาคบริการอาจยังไม่ทั่วถึงส่งผลให้มาตรฐานในการให้บริการของผู้ประกอบการแต่ละรายอาจไม่สม่ำเสมอ ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงการให้บริการในภาพรวมของไทย (3) การบริหารจัดการของภาคธุรกิจบางราย ยังไม่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนเท่าที่ควร (4) ผู้ประกอบการธุรกิจบริการท่องเที่ยวของไทยส่วนใหญ่ ดำเนินธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จึงอาจเสียเปรียบธุรกิจข้ามชาติขนาดใหญ่ที่มีเงินทุน และเครือข่ายที่แข็งแกร่งกว่า ดังนั้น ผู้ประกอบการไทยจึงควรให้ความสำคัญในการขยายเครือข่ายบริการร่วมกัน (5) ระบบการโครงข่ายการขนส่งภายในประเทศยังขาดการเชื่อมต่อที่มีประสิทธิภาพนอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานมากกว่าร้อยละ 55 ไม่ได้รับข้อมูลเรื่องการขึ้นทะเบียนผู้ได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพแห่งอาเซียน ส่งผลให้พนักงานพลาดโอกาสในการเข้ารับการประเมินเพื่อขึ้นทะเบียนผู้ได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพแห่งอาเซียนสาขาที่พัก สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ประเด็น ปัญหา และโอกาสจากการเปิดเสรีภาคบริการสาขาท่องเที่ยวของกรมการท่องเที่ยว (2558) พบว่า การขาดข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นและการประชาสัมพันธ์ของภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ถือเป็นอุปสรรคสำคัญของประเทศไทยในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว ข้อมูลในที่นี้ ได้แก่ (1) ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งควรมีรายละเอียดที่สำคัญและเป็นข้อมูลใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ เช่น จำนวนนักท่องเที่ยวรายปี จำแนกตามภูมิภาค รายได้จากการท่องเที่ยวจำแนกตามประเภทการใช้จ่าย การคาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยว และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในตลาดโลก เป็นต้น (2) ข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว ผลประโยชน์และผลกระทบจากการเปิดเสรีที่เป็นรูปธรรม รวมทั้งทิศทางและแผนงานของภาครัฐในการเจรจาเปิดเสรี (3) ข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนในประเทศอาเซียน ขั้นตอน กระบวนการประกอบธุรกิจในอาเซียน แหล่งสนับสนุนด้านเงินทุน ภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ รวมทั้งข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (4) ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนรายละเอียดการขอวีซ่าและเอกสารอนุญาตทำงาน (5) ข้อมูลเกี่ยวกับตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยแบ่งตามสาขาบริการหลัก ได้แก่ โรงแรม ร้านอาหารและบริการนำเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ให้มีการจัดหลักสูตรเพื่อเพิ่มความรู้ด้านภาษาที่จำเป็นต้องใช้ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นๆ อาทิ ภาษาเวียดนามและภาษาจีน
2. ให้มีการจัดในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบและเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของพนักงาน

3. ให้มีการเพิ่มช่องทางในการสื่อสารที่เน้นการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของพนักงานทุกคน เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เพชบุรีข่าวสารสำหรับพนักงานโดยเฉพาะ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวัดผลการปฏิบัติของผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรม โดยวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าพักและใช้บริการต่างๆ ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2558) การวิเคราะห์ประเด็น ปัญหา และโอกาสจากการเปิดเสรีภาคบริการสาขาท่องเที่ยว, แผนพัฒนาบริการท่องเที่ยว เพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2555-2560. (ออนไลน์) 2559 (อ้างเมื่อ 14 มกราคม 2559). จาก http://www.tourismkm-asean.org/wp-content/pdf/Plan-Thailand-Tourism/Tourism_and_Travel_related_Service_Strategic_Plan_Thai.pdf
- กรมการท่องเที่ยว. (2557) มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย. (ออนไลน์) 2559 (อ้างเมื่อ 14 มกราคม 2559) จาก <file:///C:/Users/qw/Downloads/1670.pdf>
- กรมการท่องเที่ยว. (2557). มาตรฐานการบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว (Food Service Standard for Tourism). กรุงเทพฯ : มิเดีย เพรส.
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2558). รอบรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ASEAN Economic Community: AEC. นนทบุรี: กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ.
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2558). FACT BOOK ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ASEAN Economic Community. นนทบุรี: กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ.
- จิระประภา อัครบวร. (2554). พัฒนาคมนบนความยั่งยืน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เต๋า.
- พัชรพล วังบุญสิน. (2556). การเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพเข้าสู่ตลาดแรงงานตามมาตรฐานอาเซียน. กรุงเทพฯ : สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา.
- พัฒนศักดิ์ อุณหะกุล. (2558). การพัฒนาธุรกิจ Hospitality ในภาคบริการท่องเที่ยว เพื่อก้าวสู่ตลาดอาเซียน AEC. (อ้างเมื่อ 14 มกราคม 2559) จาก WTO. General Agreement on Trade in Services, Part 1-Scope and definition, Article 1 (2)
- ยุพวรรณ นังคลาภวัฒน์. (2557). การเตรียมความพร้อมแรงงานด้านการท่องเที่ยวของไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วัฒนา ธรรมศิริ. (2554). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการการท่องเที่ยวแห่งชาติ.
- วิทยาลัยดุสิตธานี. (2557). คุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพวิชาชีพ: ปัจจัยชี้ขาดความอยู่รอดอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเมื่อมีการเปิดเสรีการค้าบริการของอาเซียน. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยดุสิตธานี
- วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ. (2558). การพัฒนาและการปรับตัวของการท่องเที่ยวไทยในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วารสารร่มพฤกษ์ มหาวิทยาลัยเกริก ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2558.