



การศึกษามาตรการภาครัฐในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว:
กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมและที่พัก ภูเก็ต ประเทศไทย

THE STUDY OF GOVERNMENT MEASURES TO SOLVING LABOUR SHORTAGE
PROBLEMS IN THE TOURISM INDUSTRY: A CASE STUDY IN HOTEL AND
ACCOMMODATION BUSINESS, PHUKET, THAILAND

มุกภาวิศม์ พรหมอะริยะ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2566

การศึกษามาตรการภาครัฐในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว:
กรณีศึกษารัฐกิจโรงแรมและที่พัก ภูเก็ต ประเทศไทย



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการจัดการสาธารณะ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2566
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

THE STUDY OF GOVERNMENT MEASURES TO SOLVING LABOUR SHORTAGE
PROBLEMS IN THE TOURISM INDUSTRY: A CASE STUDY IN HOTEL AND
ACCOMMODATION BUSINESS, PHUKET, THAILAND



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
(Public Policy and Management)

Faculty of Social Sciences, Srinakharinwirot University

2023

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

การศึกษามาตรการภาครัฐในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว:

กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมและที่พัก ภูเก็ต ประเทศไทย

ของ

มุกภรณ์ศรี พรมอะริยะ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการจัดการสาธารณะ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(อาจารย์ ดร.กัลยา แซ่ฉิ่ง) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธฤตวัน เจริญพร)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุลศักดิ์ ชาบุญณรงค์)

ชื่อเรื่อง	การศึกษามาตรการภาครัฐในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานใน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมและที่พัก ภูเก็ต ประเทศไทย
ผู้วิจัย	มุกภาวิศมี พรหมอะริยะ
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2566
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. กัลยา แซ่อึ้ง

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบสภาพปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ตลอดจนศึกษามาตรการที่ภาครัฐใช้ในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต โดยใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษารวบรวมจากเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 8 คน โดยแบ่งเป็นโดยมีผู้ให้ข้อมูลหลัก แบ่งเป็น 3 ภาคส่วน ประกอบด้วย 1) หน่วยงานภาครัฐ ในระดับส่วนกลาง คือ กระทรวงแรงงาน และในระดับจังหวัด คือ สำนักงานจังหวัดภูเก็ต, สำนักงานแรงงานจังหวัดภูเก็ต, สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดภูเก็ต 2) หน่วยงานภาคเอกชน คือ สมาคมอุตสาหกรรมกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน, สมาคมโรงแรมไทยภาคใต้, สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต และ 3) ภาคประชาสังคม คือ สมาคมโรงเรียนเอกชนนอกระบบ (เครือข่ายด้านการศึกษา) จากการศึกษาของผู้วิจัยโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า 1) ผลการศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พบว่าขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เนื่องจากธุรกิจโรงแรมและที่พักของจังหวัดภูเก็ตเติบโตแบบก้าวกระโดด 10% ต่อปี เมื่อห้องพักเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้น อีกทั้งสถานประกอบการบริการโรงแรมและที่พักมีความต้องการแรงงานที่มีศักยภาพสูง เนื่องจากสถานประกอบการต้องการเพิ่มศักยภาพโรงแรมให้อยู่ในระดับ 5 ดาวมากขึ้น 2) ผลการศึกษามาตรการในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พบว่ามีแนวทางแก้ปัญหาเป็น 3 ระยะ คือ 1. การเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเป็นระบบ 2. นำนักเรียนนักศึกษาตามฝึกงานตามโครงการ 3 ม. และฝึกทักษะนักเรียนสายอาชีพทหารเตรียมปลดประจำการ 3. ใช้มาตรการแนะแนวอาชีพนักเรียน นักศึกษาให้ทราบความต้องการของตลาดแรงงานเพื่อเลือกเรียนในสายงานที่ตลาดแรงงานมีความต้องการสูง

คำสำคัญ : สภาพปัญหาการขาดแคลนแรงงาน, มาตรการของภาครัฐ, แรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, โรงแรม

Title	THE STUDY OF GOVERNMENT MEASURES TO SOLVING LABOUR SHORTAGE PROBLEMS IN THE TOURISM INDUSTRY: A CASE STUDY IN HOTEL AND ACCOMMODATION BUSINESS, PHUKET, THAILAND
Author	MOOKPARAT PROMARIYA
Degree	MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
Academic Year	2023
Thesis Advisor	Dr. Kanlaya Saeoung

This study aims to investigate the issues related to labour shortages in the tourism industry, specifically in the hotel and the accommodation sector in Phuket province. It also seeks to examine the measures employed by the government to address labour shortage issues in the tourism industry. The study adopted a qualitative research approach, collecting data from document analysis and in-depth interviews. The study identified three main categories of critical informants: (1) government agencies at both central and provincial levels, including the Ministry of Labor, the Phuket Provincial Office, the Phuket Provincial Labor Office, and the Phuket Provincial Office of Tourism and Sports.; (2) private sector organisations such as the Andaman Coast Provincial Industrial Group Association, the Southern Thailand Hotel Association, and the Phuket Tourism Business Association; and (3) social sector organisations, including non-formal education school associations (educational networks). The in-depth interviews revealed the following: (1) the problems of labour shortages in Phuket's hotel and accommodation sector, both quantitative and qualitative shortages were identified. This shortage was attributed to the rapid growth of the hotel and accommodation businesses in Phuket, leading to increased demand for labour. Additionally, there is a demand for high-skilled labour in the hotel and accommodation sector, as companies strive to upgrade and improve their services to meet higher standards, such as achieving a five-star rating. Regarding government measures to address labour shortages in the tourism industry, particularly in Phuket's hotel and accommodation sector, the study found that the measures can be categorised into three phases: (1) short-term measures: systematic labour migration; (2) medium-term measures: Internship programs for students and skill training programs for vocational students and military personnel preparing for retirement; and (3) long-term measures: career guidance to inform students about labour market demands.

Keyword : Labour shortage problem, Government measures, Labour in the tourism industry, Hotel

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. กัลยา แซ่อึ้ง ที่สละเวลาให้คำปรึกษาแนะนำ รวมถึงแก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์ชิ้นนี้ อีกทั้งยังให้ความช่วยเหลือตลอดระยะเวลาที่ทำสารนิพนธ์ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ตลอดจนการถ่ายทอดความรู้จากอาจารย์ทุกท่านขณะศึกษาที่หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการจัดการสาธารณะ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ขอขอบคุณครอบครัว อันได้แก่ บิดา มารดา หัวหน้ากลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงาน ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อนร่วมงาน และผู้เป็นที่รักทุกคน ผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จ คอยเป็นกำลังใจและแรงสนับสนุนสำคัญในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ สาขาวิชานโยบายและการจัดการสาธารณะ รุ่น 2565 ที่คอยส่งเสริม คอยให้กำลังใจ และมอบมิตรภาพที่ดีตลอดมา

ขอขอบคุณผู้แทนภาครัฐ ผู้แทนภาคเอกชน และผู้แทนภาคประชาสังคมทุกท่านที่สละเวลา ให้ข้อมูลเชิงลึก ทำให้สารนิพนธ์ชิ้นนี้ได้ศึกษาจนจบได้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานสารนิพนธ์ฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลสำคัญและประโยชน์ ในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรการในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพ ปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างยั่งยืน หากสารนิพนธ์ฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัย ขออภัยไว้ และ ขออภัยมา ณ ที่นี้

มุกภรณ์ศรี พรมอะริยะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญรูปภาพ	ฌ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามในการวิจัย.....	10
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	10
1.4 ขอบเขตการวิจัย	10
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	11
1.6 นิยามศัพท์	11
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
2.1 อุตสาหกรรมโรงแรมและที่พัก	14
2.2 ตลาดแรงงานในภาคการท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมโรงแรมและที่พัก	17
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับแรงงานและการขาดแคลนแรงงาน.....	18
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน.....	20
2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับ ASEAN Mutual Recognition Arrangement และวิชาชีพการ ท่องเที่ยวอาเซียน	21
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
2.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	25

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	26
3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.2 ผู้ให้ข้อมูล.....	27
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	27
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
บทที่ 4 ผลการศึกษา	29
4.1 ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย: สภาพปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงาน ของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ใน พื้นที่จังหวัดภูเก็ต	30
4.1.2 การขาดแคลนแรงงานในเชิงคุณภาพ	35
4.2 มาตรการที่ภาครัฐใช้ในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต	42
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	51
5.1 สรุปผล.....	51
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	55
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	61
บรรณานุกรม	66
ประวัติผู้เขียน.....	70

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 สัดส่วนโรงแรม จำแนกตามผลกระทบจากปัญหาขาดแคลนแรงงาน.....	5
ภาพประกอบ 2: กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	25
ภาพประกอบ 3: สัดส่วนสถานประกอบการในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต	31
ภาพประกอบ 4: แผนกที่ขาดแคลนแรงงานในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต	34
ภาพประกอบ 5: สัดส่วนโรงแรมที่ขาดแคลนแรงงานในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต.....	39



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นส่วนสำคัญของเศรษฐกิจไทยโดยมีผลกระทบต่อการทำงานและรายได้ของประชากรมากมาย ตัวเลขจากรายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2562 กล่าวถึงการรายได้รวมภายในประเทศจากการท่องเที่ยวรวมมูลค่ากว่า 3,076,988.33 ล้านบาท หรือร้อยละ 18.21 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ อีกทั้งภาคการท่องเที่ยวยังเป็นแหล่งจ้างงานขนาดใหญ่ ในปีนั้นมีการจ้างงานในภาคการท่องเที่ยวมากถึง 4.37 ล้านคนจากจำนวนการจ้างงานทั้งหมด 37.61 ล้านคน หรือร้อยละ 11.92 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562)

ปัจจุบันเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มที่สำคัญในระดับโลก ที่มาจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 ที่เกิดขึ้นทั่วโลกตั้งแต่เดือนมกราคม ปี พ.ศ. 2563 นับตั้งแต่นั้น ทำให้รัฐบาลในหลายประเทศต้องดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อควบคุมการแพร่กระจายของเชื้อโรค และลดจำนวนผู้ติดเชื้อรายใหม่ มาตรการเหล่านี้ได้มีผลกระทบต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันทุกส่วน ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย หรือชาวไทยที่เดินทางไปต่างประเทศ รวมถึงการท่องเที่ยวภายในประเทศเองด้วย แม้ว่าในช่วงเดือนมกราคมถึงกุมภาพันธ์ สถานการณ์การระบาดของไทยและหลายประเทศอาจไม่เป็นรุนแรงมากนัก แต่ผลกระทบต่อกิจกรรมท่องเที่ยวเริ่มแสดงออกอย่างชัดเจน การลดจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาในประเทศไทยในไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2563 มีการลดลงอย่างมีนัยสำคัญจากปีก่อนหน้า โดยการลดลงถึง 38.01% ส่งผลให้โรงแรมต่าง ๆ เริ่มประกาศปิดชั่วคราว ร้านอาหารปิดกิจการ และจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางลดลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจสายการบิน โรงแรมหรือที่พัก และโรงพยาบาลที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มีการปรับเปลี่ยนมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคเพื่อรักษาสุขภาพของประชาชน ทำให้ธุรกิจหลาย ๆ รายไม่สามารถเปิดดำเนินการได้อย่างเต็มที่ ผลกระทบมากที่สุดก็คือในธุรกิจสายการบิน โรงแรมหรือที่พัก และโรงพยาบาลที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (รพีพัฒน์ มัททนะรัตน, 2563) และ การปิดกั้นเส้นทางการเดินทางระหว่างประเทศของประเทศไทย เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบต่อภาวะการท่องเที่ยวของประเทศ นับจากนั้น จำนวนนักท่องเที่ยวได้ลดลงอย่างมาก ส่งผลให้ธุรกิจหลายประเภทไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างปกติ โดยเฉพาะในธุรกิจสายการบิน โรงแรมหรือที่พัก และโรงพยาบาลที่มีรายได้มาจากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (จารุภัทร ทองลงยา, 2563)

ข้อมูลจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาระบุว่าในไตรมาส 1/2563 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าประเทศไทยมีจำนวนประมาณ 6.69 ล้านคน ลดลงจากช่วงเดียวกันของปี พ.ศ. 2562 ที่มีจำนวนประมาณ 10.79 ล้านคน ซึ่งลดลงไปถึงร้อยละ 38.01 โดยมีนักท่องเที่ยวจากเอเชียตะวันออกมีจำนวนมากที่สุดประมาณ 3.73 ล้านคน ลดลงในร้อยละ 46.12 จากช่วงเดียวกันของปีที่ผ่านมา รองลงมาคือนักท่องเที่ยวจากยุโรปประมาณ 2.07 ล้านคน ลดลงในร้อยละ 14.97 จากช่วงเดียวกันของปีที่ผ่านมา นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวจากภูมิภาคอื่น ๆ มีจำนวนรวมประมาณ 0.88 ล้านคน ลดลงเฉลี่ยร้อยละ 38.03 เนื่องจากการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่เริ่มจากเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีนตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2562 ซึ่งทำให้หลายประเทศต้องมีมาตรการห้ามการเดินทางเข้า-ออกประเทศ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจีน ซึ่งมีจำนวนมากและมีรายได้จากการท่องเที่ยวระหว่างประเทศลดลงในไตรมาส 1/2563 ในประเทศจีน ทั้งนี้มีการเปลี่ยนแปลงของมูลค่ารายได้ท่องเที่ยวระหว่างประเทศ เช่น ในประเทศจีนมีการเปลี่ยนแปลงลดลงถึงร้อยละ -63.96 มาเลเซียลดลงถึงร้อยละ -7.17 และสหราชอาณาจักรลดลงถึงร้อยละ -54.17 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)

การล็อกดาวน์ครั้งแรกของประเทศไทยในช่วงเดือนเมษายน พ.ศ. 2563 ได้มีการกำหนดและปฏิบัติตามข้อกำหนดหลายข้อ เช่น การห้ามเข้าพื้นที่เสี่ยง โดยให้ปฏิบัติตามประกาศหรือคำสั่งของแต่ละจังหวัดอีกครั้ง การปิดสถานที่เสี่ยง และการปิดช่องทางเข้ามาในประเทศทุกช่องทาง เช่น อากาศยาน เรือ รถยนต์ หรือพาหนะอื่น ๆ ทั้งทางบก อากาศ และทางน้ำ ในขณะเดียวกัน ในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2563 ได้พบการระบาดของเชื้อโควิด-19 ครั้งที่สอง โดยมีการกระจายตัวไปยังจังหวัดอื่น ๆ ซึ่งเป็นเหตุให้มีจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้น จนต้องมีการล็อกดาวน์อีกครั้ง เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโควิด-19 อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด (กรุงเทพฯธุรกิจ, 2563) การระบาดรอบที่ 3 ของโรคโควิด-19 เกิดขึ้นอีกครั้งในช่วงเดือนเมษายน พ.ศ. 2564 โดยมีการติดเชื้อเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมากกว่าการระบาดในครั้งที่ 2 และครั้งที่ 1 ทำให้ภาครัฐต้องออกมาประกาศหรือมีมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดอีกครั้ง มาตรการที่เข้มงวดของประเทศไทยในเรื่องของการออกนอกเคสสถานมีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนนี้เป็นเหตุผลที่ทำให้การผ่อนคลายมาตรการล็อกดาวน์ต้องเป็นการคำนึงถึงการหาจุดสมดุลระหว่างการลดต้นทุนผลกระทบทางเศรษฐกิจ และการลดความเสี่ยงและข้อจำกัดในระบบสาธารณสุข การรักษามาตรการระยะห่างทางสังคมที่เคร่งครัดเกินไปอาจทำให้ประเทศไทยต้องตกอยู่ในภาวะล็อกดาวน์ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่ต้องพิจารณา

อย่างรอบคอบเนื่องจากผลกระทบทั้งสองด้านนี้อาจมีผลกระทบอย่างมากต่อชุมชนและเศรษฐกิจของประเทศไทย (เกียรตินาคิน ภัทร, 2563)

การปิดตัวของภาคเศรษฐกิจทั้งในอุตสาหกรรมหลัก ๆ โดยเฉพาะในภาคการท่องเที่ยวได้ทำให้ภาคธุรกิจท่องเที่ยวต้องเผชิญกับความท้าทายอย่างมาก การเข้ามาขอให้ภาครัฐมีมาตรการเปิดประเทศเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจพร้อมกับควบคุมการระบาดของโรคเป็นเรื่องสำคัญ ภาคธุรกิจท่องเที่ยวเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยอย่างสำคัญ การระบาดของโรคโควิด-19 ได้ส่งผลให้ภาคธุรกิจการท่องเที่ยวต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม การที่ภาครัฐจะมีมาตรการเปิดประเทศให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาเที่ยวทั้งนี้จะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบเพื่อให้สามารถควบคุมการระบาดของโรคโควิด-19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลายองค์กรและสมาคมในภาคเอกชนด้านการท่องเที่ยว เช่น สมาคมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวฯ และสมาคมโรงแรม ได้เริ่มเผยแพร่ข้อเรียกร้องของพวกเขาถึงรัฐบาล เพื่อให้มีการเริ่มเปิดประเทศให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาเยี่ยมชมประเทศไทยอย่างเร่งด่วนและเป็นขั้นเร่งรีบที่สุด (สยามรัฐออนไลน์, 2564)

การระบาดของโรคโควิด-19 ได้ส่งผลต่อภาคแรงงานมหาศาลโดยเฉพาะในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างมหาศาล โดยภาคการบริการโรงแรมและที่พัก มีแรงงานที่ถูกส่งผลกระทบมากที่สุด โดยเฉพาะในด้านการถูกลดค่าจ้าง/ค่าตอบแทนและถูกลดเวลาทำงาน และปัญหาด้านแรงงานเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีผลต่อภาคการท่องเที่ยวและบริการ การลดค่าจ้างและเวลาทำงานในภาคการบริการโรงแรมและที่พัก ได้ส่งผลให้มีการพิจารณาการเปลี่ยนอาชีพของแรงงาน โดยบางคนเลือกกลับไปประกอบอาชีพอื่น เช่น เกษตรกรรมหรือการค้าขายออนไลน์ เพื่อหาที่ทำงานและรายได้เพิ่มเติม นอกจากนี้ การเจ็บป่วยและการสูญเสียชีวิตที่เกิดขึ้นจากโรคโควิด-19 ยังส่งผลต่อทั้งปริมาณและคุณภาพของแรงงาน ทำให้มีความไม่มั่นใจในการกลับไปทำงานเช่นเดิม และมีการคาดการณ์ว่าเมื่อสถานการณ์โควิด-19 คลี่คลายลง การกลับไปทำงานของแรงงานในภาคการท่องเที่ยวอาจเกิดขึ้นอย่างระมัดระวัง ซึ่งมีผลต่อการดำเนินธุรกิจ ในอุตสาหกรรมนี้ค่อนข้างมีนัยสำคัญ โดยโรงแรมเป็นธุรกิจที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่รวมแรงงานที่มีความสามารถจากหลากหลายด้านไว้อย่างมาก (ศ.ดร. พิริยะ ผลวิรุฬ, 2563)

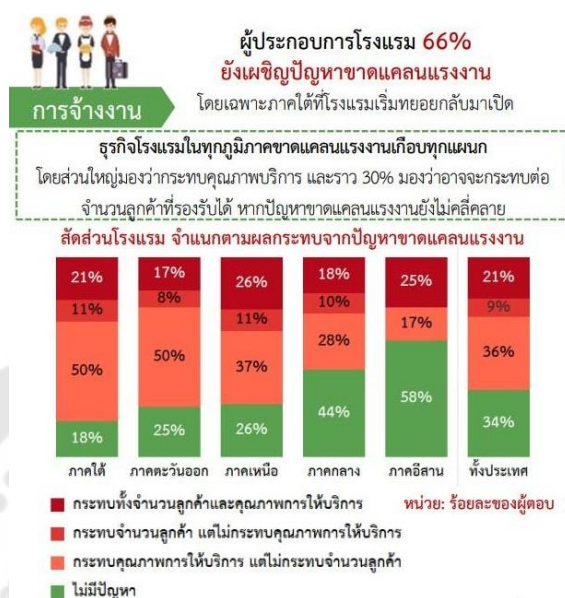
การสำรวจของสมาคมโรงแรมไทยในเดือนพฤษภาคม 2565 พบว่าการจ้างงานเฉลี่ยของธุรกิจโรงแรมและที่พักเพิ่มขึ้นอย่างมากถึงร้อยละ 68.2 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนก่อนหน้า โดยอัตราการเข้าพักที่เพิ่มขึ้นเป็นส่วนใหญ่ของเหตุผลที่ทำให้กำลังเจ้าหน้าที่ที่มีไม่เพียงพอรองรับ

นักท่องเที่ยว สร้างภาพคนเดินทางต้องรอคิวยาวขึ้น โดยเฉพาะในช่วงวันหยุด เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาที่ประเทศหลังจากการเปิดประเทศแบบไม่กักตัว ซึ่งความจำเป็นในการจ้างแรงงานสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการแข่งขันแย่งชิงแรงงานอย่างหนัก ซึ่งอาจทำให้มีการแข่งระดับค่าจ้างขึ้นเพื่อดึงดูดแรงงานมาทำงานในธุรกิจโรงแรมและที่พัก นอกจากนี้ การเพิ่มจำนวนแรงงานในธุรกิจโรงแรมและที่พักอาจจะมีผลต่อคุณภาพของบริการที่ให้แก่ลูกค้า เนื่องจากมีโอกาสที่จะมีการฝึกอบรมแรงงานใหม่ที่มีประสบการณ์น้อยในการให้บริการ (ฐานเศรษฐกิจไทย, 2565)

มีการตั้งเป้าไว้ชัดเจนว่า ในปี พ.ศ. 2566 รายได้จากการท่องเที่ยวจะไปแตะได้ถึงยอด 3 ล้านล้านบาท และยังคงคาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาในไทยกว่า 30 ล้านคน ทว่าในวันที่การท่องเที่ยวของประเทศไทยมีแนวโน้มสดใส กลับมีเรื่องใหญ่ที่น่ากังวลไม่น้อย นั่นคือ ปัญหาขาดแคลนแรงงาน เพราะเมื่อนักท่องเที่ยวหลั่งไหลมาเช่นนี้ แรงงานในภาคท่องเที่ยวจะเพียงพอในการให้บริการนักท่องเที่ยวหรือไม่ นี่เป็นสิ่งที่หลายฝ่ายกำลังคิดหาทางออกให้ปัญหาอย่างจริงจัง ยกตัวอย่าง จังหวัดท่องเที่ยวอย่างภูเก็ต มีความต้องการแรงงานอยู่ในหลัก 17,000 คน ขณะที่เชียงใหม่มีความต้องการแรงงาน 9,000 คน และที่ชลบุรี ประมาณ 3,000 คน อย่างไรก็ตาม ทัศนคติ ทัศนคติที่ปรึกษาสมาคมโรงแรมไทย ได้ชี้ว่า “สถานการณ์การท่องเที่ยวไทยกำลังจะแย่ลง เมื่อนักท่องเที่ยวมาเพิ่มขึ้น แต่พนักงานให้บริการยังขาดแคลนเป็นจำนวนมากในทุกตำแหน่ง” และยืนยันว่าในตอนนี้อย่างไรก็ตามในแวดวงโรงแรมต้องการแรงงานเยอะมาก ตั้งแต่พนักงานยกกระเป๋า พนักงานแคชเชียร์ ไปจนถึงระดับผู้จัดการโรงแรม ถ้าปัญหาเรื่องการขาดแคลนแรงงานในภาคการท่องเที่ยวยังไม่ได้รับการแก้ไข ไม่ว่าจะเป็เป้าหมายหรือรายได้ด้านการท่องเที่ยวอาจจะมีปัญหาไม่เป็นไปตามเป้าที่ตั้งไว้เพราะแรงงานไม่พอ หรือมีแรงงานอยู่แต่ต้องจ้างด้วยเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น ภาระหนักย่อมตกอยู่ที่ผู้ประกอบการเพราะต้นทุนทุกด้านสูงขึ้นทั้งหมดเลย อย่างค่าไฟ ค่าพลังงานอย่างน้ำมันแพงขึ้นทั้งสิ้น (space, 2566)

สมาคมโรงแรมไทยและธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้รายงานการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการที่ดำเนินกิจการที่โรงแรมในเดือนมกราคม พ.ศ. 2566 พบว่ามีการเข้าพักเฉลี่ยอยู่ที่ 64% ซึ่งเพิ่มขึ้นจากเดือนก่อนหน้า โดยคาดการณ์ว่าอัตราการเข้าพักในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 จะเฉลี่ยที่ 60% ผู้ประกอบการโรงแรมมีส่วนให้ความเห็นว่าพวกเขายังต้องเผชิญกับปัญหาขาดแคลนแรงงานเนื่องจากอัตราการเข้าพักเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เพิ่มขึ้น บางส่วนเกิดจากนโยบายการเปิดประเทศของจีน โรงแรมมากกว่าครึ่งของอุตสาหกรรมคาดว่าจะเริ่มเห็นนักท่องเที่ยวจีนเข้ามาเพิ่มขึ้นตั้งแต่

ไตรมาสแรก เป็นพิเศษในเดือนกุมภาพันธ์ อ้างอิงจากนโยบายที่เปิดกว้างของประเทศจีน (36, 2566)



ภาพประกอบ 1 สัดส่วนโรงแรม จำแนกตามผลกระทบจากปัญหาขาดแคลนแรงงาน

ภาพจาก : PPTV HD 36

ข้อเรียกร้องจากสมาคมโรงแรมภูเก็ต (Phuket Hotels Association) เป็นการเน้นถึงปัญหาร้ายแรงที่กำลังเกิดขึ้นในภูเก็ตเนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งมีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวในพื้นที่นี้ ข้อเรียกร้องระบุถึงความจำเป็นในการรับมือกับสถานการณ์ที่ทำให้ธุรกิจภูเก็ตกำลังอยู่ในขั้นวิกฤต โดยมีปัญหาหลายอย่างที่ต้อองเผชิญ: การไม่สามารถระดมทุนหรือรักษากระแสเงินสด: การรักษาความเป็นอยู่ของธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวในภูเก็ตอาจกำลังเป็นที่ยากลำบาก เนื่องจากขาดแคลนรายได้และมีความเสี่ยงที่จะไม่สามารถรักษาความเสถียรภาพการเงินได้ในระยะยาว โดยเฉพาะหากมีการดำเนินนโยบายการท่องเที่ยวภายในประเทศที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลหรือไม่มีการเปิดให้นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามา ผลกระทบต่อแรงงานและอุตสาหกรรม: การปิดตัวของธุรกิจโรงแรมและสถานประกอบการในภูเก็ต หรือการลดขนาดหรือระดมพนักงานทำให้เกิดความขาดแคลนแรงงานในภาคบริการและส่วนอื่น ๆ ของอุตสาหกรรม ผลกระทบต่อ

เศรษฐกิจท้องถิ่น: ภูเก็ตเป็นจังหวัดท่องเที่ยวที่สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นอันดับ 2 ของไทย โดยเมื่อเกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้ทำให้ภูเก็ตได้รับผลกระทบหนักกว่าจังหวัดท่องเที่ยวอื่น ๆ เนื่องจากมีการพึ่งพารายได้จากนักท่องเที่ยวเป็นหลัก ซึ่งทำให้ธุรกิจโรงแรมและสถานประกอบการต่าง ๆ ปิดตัวลงหรือหยุดให้บริการชั่วคราว ส่งผลให้ขาดรายได้จำนวนมาก ทางสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตประเมินความเสียหายอยู่ที่ 180,000 ล้านบาท

สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตได้เปิดเผยกับประชาชาติธุรกิจว่าในช่วงเดือนพฤศจิกายนถึงธันวาคม 2565 มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมจังหวัดภูเก็ตมากกว่า 100,000 คน ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมพบกับปัญหาขาดแคลนแรงงานมากถึง 20,000 คน ในช่วงเวลาดังกล่าว (ประชาชาติธุรกิจ, 2565) อีกทั้งจากการสำรวจข้อมูลของสำนักงานจังหวัดภูเก็ตพบว่ามีสถานประกอบการในจังหวัดภูเก็ตที่มีความต้องการจ้างงานอยู่ทั้งหมด 1,423 แห่ง มีจำนวนอัตรางานว่างรวมทั้งสิ้น 17,173 ตำแหน่ง โดยธุรกิจที่มีความต้องการอันดับแรกคือธุรกิจโรงแรมและที่พัก (กรุงเทพธุรกิจ, 2565)

คำกล่าวของนายคณัย สุนันทารอด รองผู้ว่าราชการจังหวัดภูเก็ตเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของภูเก็ตในฐานะเป็นแหล่งท่องเที่ยวระดับโลก โดยเน้นที่การปรับตัวของประชากรในพื้นที่ต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และการเปิดประเทศของประเทศไทย ต่อนักท่องเที่ยว ที่ได้เป็นที่น่าสนใจในช่วงสิ้นเดือนธันวาคม 2565 โดยมีจำนวนนักท่องเที่ยวมากมายเกิน 4.2 ล้านคน โดยส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ นับเป็นการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมในภูเก็ตอย่างมหาศาล นอกจากนี้ คำกล่าวยังเน้นถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในภูเก็ต โดยการเพิ่มรายได้ที่มาจากนักท่องเที่ยวต่างชาติมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้และโอกาสในพื้นที่นี้ ซึ่งเมื่อเทียบกับระดับของประเทศใหญ่ ๆ จะเห็นว่าภูเก็ตมีบทบาทสำคัญและเป็นที่สำคัญในการสร้างรายได้ในประเทศไทยเป็นลำดับที่ 2 ของประเทศ รองจากกรุงเทพมหานคร ปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่เกิดขึ้นในภูเก็ต โดยเฉพาะในภาคธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและบริการ ที่ต้องการแรงงานเพิ่มเติมเพื่อรองรับปริมาณนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะหลังจากที่ประเทศจีนอนุญาตให้คนของเขาออกนอกประเทศ ซึ่งเป็นแนวโน้มที่จะเพิ่มปริมาณของนักท่องเที่ยวเข้ามาในภูเก็ต การขาดแคลนแรงงานนั้นเป็นปัญหาที่ต้องการการจัดการอย่างรอบคอบ เพื่อให้สามารถรองรับการเติบโตของภูมิภาคท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม ชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว 2.9 ล้านคน ในเดือนมกราคม 2566 และเดือนต่อไปจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นกว่านี้ จากการที่จีนอนุญาตให้คนในประเทศเดินทางออกได้ ส่วนใหญ่พักในโรงแรม/รีสอร์ท ร้อยละ 93.33 สร้างรายได้

หมุนเวียน ให้กับจังหวัดมากถึง 148,236 ล้านบาท เมื่อคิดเป็นเปอร์เซ็นต์เพิ่มมากขึ้น เป็นร้อยละ 1,276.35 เป็นรายได้ที่มาจากชาวต่างชาติ 133,409.63 ล้านบาท (ไทยโพสต์, 2566)

นายสุชาติ ชมกลิน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานได้รับทราบถึงความต้องการแรงงาน ในภูมิภาคธุรกิจบริการและการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยเฉพาะหลังจากสถานการณ์โควิด-19 คลี่คลาย และการกลับมาของนักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างประเทศที่เข้ามาในจังหวัดภูเก็ต อย่างมาก การเปิดงานนัดพบแรงงานฯ ในวันที่ 27 ธันวาคม 2565 เป็นการเคลื่อนไหวที่มีความสำคัญในการแก้ไขปัญหาขาดแคลนแรงงานในจังหวัดภูเก็ต นางสาวบุญยวีร์ ไข้วพันธุ์ รองอธิบดีกรมการจัดหางานได้รับมอบหมายให้ลงพื้นที่จังหวัดภูเก็ตเพื่อร่วมงานนัดพบแรงงาน ซึ่งมีการเชื่อมโยงกับภาคเอกชนและองค์กรต่าง ๆ ในภูมิภาค เพื่อหารือและหาทางแก้ไขปัญหา อย่างรวดเร็ว โดยมุ่งเน้นให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการจัดหาแรงงานในภูมิภาคท่องเที่ยว ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ความร่วมมือระหว่างรัฐและเอกชนในการแก้ไขปัญหาแรงงานในภูมิภาค ธุรกิจบริการและการท่องเที่ยว จะช่วยให้สามารถรับมือกับปัญหาขาดแคลนแรงงาน ได้อย่างเหมาะสม พร้อมเปิดงานนัดพบแรงงานเพื่อป้อนแรงงานเข้าสู่สถานประกอบการ อย่างเร่งด่วน โดยประเภทธุรกิจที่มีความต้องการแรงงานมากเป็นอันดับแรก คือ ประเภทธุรกิจ โรงแรม ที่พัก โดยภายในงานมีผู้ประกอบการที่มีความต้องการแรงงาน มารับสมัครคัดเลือก และสัมภาษณ์พนักงาน จำนวน 43 แห่ง ตำแหน่งงานว่างกว่า 2,000 อัตรา ซึ่งคาดว่าจะช่วยแก้ไขปัญหา การขาดแคลนแรงงานในระยะแรกได้ และยังทำให้ผู้สมัครงานมีโอกาสเลือกตำแหน่งงานที่ตรงกับ ความรู้ ความสามารถ ความถนัด สามารถสมัครงานกับนายจ้าง/สถานประกอบการได้ จำนวนมากในคราวเดียวกัน

จากการหารือร่วมกับผู้แทนจากสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต, สมาคมโรงแรม ไทย (ภาคใต้), และชมรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ป่าตอง ได้สรุปข้อความว่า ภาครัฐจะมีการ บูรณาการร่วมกันระหว่างกรมการจัดหางาน, กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, สถาบันการศึกษา, และสถานประกอบการภาคเอกชน เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องซึ่งจะแบ่งเป็น 3 ระยะ ดังนี้

1) ระยะสั้น เคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเป็นระบบ ในจังหวัดที่มีคนหางาน เป็นจำนวนมากแต่ไม่มีตำแหน่งงานว่าง

2) ระยะกลาง นำโครงการ 3 ม. มีงาน มีเงิน มีวุฒิเน้นการนำเสนอโอกาส ให้กับสถาบันการศึกษาในภาคอีสาน เพื่อร่วมรับส่งนักเรียนและนักศึกษามาฝึกงานที่จังหวัดภูเก็ต เพื่อเพิ่มทักษะและสร้างรายได้ในระหว่างการศึกษา โดยให้การสนับสนุนในการทำงาน แบบรับรายได้ตามชั่วโมง ร่วมกับการบูรณาการกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อฝึกทักษะแรงงาน

ในจังหวัดภูเก็ต นอกจากนี้ กลุ่มเป้าหมายสำคัญที่จะได้รับการฝึกทักษะในพื้นที่ได้แก่ นักเรียนทหารเตรียมปลดประจำการ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะและเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่งานหลังจากการปลดประจำการในอนาคต

3) ระยะเวลา จะเน้นการให้คำแนะนำเกี่ยวกับอาชีพและสายงานที่มีความต้องการของตลาดแรงงานสูง เพื่อช่วยให้นักเรียนและนักศึกษาสามารถเลือกเรียนในสายงานที่มีโอกาสทำงานและเติบโตได้ในอนาคต ตัวอย่างเช่น สาขาการท่องเที่ยวและโรงแรม นอกจากนี้ยังมีการประสานงานกับสถานประกอบการเพื่อให้มีการจ้างงานสำหรับกลุ่มผู้พ้นโทษและผู้สูงอายุ รวมถึงการบริหารจัดการการนำเข้าแรงงานข้ามชาติเข้ามาทำงานเพื่อเติบโตและขยายขอบเขตของตลาดแรงงานในจังหวัดภูเก็ต ทำให้สามารถรองรับความต้องการของธุรกิจและสังคมได้อย่างเหมาะสม “ด้านผู้ประกอบการจึงต้องปรับนโยบายการรับพนักงานลดศักยภาพที่สถานประกอบการต้องการลง มุ่งเน้นผู้ที่พร้อมเรียนรู้และพัฒนาตนเองระหว่างทำงานแทน” (กรมการจัดหางาน, 2566)

เพื่อความยั่งยืนของมาตรการที่เน้นการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะในสาขาการบริการโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ต ภาครัฐควรมีการบูรณาการร่วมกับภาคเอกชน ภาคประชาสังคม เพื่อสร้างความร่วมมือที่แข็งแกร่งขึ้น เช่นการเชื่อมโยงระหว่างสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม สถาบันเฉพาะทาง และสถานประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้มีการปฏิสัมพันธ์และการสนับสนุนอย่างเต็มที่ในการพัฒนาบุคลากรที่มีความสามารถและความพร้อมต่อการทำงาน นอกจากนี้ยังควรเสริมสร้างระบบข้อมูลสำหรับการวางแผนกำลังคนของประเทศ เพื่อให้สามารถปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะในสาขาการบริการโรงแรมและที่พักในระยะยาว

จากข้อมูลที่ได้รับจากที่ประชาชาติธุรกิจสำรวจพบว่าไม่เพียงแค่วางแผนในจังหวัดภูเก็ตและภาคใต้เท่านั้นที่ประกาศรับสมัครพนักงานเป็นจำนวนมาก โรงแรมอื่น ๆ ในเมืองท่องเที่ยวหลักก็เช่นกัน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นตำแหน่งที่ต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ สถานการณ์นี้เกิดขึ้นตั้งแต่ต้นปี 2566 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับช่วงเปิดประเทศหรือช่วงที่มาตรการป้องกันโควิด-19 ผ่อนคลายลง แสดงถึงความขาดแคลนของแรงงานไทยที่สูงและความต้องการของผู้ประกอบการที่ต้องการพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมอย่างมาก ซึ่งวิธีการปรับตัวต่อสถานการณ์ขาดแคลนแรงงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตวิธีการแรกคือการเลือกสรรบุคคลที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับที่ประกาศไว้ รองลงมาคือเพิ่มจำนวนชั่วโมงการทำงานล่วงเวลา และวิธีการที่สามคือประกาศรับสมัครต่อไป โดยไม่มี

การหาตำแหน่งทดแทน ซึ่งชี้ให้เห็นว่าสถานประกอบการยังคงต้องการแรงงานที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจที่พบว่าแม้จะมีความต้องการแรงงานสูง แต่สามารถรอคนที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดไว้ คิดเป็นร้อยละ 46 (ประชาชาติธุรกิจ, 2566)

การขาดแคลนแรงงานในธุรกิจโรงแรมไม่ใช่ปัญหาที่เพิ่งเกิดขึ้นแต่มีมาอย่างต่อเนื่อง เฉพาะในช่วงนี้มีการวิฤตหนักมากขึ้นเนื่องจากการเปิดให้บริการของโรงแรมใหม่ๆ พร้อมกันจำนวนมาก ทั้งในพื้นที่ต่างๆ เช่น กรุงเทพฯ, ภูเก็ต, กระบี่, เชียงใหม่, สมุย, และหัวหิน การจัดหาพนักงานที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการกลายเป็นเรื่องยาก เพราะต้องการผู้ที่มีประสบการณ์และความสามารถในการทำงาน ทำให้ต้องพยายามดึงบุคลากรจากโรงแรมอื่นโดยเสนอสวัสดิการเพิ่มเติม เช่น การยกเว้นวีซ่าที่สูง, ค่าจ้างสูงกว่า, และวันหยุดต่อสัปดาห์ เมื่อโรงแรมได้ดึงพนักงานมาแล้ว หากยังมีการขาดแคลนพนักงาน โรงแรมจะต้องรับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น และบางครั้งอาจจะเกิดการเหนื่อยล้า ซึ่งอาจส่งผลให้ลูกค้ารู้สึกไม่พอใจและเสียความไว้วางใจในการบริการของโรงแรมต่อไป นอกจากนี้ การขาดแคลนแรงงานทำให้โรงแรมต้องยกเลิกวันหยุดของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจและผลงานของพนักงานและอาจเป็นเหตุให้พนักงานต้องลาออกจากการได้ด้วย (tomorrow, 2566)

คุณรังสิมันต์ กิ่งแก้ว อุปนายกฝ่ายยุทธศาสตร์การพัฒนากองท่องเที่ยว สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต กล่าวว่า “ปัจจุบันผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังต้องการให้แรงงานได้ฝึกทักษะฝีมือ สาเหตุหลักของการขาดแคลนคือผู้มาสมัครงานมีคุณสมบัติไม่ตรงตามที่ต้องการ” (สยามรัฐ, 2566) ซึ่งจากแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) ระบบราชการต้องแสดงบทบาทในฐานะผู้สนับสนุนเครือข่ายการมีส่วนร่วมของประชาชน และเป็นผู้จัดหาทรัพยากรสาธารณะให้แก่ประชาชนตามที่ประกอบการต้องการ

สภาพปัญหาดังกล่าวมีความท้าทายของภาครัฐที่ต้องกำหนดมาตรการเพื่อรับมือกับการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตด้วยมาตรการที่มีความครบถ้วนรอบด้าน ในด้านเชิงลึกร่วมกับผู้ประกอบการภาคเอกชนและภาคประชาสังคม เพื่อให้ภาครัฐกำหนดมาตรการในการแก้ไขปัญหาได้อย่างแท้จริง จึงทำให้ผู้วิจัยอยากศึกษามาตรการภาครัฐในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมและที่พัก ภูเก็ต ประเทศไทย

1.2 คำถามในการวิจัย

สถานประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตมีสภาพปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานอย่างไร และภาครัฐมีการดำเนินการแก้ไขปัญหารขาดแคลนแรงงานอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อสำรวจสภาพปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตเป็นอย่างไร

1.3.2 เพื่อศึกษามาตรการที่ภาครัฐใช้ในการแก้ไขปัญหารขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตเป็นอย่างไร

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาใน 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

1) เพื่อสำรวจสภาพปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ในเชิงปริมาณ (การขาดแคลนแรงงานในเชิงปริมาณเป็นภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของแรงงานมากกว่าปริมาณแรงงานที่มีอยู่ในตลาดแรงงาน) และในเชิงคุณภาพ (การขาดแคลนแรงงานในเชิงคุณภาพเกิดขึ้นเมื่อผู้ประกอบการพบว่าแรงงานที่มีความสามารถและทักษะที่ต้องการไม่มีในตลาดแรงงาน)

2) มาตรการที่ภาครัฐใช้ในการแก้ไขปัญหารขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตเป็นอย่างไร จากมาตรการระยะสั้น มาตรการระยะกลาง และมาตรการระยะยาว

1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

มาตรการในการแก้ไขปัญหารขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต งานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ตเท่านั้น

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษามาตรการภาครัฐในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมและที่พัก ภูเก็ต ประเทศไทย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างการศึกษาวิจัยครั้งนี้ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1) หน่วยงานภาครัฐ คือหน่วยงานระดับส่วนกลาง และหน่วยงานระดับจังหวัด
- 2) หน่วยงานภาคเอกชน คือ ผู้ประกอบการเอกชน และสมาคมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต
- 3) ภาคประชาสังคม คือ เครือข่ายด้านการศึกษา นายกสมาคมโรงเรียนนอกระบบ

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้ ซึ่งดำเนินการหลังจากการเปิดประเทศตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2565 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2565) จนถึง 1 กรกฎาคม 2566

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 เพื่อให้ภาครัฐเข้าใจสภาพปัญหาแรงงานของสถานประกอบการ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

1.5.2 เพื่อพัฒนาและปรับปรุงมาตรการของภาครัฐที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างยั่งยืน

1.6 นิยามศัพท์

1.6.1 “สภาพปัญหาการขาดแคลนแรงงาน หมายถึง ความต้องการแรงงานที่มีคุณสมบัติและความสามารถพิเศษเหมาะสมกับงาน แต่จำนวนผู้สมัครงานไม่เพียงพอต่อความต้องการของนายจ้าง ในบางกรณีนายจ้างอาจพบว่าจำนวนผู้สมัครงานที่มีคุณสมบัติที่ต้องการมีน้อยกว่าจำนวนตำแหน่งงานที่ว่างอยู่”

1.6.2) “มาตรการของภาครัฐ หมายถึง วิธีการที่ตั้งเป็นกฎ ข้อกำหนด ระเบียบหรือกฎหมายที่ออกโดยรัฐบาล หรือหน่วยงานภาครัฐ เพื่อปรับเข้าสู่ผลสำเร็จ หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้”

1.6.3 “แรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หมายถึง แบ่งเป็นสองประเภทหลัก คือ การจ้างงานทางตรงและการจ้างงานทางอ้อม 1. การจ้างงานทางตรง: เป็นการจ้างงานที่มีความ

เกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกิจการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นหลายประเภท เช่น อาชีพในธุรกิจ การขนส่ง: เช่น พนักงานบริการที่สนามบิน พนักงานขับรถตู้ทัวร์ ธุรกิจโรงแรมและที่พัก: เช่น เชฟ พนักงานทำความสะอาดห้องพัก พนักงานต้อนรับลูกค้า ธุรกิจนันทนาการ: เช่น ไกด์ทัวร์ ผู้นำเที่ยว ธุรกิจอาหาร: เช่น พ่อครัว พนักงานเสิร์ฟอาหาร ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก: เช่น พนักงานขายสินค้าที่ระลึกในโรงแรม 2. การจ้างงานทางอ้อม: เป็นการจ้างงานที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกิจการท่องเที่ยว ซึ่งอาจจะมีการจ้างงานในหลายสาขา เช่น อาชีพทางเกษตรกรรม: เช่น การผลิตผลผลิตพันธุ์ที่นำมาใช้ในธุรกิจอาหารหรือโรงแรม อาชีพทางด้านหัตถกรรม: เช่น การผลิตสินค้าที่ใช้เป็นของฝากหรือของที่ระลึก อาชีพก่อสร้างหรือบริการในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ: เช่น การก่อสร้างสนามกอล์ฟ การบริการแหล่งท่องเที่ยวชุมชน” (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนกรมประชาสัมพันธ์, 2558)

1.6.4 พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 โรงแรมหมายถึงสถานที่พักที่จัดตั้งขึ้น เพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ เพื่อรับค่าตอบแทน โดยไม่รวมถึง

- 1) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ เพื่อการกุศล การศึกษา โดยไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำไรหรือรายได้
- 2) สถานที่พักที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไป
- 3) สถานที่พักอื่น ๆ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ดังนั้น โรงแรมตามพระราชบัญญัตินี้เป็นสถานที่พักที่มีลักษณะเช่นบริการโรงแรมทั่วไปที่เราคุ้นเคย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักอาศัยชั่วคราวของผู้เข้าพักต่าง ๆ โดยมีการเสนอบริการตามค่าตอบแทนที่ผู้เข้าพักต้องชำระเป็นเงิน

1.6.5 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประกอบด้วยคำสองคำรวมกัน คือคำว่าอุตสาหกรรม กับคำว่าการท่องเที่ยว โดยคำว่าอุตสาหกรรมหมายถึงกิจกรรมที่นำปัจจัยการผลิตต่าง ๆ เช่นเงินทุน แรงงาน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และการจัดการมารวมกัน เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณค่าต่อมนุษย์ ซึ่งไม่จำเป็นต้องมีโรงงานหรือเครื่องจักรในการผลิตเท่านั้น อุตสาหกรรมยังรวมถึงการให้บริการต่าง ๆ ที่สร้างความสะดวกสบายหรือความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยไม่ต้องมีโรงงานหรือเครื่องจักรในกระบวนการผลิต เช่น บริการโรงแรม การบริการท่องเที่ยว บริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการการแพทย์และสุขภาพ หรือบริการด้านการศึกษา ดังนั้น อุตสาหกรรมไม่จำกัดเพียงเฉพาะการผลิตสินค้าออกจำหน่ายเท่านั้น แต่รวมถึงการผลิตบริการ

ที่มีคุณค่าต่อมนุษย์ด้วย ส่วนความหมายของคำว่าการท่องเที่ยวหมายถึงการเดินทางที่มีเงื่อนไขต่อไปนี้ตามคำจำกัดความขององค์การสหประชาชาติ: 1. เป็นการเดินทางที่มีวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการพักผ่อนหรือสันทนาการ เช่นการเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยว การเรียนรู้วัฒนธรรม หรือการทำกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ 2. เป็นการเดินทางที่ไม่เป็นสากลคือการเดินทางที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวที่ต่างจากสถานที่อาศัยปัจจุบัน โดยไม่เปลี่ยนแปลงสังคมหรือวัฒนธรรมของตนเอง 3. เป็นการเดินทางในระยะเวลาที่จำกัด โดยไม่เกินหนึ่งปี โดยไม่เป็นการย้ายถาวรในทีนั้น (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนกรมประชาสัมพันธ์, 2558)

เมื่อนำคำทั้งสองมารวมกัน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหมายถึงกิจกรรมที่นำปัจจัยการผลิตต่าง ๆ เช่น บุคลากรที่มีความสามารถ สถานที่ อุปกรณ์ และการบริการอื่น ๆ มาผลิตบริการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ที่สร้างความสะดวกสบายหรือความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้เยี่ยมชม ไม่ว่าจะเป็นการบริการที่โรงแรม รีสอร์ท หรือที่พักอื่น ๆ การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม การนำเที่ยวเรือ เทียวป่า การออกทริปท่องเที่ยว และกิจกรรมสันทนาการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและการพักผ่อน โดยการขายบริการด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้เยี่ยมชมทั้งจากต่างประเทศและภายในประเทศ โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพและสร้างประสบการณ์ท่องเที่ยวที่น่าจดจำให้กับลูกค้า

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษามาตรการภาครัฐแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมและที่พัก ภูเก็ต ประเทศไทย ในการสำรวจนี้ โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาทบทวนเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการศึกษาวิจัยและได้นำเสนอหัวข้อ ดังต่อไปนี้

- 2.1 อุตสาหกรรมโรงแรมและที่พัก
- 2.2 ตลาดแรงงานในภาคการท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมโรงแรมและที่พัก
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับแรงงานและการขาดแคลนแรงงาน
 - 2.3.1 ความหมายของการขาดแคลนแรงงาน
 - 2.3.2 ประเภทของการขาดแคลนแรงงาน (การขาดแคลนแรงงานในเชิงปริมาณ และการขาดแคลนแรงงานในเชิงคุณภาพ)
 - 2.3.3 สาเหตุของการขาดแคลนแรงงาน
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน
 - 2.4.1 การแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน
 - 2.4.2 การแทรกแซงของภาครัฐ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับ ASEAN Mutual Recognition Arrangement และวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.1 อุตสาหกรรมโรงแรมและที่พัก

อุตสาหกรรมโรงแรมและที่พักมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการเดินทางของมนุษย์ ทั้งในแง่ธุรกิจ การลงทุน และการทำให้เกิดความสะดวกสบาย นอกจากนี้ยังมีความสำคัญในการสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจให้กับชุมชนท้องถิ่นและเพิ่มรายได้ให้คนในพื้นที่ รวมทั้งมีสร้างและรักษาวัฒนธรรมและเอกลักษณ์ของประเทศและท้องถิ่น ผ่านหลากหลายสถานที่พักและบริการที่มีการเดินทางที่แตกต่างกัน อีกทั้งการบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นส่วนสำคัญของธุรกิจนี้ โดยเน้นให้แขกและผู้มาเยือนได้รับประสบการณ์ที่น่าพอใจและความสุขในการเดินทางของผู้มาเยี่ยมเยือน

อุตสาหกรรมโรงแรมและที่พักเป็นอุตสาหกรรมที่มุ่งเน้นให้บริการและสะดวกสบายต่าง ๆ ให้แก่ผู้เดินทางและนักท่องเที่ยว การบริการด้านที่พักและอาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ที่อยู่ห่างไกลจากบ้าน ซึ่งส่งผลให้มีการนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น และทำให้นักท่องเที่ยวเหมือนกับการอยู่ที่บ้านของตนเอง

อุตสาหกรรมโรงแรมและที่พักเกิดขึ้นจากการเดินทางของคนในสมัยโบราณ โดยเริ่มต้นจากการให้ที่พักพิงและอาหารให้ตามอัธยาศัย โดยไม่มีค่าบริการ แต่เมื่อมีคนหัวใสเปลี่ยนแนวคิดนี้ ให้กลายเป็นธุรกิจ โดยนจากฟลอเรนซ์ในประเทศอิตาลี ประมาณปี ค.ศ. 1282 เมื่อสมาคมโรงแรมเกิดขึ้น และเปลี่ยนแนวคิดจากไมตรีจิตเป็นธุรกิจ มีการขายไวน์และอาหารง่ายๆ พร้อมใช้ระบบลงทะเบียนผู้เข้าพัก เมื่อธุรกิจนี้แพร่หลายและทำกำไร เริ่มแพร่หลายไปยังประเทศอื่นๆ เช่น เยอรมนี ฝรั่งเศส และสหราชอาณาจักร

โรงแรมและที่พักได้รับการพัฒนามากเมื่อเทียบกับยุคแรกที่มีเพียงห้องพักเดียว โดยมีการสร้าง Luxury Hotel ที่มีความหรูหราและสะดวกสบาย โดยเฉพาะในประเทศอังกฤษ ซึ่งเป็นที่พักของผู้มีฐานะและผู้มีอิทธิพล รวมถึงนักการเมือง เริ่มต้นมาจากโรงแรมซาวอย (Savoy Hotel) ที่เปิดให้บริการเมื่อปี ค.ศ. 1880 ภายใต้การจัดการของนายเซซาร์ ริทซ์ (César Ritz) ชาวสวิสเซอร์แลนด์ ผู้ที่เป็นผู้นำทางในธุรกิจโรงแรม โรงแรมซาวอยได้ใช้เทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ เช่น การใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าและการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม เช่น โบสถ์ และโรงละคร ทำให้เขาได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาแห่งการโรงแรมและที่พักในประเทศอังกฤษ (King of Hoteliers and Hotelier to kings)

ในสมัยรัชกาลที่ 4 ของประเทศไทย ได้มีการประกาศเปิดโรงแรมและที่พักครั้งแรก ในกรุงเทพฯ และยังมีการก่อตั้งโรงแรมและที่พักตามสถานที่ตากอากาศทะเลด้วย พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ดำรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้เจ้าพระยาศรีสุริยวงศ์และเจ้าพระยาทิพากรวงศ์ร่วมก่อสร้างอาคาร 2 หลัง ในสถานที่ตากอากาศที่ตำบลอ่างหิน เมืองชลบุรี และตั้งชื่อว่า ตำนักรมหาราชและตำนักรมหาราชินี เพื่อให้ชาวต่างประเทศได้เช่าใช้เป็นที่พักตากอากาศในบรรยากาศที่เงียบสงบและสวยงาม

ในสมัยรัชกาลที่ 5 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โรงแรมโอเรียนเต็ล ซึ่งเป็นโรงแรมและที่พักที่มีชื่อเสียงและเก่าแก่ของไทย ได้รับการปรับปรุงอย่างสำคัญ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายและหรูหรามากขึ้น โดยมีการนำไฟฟ้ามาใช้งานเพื่อครั้งแรก ในโรงแรมและที่พัก และโรงแรมนี้ก็เป็นอันดับแรกที่เปิดห้องอาหารภายในสถานที่ และที่พักแบบ

เต็มระบบ โรงแรมและที่พักนี้เป็นต้นแบบของความหรูหราและมีชื่อเสียงในประเทศไทย ซึ่งมีโอกาสในการต้อนรับแขกและนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกจนถึงปัจจุบัน

“ความสำคัญของอุตสาหกรรมโรงแรมและที่พัก ในปัจจุบันได้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว ดังนั้นลักษณะการดำเนินงานและการจัดการของโรงแรมและที่พักในปัจจุบันมีความแตกต่างกันอย่างมาก จากอดีตที่โรงแรมมักจะมีขนาดเล็ก และเจ้าของกิจการรับผิดชอบการบริหารเอง ส่วนในปัจจุบันโรงแรมมักมีขนาดใหญ่มากขึ้น มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน และมีการจัดการอย่างมืออาชีพ การแข่งขันในอุตสาหกรรมโรงแรมและที่พักก็ได้เพิ่มมากขึ้น โรงแรมขนาดใหญ่มักมีหลายร้อยห้องพัก ซึ่งจำเป็นต้องสร้างสิ่งดึงดูดใจเพื่อดึงลูกค้าใช้บริการ และเพิ่มความประทับใจ นอกจากนี้การเดินทางที่สะดวกสบายมากขึ้นยังเป็นจุดเด่นของอุตสาหกรรมนี้ ทั้งนี้การเพิ่มการเดินทางระหว่างประเทศได้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ทำให้การจัดการในธุรกิจที่พักจำเป็นต้องปรับตามมาตรฐานสากล และดำเนินการอย่างมืออาชีพเพื่อให้สามารถทำเลื่อนระดับและเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในระดับโลก”

1) ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมด้านเศรษฐกิจ การเติบโตของกิจการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งส่งผลให้เกิดรายได้และงานจ้างให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ธุรกิจที่พักแรมสร้างงานและสร้างรายได้ให้แก่คนในท้องถิ่นอย่างมาก ไม่เพียงแต่ในภูมิภาคท่องเที่ยวแต่ยังในภูมิภาคอื่น ๆ ด้วย เช่น การจ้างพนักงานในการบริการ การจ้างพนักงานทำความสะอาด และการจ้างงานในการบริหารจัดการ ซึ่งส่งผลให้มีเงินเดือนและรายได้สำหรับคนในชุมชน ส่งผลให้มีการสร้างรายได้เพิ่มเติมในชุมชนผ่านการจ่ายค่าที่พักและบริการอื่น ๆ ของนักท่องเที่ยว

2) ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมด้านสังคม สังคม การกระจายรายได้ที่เกิดจากธุรกิจที่พักแรมมีผลที่สำคัญต่อคุณภาพชีวิตในชุมชนอย่างมาก โดยเฉพาะในชุมชนที่มีแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่สำคัญอยู่ ซึ่งส่งผลต่อดัชนีความเจริญรุ่งเรืองของชุมชนนั้น ๆ อย่างเชื่อมโยงกับการเพิ่มรายได้และงานจ้างในชุมชน และสร้างสภาพความเจริญเติบโตที่ยั่งยืน

3) ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมด้านวัฒนธรรม การเดินทางท่องเที่ยวทำให้เกิดการสื่อสารแลกเปลี่ยนระหว่างวัฒนธรรมต่างพื้นที่ ต่างเชื้อชาติ จากลักษณะนิสัยทั่วไปของคนไทยที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เป็นเสน่ห์ที่น่าประทับใจแก่ผู้มาเยือน ผู้ให้บริการที่ต้องให้บริการด้วยกิริยามารยาทแบบไทย ในขณะที่เดียวกันก็ต้องเรียนรู้วัฒนธรรมและมารยาทแบบสากลด้วย นอกจากนี้ในธุรกิจโรงแรมหลายแห่งก็มีการฟื้นฟูการแต่งกายแบบไทยที่มีความสวยงามเป็นเอกลักษณ์ การส่งเสริมการใช้ผ้าไทย เช่น ผ้าฝ้าย ผ้าไหม รวมถึงการแสดงศิลปวัฒนธรรม

แบบไทย เช่น การแสดงนาฏศิลป์ ดนตรี อาหารไทย ซึ่งมีการแกะสลักตกแต่งอย่างวิจิตรสวยงาม สิ่งเหล่านี้ถือเป็นจุดขายที่สำคัญทางการท่องเที่ยว จึงนับว่ากิจการการบริการที่พักแรมมีส่วนในการเผยแพร่เอกลักษณ์ของไทยสู่สายตาของชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวพักแรมในประเทศไทยอีกทางหนึ่ง

ซึ่งอุตสาหกรรมโรงแรมและที่พัก นี้ เป็นการขยายความหมายของอุตสาหกรรมโรมและที่พักให้เข้าใจมากขึ้น เพื่อกำหนดมาตรการในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ได้อย่างถูกต้องว่ารวมถึงโรงแรมและที่พักประเภทใดบ้าง

2.2 ตลาดแรงงานในภาคการท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมโรงแรมและที่พัก

ภาคการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานจำนวนมากกว่าภาคส่วนอื่น ๆ โดยรายงานของกระทรวงการต่างประเทศของอังกฤษได้ชี้ให้เห็นว่าภาคการท่องเที่ยวใช้แรงงานมาก ซึ่งมากกว่าแรงงานนอกภาคเกษตรอื่น ๆ โดยเฉพาะภาคการผลิต ขณะที่อาชีพเกิดใหม่ในประเทศกำลังพัฒนาส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากภาคการท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังพบว่าภาคการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีการจ้างงานที่ใหญ่ที่สุดในหลายประเทศ และกลายเป็นเครื่องมือที่นำพาแรงงานคนหนุ่มสาวและผู้หญิงในเขตเมืองและเขตชนบทเข้าสู่ตลาดแรงงานอย่างรวดเร็ว

“ธุรกิจการท่องเที่ยวมีอัตราการลาออก หรือ Turnover Rate สูง ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการมักพบว่ามีอัตราการลาออกสูงกว่าตำแหน่งในระดับบริหาร และพบว่าธุรกิจโรงแรมและที่พักมีอัตราการลาออกมากเมื่อเทียบกับธุรกิจอื่น ๆ ทั้งนี้ มักมีเหตุผลจากหลายสาเหตุ เช่น ความต้องการของธุรกิจในการจ้างแรงงานในระยะสั้น ปัญหาการทำงานหนักเกินไป ปัญหาการบังคับให้ทำงานล่วงเวลา ปัญหาเกี่ยวกับระดับทักษะของแรงงานที่สามารถทดแทนกันได้ง่าย ปัญหาการเอาเปรียบแรงงานในเรื่องค่าตอบแทน เป็นต้น นอกจากนี้ยังมักพบว่าแรงงานภาคการท่องเที่ยวมีการลาออกเพื่อย้ายไปทำงานในภาคอื่น ๆ เช่น ในสหรัฐอเมริกาแม้ธุรกิจโรงแรมและที่พักบางแห่งจะจ่ายค่าตอบแทนให้พนักงานระดับล่าง 12 ดอลลาร์สหรัฐต่อชั่วโมง แต่กลับพบแรงงานจำนวนมากที่ย้ายไปทำงานในธนาคาร ซึ่งเสนอค่าตอบแทนในระดับเดียวกัน แต่เงื่อนไขการทำงาน สวัสดิการ และเงื่อนไขที่เอาเปรียบน้อยกว่า เป็นต้น”

ซึ่งตลาดแรงงานในภาคการท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมโรงแรมและที่พัก นี้ เป็นการแสดงให้เห็นถึงปัญหาในตลาดแรงงานของอุตสาหกรรมโรมและที่พัก ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต เพื่อนำมาวิเคราะห์ในการกำหนดมาตรการ

ในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรม และที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับแรงงานและการขาดแคลนแรงงาน

2.3.1 ความหมายของการขาดแคลนแรงงาน

“การขาดแคลนแรงงาน หมายถึง สถานการณ์ที่มีจำนวนแรงงานที่พร้อมทำงาน ไม่เพียงพอเทียบกับความต้องการของตลาดหรือกลุ่มอุตสาหกรรม นั้นอาจเกิดขึ้นในระดับท้องถิ่น หรือระดับประเทศ”

2.3.2 ประเภทของการขาดแคลนแรงงาน

1) การขาดแคลนแรงงานในเชิงปริมาณ

การขาดแคลนแรงงานในเชิงปริมาณเกิดจากสภาวะที่ความต้องการแรงงาน มากกว่าปริมาณแรงงานที่มีอยู่ในตลาดแรงงาน เกิดจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอายุ ของประชากรที่เห็นได้ชัดเจนในประเทศไทยทำให้มีการกำลังแรงงานลดลง โดยมีสัดส่วน ของผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ซึ่งอาจส่งผลให้มีการลดลงของกำลังแรงงานทั่วไปที่สามารถทำงานได้ และการขยายตัวของอุปสงค์แรงงานในกลุ่มที่มีอายุสูงขึ้น อาจทำให้มีแรงงานที่ไม่เพียงพอ กับความต้องการแรงงานของภาคอุตสาหกรรม

2) การขาดแคลนแรงงานในเชิงคุณภาพ

การขาดแคลนแรงงานในเชิงคุณภาพเกิดขึ้นเมื่อผู้ประกอบการพบว่าไม่สามารถ หาแรงงานที่มีคุณสมบัติและทักษะที่ต้องการได้ในตลาดแรงงาน เนื่องจากทักษะและความรู้ ของแรงงานไม่สอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม

2.3.3 สาเหตุของการขาดแคลนแรงงาน

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) ได้กล่าวว่า ปัญหาการขาดแคลน แรงงานในประเทศไทยเป็นปัญหาที่มีอยู่ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญ ที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ ของประเทศไทย ซึ่งสามารถแบ่งได้ เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) การขาดแคลนในเชิงอุปทาน

1.1) การเข้าสู่สังคมของผู้สูงอายุและกำลังแรงงานเริ่มแสดงอาการถดถอย เนื่องจากลดลงของอัตราภาวะเจริญพันธุ์ซึ่งเกิดจากความสำเร็จในการลดอัตราการเกิดของประชากร รวมถึงความเจริญด้านสาธารณสุขที่ทำให้อายุเฉลี่ยของประชากรยืนยาวขึ้น สถิติในปี พ.ศ. 2559

พบว่ามีการขยายโอกาสทางการศึกษาของประชากรที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป อยู่ในสัดส่วนร้อยละ 19.55 ของประชากรทั้งหมดของประเทศไทย

1.2) แม้ว่าโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาจะได้เริ่มต้นดำเนินการมาเพียงไม่กี่ปีที่ผ่านมา แต่ยังมีแนวโน้มที่ชัดเจนในการเพิ่มระดับการศึกษาของแรงงานส่วนใหญ่ของประเทศ การขยายโอกาสทางการศึกษาจาก 6 ปี เป็น 9 ปี และ 12 ปี ได้เป็นการส่งเสริมให้แรงงานส่วนใหญ่มีโอกาสในการศึกษาที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังมีส่วนใหญ่ของแรงงานที่ยังไม่ได้รับการศึกษาอย่างเพียงพอ อนาคตของภาคอุตสาหกรรมที่เป็นแรงขับเคลื่อนการพัฒนา ยังคงต้องการแรงงานที่มีความรู้และทักษะเพื่อให้งานของอุตสาหกรรมมีประสิทธิภาพ

1.3) ความไม่สอดคล้องระหว่างแรงงานและระดับการศึกษาเป็นปัญหาที่มีความซับซ้อนและมีผลกระทบต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม การมีจำนวนผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากเกินไป แต่ตลาดแรงงานยังต้องการแรงงานในระดับที่ต่ำกว่านี้อยู่ ซึ่งอาจทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างความต้องการของตลาดแรงงานกับความสามารถของแรงงาน

1.4) การรับมือกับกำลังแรงงานรุ่นใหม่ที่มีความสำคัญกับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ส่งผลให้ชั่วโมงการทำงานโดยเฉลี่ยอาจมีสัดส่วนที่ลดลง

1.5) การพึ่งพิงแรงงานต่างชาติ ในประเทศที่กำลังพัฒนาในระดับสูง พบว่าแรงงานรุ่นใหม่มักจะไม่นิยมทำงานที่สกปรก (Dirty Job) และงานที่อันตราย (Dangerous Job) ส่งผลให้นายจ้างต้องหันไปพึ่งพิงแรงงานต่างชาติกึ่งทักษะจากประเทศเพื่อนบ้าน

2) การขาดแคลนในเชิงอุปสงค์

2.1) การใช้แรงงานระดับล่างที่มีทักษะในระดับกึ่งทักษะหรือทักษะต่ำ ยังคงมีอยู่ในหลายภาคส่วนของอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นผลมาจากโครงสร้างและลักษณะของการผลิตที่ต้องการแรงงานที่มีความถนัดในงานที่มีลักษณะที่เป็นฝีมือน้อยหรือไม่ต้องการทักษะที่ซับซ้อนมากนัก

2.2) การลงทุนในฐานทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) สามารถเติบโตและยั่งยืนได้ แต่ทว่ามันอาจเป็นที่ท้าทายต่อ SMEs ที่มีทรัพยากรจำกัด โดยเฉพาะในเรื่องของการจัดการและพัฒนาแรงงาน

2.3) การเติบโตของผลิตภาพแรงงานในประเทศไทยที่มีอัตราการเติบโตต่ำตลอดระยะเวลา 20 ปี ที่ผ่านมาพบว่า แนวโน้มผลิตภาพแรงงานของไทยไม่เติบโตมากนัก ภาคอุตสาหกรรมแม้จะมีมูลค่าสูงกว่าภาคอื่น ๆ แต่ก็ยังมีอัตราการเติบโตอย่างค่อยเป็นค่อยไป

2.4) ความไม่สอดคล้องระหว่างอุปสงค์และอุปทาน (Horizontal Mismatch) เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อทักษะและความรู้ของแรงงานไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ซึ่งอาจส่งผลให้มีความไม่สมดุลระหว่างการจ้างงานและการสมัครงาน ซึ่งจะมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจและการเติบโตของเศรษฐกิจ

2.5) การใช้แรงงานในภาคการผลิตมีความสำคัญอย่างมากในการเศรษฐกิจของประเทศไทย เนื่องจากภาคการผลิตมีบทบาทสำคัญในการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่จำเป็น สำหรับการพัฒนาและเติบโตของอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจในประเทศไทย อย่างไรก็ตาม ความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีในการผลิตและการดำเนินงานก็มีความสำคัญเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในยุคปัจจุบัน โดยการใช้เทคโนโลยีมีประสิทธิภาพสามารถเพิ่มผลิตภัณฑ์และบริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ลดต้นทุนการผลิต และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การเตรียมความพร้อมสำหรับยุคอุตสาหกรรม 4.0 เป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงานในอนาคต การพัฒนาแรงงาน ในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจึงมีความสำคัญมาก เนื่องจากงานในอุตสาหกรรม 4.0 มักต้องการความชำนาญทางเทคนิคและความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในการผลิตและการบริการ

ซึ่งแนวความคิดเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับแรงงานและการขาดแคลนแรงงานนี้ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภูเก็ต ควรให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพของแรงงานที่ต้องการ โดยคำนึงถึงความต้องการและความพร้อมของแรงงานที่เหมาะสมกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ดังกล่าว นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อการขาดแคลนแรงงาน เช่น ความต้องการของตลาดแรงงานในกลุ่มอาชีพที่ต่างกัน โดยการวิเคราะห์ทั้งปัจจัยภายใน และภายนอก เพื่อให้เกิดการแก้ไขและการดำเนินการที่เหมาะสมด้านการจัดการแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน

“การแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานกับการแทรกแซงตลาดแรงงานภาคการท่องเที่ยว จากรัฐบาล (Government Interventions) การแทรกแซงตลาดแรงงานภาคการท่องเที่ยว โดยรัฐ สามารถเป็นเครื่องมือทางเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพโดยเฉพาะการส่งเสริมให้เกิด การจ้างงานของชุมชนท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยว”

2.4.1 ด้านอุปทาน (Supply Side) รัฐมีบทบาทสำคัญในการฝึกอบรมในหลักสูตรที่มีคุณภาพ เพื่อให้คนในชุมชนท้องถิ่นสามารถเข้าไปเป็นแรงงานที่ได้รับผลตอบแทนที่ดีในธุรกิจการท่องเที่ยว เช่น ทักษะด้านภาษา งานบริการต่าง ๆ หรืองานต้อนรับ เป็นต้น

2.4.2 ด้านอุปสงค์ (Demand side) รัฐสามารถกำหนดนโยบายระดับค่าแรงที่เป็นธรรม หรือสร้างมาตรการที่เอื้ออำนวยให้เกิดการจ้างงานท้องถิ่น รวมถึงการออกกฎหมายที่เข้าไปช่วยเพิ่มโอกาสของแรงงานในการรับค่าตอบแทนพิเศษหรือสวัสดิการที่เหมาะสมกับแรงงาน

ซึ่งแนวความคิดเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน (การแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานกับการแทรกแซงตลาดแรงงานภาคการท่องเที่ยวจากรัฐบาล (Government Interventions)) นี้ เป็นการวิเคราะห์การแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานกับการแทรกแซงตลาดแรงงานภาคการท่องเที่ยวจากรัฐบาล (Government Interventions) และจะสามารถนำมาแก้ไขมาตรการในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ต ให้ได้รับบุคลากรตรงตามที่ต้องการ

2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับ ASEAN Mutual Recognition Arrangement และวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน

ASEAN Mutual Recognition Arrangement (MRA) เป็นข้อตกลงที่มีความสำคัญในการยอมรับคุณสมบัติของนักวิชาชีพในภูมิภาคอาเซียน โดยที่เป้าหมายหลักของ MRA คือการอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพในประเทศสมาชิกของอาเซียน และการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับ Best Practices ในการสอนและฝึกอบรม โดยให้ความสำคัญกับสมรรถนะของบุคลากรวิชาชีพเป็นหลัก นอกจากนี้ MRA ยังมุ่งเน้นที่จะส่งเสริมให้นักวิชาชีพอาเซียนสามารถเคลื่อนย้ายไปทำงานในประเทศอื่นๆ ของอาเซียนได้โดยสะดวกมากขึ้น นอกจากนี้ยังอาจได้รับประโยชน์ในเรื่องการลดหย่อนภาษีในประเทศที่นักวิชาชีพเหล่านั้นได้ทำงาน การอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างประเทศสมาชิกที่ได้รับการยอมรับและยอมรับในเรื่องคุณสมบัตินั้นจะช่วยให้นักวิชาชีพสามารถเริ่มต้นหรือเปลี่ยนงานได้โดยไม่มีข้อบกพร่องทางภาษาหรือกฎระเบียบที่ซับซ้อน ทำให้มีการเคลื่อนย้ายและการทำงานในภูมิภาคอาเซียนเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งยังส่งผลต่อการพัฒนาภูมิภาคท่องเที่ยวของอาเซียนโดยรวมด้วย (Thai_asean, 2559)

ซึ่งแนวความคิดเกี่ยวกับ ASEAN Mutual Recognition Arrangement และวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนนี้ เป็นการสร้างคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยว และสามารถ

นำมาแก้ไขมาตรการในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตให้ได้รับบุคลากรตรงตาม ที่สถานประกอบการต้องการ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษามาตรการภาครัฐในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมและที่พัก ภูเก็ต ประเทศไทย ผู้วิจัยจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

2.6.1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเกี่ยวกับแรงงานและการขาดแคลนแรงงาน

1) การขาดแคลนแรงงานในเชิงปริมาณ

ยงยุทธ แฉล้มวงษ์ (2562) “ได้ศึกษา เรื่อง ดัชนีชี้วัดภาวะตลาดแรงงาน ของประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนดัชนชี้วัดภาวะตลาดแรงงานของประเทศไทย ตลาดแรงงานในอนาคต ในอีก 20 ไตรมาส (หรือ 5 ปี) ถัดไป แรงงานด้านการท่องเที่ยวของไทย ยังมีความขาดแคลนเชิงปริมาณและคุณภาพ พบว่าในปี พ.ศ. 2556 โดยพบว่าในปี พ.ศ. 2556 มีจำนวนนักเรียนที่จบการศึกษาระดับ ปวช. และปวส. ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประมาณ 35,500 คน แต่ไม่ใช่ทุกคนเข้าสู่ตลาดแรงงานทันที ซึ่งมีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย เช่น รูปแบบการเรียนการสอนที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน นักเรียนบางคน อาจไม่มีความตั้งใจที่จะทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หรือเลือกทำงานในสาขาอื่น ที่น่าสนใจมากกว่า นอกจากนี้ การบริหารจัดการในโรงแรมและภัตตาคารก็มีความขาดแคลน ในระดับบางตำแหน่ง ซึ่งส่งผลให้การสรรหาคูหาบุคลากรที่มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมกับงาน ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา

งานศึกษาชิ้นนี้มีประโยชน์ในประเด็นการคาดการณ์ปัญหาการขาดแคลน แรงงานที่ส่งผลกระทบต่อการสรรหาคูหาบุคลากรที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก

นางสาวปรวัน จันทรังษี (2559) “ได้ศึกษา เรื่อง การเตรียมความพร้อมแรงงาน ด้านการท่องเที่ยวของไทย กรณีศึกษาสาขาที่พัก พบว่ามีแนวทางการพัฒนาคุณภาพแรงงาน สายท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นไปที่การเคลื่อนย้ายบุคลากรแรงงานฝีมือ และมีข้อกำหนดสมรรถนะพื้นฐาน ที่ใช้ร่วมในกลุ่มอาเซียน เพื่อให้ประเทศสมาชิกปฏิบัติเหมือนกัน แต่กลับพบว่ามีความต้องการ แรงงานมากกว่าความสามารถในการผลิตแรงงาน ซึ่งเป็นอุปสงค์สำคัญที่เพิ่มความเสี่ยงให้เกิด ปัญหาการขาดแคลนแรงงานเชิงปริมาณในระยะกลางและระยะยาว ด้วยความเข้าใจว่าแรงงาน

ไทยอาจจะมีสมรรถนะตามความต้องการของผู้ประกอบการ เน้นไปที่ความต้องการทักษะในการแก้ปัญหา การทำงานร่วมกันเป็นทีม และความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ผู้จัดการในโรงแรมและภัตตาคารยังพบว่ามีความขาดแคลนในระดับบางตำแหน่ง ซึ่งส่งผลต่อการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมกับงานที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในระยะเวลาที่เหมาะสม

งานศึกษาชิ้นนี้มีประโยชน์ในประเด็นแนวโน้มของความต้องการแรงงานมากกว่าความสามารถในการผลิตแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรม และที่พักมีโอกาประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานเชิงปริมาณในระยะกลางและระยะยาวอย่างรุนแรง

2) การขาดแคลนแรงงานในเชิงคุณภาพ

เจ็ดฤดี ชินเวโรจน์ (2559) “ได้ศึกษา เรื่อง การเพิ่มขีดความสามารถ และทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวการณ์จ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา พบว่าธุรกิจโรงแรมและที่พักเป็นสถานประกอบการที่มีความต้องการรับบุคลากรใหม่มากที่สุด โดยคุณสมบัติที่สำคัญของแรงงานที่ต้องการมากที่สุดเป็นเรื่องของทักษะและความสามารถในการทำงานในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ คุณสมบัติอื่น ๆ ที่สำคัญประกอบไปด้วยความพยายามในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะเกี่ยวกับการทำงานในหลัก/วิธีการใหม่ และเทคโนโลยีสมัยใหม่ เป็นอันดับที่หนึ่ง การวิจัยยังพบว่า ธุรกิจโรงแรมที่พักในจังหวัดกระบี่และพังงามีแนวโน้มการรับบุคลากรทางด้านบริการท่องเที่ยวและบริการมากที่สุดถึงประมาณร้อยละ 80 โดยสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงามีความเห็นด้านปัจจัยเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้สมัครงานที่มีความสำคัญ โดยในระดับมากที่สุดประกอบไปด้วยคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับแรงงานต้องมีการปรับตัว ความพยายามในการเรียนรู้ และความต้องการในการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวกับการทำงานในหลัก/วิธีการใหม่ และเทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นอันดับที่ 1

2.6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน (การแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานกับการแทรกแซงตลาดแรงงานภาคการท่องเที่ยวจากรัฐบาล (Government Interventions))

มหาวิทยาลัย, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ (2539) “ได้ศึกษา เรื่องความต้องการแรงงานและความพร้อมในการมีส่วนร่วมกับภาครัฐในการพัฒนาฝีมือแรงงานของสถานประกอบการทั่วประเทศโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการแรงงาน

ของสถานประกอบการทั่วประเทศ (พ.ศ. 2539 - 2544) ศึกษาสถานภาพการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะของลูกจ้างในสถานประกอบการทั่วประเทศ และประเมินความพร้อมของสถานประกอบการทั่วประเทศในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือแรงงานกับกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่าการประมาณการความต้องการทั่วประเทศ (พ.ศ. 2539 - 2544) มีจำนวน 5.80 ล้านคน ในจำนวนนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 4.38 ล้านตำแหน่ง ที่เหลือเป็นตำแหน่งในระดับอื่น ๆ เช่น ตำแหน่งหัวหน้างานและนักวิชาชีพสาขาต่าง ๆ โดยในปี พ.ศ. 2539มีความต้องการมากถึง 1.17 ล้านตำแหน่ง”

งานศึกษาชิ้นนี้มีประโยชน์ในประเด็นความต้องการแรงงานและความพร้อมในการมีส่วนร่วมกับภาครัฐในการพัฒนาฝีมือแรงงานของสถานประกอบการทั่วประเทศของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก

2.6.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับ ASEAN Mutual Recognition Arrangement และวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน

จริยา ตันติวราชชัย (2560) ได้ศึกษา เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว พบว่าการรวมตัวใน AEC มีผลต่อการเพิ่มอำนาจในการต่อรองกับคู่ค้าในภูมิภาค และเน้นการลงทุนในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านการบริการและการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศ อย่างไรก็ตาม มีความจำเป็นที่ธุรกิจจะต้องมีการรับมือกับการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น และเตรียมพร้อมในด้านคุณภาพแรงงาน เนื่องจากอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของประเทศ การพัฒนาและการรักษาคุณภาพของบุคลากรในสายงานนี้เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม และเพื่อเสริมสร้างฐานลูกค้าที่แข็งแกร่ง การศึกษาดังกล่าวได้เน้นถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว ซึ่งรวมถึงทักษะความรู้และความสามารถในการให้บริการ การเข้าใจและความรู้เกี่ยวกับลูกค้า ความสามารถในการปรับตัวและการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะการสื่อสารและความกระตือรือร้นในการบริการ ในเชิงนโยบายการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ สถานประกอบการควรให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศทำงานที่เอื้อต่อการพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากร เพื่อให้พวกเขาสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

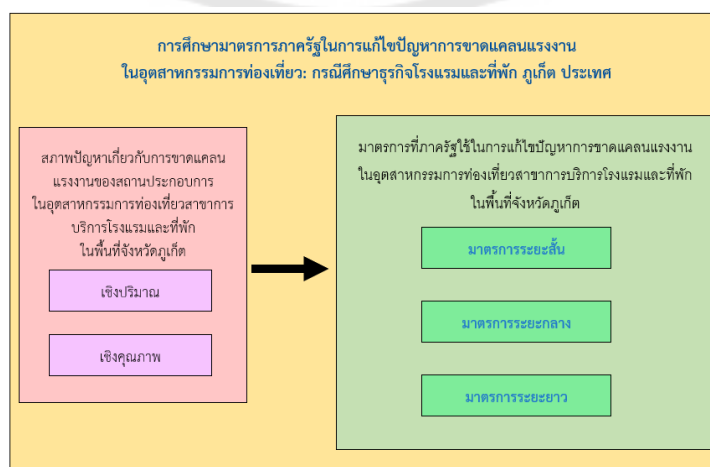
งานศึกษาดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาและการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว โดยเฉพาะในสาขาการบริการโรงแรมและที่พัก เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

สรिता ศรีสุวรรณ (2563) “ได้ศึกษา เรื่อง “การศึกษาความพร้อมของบุคลากร โรงแรม ระดับ 3 - 4 ดาว ในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิตามมาตรฐาน สมรรถนะ ASEAN Mutual Recognition Arrangement พบว่ามีความขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพของแรงงานท่องเที่ยวและโรงแรมในไทย ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนิน ธุรกิจ ในสาขานี้ โดยเฉพาะในตำแหน่งงานที่ต้องการความชำนาญและความเชี่ยวชาญ เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรม ซึ่งมีความขาดแคลนและอัตราการลาออกสูง ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรม ต้องพยายามในการรักษาและสร้างบรรยากาศทำงานที่ดีเพื่อลดอัตราการลาออก นอกจากนี้ยังพบปัญหา ในด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการสื่อสารกับผู้รับบริการชาวต่างชาติ ที่มีอยู่ใน โรงแรม ซึ่งการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยเพิ่มคุณค่าและความสามารถในการทำงานของบุคลากร

การศึกษาชิ้นนี้มีความสำคัญในการเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านทักษะการใช้ภาษา ต่างประเทศในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะในสาขาการบริการโรงแรมและที่พักในพื้นที่ จังหวัดภูเก็ตที่มีผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการให้ข้อเสนอแนะ มาตรการในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการ โรงแรมและที่พักในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

2.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ในการศึกษามาตรการภาครัฐในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมและที่พัก ภูเก็ต ประเทศไทย ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดทฤษฎี และประเด็นต่าง ๆ ที่น่าสนใจมาอธิบาย โดยผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพประกอบ 2: กรอบแนวคิดงานวิจัย

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยการศึกษามาตรการภาครัฐในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมและที่พัก ภูเก็ต ประเทศไทย ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาเป็นแบบงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.2 ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

3.1.1 การเก็บข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อสร้างความเข้าใจที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของบุคคลที่เกี่ยวข้อง ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พักในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตอย่างแท้จริง

3.1.2 การเก็บข้อมูลทุติยภูมิในรูปแบบของเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Document Research) เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พักในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต โดยสามารถเก็บข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น รายงานวิจัย เอกสารทางราชการ บทความ และแนวทางการดำเนินงานเพื่อนำมาทำความเข้าใจสภาพปัญหาแรงงานของสถานประกอบการ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต รวมถึงเพื่อพัฒนาและปรับปรุงมาตรการของภาครัฐที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พักในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างยั่งยืน

3.2 ผู้ให้ข้อมูล

การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักจากหน่วยงานภาครัฐที่ร่วมกำหนดมาตรการหน่วยงานภาคเอกชนที่มีส่วนได้เสียกับปัญหาดังกล่าว และหน่วยงานภาคประชาสังคม เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงมาตรฐานดังกล่าว เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างครบถ้วน จำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้

3.2.1 หน่วยงานภาครัฐ คือหน่วยงานระดับส่วนกลาง และหน่วยงานระดับภูมิภาค จำนวน 4 ราย คือ

- 1) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน (รหัส K01)
- 2) ผู้อำนวยการกลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัดภูเก็ต สำนักงานจังหวัดภูเก็ต (รหัส K02)
- 3) แรงงานจังหวัดภูเก็ต (รหัส K03)
- 4) ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดภูเก็ต (รหัส K04)

3.2.2 หน่วยงานภาคเอกชน คือ ผู้ประกอบการเอกชน และสมาคมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 3 ราย คือ

- 1) ประธานสภาอุตสาหกรรมกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน (รหัส K05)
- 2) นายกสมาคมโรงแรมไทยภาคใต้ (รหัส K06)
- 3) นายกสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต (รหัส K07)

3.2.3 หน่วยงานภาคประชาสังคม คือ เครือข่ายด้านการศึกษา จำนวน 1 ราย คือ

- 1) นายกสมาคมโรงเรียนเอกชนนอกระบบ (รหัส K08)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth Interview) เพื่อให้เข้าใจต่อปัญหาและความต้องการมาตรการภาครัฐในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตอย่างแท้จริง

3.3.2 การศึกษารวบรวมจากเอกสาร (Document Research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง รายงานเกี่ยวกับมาตรการในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน: เอกสารรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือราชการ เอกสารที่เผยแพร่โดยรัฐบาลเกี่ยวกับแนวทางการจัดการแรงงานและมาตรการที่น่าสนใจสำหรับการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน บทความและแนวทางการดำเนินงาน บทความวิชาการจากวารสารที่เกี่ยวข้อง

กับการจัดการแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และแนวทางการดำเนินงานที่เคยถูกนำเสนอ และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ที่คล้ายกัน เอกสารทางด้านวิชาการเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับแรงงานและการขาดแคลนแรงงาน เช่น วิทยานิพนธ์ งานวิจัย หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่: เพื่อเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดและวิธีการใหม่ที่สามารถนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งหลายๆ แหล่งที่มีความเชื่อถือเพื่อประเมินปัญหาและค้นหาวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมจะช่วยให้มีการวิเคราะห์ที่ถูกต้องและมีการวางแผนที่มั่นคงในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรม

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลศึกษาวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลศึกษาวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยจะต้องดำเนินการดังนี้

1. Content Analysis: การวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารและข้อมูลที่ได้รับ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และมีศักยภาพที่จะกำหนดแนวทางการแก้ไข
2. Descriptive Research: การอธิบายสภาพปัญหาแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พักในพื้นที่ภูเก็ตอย่างละเอียด โดยใช้ข้อมูลที่ได้รับจากการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และการตีความเนื้อหา ซึ่งผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์ร่วมกันและนำข้อมูลมาประกอบการอภิปรายเชิงพรรณนา ซึ่งจะมุ่งวิเคราะห์ข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ แล้วจึงนำมาสรุปให้เห็นสภาพปัญหาของสถานประกอบการโรงแรมและที่พัก จังหวัดภูเก็ต ประเทศไทย เพื่อพัฒนาและปรับปรุงมาตรการภาครัฐในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมและที่พัก ภูเก็ต ประเทศไทย ให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างยั่งยืนต่อไป

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษามาตรการภาครัฐในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมและที่พัก ภูเก็ต ประเทศไทย ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจสภาพปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และเพื่อศึกษา มาตรการที่ภาครัฐใช้ในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ใช้ระเบียบวิธีวิจัยตามแนวทางการวิจัย เชิงคุณภาพ (Qualitative data) ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยใช้การวิจัยเอกสาร (Document Research) ในการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ บทความ วารสาร วิทยานิพนธ์ และรายงาน การวิจัยต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลที่เป็นข้อมูลทุติยภูมิจากรายงานข่าว ในหน้าหนังสือพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ของรัฐบาล รายงานจากสมาคมโรงแรมไทย และข้อมูล จากสื่อออนไลน์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง และใช้การวิจัยภาคสนาม (Field research) ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth Interview) กับผู้นำหน่วยงานภาครัฐ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ผู้นำหน่วยงานภาคเอกชน และผู้นำหน่วยงานภาคประชาสังคม เพื่อให้ตัวแทน ของแต่ละกลุ่มที่เกี่ยวข้องให้ข้อมูลที่มีความชัดเจนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นโดยกำหนดกลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาด้วยการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในกลุ่มบุคคล ที่มีความเกี่ยวข้อง ในฐานะผู้กำหนดมาตรการ และเป็นผู้ได้รับผลกระทบจากปัญหาการขาดแคลน แรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พักในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จำนวน 8 คน การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนา (Descriptive) โดยใช้เทคนิค การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เพื่อแสวงหาข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาวิจัยและนำเสนอตามวัตถุประสงค์ 2 ประเด็น ดังนี้

1. สภาพปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต
 2. มาตรการที่ภาครัฐใช้ในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต
- รายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย: สภาพปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

จากการศึกษาสภาพปัญหาการขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้ระบุปัญหาหลักๆ ออกเป็น 2 ประเด็นดังนี้ 1. การขาดแคลนแรงงานในเชิงปริมาณ: ปัญหาเกี่ยวกับจำนวนคนที่พร้อมทำงานไม่เพียงพอต่อความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภูเก็ต 2. การขาดแคลนแรงงานในเชิงคุณภาพ: ปัญหาเกี่ยวกับความสามารถและความรู้ที่ต้องการในการทำงานในอุตสาหกรรมนี้ เช่น ทักษะการบริการลูกค้า การสื่อสาร หรือความชำนาญในการบริหารจัดการโรงแรม

4.1.1 การขาดแคลนแรงงานในเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นศึกษาใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) สภาพปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 และ 2) สภาพปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 คลี่คลาย ผู้วิจัยอาศัยการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง และจากการสอบถามผ่านเครื่องมือแบบสัมภาษณ์ในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้ข้อค้นพบดังนี้

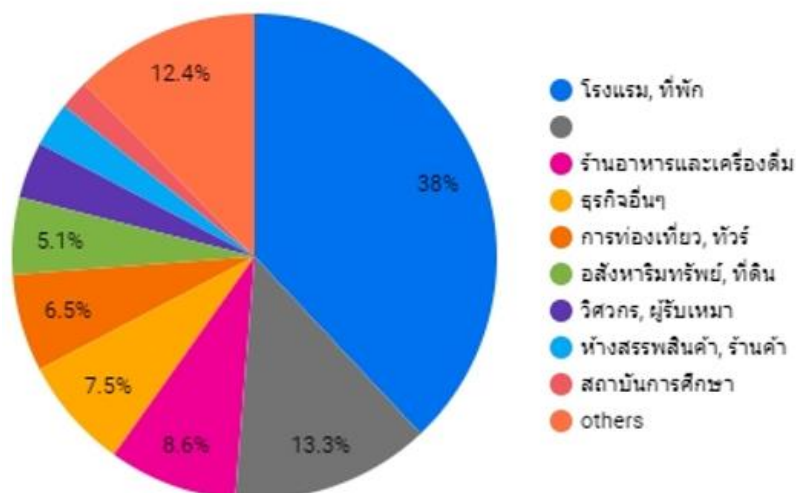
1) สภาพปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19

จากสถิติของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา นักท่องเที่ยวภายในประเทศ รายได้จากการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ไตรมาสที่ 1 - 4 ปี 2562 จังหวัดภูเก็ตเป็นเมืองท่องเที่ยว โดยมีรายได้ด้านการท่องเที่ยวเป็นอันดับ 2 ของประเทศ จำนวน 442,890.67 ล้านบาท การเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต เติบโตแบบก้าวกระโดดมากถึง 10% ต่อปี เมื่อจำนวนโรงแรมและที่พักเพิ่มมากขึ้น จำนวนห้องพักเพิ่มมากขึ้น จึงส่งผลให้ความต้องการในการจ้างแรงงานเพิ่มมากขึ้นมาโดยตลอด

โดยสัดส่วนสถานประกอบการในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ธุรกิจโรงแรมและที่พักเป็นอันดับ 1 ของจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีจำนวนมากถึง 38% จากภาคธุรกิจส่วนอื่น ๆ จึงทำให้

แรงงานในสถานประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตมีความต้องการมากที่สุด

สัดส่วนสถานประกอบการในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต



ภาพประกอบ 3: สัดส่วนสถานประกอบการในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

ข้อมูลจาก: สมาคมอุตสาหกรรมกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K01

“ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภูเก็ต สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ปัญหาการขาดแคลนแรงงานปรากฏอย่างชัดเจน โดยมีปัจจัยหลักๆ ที่เป็นเหตุผล ดังนี้ 1. สังคมผู้สูงอายุและกำลังแรงงานเริ่มถดถอย: อัตราภาวะเจริญพันธุ์ลดลงทำให้อัตราการเกิดลดลง ซึ่งเป็นผลให้มีจำนวนคนที่มีอายุสูงเพิ่มขึ้น และเมื่อมีผู้สูงอายุมากขึ้นก็จะมีผลกระทบต่อแรงงานที่พร้อมทำงาน 2. ความไม่สอดคล้องระหว่างแรงงานและระดับการศึกษา: มีจำนวนมากของผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ในขณะที่ตลาดแรงงานยังคงต้องการแรงงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า และการจ้างงานในระดับนี้มีอัตราสูง 3. ผลผลิตแรงงานที่มีอัตราการเติบโตต่ำ: แม้ว่ามูลค่าของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภูเก็ตจะมีค่าสูง แต่อัตราการเติบโตของผลผลิตแรงงานในอุตสาหกรรมนี้ก็ยังคงอยู่ในระดับที่ไม่สูงมาก โดยเฉพาะในสาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ซึ่งการแก้ไขปัญหานี้อาจต้องใช้การปรับปรุงระบบการศึกษาเพื่อให้ความสอดคล้องกับตลาดแรงงานมากขึ้น รวมถึงการสนับสนุนแรงงานที่มีความชำนาญและทักษะที่ต้องการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภูเก็ต

อีกทั้งการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้สูงอายุและผู้ที่มีทักษะในระดับต่ำโดยการให้เงินเดือนที่มีคุณค่า และสวัสดิการที่ดี”

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K03

“ประเด็นปัญหาด้านอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรม และที่พักในจังหวัดภูเก็ต ด้านเชิงปริมาณ เรียกว่าความเป็นห่วงดีกว่า ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ ภาคธุรกิจประเภทนี้จะขึ้นอยู่กับฤดูกาล เพราะฉะนั้นการจ้างงานมันจะไม่เสถียรเหมือนแรงงานในภาคอื่นๆ ในจังหวัดภูเก็ตการจ้างงานจะค่อนข้าง Swing ในช่วง High season การจ้างงานจะมี demand การจ้างแรงงานที่สูงมาก”

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K06

“ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในด้านเชิงปริมาณ ในจังหวัดภูเก็ตมีปัญหา การขาดแคลนแรงงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาโรงแรมและที่พักอยู่แล้ว เนื่องจากการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมและที่พักของจังหวัดภูเก็ตเติบโตแบบก้าวกระโดดเป็น 10% ต่อปี เลยส่งผลให้การขาดแคลนแรงงานในภาคอุตสาหกรรมนี้ขาดแคลนมาตลอด”

สรุปถึงสภาพปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ภูเก็ตก่อนการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้แก่การเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะในสาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ที่เติบโตอย่างก้าวกระโดดถึง 10% ต่อปี ซึ่งเกิดจากการเพิ่มจำนวนโรงแรมและที่พัก และจำนวนห้องพักที่เพิ่มขึ้น เป็นผลให้ความต้องการในการจ้างแรงงานเพิ่มขึ้นอย่างมาก การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุซึ่งทำให้กำลังแรงงานลดลง รวมถึงผลิตภาพแรงงานที่มีอัตราการเติบโตต่ำ โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พักในภูเก็ตที่มีการเติบโตต่ำในเปรียบเทียบกับสาขาอื่นๆ แม้ว่ามูลค่าจะสูง ขณะเดียวกัน อุตสาหกรรมนี้ยังคงต้องพบกับปัญหาการขาดแคลนแรงงานในทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพของแรงงานที่เหมาะสมต่อความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภูเก็ตต่อไป การแก้ไขปัญหาจำเป็นต้องปรับปรุงระบบการศึกษาและการสร้างแรงจูงใจให้กับแรงงาน ในอุตสาหกรรมนี้ในอนาคต

2) สภาพปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด - 19) คลี่คลาย

หลังจากการเปิดประเทศเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2565 ภูเก็ตเริ่มเห็น การขยายตัวของเศรษฐกิจภายในพื้นที่ เนื่องจากมีการเพิ่มรายได้จากภาคการท่องเที่ยว

ทั้งจากนักท่องเที่ยวในประเทศและต่างชาติ ส่งผลให้ความต้องการในการจ้างงานเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในภาคบริการโรงแรมและที่พัก ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องการแรงงานมากที่สุด อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภูเก็ต พบว่าขาดแคลนแรงงานถึง 26,589 คน การผลิตคนเข้าสู่ตลาดแรงงานในภาคการท่องเที่ยวยังคงไม่เพียงพอ เนื่องจากมีผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ที่ทำให้เศรษฐกิจภาคการท่องเที่ยวและบริการตกต่ำลง และการลาออกของบางกลุ่มแรงงาน ทำให้จำนวนผู้สมัครงานไม่เพียงพอต่อความต้องการ ในไตรมาสที่ 4 ปี 2565 นายจ้าง/สถานประกอบการในภูเก็ตประกาศตำแหน่งงานว่างจำนวน 1,423 แห่ง มีผู้สมัครงานจำนวน 1,278 คน ซึ่งเป็นสัดส่วนที่มีผู้สมัครน้อยกว่าจำนวนตำแหน่งงานที่เปิดขึ้น” (สำนักงานแรงงานจังหวัดภูเก็ต, 2565)

การท่องเที่ยวในภูเก็ตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่พบว่ามีปัญหาการขาดแคลนแรงงาน โดยเฉพาะในธุรกิจโรงแรมและที่พัก ซึ่งมีจำนวนสถานประกอบการที่ต้องการจ้างงานมากกว่าจำนวนแรงงานที่มีอยู่ ภูเก็ตมีนักท่องเที่ยวเข้ามาเยอะขึ้น โดยเฉพาะผู้เข้ามาจากต่างประเทศเมื่อประเทศเปิดประตูให้นักท่องเที่ยวเข้าเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2565 ภูเก็ตได้รับนักท่องเที่ยวมากกว่า 10 ล้านคน การเพิ่มขนาดและติดต่อกับความต้องการของนักท่องเที่ยวทำให้ภูเก็ตเผชิญกับปัญหาการขาดแคลนแรงงาน แรงงานส่วนใหญ่เดินทางกลับภูมิลำเนาหลังจากสถานประกอบการปิดตัวลงในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 และยังไม่พร้อมที่จะกลับมาทำงานที่ภูเก็ต เนื่องจากความไม่แน่นอนเกี่ยวกับสถานการณ์ในอนาคต (MGRONLINE, 2565)

ในปลายปี 2565, สถานประกอบการในจังหวัดภูเก็ตพบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภายในจังหวัดเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในสาขาการบริการโรงแรมและที่พัก อุตสาหกรรมนี้เกิดความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้นอย่างมาก จำนวนสถานประกอบการที่ต้องการจ้างงานมากถึง 1,423 แห่ง ต้องการแรงงานจำนวน 17,173 คน แต่มีเพียงผู้ลงทะเบียนสมัครงานเพียง 1,278 คน เท่านั้น สถานการณ์นี้สร้างภาวะการขาดแคลนแรงงานที่รุนแรง เนื่องจากจำนวนผู้สมัครงานและจำนวนผู้ได้รับการบรรจุงานมีความต่างกับความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมดังกล่าว

ในปี 2566 สถานประกอบการในจังหวัดภูเก็ตฟื้นตัวอย่างเต็มที่ จำนวนนักท่องเที่ยวจีนเพิ่มขึ้น หลังทางการจีนเปิดประเทศ นักท่องเที่ยวสัญชาติยุโรป และไทยเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง ส่งผลให้อัตราการเข้าพักแรมปรับเพิ่มขึ้น จึงทำให้การจ้างงานขยายตัว ตามความต้องการแรงงานที่มีต่อเนื่องในภาคอุตสาหกรรมที่โรงแรมและที่พัก หากแยกเป็นรายไตรมาส ความต้องการ

แรงงานในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและที่พักจากข้อมูลของสำนักงานแรงงานจังหวัดภูเก็ต สำนักงานแรงงานจังหวัดภูเก็ต (2566) ผู้วิจัยพบดังนี้

ไตรมาส 1 ปี 2566 (เดือนมกราคม - เดือนมีนาคม)

สถานประกอบการบริการโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ต ต้องการแรงงาน จำนวน 5,097 อัตรา

ไตรมาส 2 ปี 2566 (เดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน)

สถานประกอบการบริการโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ต ต้องการแรงงาน จำนวน 3,159 อัตรา

ไตรมาส 3 ปี 2566 (เดือนกรกฎาคม - เดือนกันยายน)

สถานประกอบการบริการโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ต ต้องการแรงงานจำนวน 1,038 อัตรา

ผู้วิจัยได้ศึกษาผลสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการที่พักแรม ในปี 2565 ของสมาคมธุรกิจโรงแรมไทยภาคใต้ พบว่าในเดือนกรกฎาคม 2565 อัตราการเข้าพักเฉลี่ยอยู่ที่ 45% ส่งผลให้ปัญหาขาดแคลนแรงงานที่ยังไม่คลี่คลาย โรงแรมส่วนใหญ่ยังคงเผชิญกับปัญหาขาดแคลนแรงงานที่ 68% และในเดือนสิงหาคม 2565 อัตราการเข้าพักเฉลี่ยอยู่ที่ 48% ตามการยกเลิก Thailand Pass และขยายสิทธิโครงการเราเที่ยวด้วยกัน สถานประกอบการที่พักแรมยังขาดแคลนแรงงานที่ 43% (Association, 2565a)



ภาพประกอบ 4: แผนกที่ขาดแคลนแรงงานในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

ข้อมูลจาก: สมาคมธุรกิจโรงแรมกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน

ในปี 2566 สมาคมธุรกิจโรงแรมไทยภาคใต้ได้ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการที่พักแรม พบว่าในเดือนกุมภาพันธ์ 2566 มีการเพิ่มอัตราการเข้าพักในจังหวัดภูเก็ตเมื่อเปรียบเทียบกับเดือนมกราคม 2566 ส่วนใหญ่เนื่อง

จากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม โรงแรมยังพบปัญหาขาดแคลนแรงงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ โรงแรมส่วนใหญ่ปรับตัวด้วยการจ้างพนักงาน Part-time และเพิ่ม OT เพื่อบรรเทาปัญหา ในปัจจุบันโรงแรมที่เผชิญปัญหาขาดแคลนแรงงานเน้นการจ้างพนักงาน Part-time เพิ่มขึ้นถึง 56% และเพิ่ม OT 43% เป็นหลัก โดยยังคงขาดแคลนแรงงานอยู่ที่ร้อยละ 40 ในเดือนเมษายน 2566 หลังจากเทศกาลสงกรานต์ นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติเพิ่มขึ้นที่สุดในรอบ 3 ปี ซึ่งเพิ่มปัญหาการขาดแคลนแรงงานและกระทบต่อการให้บริการมากขึ้น ในเดือนพฤษภาคมและมิถุนายน 2566 จังหวัดภูเก็ตยังเผชิญปัญหาขาดแคลนแรงงาน แต่มีทิศทางดีขึ้นเนื่องจากเข้าสู่ช่วง low season อย่างไรก็ตามในเดือนกรกฎาคม 2566 อัตราการเข้าพักโดยเฉลี่ยของจังหวัดภูเก็ตเพิ่มขึ้นจากเดือนมิถุนายน 2566 ส่วนหนึ่งมาจากการเข้าสู่ช่วงปิดภาคเรียนในบางประเทศ ซึ่งทำให้มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้น ลูกค้าส่วนใหญ่ยังคงเป็นเอเชียและตะวันออกกลาง ซึ่งธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตกว่า 80% คาดว่ายังคงเผชิญปัญหาขาดแคลนแรงงาน (Association, 2566)

4.1.2 การขาดแคลนแรงงานในเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นศึกษาใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) สภาพปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พักในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด - 19) และ 2) สภาพปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พักในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 คลี่คลาย ผู้วิจัยอาศัยการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องและจากการสอบถามผ่านเครื่องมือแบบสัมภาษณ์ในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้ข้อค้นพบดังนี้

1) สภาพปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด - 19)

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K01

“การขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ตก่อนการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 เน้นไปที่ปัญหาคุณภาพของแรงงานด้วยกัน โดยพบว่าแม้นโยบายการขยายโอกาสทางการศึกษาได้เริ่มต้นมีผลต่อระดับการศึกษาของแรงงาน แต่ยังมีส่วนหนึ่งของแรงงานที่มีระดับการศึกษาไม่สูงมากนัก นับเป็นผลมาจากการนำเสนอโอกาสการศึกษาที่ใหม่ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา การขาดแคลนแรงงานนี้

เป็นปัญหาที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคต เนื่องจากต้องการแรงงานที่มีความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับการพัฒนาด้านนี้ ในทางกลับกัน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่พัฒนาขึ้นจะมีบทบาทในการส่งเสริมให้แรงงานมีการศึกษาและทักษะที่เพียงพอต่อความต้องการของตลาด ดังนั้น เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก จังหวัดภูเก็ต การส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนาทักษะของแรงงานเป็นสิ่งสำคัญ โดยการให้โอกาสศึกษาและการอบรมที่เหมาะสมตามความต้องการของอุตสาหกรรมเป็นเรื่องที่ควรพิจารณาอย่างสำคัญ เพื่อให้แรงงานมีความพร้อมที่จะรับมือกับความเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาของภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคต นอกจากนี้ การสนับสนุนให้แรงงานมีการศึกษาและอบรมอาชีพใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดงานจะเป็นปัจจัยสำคัญในการแก้ไขปัญหาความขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมนี้ในอนาคต”

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K03

“ด้านเชิงคุณภาพ สถานประกอบการบริการโรงแรมและที่พักอยากได้แรงงานที่มีศักยภาพสูง เพราะสถานประกอบการต้องการเพิ่มศักยภาพเป็นโรงแรม 5 ดาวจำนวนมากขึ้น การบริการต้องสูงขึ้น ความประทับใจของลูกค้าต้องเกินความคาดหวัง เพราะฉะนั้นสถานประกอบการก็คาดหวังที่อยากจะได้แรงงานที่มีคุณภาพสูง มีผลิตภาพสูงกว่านี้มีทักษะตามมาตรฐานโลก มาตรฐานสากล ความเป็นห่วงคือจะพัฒนาแรงงานให้เพียงพอได้อย่างไร เนื่องจากแรงงานในอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พักไม่มี เกิดการSwing ตลอด”

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K04

“ในด้านเชิงคุณภาพ ธุรกิจโรงแรมและที่พักบ่นกันว่าแรงงานของภาคธุรกิจโรงแรมและที่พักไม่ใช่ใครก็มาทำได้ เนื่องจากโรงแรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต เป็นโรงแรมระดับ 5 ดาว อุปกรณ์ที่ใช้ภายในโรงแรมก็ราคาสูง ต้องอาศัยแรงงานที่มีทักษะที่ตรงตามคุณสมบัติที่สถานประกอบการต้องการ เพื่อไม่ให้อุปกรณ์ของสถานประกอบการชำรุด”

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K05

“ประเด็นปัญหาการขาดแคลนแรงงานเชิงคุณภาพ จากประสบการณ์ของตัวเอง ในธุรกิจของตัวเอง ซึ่งเป็นโรงแรมขนาดเล็ก ระดับ 3 ดาว เนื่องจากโรงแรมขนาดเล็กมีจำนวนห้องจำกัด ราคาที่พักไม่สูงผลตอบแทนที่ให้นักงาาก็มาจากรายได้ที่ได้ ซึ่งการที่เราจะได้พนักงานที่ทักษะสูง ๆ เป็นไปได้ยาก เพราะแรงงานที่มีทักษะสูง ๆ ไปอยู่โรงแรมระดับ 4 ดาว 5 ดาว

ซึ่งระดับ 3 ดาว มักจะไม่ใช้ตัวเลือกของพนักงานที่มีทักษะสูง ๆ นั้นเป็นสาเหตุหลัก เพราะฉะนั้นแรงงานที่รับเข้ามาก็ต้องมาฝึกฝนตัวเอง”

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K07

“ส่วนในเรื่องการขาดแคลนแรงงานของการบริการโรงแรมและที่พัก ในด้านเชิงคุณภาพ จำนวนแรงงานเท่าที่สถานประกอบการที่พูดคุยกันมานี้ ต้องมีการปรับทักษะแรงงานให้มันเพิ่มมากขึ้น เพราะปัจจุบันยังไม่เพียงพอ แรงงานคนหนึ่งต้องทำได้เยอะขึ้น ทักษะของแรงงานที่มีอยู่ตอนนี้ต้องฝึกทักษะเยอะมาก เพราะว่าคนที่เข้ามาทำงานส่วนใหญ่ตอนนี้ก็ไม่ได้อยู่ในภาคอุตสาหกรรมนี้มาก่อน ทำให้ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายในการฝึกฝนฝึกอบรมเพิ่มขึ้น ที่ขาดเยอะๆ ก็มี พ่อครัว บาเทนเดอร์ พนักงานต้อนรับ ยิ่งโรงแรมระดับ 5 ดาว ก็ต้องการแรงงานทักษะสูง มีประสบการณ์ในการทำงาน แต่โรงแรมที่ไม่ถึงระดับนั้นกลายเป็นว่าต้องรับแรงงานเข้ามาก่อนแล้วมาแบกรับภาระในการฝึกกันต่อไป”

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K08

“สำหรับผมมองปัญหาการขาดแคลนแรงงานในเชิงคุณภาพในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตอาศัยการท่องเที่ยวเป็นเศรษฐกิจหลักของจังหวัด เพราะฉะนั้นแรงงานภาคการบริการก็ต้องมีทักษะ ตอนนี้ก็ยังขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะภาษา พนักงานนวดสปา พ่อครัว บาร์ิสต้าที่ต้องใช้ทักษะเยอะ ๆ ยิ่งขาดหนัก จังหวัดภูเก็ตมีโรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวนค่อนข้างเยอะ กลุ่มนี้ทักษะแรงงานต้องมีเยอะ เพราะต้องทำให้ลูกค้าได้รับความประทับใจต้องไม่ใช่เท่าที่ลูกค้าคาดหวัง แต่ต้องเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้”

2) สภาพปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 คลี่คลาย

ผู้วิจัยได้ศึกษาผลสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการที่พักแรมในปี 2565 ของสมาคมธุรกิจโรงแรมไทยภาคใต้ชี้ชัดเรื่องขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในจังหวัดภูเก็ต แม้การยกเลิก Thailand Pass และการขยายสิทธิโครงการเราเที่ยวด้วยกันจะเป็นส่วนใหญ่ของเหตุผลที่ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น แต่โรงแรมยังคงเผชิญกับปัญหาขาดแคลนแรงงาน ซึ่งกระจายอยู่ในตำแหน่งต่างๆ เกือบทุกแผนก เช่น แม่บ้าน พนักงานต้อนรับ พนักงานทำความสะอาด พ่อครัวแม่ครัว เด็กเสิร์ฟ และช่างเทคนิคในเดือนกันยายน 2565 ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตมีความต้องการแรงงาน

ที่มีทักษะและยอมให้มีตำแหน่งงานว่างมากกว่าการบรรจุตำแหน่งงานที่ไม่ต้องการทักษะ และต้องใช้เวลาฝึกฝนใหม่ นอกจากนี้ ในเดือนตุลาคม 2565 การเปิดประเทศมากขึ้นของหลายประเทศได้ก่อให้เกิดความต้องการให้รัฐช่วยเหลือในด้านการพัฒนาแรงงาน โรงแรม และที่พักในจังหวัดภูเก็ตต้องการมาตรการช่วยเหลือจากภาครัฐในด้านการพัฒนาแรงงาน เช่น การสนับสนุนงบประมาณในการฝึกอบรมพนักงานเป็นหลักสูตรระยะสั้น นอกจากนี้ ในเดือนพฤศจิกายน 2565 สถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตเริ่มดีขึ้น แต่โรงแรมและที่พักยังคงประสบปัญหาขาดแคลนแรงงาน โดยเฉพาะการขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะและประสบการณ์ที่ตรงกับความต้องการของธุรกิจดังนั้น การดำเนินการในด้านแรงงานเช่นการกำหนดค่าแรงขั้นต่ำของโรงแรมให้เป็นมาตรฐาน การสนับสนุนการฝึกอบรมพัฒนาพนักงาน และการสร้างบุคลากรที่พร้อมรับมือกับตลาดในอนาคตจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยแก้ไขปัญหาคาดแคลนแรงงานในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในจังหวัดภูเก็ตอย่างยั่งยืน และเป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นและภูมิภาคในระยะยาว (Association, 2565b)

จากการศึกษาผลสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการที่พักแรมในปี 2566 ของสมาคมธุรกิจโรงแรมไทยภาคใต้พบว่าปัญหาการขาดแคลนแรงงานยังคงเป็นปัญหาที่สำคัญอยู่ โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางสำคัญของนักท่องเที่ยวจีนที่เพิ่มขึ้นหลังจากนโยบายการเปิดประเทศของจีน โรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ตต้องเผชิญกับความยากลำบากในการรับมือกับนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นโดยที่ไม่มีแรงงานเพียงพอในการรองรับ ศักยภาพทางการแรงงานจึงเป็นจุดประสงค์สำคัญในการแก้ไขปัญหา ความจำเป็นในการพัฒนาทักษะและความรู้ของแรงงานในภาคบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการได้อย่างเหมาะสม โดยทั้งกระทรวงแรงงานและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรร่วมมือกันในการสนับสนุนการพัฒนาทักษะแรงงานในภาคบริการ เพื่อให้มีแรงงานที่มีคุณภาพและสามารถรับมือกับความต้องการของธุรกิจได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ความต้องการในการดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อแก้ไขปัญหาคาดแคลนแรงงานในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังรวมถึงการกำหนดค่าแรงขั้นต่ำของโรงแรมให้เป็นมาตรฐานและการสนับสนุนการฝึกอบรมพัฒนาพนักงาน และการสร้างบุคลากรที่พร้อมรับมือกับการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม การร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและเอกชนเป็นสำคัญในการสร้างความยั่งยืนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระยะยาวและการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพในอนาคต



ภาพประกอบ 5: สัดส่วนโรงแรมที่ขาดแคลนแรงงานในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

ข้อมูลจาก: สภาอุตสาหกรรมกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K01

“หลังจากรัฐบาลประกาศเปิดประเทศ คุณภาพการศึกษาก่อให้เกิดปัญหาความไม่สอดคล้อง (Horizontal Mismatch) ประกอบกับแรงงานยังขาดทักษะด้านภาษาต่างประเทศที่เป็นที่ต้องการของสถานประกอบการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ทางกระทรวงแรงงาน ได้ร่วมมือกับสำนักงานแรงงานจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นจังหวัดที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พักเป็นอันดับที่ 1 ซึ่งได้ประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เช่น กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สมาคมต่าง ๆ ที่เป็นสถานประกอบการในพื้นที่เพื่อร่วมประชุมหารือแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน โดยจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการขับเคลื่อนให้มีแรงงานทำงานในสถานประกอบการจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ 2566 ซึ่งกระทรวงแรงงานจะได้นำโมเดลในการบริหารจัดการปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พักในจังหวัดจังหวัดภูเก็ต นำไปต่อยอดเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสนับสนุนให้มีแรงงานมาทำงานในพื้นที่ที่มีการขาดแคลนแรงงาน โดยได้ทำการสำรวจข้อมูลความต้องการแรงงานในพื้นที่ในภาคธุรกิจท่องเที่ยว โรงแรมและที่พัก พร้อมทั้งรับฟังปัญหาในการประกอบการ และมีการจัดประชุมร่วมกันทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและสมาคมผู้ประกอบการในจังหวัด”

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K02

“จังหวัดภูเก็ต โดยสำนักงานจังหวัดภูเก็ตได้แก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ต ก็คือ การจัดทำ หลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการโรงแรมและที่พัก และ 2. พัฒนา ศักยภาพแรงงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก แต่เราก็ดำเนินการ ตามแนวคิด “เอกชนนำ ราชการหนุนเสริม ประชาชนเต็มเต็ม” ส่วนการสำรวจสภาพปัญหา และความต้องการต่อมาตรการกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องซึ่งสำนักงานจังหวัด ภูเก็ตเองก็ไม่ได้มีหน้าที่ในการสำรวจสภาพปัญหาดังกล่าว”

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K03

“การสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการต่อมาตรการกับหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ช่วงที่มีปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ตอนนั้นแรงงานขาดแคลนมากกว่า 17,000 ตำแหน่ง ยอมรับว่าภาคเอกชนสถานประกอบการเก่งจริง ๆ ในการแก้ไขปัญหา ซึ่งจากฐานข้อมูลที่สำนักงานแรงงานจังหวัดมีการบูรณาการร่วมกัน โดยภาคเอกชนเป็นผู้กำหนด สัดส่วนมาให้กับจังหวัด แล้วเราก็มารื้อหรือร่วมกันกับภาครัฐ ภาคเอกชนสถานประกอบการ และภาคการศึกษา ภาครัฐทำงานเป็นเชิงรุกหรือเชิงรับ ภาคเอกชนเก่งมาก รู้ปัญหามากกว่า ทำงานได้เร็วกว่าภาครัฐ เพราะฉะนั้นจะบอกว่าภาครัฐทำงานเชิงรุกเป็นไปไม่ได้ ปัญหา การขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ภาคเอกชนเดินทางไปกรุงเทพมหานครเพื่อรายงานกับท่านรัฐมนตรี ว่าการกระทรวงแรงงานเอง ส่วนภาครัฐเองก็ไม่ได้ระแวงระวัง เพราะไม่ได้รับความเดือดร้อน โดยตรง ภาครัฐอยากจะทำงานให้เร็วเทียบเท่าเอกชน แต่วางตัวว่าเป็นฝ่ายสนับสนุนในพื้นที่ เอกชนนำ ภาครัฐให้การสนับสนุน”

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K04

“ตอนนี้ทางจังหวัดภูเก็ตมีบูรณาการร่วมกันนะ 1. ทำความร่วมมือ กับสถานศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษา สรรพตช่วง เป็นการตกลงร่วมกัน คือเอานักเรียน นักศึกษา ไปฝึกงาน 2. พัฒนาคณะเข้ามาในระบบ ดึงคนเข้ามาในระบบมากขึ้น ภาคเอกชนสถานประกอบการ ใช้มาตรการโฆษณาว่ามาทำงานแล้วจะได้เซอร์วิสซาร์จเยอะเพื่อให้คนกลับมาทำงาน หรือเข้ามาทำงาน ในระบบนี้ซึ่งภาครัฐทำงานแบบเชิงรับ เพราะการสำรวจสภาพปัญหาทางภาคเอกชนจะเป็นตัวหลัก เช่น สมาคมโรงแรมสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยว ภาครัฐไม่ได้เข้าไปสำรวจ แต่ภาคเอกชนจะเป็นตัวสะท้อนปัญหา

ออกมาแล้วผู้ประกอบการก็จะเข้ามาเสนอแก้ไขภาครัฐว่าต้องการให้แก้ไขปัญหายังไงบ้าง บางอย่างมันไม่ได้อยู่ที่ภาครัฐอย่างเดียว ภาครัฐทำได้แค่กระตุ้น พัฒนาศักยภาพ ภาคเอกชนเอง ก็ควรปรับตัว เพิ่มศักยภาพของตัวเองด้วย บางโรงแรมก็เริ่มใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ปัญหาน่าจะมาจากตัวแรงงานเองด้วยความที่แรงงานกลับภูมิลำเนา ไปประกอบอาชีพอื่น ไปเป็นเจ้าของกิจการก็ไม่กลับเข้ามาในระบบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรม และที่พักแล้ว”

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K05

“มีการสำรวจใหม่ ขอเรียกว่าภาคเอกชนสะท้อนเสียงให้ภาครัฐ เข้ามาช่วยมากกว่าว่าตอนนี้ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ขาดแคลนอย่างหนัก แล้วก็มาหารือร่วมกัน แต่ก็ไม่มั่นใจนะว่าภาครัฐเข้าใจสภาพปัญหา อย่างแท้จริงไหม”

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K06

“มีการบูรณาการร่วมกัน มีการประชุมกันหลายรอบ แต่ภาครัฐก็ไม่ได้เข้าใจ สภาพปัญหาที่แท้จริง พอกำหนดมาตรการออกมา มันก็เป็นมาตรการวิธีเดิม ๆ ถามว่าสามารถใช้ได้ไหมก็สามารถใช้ได้แต่มันก็ไม่ประสบความสำเร็จ เพราะทุกวันนี้แรงงานก็ยังคงขาดแคลนอยู่ การหารือร่วมกันแต่ไม่ได้เข้าใจสภาพปัญหาที่แท้จริง ก็เหมือนออกมาตราการมาแล้ว ไม่สามารถ หาแรงงานให้สถานประกอบการได้ เพราะสถานประกอบการก็หาทางแก้กันเอง”

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K07

“มีการหารือร่วมกัน แต่เอกชนต้องคอยส่งเสียงสะท้อนไปให้ภาครัฐเอง สื่อสารกับภาครัฐว่าภาคเอกชนเกิดปัญหาอะไรต้องการในการสร้างความเข้าใจต่อสภาพปัญหา การขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต เพราะถ้าภาครัฐไม่เข้าใจสภาพปัญหาของผู้ประกอบการอย่างแท้จริง ต่อให้ออกมาตรการมา มันก็ไม่สามารถประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ตได้”

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K08

“มีการประชุมหารือหาทางแก้ไขร่วมกันหลายครั้งเลยในการแก้ไขปัญหา การขาดแคลนแรงงานของภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก แต่เนื่องด้วยภาครัฐไม่ได้เป็นผู้ประสบปัญหาโดยตรง ไม่ได้เข้าใจปัญหาการขาดแคลนอย่างแท้จริง ะไรก็ตามภาคเอกชนจะเข้าถึงได้เร็วกว่า ซึ่งภาคประชาสังคมต้องการให้ภาครัฐเข้าใจต่อสภาพปัญหา

การขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พักให้มากขึ้น ภาครัฐควรกำหนดมาตรการในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวให้เป็นวาระนโยบายระดับประเทศ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และแก้ไขปัญหาได้อย่างยั่งยืน”

4.2 มาตรการที่ภาครัฐใช้ในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

จากการศึกษามาตรการที่ภาครัฐใช้ในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัย ได้นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการที่ภาครัฐใช้ในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ มาตรการระยะสั้น มาตรการระยะกลาง มาตรการระยะยาว ดังต่อไปนี้

“ในวันที่ 27 ธันวาคม 2565 นายสุชาติ ชมกลิ่น รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน มอบหมายนางสาวบุญยวีร์ ไชว์พันธุ์ รองอธิบดีกรมการจัดหางาน เข้าพื้นที่จังหวัดภูเก็ต เพื่อร่วมงานนัดพบแรงงาน ประจำปีงบประมาณ 2566 เพื่อพิจารณาและหารือร่วมกับ ภาคเอกชนต่างๆ เช่น สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต สมาคมโรงแรมไทย (ภาคใต้) และชมรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ป่าตอง เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในภาคธุรกิจบริการ และการท่องเที่ยว โดยมีนายदनัย สุนันทารอด รองผู้ว่าราชการจังหวัดภูเก็ตเป็นประธานเปิดงาน นัดพบแรงงาน นางสาวบุญยวีร์ ไชว์พันธุ์ รองอธิบดีกรมการจัดหางาน ได้กล่าวว่า “ท่านรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน มีความรับทราบเรื่องความต้องการแรงงานในภาคธุรกิจ บริการและการท่องเที่ยว รวมถึงความกังวลของผู้ประกอบการในจังหวัดภูเก็ตหลังสถานการณ์ โควิด - 19 คลี่คลาย และมีนักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างประเทศกลับเข้ามาในจังหวัดภูเก็ต เป็นจำนวนมาก จึงมีความห่วงใยและมอบหมายตนเองลงพื้นที่เพื่อรับฟังปัญหาจากผู้ประกอบการ และผู้แทนจากสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต เพื่อหารือแนวทางแก้ไข พร้อมเปิดงาน นัดพบแรงงานเพื่อป้อนแรงงานเข้าสู่สถานประกอบการอย่างเร่งด่วน” โดยประเภทธุรกิจ ที่มีความต้องการแรงงานมากเป็นอันดับแรกคือ ประเภทธุรกิจโรงแรมและที่พัก” (กรมการจัดหา งาน, 2566)

“การหารือร่วมกับผู้แทนจากสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต สมาคม โรงแรมไทย (ภาคใต้) และชมรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ป่าตอง ได้สรุปถึงความสำคัญ ของการบูรณาการระหว่างภาครัฐและเอกชนในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในภาคธุรกิจ

การท่องเที่ยวและโรงแรม ซึ่งมีข้อสรุป คือ การบูรณาการระหว่างกรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สถาบันการศึกษา และสถานประกอบการภาคเอกชนให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาดและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยแบ่งแนวทางแก้ปัญหาเป็น 3 ระยะ คือ 1. การเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเป็นระบบ 2. นำนักเรียนนักศึกษามาฝึกงานตามโครงการ 3 ม. และฝึกทักษะนักเรียนสายอาชีพ ทหารเตรียมปลดประจำการ 3. ใช้มาตรการแนะแนวอาชีพนักเรียน นักศึกษาให้ทราบความต้องการของตลาดแรงงาน เพื่อเลือกเรียนในสายงานที่ตลาดแรงงานมีความต้องการสูง เช่น สาขาการท่องเที่ยว การโรงแรม” กรมการจัดหางาน (2566)

4.2.1 มาตรการระยะสั้น

ผู้วิจัยได้ศึกษามาตรการระยะสั้น ในการแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยอาศัยการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้ข้อค้นพบดังนี้

มาตรการระยะสั้นใช้วิธีการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเป็นระบบในจังหวัดที่มีคนหางานเป็นจำนวนมากแต่ไม่มีตำแหน่งงานว่างมีลักษณะการทำงานที่มุ่งเน้นการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ โดยการประชาสัมพันธ์ตำแหน่งงานว่างไปยังสำนักงานจัดหางานทุกแห่งในจังหวัดที่มีคนต้องการหางานมาก ๆ โดยการใช้อีเมลต่าง ๆ เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน การใช้โฆษณาบนสื่อออนไลน์ เพื่อเตือนคนหางานเกี่ยวกับตำแหน่งงานว่างที่เข้ากับความสามารถและความต้องการ ประกอบกับส่งเสริมให้สถานประกอบการในพื้นที่เพิ่มการจ้างงานผู้สูงอายุโดยการให้สวัสดิการเพิ่มเติมเช่น ที่พัก เบี้ยชยัน เพื่อเป็นแรงจูงใจแรงงานนอกพื้นที่ให้กลับเข้ามาทำงาน รวมถึงประชาสัมพันธ์การใช้บริการจัดหางานออนไลน์: การส่งเสริมให้คนหางานใช้บริการจัดหางานออนไลน์ที่มีอยู่ เช่น การใช้เว็บไซต์ไทยมีงานทำ หรือ Application “ไทยมีงานทำ” เพื่อให้คนหางานสามารถค้นหาตำแหน่งงานที่เหมาะสมตามความต้องการและทักษะของพวกเขา และส่งเสริมให้นายจ้างลงทะเบียนเพื่อประกาศตำแหน่งงานว่างในเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอตำแหน่งงานและตอบสนองความต้องการของคนหางานได้อย่างทันท่วงที ซึ่งการใช้มาตรการเหล่านี้จะช่วยให้การเคลื่อนย้ายแรงงานเป็นระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยในการแก้ไขปัญหาขาดแคลนแรงงานในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมในระยะเวลา 6 เดือน (เดลินิวส์ออนไลน์, 2565)

4.2.2 มาตรการระยะกลาง

ผู้วิจัยได้ศึกษามาตรการระยะกลาง ในการแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยอาศัย การศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้ข้อค้นพบดังนี้

มาตรการระยะกลาง ได้ใช้วิธีการการนำโครงการ 3 ม. มีงาน มีเงิน มีวุฒิ การศึกษา เชิญชวนสถาบันการศึกษาในภาคอีสานร่วมโครงการเพื่อส่งนักเรียนและนักศึกษา มาฝึกงานที่จังหวัดภูเก็ตเป็นการสร้างพื้นที่ในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะให้กับนักเรียน และนักศึกษาในสถาบันการศึกษา ซึ่งเป็นการฝึกงานที่จะช่วยเสริมความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่จะมีประโยชน์ในการทำงานในอนาคต และสนับสนุนการทำงานแบบรับรายได้เป็นรายชั่วโมง ช่วยเสริมสร้างรายได้เสริมให้กับกลุ่มเป้าหมาย ช่วยให้นักเรียนและนักศึกษามีโอกาสทดลอง ทำงานและเรียนรู้องค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาอาชีพของพวกเขาในอนาคต อีกทั้งยังบูรณาการร่วมกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในการฝึกทักษะแรงงานในจังหวัดภูเก็ต เป็นการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการส่งเสริมและพัฒนาแรงงานในพื้นที่ โดยการฝึกทักษะแรงงานที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้ เช่น นักเรียนสายอาชีพ และทหารเตรียมปลดประจำการ

โครงการ "3 ม." คือโครงการที่สร้างมาเพื่อสนับสนุนนักเรียนระดับ ม.6 ปวช. ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปให้สามารถมีโอกาสเข้าร่วมการทำงานและศึกษาต่อไปในสาขาที่ต้องการได้ โดยโครงการนี้เน้นที่การบูรณาการร่วมกันระหว่างภาครัฐ เอกชน และสถานศึกษา เพื่อให้นักเรียน ที่มีความต้องการความก้าวหน้าในการทำงานและความมั่นคงในชีวิตได้มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนา ทักษะในสาขาวิชาที่ต้องการ โดยได้รับการสนับสนุนให้ทำงานในสถานประกอบการ ได้รับค่าจ้าง และสวัสดิการต่างๆ ตามกฎหมาย โดยมีการร่วมมือกับสมาคมวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา เอกชนแห่งประเทศไทย และวิทยาลัยภาคตะวันออกเพื่อให้นักเรียนได้เรียนออนไลน์ และทำงาน ไปพร้อมๆ กัน โดยโครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงแรงงานที่มุ่งเน้น ให้ประชาชนมีงานทำ มีอาชีพ และมีรายได้ที่มั่นคง และมีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป โดยมีระยะเวลา ดำเนินการประมาณ 1 ปี เพื่อให้นักเรียนได้มีโอกาสพัฒนาตนเองในทางอาชีพและการศึกษาต่อไป โดยเน้นการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของนักเรียน ให้ได้รับการศึกษาอย่างเหมาะสม ตามความต้องการของสถานประกอบการและภาคอุตสาหกรรม ด้วยเวทีการสร้างรายได้ และการพัฒนาทักษะอย่างเต็มศักยภาพในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมของการศึกษาอย่างเต็มที่ โดยให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการทำงานแบบ On the Job Training ในภาคอุตสาหกรรม

และภาคท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตและจังหวัดที่มีธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งเป็นอีกหนึ่งวิธีที่ช่วยให้นักเรียนได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะอย่างเต็มที่ในขณะที่กำลังศึกษาอยู่ และทำงานได้พร้อมๆ กัน เพื่อให้ได้รับรายได้ มีทักษะ และวุฒิการศึกษาเพิ่มขึ้นไปด้วย โดยมีเป้าหมายในการแก้ไขปัญหาขาดแคลนแรงงานในภาคอุตสาหกรรมและภาคท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยอีกด้วย ซึ่งโครงการนี้เป็นการส่งเสริมการทำงานและการศึกษาในสาขาต่างๆ ให้มีความเข้าใจและสามารถประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้นักเรียนได้รับการพัฒนาทักษะที่เป็นประโยชน์ต่ออาชีพในอนาคต อีกทั้งยังสามารถให้สถานศึกษากำหนดหลักสูตรการศึกษาให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของสถานประกอบการและภาคอุตสาหกรรมได้อีกด้วย (MGRONLINE, 2566)

4.2.3 มาตรการระยะยาว

มาตรการระยะยาว ได้ใช้แนวทางในการแนะนำอาชีพแก่นักเรียนและนักศึกษา เพื่อให้พวกเขาทราบถึงความต้องการของตลาดแรงงาน เพื่อให้พวกเขาสามารถเลือกเรียนในสายงานที่มีอุปสรรคต่อตลาดแรงงานมีความต้องการสูงขึ้น เช่น สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม นอกจากนี้ยังมีการประสานงานกับสถานประกอบการในการจ้างงานกลุ่มต่างๆ เช่น ผู้พันโทษ ผู้สูงอายุ และการนำเข้าแรงงานข้ามชาติเข้ามาเพื่อทดแทนตำแหน่งงานที่ว่างอยู่ที่แรงงานไทยไม่สนใจ มีการประสานงานกับกระทรวงแรงงานผ่านกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อเร่งเคลียร์ไหวในการแก้ไขปัญหาขาดแคลนแรงงานในภาคท่องเที่ยวและบริการ โดยการเพิ่มฝีมือให้แรงงานในสาขาที่ขาดแคลน รวมทั้งการเตรียมตำแหน่งงานว่างในภาคท่องเที่ยวและบริการ การพัฒนาแรงงานคุณภาพที่เชี่ยวชาญ (Smart Worker) ด้านการท่องเที่ยวและบริการ โดยมีการประกาศรับสมัครผู้ว่างงานและแรงงานที่สนใจในการเข้ารับการพัฒนาทักษะฝีมือเพื่อแก้ไขปัญหาขาดแคลนแรงงาน นอกจากนี้ยังมีการเร่งดำเนินการฝึกอาชีพเพื่อเตรียมความพร้อมให้แรงงานเข้าสู่การทำงานในภาคท่องเที่ยวและบริการ โดยใช้เวลาประมาณ 4 ปี กระทรวงแรงงาน (2566)

จากการสำรวจผลของมาตรการที่ภาครัฐใช้ในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยอาศัยการสอบถามผ่านเครื่องมือแบบสัมภาษณ์ในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้ข้อค้นพบดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K01

“ผลของการนำมาตรการในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ตได้แสดงให้เห็นถึงการลดปัญหาขาดแรงงานในระดับพื้นฐานของแรงงานเข้มข้น นั่นคือความต้องการในการจ้างแรงงานราคาถูกและมีทักษะต่ำ การปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อสภาพการตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ การส่งเสริมนโยบายในการจ้างนักศึกษาในระดับปริญญาตรี เพื่อฝึกประสบการณ์ในการทำงานในภาคบริการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ได้เพิ่มช่องทางใหม่ให้แก่นักศึกษาจบใหม่และสถานประกอบการ และมีการพัฒนามาตรการที่เหมาะสมกับความต้องการและสภาพองค์กร เช่น การส่งเสริมผู้ประกอบการที่ต้องการจ้างแรงงานต่างด้าว การส่งเสริมนโยบายในการจ้างนักศึกษา และการประสานความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา ซึ่งเป็นการกระทำที่มึนโยบายและมีการจัดการที่มุ่งเน้นที่ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน เพื่อสร้างความเหมาะสมสำหรับพัฒนาแรงงานและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่แรงงานในอุตสาหกรรมนี้ โดยทั้งนี้ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคมและเศรษฐกิจอาจยังต้องการปรับปรุงให้เหมาะสมต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน เพื่อให้การแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พักเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนมากยิ่งขึ้นในอนาคต การปรับปรุงและพัฒนามาตรการในด้านต่าง ๆ เช่น การส่งเสริมนโยบายในการจ้างแรงงานต่างด้าว การส่งเสริมนโยบายในการจ้างนักศึกษา และการประสานความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา จะเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่แรงงานในอุตสาหกรรมนี้ในระยะยาว”

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K02

“ผลของการนำมาตรการในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ก็ค่อย ๆ เป็นค่อย ๆ ไป ในการแก้ไขปัญหา ภาคเอกชนต้องเป็นคนนำแล้วให้รัฐหนุนเสริมให้ สำหรับแนวทางเกี่ยวกับมาตรการในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต เพื่อพัฒนาและปรับปรุงมาตรการที่ใช้ให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างยั่งยืน การแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตเราต้องให้ภาคเอกชนได้นำในส่วน ๆ นี้ ต้องกลับมาที่แนวคิดตามวลีที่ว่า “เอกชนนำ ราชการหนุนเสริม ประชาชนเต็มเต็ม” สิ่งนี้คือการแก้ไขปัญหาได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้ทั้งนั้น

ภาระต้องอยู่ที่ภาคเอกชนเป็นหลัก ภาคเอกชนต้องโทษตัวเองด้วยและก็ต้องยอมรับกับภาระของตัวเองเพราะภาคเอกชนไม่ปรับตัวหรือไม่ หรือภาคเอกชนไม่ได้มองสิ่งแวดล้อมรอบด้านเลยทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงานแบบนี้”

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K03

“ผลของการนำมาตรการในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จังหวัดภูเก็ตถือว่าบูรณาการร่วมกันได้ดีมาก เหมือนเจอปัญหาด้วยกันมามากแล้วร่วมช่วยกันแก้ปัญหาด้วยกันมาตลอดเลยไม่ได้มีปัญหาในการดำเนินงานร่วมกันเลย จากการสำรวจข้อมูลของ Human Resource Officer จังหวัดภูเก็ต ถือว่าขาดแคลนแต่รับได้ 0.9% ตอนนี้อย่างจังหวัดภูเก็ตไม่ได้ขาดแคลนแรงงานแล้ว สำหรับแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรการในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตในสิ่งที่ภาคเอกชนสถานประกอบการและภาครัฐดำเนินการอยู่ ซึ่งบูรณาการกับทุกภาคส่วนควรมีการสำรวจข้อมูลความต้องการแรงงาน สำรวจข้อมูลความต้องการของสถานประกอบการเพราะไม่ห่วงเรื่องการขาดแคลนแรงงานแต่มีความห่วงเรื่องความยั่งยืนของการจ้างงานมากกว่าเรื่องการได้รับค่าจ้างว่าเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดหรือไม่ เป็นสิ่งที่ภาครัฐต้องร่วมกันสร้างอาชีพส่งเสริมสถานประกอบการ SME ให้มันมีความโดดเด่นและไม่พึ่งพาภาคการท่องเที่ยวมากเกินไปและมันจะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างยั่งยืน”

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K04

“ผลของการนำมาตรการในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต มันก็ค่อย ๆ เป็นค่อย ๆ ไป ช่วงแรกที่เปิดประเทศแรงงานขาดแคลนอย่างหนักจริง ๆ แต่ก็เริ่มคลี่คลายช่วงปลายปี 2566 ตอนนี้อย่างจังหวัดภูเก็ตกลับมาใกล้เคียงกับสภาพเดิมแล้วในเรื่องการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก เพราะใช้นักเรียนนักศึกษาทดแทน แต่ถ้าต้องเป็นแรงงานที่ใช้ทักษะก็ไม่สามารถทดแทนได้ เช่น Front office, สเปา, นวดที่ต้องใช้ Skill สำหรับแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรการในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตต้องสร้างความเข้าใจในเรื่องของอาชีพ ซึ่งสถานศึกษาก็ต้องเปิดหลักสูตรที่ทำให้นักเรียน นักศึกษามั่นใจว่าเรียนสาขานี้จบมามีงานทำแน่นอนเพื่อกระตุ้นให้นักเรียน นักศึกษา เข้ามาเรียนในสาขาการบริการโรงแรมและที่พัก เพราะนี่ก็เป็นปัญหาอย่างหนึ่งคือมีคนมาเรียนสาขาการบริการโรงแรมและที่พัก

จำนวนน้อย และเพื่อความยั่งยืนระยะยาวต้องผลิตแรงงานใหม่เข้าสู่ระบบแรงงานภาคอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ผูกอบรมแรงงานใหม่เข้ามาในระบบ รวมทั้ง ผูกอบรม และพัฒนาศักยภาพแรงงานที่มีอยู่ให้มีทักษะที่สามารถทำงานได้หลายอย่าง ลดคนทำงานให้น้อยลง แต่ให้ทำงานได้เยอะขึ้น”

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K05

“ผลของการนำมาตรการในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ยังไม่สามารถ แก้ไขปัญหาได้อย่างทั่วถึง เพราะตอนนี้ยังคงขาดแคลนแรงงานอยู่ แต่จำนวนลดน้อยลงกว่าเดิม ถือเป็นปัญหาเรื้อรังมากกว่าเพราะขาดแคลนมานานแล้ว แต่มาขาดหนักช่วงหลังโควิด-19 คลี่คลาย สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต เพื่อพัฒนาและปรับปรุงมาตรการที่ใช้ ให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างยั่งยืน อันดับแรกระยะสั้น ก็ทำการประชาสัมพันธ์ให้นักเรียนนักศึกษาเข้ามาฝึกงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ที่จังหวัดภูเก็ต ระยะกลางก็นำแรงงานที่ยังไม่เคยทำงานโรงแรม ให้มาฝึกอาชีพระยะสั้นแล้วเข้ามาทำงานโรงแรม ส่วนระยะยาวก็ผลิตแรงงานใหม่ จัดทำหลักสูตร การฝึกอาชีพในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและที่พักควรเน้นการพัฒนาทักษะและทัศนคติ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในสถานการณจริง ดังนี้ 1. ฝึกให้มีทัศนคติเชิงบวก ที่เน้นการให้บริการและการทำงานในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและที่พัก โดยเน้นการเสริมสร้างความภาคภูมิใจในการทำงานและเข้าใจความสำคัญของบทบาท ในการให้บริการที่มีคุณภาพต่อลูกค้า 2. ฝึกให้สามารถทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความกดดันได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการเรียนรู้วิธีการจัดการกับสถานการณ์ที่ต้องเผชิญกับความกดดัน และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น 3. ฝึกให้มีมารยาทและระเบียบวินัยในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เช่น การเรียนรู้การฟังและการโต้ตอบอย่างสุภาพและเต็มใจ 4. ฝึกให้มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว และการทำงานร่วมกับผู้อื่นในทีม อย่างมีประสิทธิภาพ 5. ฝึกให้มีทักษะในการเป็นผู้นำและสร้างความเชื่อมั่นในการเป็นตัวแทน ของทีมหรือองค์กร โดยการเรียนรู้การเป็นตัวอย่างและการช่วยเหลือผู้อื่นในทีม 6. ฝึกให้มีทัศนคติ เชิงบวกในการให้บริการลูกค้าและการสร้างความพึงพอใจในลูกค้า โดยการเรียนรู้เทคนิค การสื่อสารและการแก้ไขปัญหาในการตอบรับความต้องการของลูกค้า และ 7. ฝึกให้มีทักษะ ด้านภาษาที่ดีและสามารถใช้เทคโนโลยีในการทำงานได้อย่างเหมาะสม เช่น การใช้ระบบ

จองออนไลน์ หรือการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการโรงแรมและที่พัก ซึ่งการฝึกทักษะและทัศนคติที่เหมาะสมตามความต้องการของสถานประกอบการเป็นอย่างดี นักเรียนหรือผู้เข้ารับการฝึกจะสามารถแก้ไขปัญหาและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและที่พักได้อย่างยั่งยืน”

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K06

“ผลของการนำมาตรการในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ภาครัฐยังมีหลาย ๆ อย่าง ที่ยังทำไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ยกตัวอย่างเช่น เว็บไซต์ ในการจัดหางาน ไปถามคนทั้งร้อยมีใครรู้จักเว็บไซต์ในการจัดหางานเว็บไซต์ไหนบ้าง คนก็ต้องตอบว่าเว็บไซต์ Job BB เว็บไซต์ Phuket all ส่วนเว็บไซต์ในการหางานของภาครัฐ คืออะไร เว็บไซต์ไทยมีงานทำ เป็นเว็บไซต์ของภาครัฐที่ไม่มีใครรู้จัก แล้วภาครัฐ จะประสบความสำเร็จได้อย่างไรการรับสมัครงานมันต้องเป็นดิจิทัล ไม่ใช่มาตั้งโต๊ะ ให้สถานประกอบการให้แรงงานมาพบปะกันสามารถใช้การสัมภาษณ์ออนไลน์แทนได้ เพราะการเดินทางมาภูเก็ตค่าใช้จ่ายสูง ส่วนการเอานักเรียนนักศึกษาฝึกงานมาทำงานแบบพาร์ทไทม์ สถานประกอบการทำแบบนี้มานานแล้ว ซึ่งมันก็เป็นวิธีการเดิม ๆ สำหรับแนวทางในการแก้ไข ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต เพื่อพัฒนาและปรับปรุงมาตรการที่ใช้ให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างยั่งยืน 1. ภาครัฐต้องจัดเก็บฐานข้อมูลและเข้าใจปัญหา ของสถานประกอบการก่อน 2. สนับสนุนให้ภาคเอกชนเปิดฟรี Online Course ในหลักสูตรพัฒนาฝีมือ แรงงานด้านต่าง ๆ ในภาคการท่องเที่ยว การพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะเสริมสร้างแรงงาน ที่มีความสามารถและสมรรถนะสูงในอุตสาหกรรม เปลี่ยนบทบาทของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ให้เป็นผู้สนับสนุนและส่งเสริมให้เอกชนเป็นผู้จัดหลักสูตรเป็นการเพิ่มโอกาสและความยืดหยุ่น ในการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะสำหรับแรงงาน นอกจากนี้ ควรให้ประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีคุณภาพ และได้รับการรับรองจากสภาวิชาชีพจะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและคุณค่าให้กับผู้เรียนและบุคลากร ประกอบกับการเพิ่มผลิตภาพของแรงงานเป็นจุดมุ่งหมายอีกอย่างหนึ่งที่สำคัญ ภาครัฐควรสนับสนุน การฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นและการสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศที่เน้นการพัฒนา คุณลักษณะใฝ่เรียนรู้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของแรงงานในการทำงาน ภาครัฐควรสนับสนุนการพัฒนา ฝีมือแรงงานในธุรกิจ SMEs เพื่อเพิ่มโอกาสในการทำงานและสร้างความเชื่อมั่นให้กับภาคธุรกิจเล็ก และกลางในการเติบโตและเข้าถึงสามารถในการแข่งขันในตลาดแรงงานได้อย่างเท่าเทียม”

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K07

“ผลของการนำมาตรการในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ภาคเอกชน ไม่คาดหวังกับมาตรการของภาครัฐเท่าไร เพราะเชื่อมั่นในภาคเอกชนมากกว่า อาจจะเป็นเพราะปัจจัยของภาครัฐที่มีข้อจำกัดจึงทำให้ไม่ทันท่วงที ภาคเอกชนสถานประกอบการไม่ได้ใช้ช่องทางในการหาแรงงานผ่านกรมการจัดหางานเพราะแรงงานที่กรมการจัดหางานหาให้ไม่ได้ตอบโจทย์แบบที่ภาคเอกชนต้องการ ภาคเอกชนสถานประกอบการใช้วิธีฝากความหวังไว้กับช่องทางของภาคเอกชน ใช้เฟซบุ๊ก ใช้ช่องทางเว็บไซต์หางานของภาคเอกชนเองที่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เพราะเมื่อใช้ช่องทางนี้แล้วได้แรงงาน แต่ช่องทางของภาครัฐของกรมการจัดหางานหาไม่ค่อยได้ นัดสัมภาษณ์ก็ไม่มา มันอาจจะไม่ทันท่วงที สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน อยากให้ภาครัฐใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย ยกตัวอย่างเช่น ใช้ AI เข้ามาจัดเก็บข้อมูลแล้วให้นักวิเคราะห์เข้ามาช่วยวิเคราะห์ เช่น นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวภายในจังหวัดภูเก็ตจำนวนเท่าไร แรงงานต้องเพิ่มเข้ามาในระบบเท่าไร แล้วก็ Upskill Reskill แรงงานเพื่อพัฒนาทักษะแรงงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยเฉพาะทักษะทางด้านภาษาที่ควรได้ภาษาที่หลากหลาย”

ผู้ให้ข้อมูลหลัก รหัส K08

“ผลของการนำมาตรการในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต มาตรการดังกล่าวก็ยังถือว่ายังไม่ได้ตอบโจทย์ให้แก่สถานประกอบการได้ไม่ทันท่วงที ภาคเอกชนก็ต้องโพสต์หางานกันในเว็บไซต์ที่ต้องจ่ายเงินกันเอง เอาเซอริวิสมาล่อให้แรงงานเข้าระบบ สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต เพื่อพัฒนาและปรับปรุงมาตรการที่ใช้ให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างยั่งยืน เราต้องพัฒนา กำลังแรงงานให้มีมาตรฐาน สถาบันการศึกษาจัดทำหลักสูตรที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และจูงใจให้นักเรียนนักศึกษาเข้ามาเรียนเกี่ยวกับสาขานี้ให้มากขึ้น เพราะจังหวัดภูเก็ตขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยการท่องเที่ยวเป็นหลัก ซึ่งจะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างยั่งยืน “

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา เรื่อง การศึกษามาตรการภาครัฐในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมและที่พัก ภูเก็ต ประเทศไทย เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษารวบรวมจากเอกสาร (Document Research) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth Interview) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจสภาพปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการโรงแรมและที่พัก ภูเก็ต ประเทศไทย และเพื่อศึกษามาตรการที่ภาครัฐใช้ในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในโรงแรมและที่พัก ในจังหวัดภูเก็ต เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้อ้อมมาทั้งหมดวิเคราะห์ข้อมูลจากเนื้อหา (Content Analysis) มาวิเคราะห์ร่วมกัน ซึ่งจากการวิจัยสามารถสรุปผลวิจัย ดังนี้

5.1 สรุปผล

5.1.1 สภาพปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

5.1.1.1 การขาดแคลนแรงงานในเชิงปริมาณ

จากการศึกษาของผู้วิจัย เรื่องสภาพปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พักในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พบว่าก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พักในภูเก็ตที่เติบโตอย่างรวดเร็ว โดยมีอัตราการเติบโตประมาณ 10% ต่อปี ซึ่งเป็นผลมาจากการเพิ่มจำนวนโรงแรมและที่พัก และเพิ่มจำนวนห้องพัก ทำให้ความต้องการในการจ้างแรงงานเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และรวมถึงการเข้าสู่สังคมของผู้สูงอายุที่ส่งผลให้แรงงานที่มีอยู่ถดถอยลง อีกทั้งยังมีผลิตภาพของแรงงานที่เติบโตต่ำเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดสภาพปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมนี้ หลังจากการประกาศเปิดประเทศในวันที่ 1 กรกฎาคม 2565 เมื่อมีนักท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศไทยเกิน 10 ล้านคน ทำให้เศรษฐกิจการท่องเที่ยวโรงแรมและที่พักขยายตัวอย่างก้าวกระโดด ส่งผลให้ความต้องการในการจ้างแรงงานเพิ่มขึ้นอย่างมาก โดยมีความต้องการจ้างงานจากสถานประกอบการมากถึง 1,423 แห่ง และจำนวนแรงงานมากกว่า 17,000 คน ซึ่งทำให้จังหวัดภูเก็ตประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานอย่างรุนแรง เนื่องจากแรงงานส่วนใหญ่เป็นคนต่างจังหวัด ทำให้ต้องการ

กลับไปประกอบอาชีพในภูมิลำเนา และยังคงมีความไม่มั่นใจเกี่ยวกับสถานการณ์ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นต่อไป จากประสบการณ์ที่มีการเลิกจ้างลงระยะเวลา 2-3 ปีที่ผ่านมา จากข้อมูลดังกล่าว เราสามารถเห็นได้ว่าสถานการณ์การขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พักในภูเก็ตมีผลกระทบที่มีความซับซ้อน จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ความต้องการแรงงานขณะนี้ มีความเร่งด่วน

5.1.1.2 การขาดแคลนแรงงานในเชิงคุณภาพ

จากการศึกษาของผู้วิจัยในเชิงคุณภาพเกี่ยวกับสภาพปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พักในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พบว่าก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สภาพปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พักในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต เน้นไปที่ความต้องการแรงงานที่มีคุณภาพสูงและมีผลิตภาพสูง เนื่องจากโรงแรมในพื้นที่ภูเก็ต มีแนวโน้มที่จะอัพเกรดเป็นโรงแรมระดับ 5 ดาวเพิ่มขึ้นอย่างมาก จากความต้องการในการมุ่งเน้น การบริการที่มีคุณภาพและมีระดับมาตรฐานโลก และในการเพิ่มระดับการบริการเหล่านี้ สถานประกอบการจำเป็นต้องมีแรงงานที่มีความรู้ ทักษะ และคุณภาพที่สูง เพื่อให้ลูกค้า ได้รับประสบการณ์ที่มีคุณภาพและเพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบว่าแนวโน้มนโยบายในการศึกษาได้ถูกขยายออกเป็น 9 ปีหรือ 12 ปี แต่แรงงานในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวยังคงมีระดับการศึกษาที่ต่ำอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบางกลุ่ม ซึ่งเป็นอุปสรรค ที่สำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของแรงงานในอุตสาหกรรมนี้ หลังจากเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคโควิด-19 สภาพปัญหาการขาดแคลนแรงงานก็ยิ่งแย่ลง โดยเฉพาะในช่วง ที่สถานประกอบการต้องปิดตัวลง และแรงงานมีแนวโน้มที่จะกลับไปทำงานในภูมิลำเนา นอกจากนี้ยังมีความไม่แน่นอนในสถานการณ์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวว่าจะมีการ เปลี่ยนแปลงอย่างไรในอนาคต ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนและการจัดการแรงงาน ในอุตสาหกรรมนี้ ในช่วงเวลาต่อไป เกิดจากหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคโควิด - 19 ผู้ประกอบการต้องการแรงงานที่มีทักษะที่หลากหลายขึ้นเนื่องจากการท่องเที่ยว เป็นภาคบริการที่สำคัญของประเทศ การบริการจึงถูกกำหนดมาจากคุณภาพจากแรงงาน เพราะทุกกระบวนการล้วนต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า จึงส่งผลให้โรงแรมและที่พัก ในจังหวัดภูเก็ต 81% ยังคงประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงาน โดยสาเหตุมาจากธุรกิจ

ไม่สามารถหาแรงงานที่มีทักษะตามคุณสมบัติที่ต้องการและประสบการณ์ตรงกับความต้องการได้ (Skill mismatch)

จากการศึกษาของผู้วิจัย ซึ่งใช้แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth Interview) พบว่า ภาครัฐ บางหน่วยงานได้เข้าไปสำรวจสภาพปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต แต่ไม่ได้เข้าใจถึงสภาพปัญหาที่แท้จริง เนื่องจากไม่ใช่ผู้ประสบปัญหาโดยตรง ภาครัฐบางหน่วยงานมีมุมมองว่าไม่สามารถทำงานเชิงรุกได้ และภาครัฐเองก็ไม่ได้ระแวงระวัง เพราะไม่ได้รับความเดือดร้อนโดยตรง จึงวางตัวเป็นฝ่ายสนับสนุนในพื้นที่ โดยให้ภาคเอกชนนำ ภาครัฐเป็นฝ่ายสนับสนุน และภาครัฐบางหน่วยงาน ไม่ได้เข้าไปสำรวจสภาพปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีมุมมองว่าไม่ได้มีหน้าที่ในการสำรวจ สภาพปัญหาดังกล่าว ภาคเอกชนต้องสะท้อนสภาพปัญหาออกมาแล้วเสนอให้ภาครัฐ ว่าควรแก้ไขอย่างไร เนื่องจากภาครัฐดำเนินการได้เพียงแค่กระตุ้นพัฒนาศักยภาพเท่านั้น ซึ่งดำเนินการตามแนวคิดของจังหวัดภูเก็ต ในวลีที่ว่า “เอกชนนำ ราชการหนุนเสริม ประชาสังคมเต็มเต็ม”

5.1.2 มาตรการในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

มาตรการที่ภาครัฐใช้ในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต โดยแบ่งแนวทางแก้ปัญหา เป็น 3 ระยะ คือ 1. การเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเป็นระบบ 2. นำนักเรียนนักศึกษา มาฝึกงาน ตามโครงการ 3 ม. และฝึกทักษะนักเรียนสายอาชีพ ทหารเตรียมปลดประจำการ 3. ใช้มาตรการ แนะแนวอาชีพนักเรียน นักศึกษาให้ทราบความต้องการของตลาดแรงงานเพื่อเลือกเรียน ในสายงานที่ตลาดแรงงานมีความต้องการสูง

5.1.2.1 มาตรการระยะสั้น

การเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเป็นระบบในจังหวัดที่มีคนหางานเป็นจำนวนมาก แต่ไม่มีตำแหน่งงานว่างเพียงพอ เป็นปัญหาที่พบอยู่ในหลายท้องถิ่น โดยการประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งงานว่างไปยังสำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกแห่งที่มีคนต้องการหางานทำเป็นวิธีหนึ่ง ที่ช่วยลดปัญหานี้ได้บ้าง โดยมีการให้บริการจัดหางานออนไลน์ที่เว็บไซต์ ไทยมีงานทำ doe.go.th และแอปพลิเคชัน "ไทยมีงานทำ" เพื่อให้คนหางานสามารถค้นหาตำแหน่งงานที่เหมาะสม กับตนเองได้จากการใช้ระบบ Matching ในการจับคู่ตำแหน่งงานกับคนหางาน

5.1.2.2 มาตรการระยะกลาง

“การนำโครงการ 3 ม. มีงาน มีเงิน มีวุฒิการศึกษา เชิญชวนสถาบันการศึกษา ในภาคอีสานร่วมโครงการเพื่อส่งนักเรียนและนักศึกษามาฝึกงานที่จังหวัดภูเก็ตเพื่อแก้ไขปัญหาขาดแคลนแรงงานในภาคท่องเที่ยวและการบริการโรงแรมและที่พัก โดยให้ความสำคัญกับการเพิ่มทักษะและสร้างรายได้ให้กับนักเรียนและนักศึกษา และบูรณาการร่วมกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในจังหวัดภูเก็ต โดยกลุ่มเป้าหมายที่จะฝึกทักษะคือนักเรียนสายอาชีพและทหารเตรียมปลดประจำการ”

5.1.2.3 มาตรการระยะยาว

1) มาตรการแนะแนวอาชีพนักเรียน นักศึกษา เช่น การสร้างสถานที่ให้คำแนะนำอาชีพ การจัดงานแถลงการณ์เกี่ยวกับตลาดแรงงาน เพื่อให้นักเรียนและนักศึกษาได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับความต้องการของตลาดแรงงาน และสนับสนุนการจัดกิจกรรมสหกิจการศึกษาที่ช่วยให้นักเรียนและนักศึกษาได้มีโอกาสไปสัมผัสกับงานจริง รวมถึงสร้างแนวคิดและโครงการที่สนับสนุนสถานประกอบการให้มีการเปิดโอกาสให้กับกลุ่มผู้พ้นโทษและผู้สูงอายุในการทำงาน โดยอาจมีการให้เครื่องแบบหรือส่วนลดภาษีแก่สถานประกอบการที่จะให้งานกับกลุ่มนี้ ประกอบกับสนับสนุนการสร้างนโยบายและกลไกที่เร็วและสะดวกในการนำเข้าแรงงานข้ามชาติเข้ามาทำงานในพื้นที่ โดยให้ความสำคัญกับการป้องกันกีดกันการนำเข้าแรงงานผิดกฎหมายและการปกป้องแรงงานข้ามชาติที่ถูกต้องและมีความมั่นคง

2) ฝึกอาชีพเพื่อผลิตแรงงานในสาขาที่ขาดแคลน รวมทั้งบรรจุตำแหน่งงานว่างในภาคท่องเที่ยวและบริการ พัฒนากำลังแรงงานคุณภาพ (Smart Worker) ด้านการท่องเที่ยวและบริการโรงแรมและที่พักได้ดำเนินการประกาศรับสมัครผู้ว่างงาน และแรงงานที่สนใจทำงานในภาคบริการ เข้ารับการพัฒนาทักษะฝีมือ

จากการศึกษาของผู้วิจัย โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth Interview) พบว่า ผลของมาตรการที่ภาครัฐใช้ในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้แก่สถานประกอบการอย่างทันที่ ยังมีหลาย ๆ อย่างที่ไม่ประสบผลสำเร็จ ตอนนี้อย่าง การขาดแคลนแรงงานยังคงขาดแคลนอยู่ แค่จำนวนลดน้อยลงกว่าเดิม และถือเป็นปัญหาเรื้อรังของจังหวัดภูเก็ต ยกตัวอย่าง มาตรการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเป็นระบบ การเดินทางมาภูเก็ต ค่าใช้จ่ายสูงซึ่งมาตรการไม่ได้มีการอำนวยความสะดวกแก่แรงงานที่จะเคลื่อนย้ายเข้ามา

มาตรการใช้บริการจัดหางานออนไลน์ของกรมการจัดหางาน โดยเว็บไซต์ไทยมีงานทำ doe.go.th หรือ Application “ไทยมีงานทำ” ไม่มีคนเข้าไปใช้งานและไม่รู้จักเป็นจำนวนมาก ซึ่งช่องทางของกรมการจัดหางานไม่สามารถหาแรงงานที่สถานประกอบการต้องการได้ เมื่อนัดสัมภาษณ์แรงงานก็ไม่มาสัมภาษณ์เพราะได้งานที่อื่นทำก่อนแล้ว ภาคเอกชนจึงใช้วิธีฝากความหวังไว้กับช่องทาง การหาแรงงานเข้าสู่ระบบของภาคเอกชน โดยใช้เว็บไซต์จัดหางานของภาคเอกชนที่เป็นที่รู้จักเพื่อหาแรงงานเองซึ่งต้องเสียค่าใช้จ่าย มาตรการจับคู่ตำแหน่งงานจากความรู้ความสามารถ และทักษะที่มีอยู่ ก็ไม่สามารถตอบโจทย์ให้แก่ผู้ประกอบการได้ เพราะต้องให้สถานประกอบการและแรงงานเดินทางมาพบปะกัน ส่วนมาตรการโครงการ 3 ม. มีเงิน มีวุฒิการศึกษา เชิญชวนสถาบันการศึกษาในภาคอีสานร่วมโครงการเพื่อส่งนักเรียนนักศึกษา มาฝึกงานที่จังหวัดภูเก็ต เพื่อเพิ่มทักษะ สร้างรายได้ ว่างการศึกษา สถานประกอบการ โรงแรมและที่พักในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตได้ดำเนินการมานานแล้ว ซึ่งเสี่ยงสะท้อนจากภาคเอกชน คือเป็นวิธีเดิม ๆ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษามาตรการภาครัฐในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมและที่พัก ภูเก็ต ประเทศไทย การศึกษางานวิจัยนี้ได้พบความสอดคล้องตามหลักแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำมาอภิปราย ดังนี้

5.2.1 สภาพปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

5.2.1.1 การขาดแคลนแรงงานในเชิงปริมาณ

ในสถานการณ์ปกติการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมและที่พักของจังหวัดภูเก็ตเติบโตแบบก้าวกระโดด 10% ต่อปี และการเติบโตของโรงแรมห้องพักก็เพิ่มขึ้นปีละประมาณ 5% เมื่อห้องพักเพิ่มขึ้น ความต้องการแรงงานก็เพิ่มมากขึ้น ในจังหวัดภูเก็ตมีโรงแรมและที่พัก 993 แห่ง มีจำนวนห้องพักประมาณ 70,000 ห้องพัก ซึ่งเป็นโรงแรมและที่พักที่ได้รับใบอนุญาตถูกต้อง ถ้าวรวมกับสถานประกอบการโรงแรมและที่พักที่ไม่ได้จดทะเบียนอย่างถูกต้อง จำนวน 3,000 กว่าแห่ง 200,000 ห้องพัก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับแรงงานและการขาดแคลนแรงงานในเรื่องการขาดแคลนแรงงานในเชิงปริมาณ กล่าวคือภาวะการขาดแคลนแรงงานในเชิงปริมาณเกิดขึ้นเมื่อความต้องการใช้แรงงานมากกว่าจำนวนแรงงานที่มีอยู่ในตลาด

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) ที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อเศรษฐกิจภาคการท่องเที่ยวและภาคบริการในจังหวัดภูเก็ต

สถานประกอบการปิดตัวและแบกรับภาระค่าใช้จ่ายไม่ไหว กลุ่มแรงงานซึ่งมีความสำคัญกับภาคการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พักส่วนหนึ่งถูกเลิกจ้าง เดินทางกลับภูมิลำเนา และยังไม่กลับเข้าสู่ระบบเนื่องจากไม่มั่นใจกับภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การบริการโรงแรม และที่พักว่าจะมั่นคงหรือไม่ จากประสบการณ์ที่ถูกเลิกจ้างจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด - 19) โดยแรงงานที่ออกไปนั้น หันไปประกอบอาชีพอื่น แรงงานไทยส่วนหนึ่งก็ประสงค์ไปทำงานต่างประเทศ เมื่อรัฐบาลประกาศเปิดประเทศ วันที่ 1 กรกฎาคม 2565 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ความต้องการจ้างงานเพิ่มมากขึ้นตามการฟื้นตัวของภาคบริการ โดยสาขาการบริการ โรงแรมและที่พักเป็นภาคอุตสาหกรรมที่ต้องการแรงงานมากเป็นอันดับแรก ซึ่งขณะนั้น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาโรงแรมและที่พักในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตขาดแคลนแรงงานมากถึง 26,589 คน ในขณะที่การผลิตคนเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตของภาคการศึกษาไม่เพียงพอ ซึ่งมีความใกล้เคียงกับงานวิจัยของ ยงยุทธ แฉล้มวงษ์ (2562) ในงานวิจัย เรื่อง ดัชนีชี้วัดภาวะตลาดแรงงานของประเทศไทย พบว่าตลาดแรงงานในอนาคตในอีก 20 ไตรมาส (หรือ 5 ปี) ถัดไป แรงงานด้านการท่องเที่ยวของไทยยังจะขาดแคลนเชิงปริมาณ เนื่องจากจำนวนนักเรียน ระดับ ปวช. ชั้นปีสุดท้าย ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประมาณ 13,000 คน ระดับ ปวส. ประมาณ 16,000 คน และจบสาขาเกี่ยวกับโรงแรมและการท่องเที่ยว ประมาณ 6,500 คน แต่ผู้จบการศึกษาเหล่านี้เข้าสู่ตลาดแรงงานไม่หมด”

5.2.1.2 การขาดแคลนแรงงานในเชิงคุณภาพ

โรงแรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตราว 68% เผชิญกับปัญหาขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะ โดยกระจายอยู่ในตำแหน่งต่าง ๆ เกือบทุกแผนก เช่น แม่บ้าน พนักงานต้อนรับ พนักงานทำความสะอาดพ่อครัวแม่ครัว เด็กเสิร์ฟ และช่างเทคนิค แม้ส่วนหนึ่งจะพหุภาคคนทดแทนได้ แต่ยังขาดทักษะ โดยเฉพาะด้านการให้บริการ และภาษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับ ASEAN Mutual Recognition Arrangement และวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับการแสวงหาจุดยอมรับร่วมกัน เรื่องคุณสมบัติของผู้ทำงานด้านบริการ เป็นการร่วมมือและเสริมสร้างความสามารถในหมู่สมาชิกอาเซียนช่วยยกระดับมาตรฐานของบุคลากรด้านการบริการ (Thai_asean, 2559)

ในเดือนพฤศจิกายน 2565 สถานการณ์การท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตเริ่มไปในทิศทางที่ดีขึ้น หลังจากต้องชะลอธุรกิจไปร่วม 2-3 ปี อันเนื่องมาจากการแพร่ระบาด

ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด - 19) โรงแรมราว 81% ส่วนใหญ่ต้องการแรงงานเพิ่ม ทั้งนี้ สาเหตุที่ธุรกิจยังคงขาดแคลนแรงงานมาจากธุรกิจไม่สามารถหาแรงงานที่มีทักษะ และประสบการณ์ตรงกับความต้องการได้ (Skill mismatch) มากที่สุด ปัญหาหลักที่ภาคธุรกิจ โรงแรมและบริการยังประสบมาอย่างต่อเนื่อง คือ การขาดแคลนภาคแรงงานด้านคุณภาพ ซึ่งเป็นความน่ากังวลสำหรับผู้ประกอบการเป็นอย่างมาก สมาคมโรงแรมไทย จึงขอให้ทางกระทรวงแรงงานและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เร่งการพัฒนาทักษะของพนักงาน ภาคบริการให้มีคุณภาพ พัฒนาฝีมือแรงงานให้สอดคล้องกับความต้องการ เพื่อให้มีบุคลากรเพียงพอสำหรับรองรับนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างโอกาส และพลิกโฉม “การท่องเที่ยวและการให้บริการของไทย” ให้เป็นผู้นำในการให้บริการ สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้มากที่สุด อีกทั้งยังมีความใกล้เคียงกับงานวิจัยของ (นางสาวปรวิณ จันทรังษี, 2559) ในงานวิจัย เรื่อง การเตรียมความพร้อมแรงงานด้านการท่องเที่ยวของไทย กรณีศึกษาสาขาที่พัก พบว่าประเทศไทยมีแนวโน้มของความต้องการแรงงานมากกว่าความสามารถในการผลิตแรงงาน ดังนั้นมีโอกาสประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานเชิงคุณภาพในระยะกลางและระยะยาวอย่างรุนแรง เนื่องจากความต้องการแรงงานสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยวมีความต้องการประมาณ 27,000 คนต่อปี แต่ไม่สามารถหาคนเข้าบรรจุงานภายใน 6 เดือน และขาดแคลนแรงงานถึง 17,000 คน สาเหตุดังกล่าวมาจากแรงงานไทยไม่ค่อยมีสมรรถนะในวิชาชีพ ตามความคาดหวังของผู้ประกอบการ โดยเฉพาะด้านทักษะการแก้ปัญหา ทักษะคอมพิวเตอร์ ทักษะการทำงานร่วมกันเป็นทีม เทคนิคการปฏิบัติงาน และที่สำคัญ คือ อ่อนภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษและความสามารถในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะสาขาโรงแรม

ซึ่งการรับพนักงานใหม่เข้ามาโดยไม่มีทักษะเพื่อเติมพนักงานให้เข้าสู่ระบบก่อนทางโรงแรมต้องใช้ต้นทุนสูงในการพัฒนาทักษะให้แก่แรงงานที่ไม่มีประสบการณ์ สถานประกอบการบริการโรงแรมและที่พักก็อยากได้แรงงานที่มีศักยภาพสูง เพราะสถานประกอบการอยากอัพเกรดเป็นโรงแรม 5 ดาวมากขึ้น การบริการก็ต้องสูงขึ้น ความประทับใจของลูกค้าก็ต้องเกินความคาดหวัง เพราะฉะนั้นสถานประกอบการก็คาดหวังที่จะได้แรงงานที่มีคุณภาพสูง มีผลิตภาพสูงกว่านี้ มีทักษะตามมาตรฐานโลก มาตรฐานสากลซึ่งมีความใกล้เคียงกับงานวิจัยของ เจ็ดฤดี ชินเวโรจน์ (2559) ในงานวิจัย เรื่อง การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการณ์จ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา พบว่า ธุรกิจโรงแรมที่พักในจังหวัดกระบี่และพังงาสวนใหญ่มีแนวโน้มการรับบุคลากรทางด้านบริการท่องเที่ยวและบริการมากที่สุดถึงประมาณ 80% สถานประกอบการ

ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงามีความเห็นด้านคุณสมบัติของผู้สมัครงาน 5 อันดับแรก ในระดับมากทุกปัจจัย ประกอบไปด้วย “แรงงาน” ต้องมีการปรับตัว ด้านการพยายามเรียนรู้ และพัฒนาให้มีทักษะเกี่ยวกับการทำงานในหลัก/วิธีการใหม่ และเทคโนโลยีสมัยใหม่มากเป็นอันดับที่ 1

การสำรวจสภาพปัญหาการขาดแคลนแรงงานของหน่วยงานภาครัฐ ภาครัฐบางหน่วยงานได้เข้าไปสำรวจสภาพปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พักในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต แต่ไม่ได้เข้าใจถึงสภาพปัญหา ที่แท้จริง เนื่องจากไม่ใช่ผู้ประสบปัญหาโดยตรง ภาครัฐบางหน่วยงานมีมุมมองว่าเป็นฝ่ายสนับสนุน โดยให้ภาคเอกชนนำ ภาครัฐเป็นฝ่ายสนับสนุน และภาครัฐบางหน่วยงานไม่ได้เข้าไปสำรวจ สภาพปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีมุมมองว่าไม่ได้มีหน้าที่ในการสำรวจสภาพปัญหาดังกล่าว ภาคเอกชน ต้องสะท้อนสภาพปัญหาออกมาแล้วเสนอให้ภาครัฐว่าควรแก้ไขอย่างไร

ซึ่งภาครัฐลดบทบาทแต่แรก และให้เอกชนเป็นผู้นำ ซึ่งดำเนินการ ตามแนวคิดของจังหวัดภูเก็ต ในวลีที่ว่า “เอกชนนำ ราชการหนุนเสริม ประชาสังคมเติมเต็ม” แต่เรื่องปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรม และที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต เป็นเรื่องใหญ่เกินกว่าที่ภาคเอกชนจะเป็นผู้นำในการแก้ไขปัญหา ดังกล่าว ภาครัฐควรกลับมาทบทวนบทบาทตัวเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดแนวคิดว่า การแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ขององค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยว อย่างยั่งยืน (2556) พบว่า รัฐสามารถกำหนดนโยบาย หรือสร้างมาตรการที่เอื้ออำนวย ให้เกิดการจ้างงานท้องถิ่น รวมถึงการออกกฎหมายที่เข้าไปช่วยเพิ่มโอกาสของแรงงาน ในการรับค่าตอบแทนพิเศษหรือสวัสดิการที่เหมาะสมกับแรงงาน รวมถึงสอดคล้องกับแนวคิด เกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New public service: NPS) ของปรียานุช วัฒนกุล (2554) ซึ่งภาครัฐต้องกระตุ้นหรือรื้อฟื้นและแสดงบทบาทของตนเองมากกว่านี้ ต้องร่วมมือกับภาคเอกชน และประชาสังคม รวมถึงควรเป็นหน่วยที่ดำเนินการให้ภาคเอกชนเนื่องจากภาคเอกชน และประชาสังคมบอบช้ำเกินที่ภาครัฐจะละทิ้งบทบาทของตัวเอง โดยการถอยบทบาทของตนเอง มาให้ภาคเอกชนเป็นผู้นำ

5.2.2 มาตรการในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

มาตรการที่ภาครัฐใช้ในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต โดยแบ่งแนวทางแก้ปัญหาเป็น 3 ระยะ

5.2.2.1 มาตรการระยะสั้น

การเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเป็นระบบ ในจังหวัดที่มีคนหางานเป็นจำนวนมากแต่ไม่มีตำแหน่งงานว่าง โดยประชาสัมพันธ์ตำแหน่งงานว่างไปยังสำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกแห่งที่มีคนต้องการหางานทำจำนวนมาก แต่มีตำแหน่งงานว่างไม่เพียงพอที่จะรับเข้าทำงาน ประสานการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับ ASEAN Mutual Recognition Arrangement และวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน พบว่า ข้อตกลง MRA คือ การช่วยให้นักวิชาชีพอาเซียนสามารถเคลื่อนย้ายเข้ามาทำงานในประเทศไทยได้สะดวกมากขึ้น และอำนวยความสะดวกการจ้างงานผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาค

5.1.2.2 มาตรการระยะกลาง

โครงการ 3 ม. มีงาน มีเงิน มีวุฒิการศึกษา เชิญชวนสถาบันการศึกษาในภาคอีสานร่วมโครงการเพื่อส่งนักเรียน นักศึกษา มาฝึกงานที่จังหวัดภูเก็ต เพื่อเพิ่มทักษะสร้างรายได้ ระหว่างศึกษาร่วมกับการสนับสนุนการทำงานแบบรับรายได้เป็นรายชั่วโมง เพื่อแก้ไขปัญหาขาดแคลนแรงงานในภาคท่องเที่ยวและการบริการโรงแรมและที่พัก ซึ่งมีความคล้ายกับงานวิจัยของ จริยา ตันติวราชัย (2560) ในงานวิจัย เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว พบว่า นักเรียน นักศึกษา ควรได้รับการส่งเสริมทักษะและความรู้ในงานบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้นักเรียนและนักศึกษา มีความพร้อมที่จะทำงานในอุตสาหกรรมบริการของไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากความสามารถทางด้านบริการและความรู้ในสาขางานที่เฉพาะเจาะจง

บูรณาการร่วมกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงานฝึกทักษะแรงงาน ในจังหวัดภูเก็ต โดยกลุ่มเป้าหมายสำคัญที่จะลงพื้นที่ฝึกทักษะก็คือ นักเรียนสายอาชีพ ทหารเตรียมปลดประจำการ

5.1.2.3 มาตรการระยะยาว

1) มาตรการแนะแนวอาชีพนักเรียน นักศึกษาให้ทราบความต้องการของตลาดแรงงานเพื่อเลือกเรียนในสายงานที่ตลาดแรงงานมีความต้องการสูง นอกจากนี้

จะประสานสถานประกอบการในการจ้างกลุ่มผู้พ้นโทษและผู้สูงอายุเข้าทำงาน รวมทั้งบริหารจัดการการนำเข้าแรงงานข้ามชาติเข้ามาทดแทนตำแหน่งว่างที่แรงงานไทยไม่ต้องการทำ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับแรงงานและการขาดแคลนแรงงานซึ่งไม่สอดคล้องระหว่างแรงงานกับระดับการศึกษา นักเรียนและนักศึกษาอาจจะเลือกสาขาวิชาที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยเลือกสาขาที่มีชื่อเสียงหรือน่าสนใจส่วนตัว โดยไม่คำนึงถึงความต้องการของตลาดแรงงาน ทักษะของสังคมและครอบครัวมักมีผลต่อการตัดสินใจในการศึกษาของนักเรียนและนักศึกษา ซึ่งบางครั้งอาจส่งผลให้พวกเขาไม่คำนึงถึงการเรียนในระดับอาชีวศึกษาหรือการศึกษาต่อในสาขาที่ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงาน

2) ฝึกอาชีพเพื่อผลิตแรงงานในสาขาที่ขาดแคลน รวมทั้งบรรจุตำแหน่งงานว่างในภาคท่องเที่ยวและบริการ พัฒนากำลังแรงงานคุณภาพ (Smart Worker) ด้านการท่องเที่ยวและบริการโรงแรมและที่พักได้ดำเนินการประกาศรับสมัครผู้ว่างงาน และแรงงานที่สนใจทำงานในภาคบริการ เข้ารับการพัฒนาทักษะฝีมือ ซึ่งมีความคล้ายกับงานวิจัยของ มหาวิทยาลัย, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ (2539) ในงานวิจัย เรื่อง ความต้องการแรงงานและความพร้อมในการมีส่วนร่วมกับภาครัฐในการพัฒนาฝีมือแรงงานของสถานประกอบการทั่วประเทศ พบว่าการประมาณการความต้องการในการการพัฒนาฝีมือแรงงานของสถานประกอบการทั่วประเทศ (พ.ศ. 2539 -2544) มีจำนวน 5.80 ล้านคน ในจำนวนนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 4.38 ล้านตำแหน่ง ที่เหลือเป็นตำแหน่งในระดับอื่น ๆ เช่น ตำแหน่งหัวหน้างานและนักวิชาชีพรายสาขาต่าง ๆ โดยในปี พ.ศ. 2539 มีความต้องการมากถึง 1.17 ล้านตำแหน่ง”

ผลของมาตรการที่ภาครัฐใช้ในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้แก่สถานประกอบการอย่างทันที่ ยังมีหลาย ๆ อย่างที่ไม่ประสบผลสำเร็จ มาตรการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเป็นระบบ การเดินทางมาภูเก็ตค่าใช้จ่ายสูง ซึ่งมาตรการไม่ได้มีการอำนวยความสะดวกแก่แรงงานที่จะเคลื่อนย้ายเข้ามา มาตรการใช้บริการจัดหางานออนไลน์ของกรมการจัดหางาน โดยเว็บไซต์ไทยมีงานทำ doe.go.th หรือ Application “ไทยมีงานทำ” ไม่มีคนเข้าไปใช้งานและไม่รู้จักเป็นจำนวนมาก ซึ่งช่องทางของกรมการจัดหางานไม่สามารถหาแรงงานที่สถานประกอบการต้องการได้ เมื่อนัดสัมภาษณ์แรงงานก็ไม่มาสัมภาษณ์ เพราะได้งานที่อื่นทำก่อนแล้ว มาตรการจับคู่ตำแหน่งงานจากความรู้ ความสามารถ และทักษะที่มีอยู่ ก็ไม่สามารถตอบโจทย์ให้แก่ผู้ประกอบการได้เพราะต้องให้สถานประกอบการและแรงงานเดินทางมาพบปะกัน ส่วนมาตรการโครงการ 3 ม. มีงาน มีเงิน มีวุฒิการศึกษา สถานประกอบการ

โรงแรมและที่พักในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตได้ดำเนินการมานานแล้ว ซึ่งเสี่ยงสะท้อนจากภาคเอกชน คือเป็นวิธีเดิม ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดแนวคิดเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ของ องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (2556) พบว่า ด้านอุปทาน (Supply Side) รัฐมีบทบาทสำคัญในการฝึกอบรมในหลักสูตรที่มีคุณภาพ เพื่อให้คนในชุมชน ท้องถิ่นสามารถเข้าไปเป็นแรงงานที่ได้รับผลตอบแทนที่ดีในธุรกิจการท่องเที่ยว เช่น ทักษะ ด้านภาษางานบริการต่าง ๆ หรืองานต้อนรับ และด้านอุปสงค์ (Demand side) รัฐสามารถกำหนด นโยบายระดับค่าแรงที่เป็นธรรม หรือสร้างมาตรการที่เอื้ออำนวยให้เกิดการจ้างงานท้องถิ่น รวมถึง การออกกฎหมายที่เข้าไปช่วยเพิ่มโอกาสของแรงงานในการรับค่าตอบแทนพิเศษหรือสวัสดิการ ที่เหมาะสมกับแรงงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการศึกษามาตรการภาครัฐในการแก้ไขปัญหา การขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมและที่พัก ภูเก็ต ประเทศไทย ให้สอดคล้องเหมาะสมกับสภาพปัญหา โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ แนวใหม่ (New public service: NPS)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New public service: NPS)

แนวคิดใหม่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ (New Public Service: NPS) เป็นการตอบสนองต่อความจำเป็นในการปรับโครงสร้างการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อให้บริการ สาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม แนวคิดนี้มีฐานคติอยู่บนหลักการดังนี้ 1. การบริการ สาธารณะต้องเน้นการบริการประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยให้ความสำคัญกับการตอบสนอง ต่อความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม 2. การบริการสาธารณะ ต้องให้ความสำคัญกับความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกรัฐบาล เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม กับความต้องการของประชาชน 3. การบริการสาธารณะต้องเน้นการยึดมั่นในคุณธรรม และความเท่าเทียม โดยไม่คำนึงถึงเรื่องกำไรหรือส่วนตัวของผู้บริหาร และให้การบริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การสร้างคุณค่าและประสิทธิภาพในการให้บริการ สาธารณะโดยการให้ความสำคัญกับคุณธรรมและความเท่าเทียม การทำงานร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน และการเป็นศูนย์กลางของความต้องการและความพึงพอใจ ของประชาชน (ปรียานุช วัฒนกุล, 2554)

ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New public service: NPS) นี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ การศึกษามาตรการภาครัฐในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมและที่พัก ภูเก็ต ประเทศไทย ว่าภาครัฐต้องแสดงบทบาทในฐานะผู้สนับสนุนเครือข่ายการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมถึงได้เป็นผู้มีส่วนร่วมของชุมชนและการทำตัวเข้าถึงประชาชน เพื่อกำหนดมาตรการภาครัฐในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมและที่พัก ภูเก็ต ประเทศไทยให้มาตรการดังกล่าว ประสบผลสำเร็จ

5.3.1 ข้อเสนอแนะด้านการสำรวจสภาพปัญหาการขาดแคลนแรงงานและการจัดเก็บข้อมูลความต้องการแรงงาน

5.3.1.1 จัดทำการสำรวจการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวสาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และทำความเข้าใจ ต่อสภาพปัญหาที่ผู้ประกอบการต้องการ รวมทั้งจัดเก็บข้อมูลการขาดแคลนแรงงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ทั้งปริมาณ และคุณภาพ และตำแหน่งงานที่ผู้ประกอบการต้องการ โดยใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์หรือ AI (Artificial Intelligence) หรือการใช้ซอฟต์แวร์อัตโนมัติ (Automation) เข้ามาช่วยจัดเก็บข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ผลเป็นรายเดือน

5.3.1.2 สร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนเพื่อพัฒนาบุคลากรและระบบ ข้อมูลสำหรับการวางแผนกำลังคนในประเทศเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถช่วยกระตุ้นการเติบโต ทางเศรษฐกิจและพัฒนาสังคม ภาครัฐและเอกชนควรเข้าร่วมกันในการสร้างโครงสร้างการศึกษา และฝึกอบรมที่เหมาะสมกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรมแต่ละสาขา เช่น การพัฒนา หลักสูตรการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการฝึกทักษะและความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ ประกอบกับ สร้างฐานข้อมูลที่เป็นระบบและครอบคลุมเกี่ยวกับการศึกษา การอบรม และความต้องการ ของตลาดแรงงานสามารถช่วยให้ภาครัฐและเอกชนสามารถวางแผนการศึกษาและการพัฒนา บุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงพัฒนาดัชนีชี้วัดที่ชัดเจนและการทำนายความต้องการ ของตลาดแรงงานในภาคการท่องเที่ยว เช่น การพัฒนาดัชนีผลกระทบทางเศรษฐกิจ ของภาคการท่องเที่ยว และการใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์และพยากรณ์ความต้องการ ของตลาดแรงงานเพื่อให้ผู้ประกอบการนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจได้ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาศักยภาพแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการบริการโรงแรมและที่พัก

5.3.2.1 จัดระบบการพัฒนาทักษะให้แก่แรงงานโดยการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็นสามารถทำได้โดยการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของสถานประกอบการโรงแรมและที่พัก ดังนี้ 1. สำรวจและวิเคราะห์ความต้องการของธุรกิจ ในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเฉพาะทาง เช่น การทำแบบสำรวจเพื่อระบุความต้องการทักษะที่เหมาะสมสำหรับการทำงานในโรงแรมและที่พัก 2. พัฒนาหลักสูตรการอบรมที่ออกแบบมาเพื่อตอบสนองความต้องการของธุรกิจและแรงงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น การเรียนรู้เกี่ยวกับการบริการโรงแรมและที่พักอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการการจองห้องพักและบริการอื่น ๆ ในโรงแรม 3. สร้างหลักสูตรการอบรมออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงได้สะดวกและยืดหยุ่น โดยใช้แพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ที่มีอยู่ เพื่อให้แรงงานสามารถเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นได้ตลอดเวลาและที่ทำงานได้ 4. สนับสนุนและส่งเสริมให้แรงงานมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยให้สิทธิในการเข้าถึงคอร์สอบรมและการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 5. ติดตามและประเมินผลของการพัฒนาทักษะ โดยใช้ข้อมูลจากผลตอบรับของผู้เรียนและผู้ประกอบการ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรต่อไปให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยให้แรงงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความพร้อมที่จะทำงานในสายงานที่ต้องการและตอบสนองต่อความต้องการของธุรกิจ ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

5.3.2.2 พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมในสถานประกอบการสามารถจัดรูปแบบการทำงานใหม่ๆ เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานที่หลากหลาย ดังนี้ 1. สร้างโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในงานที่มีความสำคัญมากขึ้น โดยการให้พนักงานมีโอกาสที่จะมีความรับผิดชอบในงานที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาหรือการตัดสินใจในการให้บริการลูกค้า 2. ให้โอกาสให้พนักงานได้ลองทำงานในตำแหน่งและสายงานที่แตกต่างกัน เพื่อให้พนักงานได้รับประสบการณ์และทักษะใหม่ๆ และเข้าใจกระบวนการทำงานในส่วนต่าง ๆ ขององค์กร 3. เพิ่มหน้าที่และความหลากหลายในงานของพนักงาน เพื่อลดความเบื่อหน่ายและเพิ่มความมีความสุขในการทำงาน โดยการให้โอกาสให้พนักงานได้ลองทำงานในหลาย ๆ ส่วนของงานและมีโอกาสที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ และ 4. วิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดความซับซ้อนและเพิ่มความมีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือใหม่ ๆ เพื่อช่วยให้งานทำได้ง่ายขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

5.3.2.3 การจับคู่งานและพัฒนาทักษะ (Job Matching and Skill Development) โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มดังนี้ 1. บัณฑิตจบใหม่ หรือแรงงานด้านการท่องเที่ยวและบริการโรงแรม และที่พักที่สำเร็จการศึกษามาแล้วระยะหนึ่ง จัดทำหลักสูตรเพื่อเพิ่มพูนทักษะเฉพาะที่แรงงานต้องการตามหน้าที่ที่ต้องการพัฒนา เช่น การพัฒนาทักษะด้านไอที เช่น การเขียนโปรแกรม การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล การพัฒนาทักษะด้านการตลาด และการตลาดออนไลน์ การทำ VR และการทำ Infographic ประกอบกับให้ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มใหม่ๆ และเทคโนโลยีใหม่ที่มีผลต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ และคอร์สอบรม 2. แรงงานเดิม แรงงานใหม่ หรือสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่ต้องการต่อยอดผลประกอบการในภาคการท่องเที่ยว ควรจัดหลักสูตรอบรมระยะสั้นเพื่อพัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ และการอบรมเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร เช่น การเข้าร่วมโครงการที่สนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาทักษะ เพื่อเสริมสร้างทักษะการทำงานที่หลากหลายและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และให้โอกาสพนักงานทำงานร่วมกับศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (Top sights in Thailand Creative & Design Center – TCDC) เพื่อให้พนักงานมีโอกาสเรียนรู้เกี่ยวกับการออกแบบและนวัตกรรมในการท่องเที่ยว และการบริการโรงแรมและที่พัก

5.3.3 ข้อเสนอแนะด้านการผลิตแรงงานเข้าสู่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาบริการโรงแรมและที่พัก

5.3.3.1 การผลิตบัณฑิต/แรงงานในภาคการท่องเที่ยวควรมีการทำงานร่วมมือกับกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรมเพื่อระบุคุณสมบัติและความต้องการในแต่ละตำแหน่งงานที่สำคัญ และร่วมกันในการออกแบบหลักสูตรที่เหมาะสม เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีทักษะตรงตามความต้องการของตลาด นอกจากนี้ หลักสูตรการศึกษาท่องเที่ยวและการโรงแรมควรมีความยืดหยุ่นสูงกว่าหลักสูตรอื่นๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรม และควรเพิ่มจำนวนหน่วยกิจของการฝึกงานสหกิจมากขึ้น โดยทำงานร่วมกับสถานประกอบการภายนอกในรูปแบบของ Work-Based Learning โดยมีการตกลงเงินเดือนของนักศึกษากับสถานประกอบการโรงแรมและที่พักอย่างเป็นทางการ เพื่อให้ให้นักศึกษาได้ปฏิบัติงานอย่างสบายใจและไม่เป็นภาระของครอบครัว

5.3.3.2 เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของตลาดแรงงานไทยเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ประชาชนทราบถึงแนวโน้มและความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบัน โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาบริการโรงแรมและที่พักที่เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญ

ต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย เพื่อกระตุ้นให้สถาบันการศึกษามีการแนะแนวการศึกษาต่อ และแนวทางการประกอบอาชีพที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและความสามารถของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาบริการโรงแรมและที่พัก

5.3.4 ข้อเสนอแนะด้านการส่งเสริมนโยบายการผลักดันแรงงานข้ามชาติเข้ามาทดแทน

ส่งเสริมนโยบายการผลักดันแรงงานข้ามชาติเข้ามาทดแทน โดยใช้ความร่วมมือระหว่างประเทศผ่านข้อตกลงระหว่างประเทศ (MOU) ที่สามารถส่งเสริมการจ้างงานแรงงานข้ามชาติให้เกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ การควบคุมและการใช้แรงงานข้ามชาติ ควรอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ถูกต้องกฎหมายและเป็นธรรม เพื่อป้องกันการล่วงละเมิดสิทธิแรงงาน และให้ความคุ้มครองทั้งแก่แรงงานและสถานประกอบการในทุกประเด็น ทั้งนี้เพื่อให้การจ้างงานแรงงานข้ามชาตินั้นสามารถเป็นประโยชน์แก่ทุกฝ่ายในการทำงานในภูมิภาคการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นได้อย่างยั่งยืน

5.3.5 ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นเพียงการสำรวจสภาพปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และศึกษามาตรการที่ภาครัฐใช้ในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต เท่านั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาเกี่ยวกับข้อจำกัดในการนำมาตรการในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาบริการโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต เพื่อทำให้มาตรการแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- 36, P. H. (2566). ธุรกิจโรงแรมขาดแคลนแรงงานหนัก ไม่ทันรับนักท่องเที่ยวจีน
<https://shorturl.asia/7NIhJ>
- Association, T. H. (2565a). สรุปผลสำรวจ ความเชื่อมั่นผู้ประกอบการที่พัก ธ.ค. 65 โดย ธปท.
<https://shorturl.asia/cHKnY>
- Association, T. H. (2565b). สรุปผลสำรวจ ความเชื่อมั่นผู้ประกอบการที่พัก พ.ย. 65 โดย ธปท.
<https://shorturl.asia/XDd2M>
- Association, T. H. (2566). สรุปผลสำรวจ ความเชื่อมั่นผู้ประกอบการที่พัก ม.ค. 66 โดย ธปท.
<https://shorturl.asia/LBEIK>
- MGRONLINE. (2565). ภูเก็ตขาดแรงงานหนัก เฉพาะโรงแรมไม่ต่ำกว่า 15,000 อัตรา
<https://shorturl.asia/5GaWl>
- MGRONLINE. (2566). รมว.แรงงาน เร่งขับเคลื่อน "3 ม." แก้ปัญหาขาดแคลนแรงงานภาคธุรกิจ
ท่องเที่ยว <https://shorturl.asia/XBhs0>
- space, S. K. s. (2566). ปัญหาขาดแคลนแรงงาน หลังธุรกิจท่องเที่ยวและบริการกลับมาฟื้นตัวแรง
เกินคาด. <https://shorturl.asia/BNh6C>
- Thai_asean. (2559). หลักการทั่วไปของอาเซียนว่าด้วยการประกันคุณภาพและการยอมรับระบบรับรอง
สมรรถนะ” <https://shorturl.asia/YBgL1>
- tomorrow, H. T. (2566). วิฤติโรงแรมขาดแคลนแรงงาน สวนทางกับจำนวนโรงแรมใหม่ที่กำลังจะ
เปิดบริการ <https://www.hotelthailandtomorrow.com/hoteliers-crisis/>
- กรมการจัดหางาน. (2566). กระทรวงแรงงาน ลุยภูเก็ต จับเข้าค่าย 3 สัปดาห์ แก้ปมขาดแคลน
แรงงานภาคท่องเที่ยว <https://shorturl.asia/Bf7lu>
- กระทรวงการต่างประเทศ. (2565). มาตรการเดินทางเข้าประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2565
เป็นต้นไป <https://shorturl.asia/zs7me>
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). สรุปขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของ
ไทย ปี พ.ศ. 2562 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, Ed.) <https://shorturl.asia/RPtJ0>
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). COVID-19 กับผลกระทบต่อการท่องเที่ยว สถานการณ์การ
ท่องเที่ยวของประเทศไทย ไตรมาส 1/2563. รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว, 1(4)
(กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, Ed.) <https://shorturl.asia/TIJeB>

- กระทรวงแรงงาน. (2566). การขับเคลื่อน ตลาดแรงงานไทย หลังโควิด-19 คลี่คลาย. e-Magazine MOL ปีที่ 22 ฉบับเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2563). อัปเดต! จังหวัดไหน 'ลือกดาวน' หนีโควิดระลอกใหม่บ้าง? (30 ธ.ค.63)
<https://www.bangkokbiznews.com/news/913735>
- กรุงเทพธุรกิจ. (2565). ต้องการ 17,000 อัตรา! ภูเก็ตวิกฤติหนัก "ขาดแคลนแรงงาน" ภาคท่องเที่ยว"
<https://www.bangkokbiznews.com/business/business/1042080>
- เกียรตินาคนิ ภัทร. (2563). KKP insight ฟันเศรษฐกิจอย่างไร ยามไร้การท่องเที่ยว.
<https://www.kkpg.com/en/news/2020081682330>
- จรรยา ดันติวราชย์. (2560). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว <https://shorturl.asia/gZyRw>
- จรรยาพร ทองลงยา. (2563). ธุรกิจท่องเที่ยว ผลกระทบใหญ่ต่อเศรษฐกิจไทย
<https://shorturl.asia/qBMhn>
- เจ็ดดี ชินเวโรจน์. (2559). การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา
- ฐานเศรษฐกิจไทย. (2565). ท่องเที่ยวฟื้นจุดแรงงานขาดแคลนหนัก ธุรกิจเปิดศึกชิงพนักงาน
<https://www.thansettakij.com/business/528636>
- เดลินิวส์ออนไลน์. (2565). เฮ้ง! เตรียมการ 3 ด้าน ส่งแรงงานเข้าระบบ ท่องเที่ยวเมืองภูเก็ตบูม ดัน นร.-นศ. ทำพาร์ทไทม์ จ้างงานสูงอายุ เปิดข้อมูลค่าจ้างขั้นต่ำ 354 บาท สูงสุดในประเทศ
<https://shorturl.asia/l3dJ8>
- ไทยโพสต์. (2566). ภูเก็ต ยังขาดแคลนแรงงานป้อนตลาดอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
<https://www.thaipost.net/district-news/303879/>
- นางสาวปรวัน จันทร์งษ์. (2559). การเตรียมความพร้อมแรงงานด้านการท่องเที่ยวของไทย กรณีศึกษาสาขาที่พัก <https://shorturl.asia/oqNMz>
- ประชาชาติธุรกิจ. (2565). แรงงานท่องเที่ยวขาดหนัก แย่งตัวอุตสาหกรรม จ้างแม่บ้าน 1,500 บาท/วัน
<https://www.prachachat.net/local-economy/news-1154545>
- ประชาชาติธุรกิจ. (2566). แรงงานขาดหลังท่องเที่ยวฟื้น โรงแรมภูเก็ต-ภาคใต้หาคคนด่วน
<https://www.prachachat.net/local-economy/news-1221540>
- ปริญญช วัฒนกุล. (2554). การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS). วารสาร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ยงยุทธ์ แฉล้มวงษ์. (2562). การศึกษาแนวโน้มแรงงานต่างด้าวในประเทศไทยและผลกระทบต่อการ
ดำเนินนโยบายการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวของประเทศไทย

<https://shorturl.asia/HRWrG>

รพีพัฒน์ มัณฑนรัตน์. (2563). สถานการณ์การท่องเที่ยวในวิกฤต COVID-19

<https://shorturl.asia/DJeKt>

ศ.ดร. พิริยะ ผลวิรุฬห์. (2563). การศึกษาผลกระทบจากไวรัสโควิด - 19 ต่อภาคเศรษฐกิจและการ
ท่องเที่ยว.

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียนกรมประชาสัมพันธ์. (2558). ไทยจะได้หรือเสียผลประโยชน์ในการเข้าร่วม

AEC http://www.aseanai.net/ewt_news.php?nid=4539&filename=index

สยามรัฐ. (2566). นายกษ ห่วงภาคธุรกิจ สั่ง ก.แรงงาน เร่งผลิต - บรรจุนโยบายท่องเที่ยวและ
บริการ <https://siamrath.co.th/n/416822>

สยามรัฐออนไลน์. (2564). กลุ่มธุรกิจโรงแรมของรัฐเร่งแผนเปิดประเทศ/จัดทัพรับนักท่องเที่ยว
ต่างชาติวันยิ่งซ้ำยิ่งเจ็บ: <https://siamrath.co.th/n/219157>

สริตา ศรีสุวรรณ. (2563). การศึกษาความพร้อมของบุคลากรโรงแรมระดับ 3 - 4 ดาว ในพื้นที่
โดยรอบท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการ
ท่องเที่ยวอาเซียน <https://shorturl.asia/EHsdJ>

สำนักงานแรงงานจังหวัดภูเก็ต. (2565). รายงานสถานการณ์แรงงานจังหวัดภูเก็ต ไตรมาส 3 2565
(กรกฎาคม – กันยายน) <https://shorturl.asia/TRMSJ>

สำนักงานแรงงานจังหวัดภูเก็ต. (2566). รายงานสถานการณ์แรงงานจังหวัดภูเก็ต ไตรมาส 1 2566
(มกราคม - มีนาคม) <https://shorturl.asia/XZoRq>

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวมุกภารัตน์ พรมอะริยะ

วุฒิการศึกษา

1. บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรมบริการ)

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

2. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชานโยบายและการจัดการ
สาธารณะ)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

