



รายงานการวิจัย

เรื่อง

นโยบายการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทย
Employment Policy on Elderly Staffs in the Thai Hotels Chain

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง หัวหน้าโครงการ
รองศาสตราจารย์ จิระภรณ์ ตันติชัยรัตนกุล ผู้ร่วมโครงการ
รองศาสตราจารย์ อัจฉรา ชิวะตระกูลกิจ ผู้ร่วมโครงการ
อาจารย์ ดร. ภาวิน ชินะโชติ ผู้ร่วมโครงการ
อาจารย์ กัลยณัฐ กิตติพิงศ์พิทยา ผู้ร่วมโครงการ
อาจารย์ สุรเดช หวังทอง ผู้ร่วมโครงการ
อาจารย์ อัจฉรีย์ ลิ้มปมนต์ ผู้ร่วมโครงการ

การวิจัยครั้งนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยประจำปี 2559

(สาขาวิชาวิทยาการจัดการ)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ชื่อเรื่อง นโยบายการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทย

ชื่อผู้วิจัย สุรีย์ เข้มทอง และคณะ

ปีที่แล้วเสร็จ 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สภาพปัจจุบันในการจ้างงานผู้สูงอายุในโรงแรมเครือข่ายไทย (2) นโยบายการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทย และ (3) ปัจจัยที่ส่งเสริมการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทย การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ โรงแรมเครือข่ายไทย คณะผู้วิจัยได้รับอนุญาตให้สัมภาษณ์จากโรงแรมเครือข่ายขนาดใหญ่จำนวน 3 แห่ง ซึ่งเป็นกลุ่มโรงแรมที่มีจำนวนเครือข่ายมากที่สุดใน 5 ลำดับแรกของประเทศไทย โดยมีผู้บริหารระดับสูงของโรงแรมเครือข่ายทั้ง 3 แห่งเป็นผู้ให้ข้อมูล

ผลการวิจัย พบว่า (1) สภาพปัจจุบันในการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทยมีการดำเนินการจ้างบุคลากรผู้สูงอายุหรือผู้ที่เกษียณอายุแล้ว เนื่องจากอายุเฉลี่ยของพนักงานในองค์กรมีอายุสูงขึ้น เหตุผลส่วนใหญ่ในการจ้างงานผู้สูงอายุ คือลักษณะงานจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์ และบุคลากรผู้สูงอายุมีศักยภาพตามความต้องการขององค์กร (2) ลักษณะการจ้างงานผู้สูงอายุของธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทยพบว่ายังไม่มีการกำหนดเป็นนโยบาย ส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับผู้บริหารระดับสูง และความเหมาะสมของตำแหน่งงานเป็นรายกรณี ลักษณะของการจ้างงานผู้สูงอายุในปัจจุบัน คือ การขยายเวลาการเกษียณอายุ และการจ้างกลับเข้าทำงาน ประเภทการจ้างงานผู้สูงอายุส่วนมากจะเป็นลูกจ้างชั่วคราวที่ทำสัญญาเป็นรายปี หรือ 3 ปี และบางโรงแรมจ้างเป็นพนักงานประจำที่ขอขยายอายุเกษียณ ตำแหน่งงานที่มีการจ้างงานผู้สูงอายุมากที่สุด คือผู้บริหารระดับสูง รองลงมาคือ กลุ่มงานสนับสนุนส่วนหลังและกลุ่มงานบริการส่วนหน้าในตำแหน่งผู้จัดการและหัวหน้าแผนก เช่น แผนกดูแลลูกค้าสัมพันธ์ และแผนกบัญชี สำหรับค่าตอบแทนและสวัสดิการทางโรงแรมจะกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับลักษณะงาน ส่วนใหญ่บุคลากรผู้สูงอายุยังได้รับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และ (3) ปัจจัยส่งเสริมต่อการจ้างงานผู้สูงอายุสามารถสรุปได้เป็น 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยภายในองค์กร เช่น นโยบายขององค์กรมีผลต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิสัยทัศน์และทัศนคติของผู้บริหารในการจ้างงานผู้สูงอายุโดยผู้บริหารต้องมีทัศนคติในทางบวก ส่วนปัจจัยภายนอกองค์กรที่สำคัญคือนโยบายรัฐบาลที่ต้องชัดเจน และสามารถกำหนดเป็นกฎระเบียบข้อบังคับ เช่น จำนวนของผู้สูงอายุที่โรงแรมต้องจ้าง การลดภาษีก็มีผลต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ และปัจจัยด้านสมรรถนะของผู้เกษียณที่องค์กรสนใจ ได้แก่ ประสบการณ์การทำงานของผู้สูงอายุ สุขภาพแข็งแรง ความสามารถที่หลากหลาย และสามารถทำงานได้เช่นเดียวกับพนักงานทั่วไป

คำสำคัญ: นโยบายการจ้างงาน การจ้างงานผู้สูงอายุ ธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทย

Title: Employment Policy on Elderly Staffs in the Thai Hotels Chain

Researchers: Suree Khemthong and Others

Years: 2018

ABSTRACT

The purposes of this study were: (1) to study current conditions in the employment of the elderly in hotel chain business; (2) to determine the policy of the hotel chain business towards the employment of the elderly; and (3) to examine factors promoting the employment of the elderly in hotel chain business. This study is a qualitative research using an in depth-interview method. The population in this study was Thai hotels chain. The research team received interviews from three large hotel chains, which are the largest number of hotels in Thailand. As this basis, three Executive directors from the top five of large hotel chains were as the key informants of this study.

The results reveal that: (1) currently, most Thai hotel chains were engaged in employing older workers or retired people because the average age of organization employees was increased. Reasons of hiring the elderly were that the nature of work required the experience, and senior employees had the potential to meet the needs of the organization. (2) Regarding the policy of the hotel chain business towards the employment of the elderly, it was found that there was no formal written policy on the employment of the elderly in Thai hotel chains. The top management of Thai hotel chains provided supporting the employment for the elderly, and considered the suitability of the position case by case. Typically, the supporting policies for the elderly are extension of retirement and hiring back. Types of employment for the elderly include regular employee requesting renewal and temporary employee who contracts on a yearly basis or 3 years. The highest level of employment was the senior executives, followed by the manager or head of the back and front offices, such as departments of customer service relationship and accounting. In the terms of compensation and welfare, most of them also receive medical expenses and reasonable compensation and welfare. Moreover, (3) factors promoting the employment of the elderly were divided into two main factors including internal, and external. The important internal factors composed of organizational policy, vision, mission and goals, therefore, Executives' visions and their attitude are important factors towards the elderly employment. For external factors, especially government policy including Tax reduction, and the number of elderly employment in each organization, it was found that they are the main external factors to hire the elderly.

Keywords: Employment Policy, Elderly Employment, Thai Hotel chain business

คำนำ

การวิจัยเรื่อง นโยบายการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทย (Employment Policy on Elderly Staffs in the Thai Hotels Chain) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งเน้นศึกษานโยบายของธุรกิจโรงแรมเครือข่ายของไทยต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ เพื่อนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์เป็นแนวทางในการพัฒนาการจ้างงานหรือการส่งเสริมผู้สูงอายุในการทำงานในสถานประกอบการโรงแรม

การวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณแผ่นดินประจำปี 2559 ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรม-มาธิราช ผ่านสาขาวิชาวิทยาการจัดการ คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยที่ให้การสนับสนุนในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณกลุ่มโรงแรมเครือข่ายเซ็นทารา โรงแรมเครือข่ายดุสิตธานี โรงแรมเครือข่ายเซ็นเตอร์พอยด์ ที่ให้ความอนุเคราะห์การให้สัมภาษณ์และข้อมูลในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาครั้งนี้จะมีส่วนช่วยภาครัฐและสถานประกอบการได้ข้อมูลในการวางแผนและพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างอายุของประชากร

คณะผู้วิจัย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ii
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	iv
คำนำ.....	vi
สารบัญ.....	vii
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1. ความสำคัญของปัญหาการวิจัย.....	1
2. วัตถุประสงค์การวิจัย	3
3. ขอบเขตการวิจัย.....	3
4. นิยามศัพท์เฉพาะ/นิยามปฏิบัติการ.....	3
5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
1. แนวคิดเกี่ยวกับโรงแรมเครือข่าย.....	5
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจ้างงาน.....	22
3. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ.....	25
4. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ.....	31
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
1. กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา.....	36
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
3. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
4. การตรวจสอบข้อมูล.....	38
5. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
6. ระยะเวลาในการวิจัย.....	38
7. สถานที่เก็บรวบรวมข้อมูล	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	40
ตอนที่ 1 สภาพปัจจุบันในการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่าย.....	40
ตอนที่ 2 นโยบายของธุรกิจโรงแรมเครือข่ายต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ.....	48
ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งเสริมต่อการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายของไทย.....	52
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	57
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	57
5.2 ข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม.....	61
ภาคผนวก.....	63
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์.....	63



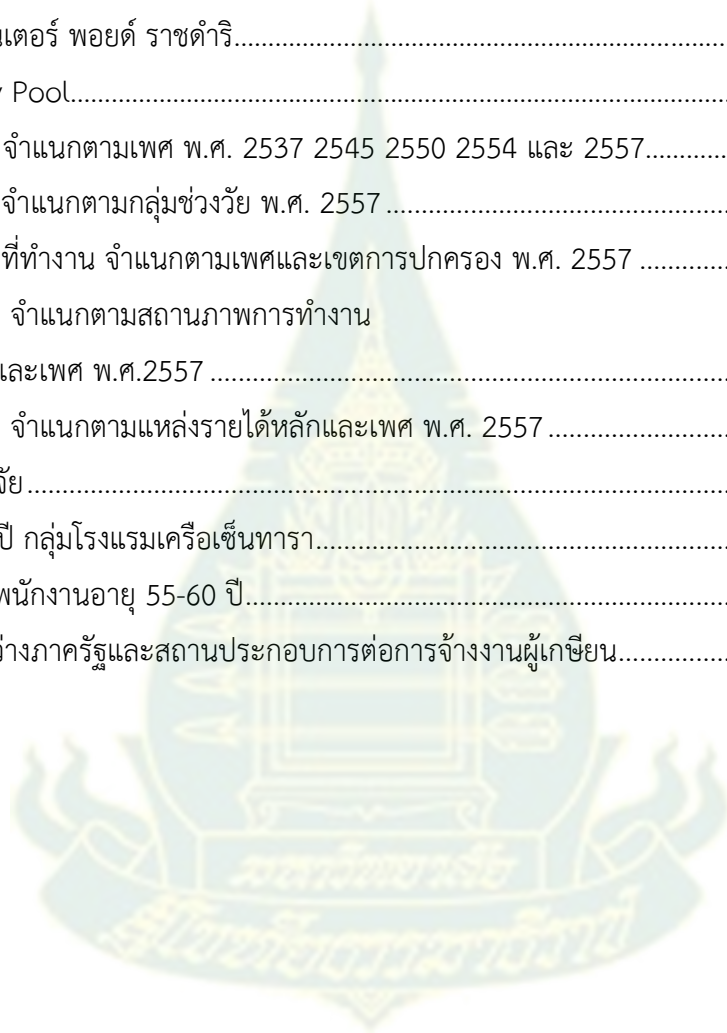
สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. ธุรกิจในเครือบริษัท ดุสิตธานี จำกัด (มหาชน).....	14
2. จำนวนและอัตราของผู้สูงอายุ พ.ศ. 2537 2545 2550 2554 และ 2557	27
3. สรุปวิธีการดำเนินการวิจัย.....	37
4. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มโรงแรมเครือข่ายไทยในกรุงเทพมหานครและผู้ให้ข้อมูล	47
5. ภาพรวมนโยบายของธุรกิจโรงแรมเครือข่ายต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ.....	48
6. ลักษณะการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทย.....	50



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1. ธุรกิจในกลุ่มบริษัทอนิกซ์.....	19
2. โรงแรมแกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ ราชดำริ.....	21
3. สระว่ายน้ำ Infinity Pool.....	21
4. จำนวนของผู้สูงอายุ จำแนกตามเพศ พ.ศ. 2537 2545 2550 2554 และ 2557.....	27
5. ร้อยละของผู้สูงอายุ จำแนกตามกลุ่มช่วงวัย พ.ศ. 2557	28
6. ร้อยละของผู้สูงอายุที่ทำงาน จำแนกตามเพศและเขตการปกครอง พ.ศ. 2557	30
7. ร้อยละของผู้สูงอายุ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน และเพศ พ.ศ.2557	30
8. ร้อยละของผู้สูงอายุ จำแนกตามแหล่งรายได้หลักและเพศ พ.ศ. 2557	31
9. กรอบแนวคิดการวิจัย.....	35
10. พนักงานอายุ 72 ปี กลุ่มโรงแรมเครือเซ็นทารา.....	45
11. ประกาศรับสมัครพนักงานอายุ 55-60 ปี.....	46
12. ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและสถานประกอบการต่อการจ้างงานผู้เกษียณ.....	53



บทที่ 1

บทนำ

1. ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในปัจจุบันโครงสร้างของประชากรกำลังเปลี่ยนไป ประเทศต่าง ๆ ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (aging society) โดยประชากรวัยสูงอายุมีสัดส่วนสูงขึ้น และประชากรวัยทำงานมีสัดส่วนลดลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งเศรษฐกิจและสังคมของประเทศโดยรวม ประเทศต่าง ๆ ประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงาน อัตราส่วนการพึ่งพิงของผู้สูงอายุต่อประชากรวัยแรงงานสูงขึ้น ในขณะที่ประชากรวัยแรงงานที่มีความสามารถในการดูแลด้านสวัสดิการและความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุลดลง ในต่างประเทศประสบปัญหาดังกล่าวมาก่อนประเทศไทยจึงได้มีการสร้างระบบส่งเสริมการจ้างแรงงานสูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุมีงานทำ และมีนโยบายต่าง ๆ ทั้งการสร้างมาตรการห้ามเลือกปฏิบัติในการจ้างงาน การขยายอายุเกษียณแรงงานสูงอายุ การให้นายจ้างช่วยเหลือผู้สูงอายุในการได้รับการจ้างกลับเข้าทำงาน การกำหนดอัตราส่วนลูกจ้างผู้สูงอายุ การจัดหางานและการฝึกอาชีพให้กับผู้สูงอายุ แต่การก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุนับเป็นเรื่องใหม่ในประเทศไทย

จากสถิติสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทยได้เห็นถึงสัดส่วนของประชากรวัยเด็ก และวัยแรงงาน มีแนวโน้มลดลง ในขณะที่สัดส่วนของประชากรสูงอายุ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากร้อยละ 13.2 ใน พ.ศ.2553 เป็นร้อยละ 32.1 ใน พ.ศ.2583 และที่น่าสังเกต คือในปี พ.ศ. 2560 จะเป็นปีที่คาดว่าสัดส่วนของประชากรวัยเด็กจะเท่ากับสัดส่วนของประชากรวัยสูงอายุ ทำให้ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) อย่างสมบูรณ์ และสัดส่วนประชากรสูงอายุยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการเกษียณอายุของบุคคลวัยทำงาน ประชากรไทยทั้งหมด โดยเฉพาะวัยหลังเกษียณวัยปลาย (อายุ 80 ปีขึ้นไป) มีการเพิ่มขึ้น และสัดส่วนเร็วกว่าประชากรกลุ่มอื่น (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย 2553) หากไม่มีการจัดการดูแลปัญหานี้อย่างจริงจังจึงอาจนำไปสู่ปัญหาด้านต่าง ๆ โดยปัญหาของผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 40 เกี่ยวข้องกับเรื่องของการรายได้ไม่เพียงพอในการเลี้ยงชีพ จึงต้องการทำงานหลังจากมีการเกษียณอายุ ซึ่งเกณฑ์การเกษียณอายุในประเทศไทยนั้นตามพระราชบัญญัติ ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 หมวด 8 และพระราชบัญญัติ บำเหน็จบำนาญข้าราชการ (ฉบับที่ 18) พ.ศ. 2543 กำหนดให้ข้าราชการพลเรือนสามัญพ้นจากราชการหรือเกษียณอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ ส่วนสำหรับลูกจ้างภาคเอกชนแล้วแม้ไม่มีกฎหมายใด ๆ มากำหนดการเกษียณอายุของแรงงานในภาคเอกชนโดยตรง แต่โดยทั่วไปการจ้างงานนั้นนายจ้างได้กำหนดเกณฑ์การเกษียณอายุตามเกณฑ์การรับสิทธิประโยชน์ทดแทนชราภาพจากกองทุนประกันสังคมซึ่งกำหนดให้ มีสิทธิได้รับเงินบำนาญชราภาพเมื่อมีอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม จึงมักได้รับการจ้างงานไม่เกินอายุครบ 60 ปี บริบูรณ์ หรือจนถึงอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์เท่านั้น

ปัจจัยดังกล่าวทำให้ผู้สูงอายุตั้งแต่ 55-60 ปีต้องอาศัยเงินเก็บ และเงินชราภาพจากกองทุนประกันสังคมมาเลี้ยงดูตนเองแต่เงินดังกล่าวนั้นยังคงไม่เพียงพอในการเลี้ยงชีพทำให้การดำรงชีวิตในวัยสูงอายุมีความยากลำบาก เพื่อเป็นการเปิดโอกาสการทำงานแก่ผู้สูงอายุซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีศักยภาพความชำนาญในงานด้านต่างๆมาเป็นเวลานาน หากภาคธุรกิจมีช่องทางในการขยายโอกาสการทำงานของผู้สูงอายุให้อยู่ในตลาดแรงงานได้ยาวนานขึ้น จะช่วยแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานของประเทศในอนาคต และช่วยยืดเวลาการทำงานในตลาดแรงงาน ช่วยเพิ่มช่วงเวลาการสะสมเงินออมไว้ใช้หลังจากเกษียณอายุการทำงาน และลดช่วงเวลาการเป็นภาระต่อรัฐบาลอีกทางหนึ่ง (นงนุช สุนทรชวกานต์, 2556: 39)

หากพิจารณาในรายธุรกิจ คณะผู้วิจัยมีความสนใจในกลุ่มธุรกิจโรงแรม เนื่องจากธุรกิจด้านโรงแรมที่พกถือเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกันอย่างแยกไม่ออกกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้เป็นอันดับที่ 1 ของประเทศไทย โดยในปี 2558 ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวถึง 2.23 ล้านล้านบาท (กรมการท่องเที่ยว, 2559) อีกทั้งธุรกิจด้านโรงแรมที่พกยังเป็นธุรกิจที่สร้างงานสร้างรายได้ให้ตลาดแรงงานของประเทศเป็นอย่างมาก โดยจากข้อมูลสำมะโนประชากรปี 2553 พบว่า ประชากรวัยแรงงานในประเทศทำงานอยู่ในหมวดอุตสาหกรรมที่พักแรมและบริการด้านอาหารสูงถึง 423,285 คน รองจากอุตสาหกรรมยานยนต์ และอุตสาหกรรมการผลิต ตามลำดับ

เมื่อศึกษาลงไปรายละเอียดยังพบอีกว่า จำนวนแรงงานในอุตสาหกรรมที่พักแรมและบริการด้านอาหารที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปมีทั้งหมด 50,969 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 12 ของแรงงานทั้งหมด แบ่งเป็นเพศชายจำนวน 20,872 คน เพศหญิงจำนวน 30,097 คน เมื่อพิจารณาจากตัวเลขดังกล่าว ณ ปัจจุบัน แสดงว่าแรงงานเหล่านี้เข้าสู่วัยเกษียณอายุแล้ว ซึ่งถือเป็นจำนวนที่มากสำหรับตัวเลขแรงงานวัยเกษียณจากอุตสาหกรรมเพียงแค่อุตสาหกรรมเดียว

หากพิจารณาจากสถานการณ์ความต้องการแรงงานในกลุ่มธุรกิจโรงแรมซึ่งการจ้างงานมีการปรับตัวเล็กน้อยโดยยังคงอยู่ในภาวะปกติที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้น เนื่องจาก การเข้า-ออกงานลดลง และสถานประกอบการยังคงมีความต้องการแรงงานจำนวนมาก (กรมการจัดหางาน, 2556: 2) ดังนั้นการจ้างงานผู้สูงอายุอาจเป็นหนึ่งในทางเลือกที่ผู้บริหารใช้ในการแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงาน และเป็นการเปิดโอกาสในการทำงานแก่ผู้สูงอายุอีกด้วย อย่างไรก็ตามการจ้างงานผู้สูงอายุขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้บริหารและนโยบายในการจ้างงานขององค์กร ซึ่งองค์การส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญต่อการจ้างงานผู้สูงอายุไม่มาก การสำรวจประเด็นของการวางแผนการจ้างงานแรงงานสูงอายุ พบว่า มีสถานประกอบการเพียงร้อยละ 26.56 วางแผนที่จะจ้างงานแรงงานสูงอายุ และใช้วิธีอื่นในการแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานแทนเช่น การบริหารจัดการเวลาการทำงานของพนักงานที่มีอยู่ (ศุภชัย ศรีสุชาติ, 2558:จ-2)

ดังนั้น จากสภาพปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นทำให้เห็นถึงความจำเป็นในการศึกษา นโยบายของธุรกิจโรงแรมเครือข่ายในการจ้างงานผู้สูงอายุในประเทศไทย และปัจจัยต่าง ๆ ที่จะส่งเสริมการจ้างงานผู้สูงอายุ หากภาคธุรกิจขยายโอกาสการทำงานของผู้สูงอายุให้อยู่ในตลาดแรงงานได้ยาวนานขึ้น จะยังประโยชน์แก่ทั้งองค์กรและสังคมโดยรวม ลดปัญหาการขาดแคลนแรงงานของกลุ่มธุรกิจโรงแรมในอนาคต ช่วยยืดเวลาการ

ทำงานของผู้สูงอายุในตลาดแรงงานหลังจากเกษียณอายุการทำงาน และลดช่วงเวลาการเป็นภาระต่อรัฐบาลอีกทางหนึ่ง

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันในการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทย
- 2.2 เพื่อศึกษานโยบายของธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทยต่อการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุ
- 2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทย

3. ขอบเขตการวิจัย

3.1 ด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาสภาพปัจจุบันของการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุ นโยบายของธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทยต่อการจ้างงาน ตลอดจนปัจจัยที่ส่งเสริมการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่าย

3.2 ประชากร คือโรงแรมเครือข่ายไทย (Thai Hotel Chain) ที่มีเจ้าของเป็นชาวไทย หรือโรงแรมเครือข่ายที่เริ่มดำเนินการในประเทศไทยและมีเจ้าของและผู้ประกอบการเป็นชาวไทย

3.3 ด้านสถานที่ เขตกรุงเทพมหานคร

3.4. ระยะเวลาในการดำเนินการ กรกฎาคม 2559-มิถุนายน 2560

4. นิยามศัพท์เฉพาะ/นิยามปฏิบัติการ

4.1 การจ้างผู้สูงอายุ (Elderly Employment) หมายถึง โรงแรมจ้างพนักงานที่มีอยู่ปัจจุบันทั้งเพศชายและหญิงที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ให้ปฏิบัติงานต่อไป หรือจ้างพนักงานใหม่ที่มีอายุเกิน 60 ปีจากภายนอกโรงแรม

4.2 โรงแรมเครือข่ายไทย (Thai Hotel Chain) หมายถึง โรงแรมไทยที่ดำเนินการในรูปแบบของเครือข่าย ที่มีความเป็นเจ้าของ หรือ การควบคุมการบริหารและการควบคุมดูแลที่เหมือนกันอยู่ในระบบเดียวกัน โรงแรมในกลุ่มจะดำเนินการทางธุรกิจโดยใช้ชื่อประกอบการรวมกัน และอยู่ภายใต้ระบบ นโยบายการบริหาร การทำการตลาดและการดำเนินการเดียวกัน

4.3 ปัจจัยภายในโรงแรม (Internal Factors) หมายถึง ปัจจัยภายในสถานประกอบการที่มีผลหรือเกี่ยวข้องต่อการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุ ได้แก่ อุปสงค์และอุปทานด้านบุคลากรโรงแรม นโยบายการจ้างงานของโรงแรมเครือข่ายในปัจจุบัน ทิศนคติของผู้บริหารในโรงแรมเครือข่ายไทยต่อการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุ

4.4 นโยบายการจ้างงานของโรงแรมเครือข่ายไทย หมายถึง แนวปฏิบัติในการบริหารทรัพยากรบุคคลของธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทยที่ดำเนินการตามความเห็นของผู้บริหาร ผู้ประกอบการ หรือเจ้าของ ในการสรรหาบุคลากรที่มีความเหมาะสมเข้ามาทำงานในโรงแรม

4.5 อุปสงค์ด้านบุคลากร หมายถึง ความต้องการบุคลากรในปัจจุบันและอนาคตของโรงแรมจากการประเมินด้านปริมาณและคุณภาพ

4.6 อุปทานด้านบุคลากร หมายถึง จำนวนบุคลากรด้านการโรงแรมที่มีในตลาดแรงงานและลักษณะโครงสร้างบุคลากรของโรงแรมที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านอายุ

4.7 ทักษะของผู้บริหารต่อการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุ หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบของผู้บริหารในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทยต่อการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุ

4.8 ปัจจัยภายนอกโรงแรม (External Factors) หมายถึง ปัจจัยภายนอกสถานประกอบการโรงแรมที่มีผลต่อนโยบายการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุของโรงแรมเครือข่ายในประเทศไทย ได้แก่ ตลาดแรงงาน กฎหมาย และนโยบายภาครัฐ

4.9 นโยบายรัฐ หมายถึง นโยบายของภาครัฐที่ส่งเสริมและสนับสนุนการจ้างงานและการทำงานของบุคลากรผู้สูงอายุ

4.10 ตลาดแรงงาน หมายถึง ปริมาณของผู้ที่อยู่ในตลาดแรงงานด้านการโรงแรมที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงตามภาวะการณ์ต่าง ๆ เช่น ปริมาณของผู้สำเร็จการศึกษา และผู้มีทักษะด้านการโรงแรม เป็นต้น

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1. สถานประกอบการได้ข้อมูลในการวางแผนและพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างอายุของประชากร

5.2 สถานประกอบการได้ข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางหรือกำหนดนโยบายการจัดจ้างผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมหลังเกษียณอายุหรือการจ้างใหม่

5.2. ภาครัฐได้แนวทางในการพัฒนาการจ้างงานหรือการส่งเสริมผู้สูงอายุในการทำงานในสถานประกอบการโรงแรม

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง นโยบายการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทย คณะวิจัยได้ ทบทวนวรรณกรรม และผลงานวิจัยดังนี้

- 1) แนวคิดเกี่ยวกับโรงแรมเครือข่าย
- 2) แนวคิดเกี่ยวกับการจ้างงาน
- 3) แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
- 4) แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติการจ้างงาน
- 5) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 6) กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับโรงแรมเครือข่าย

1.1 แนวคิดโรงแรม

พระราชบัญญัติโรงแรม 2478 มาตรา 3 ให้ความหมายของคำว่าโรงแรมหมายถึง “บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่หาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว” จากความหมายดังกล่าวแล้ว โรงแรมจึงหมายถึงสถานที่ทุกประเภทอาจเรียกชื่อว่า โรงแรม หรือไม่เรียกชื่อโรงแรม เช่น อาจเรียกว่า รีสอร์ท (Resorts) หรือบ้านพักตากอากาศ แต่จัดบริการเพื่อเรียกเก็บค่าเช่า และอาจจัดบริการอื่นๆ ประกอบด้วย เช่น บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การซักรีด การขายสินค้าที่ระลึก ฯลฯ ก็เป็นลักษณะของโรงแรมทั้งสิ้น ส่วน สุรีย์ เข้มทอง (2554: 1-5) ได้อธิบายความหมายของโรงแรม หมายถึงสถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้น เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับที่พักอาศัยและเดินทาง หรืออาคารที่มีห้องนอนหลายห้อง ติดต่อเรียงรายกันในอาคารหนึ่งหลังหรือหลายหลัง ซึ่งมีบริการต่างๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพัก ซึ่งเรียกว่า แยก ดังนั้น ธุรกิจโรงแรมสรุปได้ว่าเป็นการค้าเนินธุรกิจที่มีสถานประกอบการจัดตั้งเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่หาที่อยู่หรือที่พักมีบริการอาหาร เครื่องดื่มไว้บริการคนเดินทางอย่างมีแบบแผนมีมาตรการควบคุมตามขอบข่ายของการบริการนั้น ๆ

ประเภทของโรงแรมจะมีการจัดแบ่งประเภทแตกต่างกันออกไป ซึ่งอาจขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้ง การเข้าพักอาศัยของแขก การบริหารงาน การจัดบริการแก่แขก หรือขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่นๆ หากแบ่งประเภทของโรงแรมตามระบบการดำเนินงานจะแบ่งโรงแรมในภูมิภาคต่างๆ ของโลกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ ประเภทโรงแรมอิสระ และประเภทโรงแรมในระบบเครือข่ายซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) โรงแรมระบบอิสระ (Independent System) เป็นโรงแรมที่บริหารจัดการโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มนักลงทุนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นเจ้าของโรงแรม และรับผิดชอบในการบริหารโรงแรมเอง โดยไม่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจใดๆ กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น

2) โรงแรมระบบเครือข่าย (Chain System) เป็นโรงแรมที่มีลักษณะของการบริหารงานภายใต้เครือข่ายธุรกิจโรงแรมเครือข่ายใดเครือข่ายหนึ่ง โดยการดำเนินงานของโรงแรมไม่ว่าจะเป็นในด้านการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการในเรื่องต่างๆ ตลอดจนการบริหารทรัพย์สิน และสิ่งอำนวยความสะดวก จะอยู่ภายใต้การควบคุมโดยตรงจากเครือข่าย ซึ่งหากจัดแบ่งตามการดำเนินธุรกิจจะสามารถแบ่งได้เป็น

2.1) การดำเนินธุรกิจโรงแรมในเครือนานาชาติ เป็นการบริหารของกลุ่มธุรกิจโรงแรมจากต่างประเทศที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทย ซึ่งมีรูปแบบการดำเนินงานที่แตกต่างกันโดยอาจเป็นแบบการร่วมลงทุน การเช่ากิจการ การรับสิทธิ์ในการใช้ชื่อหรือแฟรนไชส์ (Franchise) การบริหารด้านการจัดการ เช่น เครือฮิลตัน เครือแอกคอร์ด เครือเมริออต และ เครือไฮแอท เป็นต้น

2.2) การดำเนินธุรกิจในเครือโรงแรมไทย เป็นการบริหารงานของกลุ่มธุรกิจโรงแรมที่เป็นคนไทย โดยเริ่มต้นจากการบริหารโรงแรมเพียงแห่งเดียว และเมื่อเรียนรู้ระบบการดำเนินงานและมีประสบการณ์ในธุรกิจโรงแรมจึงขยายกิจการออกไป เช่น กลุ่มดุสิตธานี กลุ่มเซ็นทารา กลุ่มเซนต์เดวิด และกลุ่มมอริส เป็นต้น

1.2 โรงแรมระบบเครือข่าย

ธุรกิจโรงแรมเครือข่ายมีลักษณะการบริหารงานภายใต้เครือข่ายธุรกิจโรงแรมเครือข่ายใดเครือข่ายหนึ่ง มีลักษณะของการรวมกลุ่มกันของโรงแรมต่างๆ โดยมีความเป็นเจ้าของ หรือมีการควบคุมการบริหาร ความรอบรู้และชำนาญในการบริหารจนเป็นที่รู้จักในตลาดที่เหมือนกัน จึงใช้ชื่อประกอบการเดิมเพื่อแสดงความเป็นกลุ่มเดียวกันที่ยังคงนโยบายและแนวทางการดำเนินงานเหมือนกัน ซึ่งการดำเนินงานแบบเครือข่ายแบ่งออกเป็น 3 ประเภท (สุรีย์ เข้มทอง, 2554: 1-24, 25) ดังนี้

1) **เครือข่ายแบบแฟรนไชส์ (Franchise)** แฟรนไชส์เป็นวิธีการตกลงกันทางธุรกิจแบบหนึ่งโดยทำเป็นสัญญาระหว่าง แฟรนไชส์เซอร์ (Franchisor) ซึ่งเป็นบริษัทผู้ให้สิทธิ์ดำเนินการ และแฟรนไชส์ซี (Franchisee) ซึ่งเป็นโรงแรมผู้รับสิทธิ์ โดยฝ่ายแรกเป็นเจ้าของระบบดำเนินการอนุญาตให้ฝ่ายหลังใช้สิทธิ์ในการใช้ชื่อทางการค้าและวิธีดำเนินธุรกิจภายใต้การควบคุมดูแลตามเงื่อนไขที่กำหนด โดยมีการจ่ายค่าตอบแทนการใช้วิธีดำเนินธุรกิจที่เจ้าของระบบได้พัฒนาขึ้น โรงแรมเครือข่ายในไทย เช่น เครือเมริออต เครือแอกคอร์ด

2) **เครือข่ายแบบสัญญาาร่วมจัดการ (Management Contract)** เป็นการจัดการโดยว่าจ้างบริษัทจัดการเข้ามาบริหารโรงแรมภายใต้สัญญาจัดการ ซึ่งทำขึ้นระหว่างเจ้าของโรงแรม (Owner) และบริษัทจัดการซึ่งเป็นผู้ดำเนินการ (Operator) ที่มีความรู้ความชำนาญในวิชาชีพมาทำหน้าที่บริหารโรงแรมเครือข่ายในไทย เช่น เครือเซ็นทารา เครือเลอเมอริเดียน เครือเซอรอตัน

3) **เครือข่ายแบบระบบรวมกลุ่มการตลาด (Consortia)** หรือการดำเนินการแบบระบบรีเฟอรัล (Referral System) เป็นการรวมตัวกันของโรงพยาบาลระบบอิสระหรือเครือข่ายเล็ก เพื่อวัตถุประสงค์ร่วมกันในด้านการตลาด โดยเกิดจากความร่วมมือกันระหว่างโรงพยาบาลตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไป โดยอาจจะเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ในการส่งแขกให้แก่กันและกันในกรณีที่ไม่สามารถจัดหาห้องพักในโรงพยาบาลของตนให้กับแขกได้ ส่วนมากมักเป็นการร่วมมือกันระหว่างโรงพยาบาลที่มีระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงกันและตั้งอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน

1.3 การบริหารงานโรงพยาบาลเครือข่าย

การบริหารงานโรงพยาบาลระบบเครือข่ายแบ่งการบริหารออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1) **เครือข่ายแบบแฟรนไชส์ (Franchise)** เป็นการทำสัญญาความสัมพันธ์ทางธุรกิจระหว่างสองฝ่ายที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน และมีกิจกรรมทางธุรกิจร่วมกัน เป็นการเข้าร่วมกับเครือข่ายแฟรนไชส์ที่ตั้งขึ้นมาแล้ว เนื่องจากผู้ลงทุนขาดประสบการณ์ จึงต้องการลดความเสี่ยงโดยเข้าร่วมเครือข่ายกับธุรกิจที่ประสบความสำเร็จมาแล้วซึ่งมีชื่อเสียงและระบบการบริหารจัดการที่ดี โดยการเข้าร่วมจะต้องยอมรับมาตรฐานต่างๆ ที่เจ้าของแฟรนไชส์ตั้งมา เช่น เครื่องแบบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นต้น ระบบนี้สามารถจำแนกได้เป็น แฟรนไชส์แบบใช้สินค้าและชื่อทางการค้า และแฟรนไชส์แบบใช้แบบแผนทางธุรกิจ ระบบนี้จะได้ประโยชน์กับทั้งเจ้าของ และผู้ซื้อแฟรนไชส์ คือเป็นการขยายธุรกิจให้กับฝ่ายหนึ่ง และสามารถสร้างโอกาสให้อีกฝ่ายหนึ่ง

2) **เครือข่ายแบบสัญญาาร่วมจัดการ (Management Contract)** เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างเจ้าของโรงพยาบาล กับบริษัทบริหารจัดการโรงพยาบาล โดยเจ้าของตกลงที่จะเป็นผู้ให้เงินทุนดำเนินงานและได้รับผลตอบแทนเป็นกำไร และผู้บริหารจัดการตกลงยอมรับความรับผิดชอบในการดำเนินงานโรงพยาบาล ซึ่งอาจมีการร่วมลงทุน และจัดหาอุปกรณ์ดำเนินงานบางอย่าง ประเภทของบริษัทที่รับทำสัญญาแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) ประเภทองค์การเครือข่าย (Chain Organizations) ทำหน้าที่บริหารจัดการภายใต้แฟรตไชส์ของตนเอง เช่น ฮิลตัน โฮลดิเยออินน์ เซอรادتัน เป็นต้น 2) ประเภทบริษัทจัดการอิสระ (Independent Management Companies) ลักษณะการบริหารจะคล้ายระบบแฟรนไชส์ เป็นการดำเนินธุรกิจโรงพยาบาลที่เหมาะสมสำหรับผู้ลงทุนที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการบริหารจัดการ และไม่ประสงค์ดำเนินธุรกิจด้วยตนเอง แต่ต้องการได้รับผลตอบแทนจากการลงทุน จึงเจรจาดำเนินการกับบริษัทที่รับบริหารให้เข้ามาดูแลรับผิดชอบในทรัพย์สินของตนด้านหนึ่งเป็นการประกันความเสี่ยงให้เจ้าของทุน อีกด้านหนึ่งเป็นการขยายกิจกรรมของบริษัทที่รับบริหารจัดการนั่นเอง

3) **เครือข่ายแบบระบบรวมกลุ่มการตลาด (Consortia)** การบริหารงานโรงพยาบาลระบบรวมกลุ่มการตลาด มาจากการเกิดปัญหากับแขกที่เดินทางมาพักในโรงพยาบาลใดโรงพยาบาลหนึ่ง แต่ห้องพักเต็ม หรือแขกสำรองห้องพักไว้ล่วงหน้าแต่เมื่อเดินทางมาปรากฏว่าไม่สามารถเข้าพักได้ แขกจะสอบถามที่พักรักษาที่ใกล้เคียง การบริการในลักษณะนี้เรียกว่า รีเฟอรัล (Referral System) หรือการโอนย้ายแขกจากโรงพยาบาลหนึ่งไปยังอีกโรงพยาบาลหนึ่งตามที่ตกลงกันไว้ การบริหารงานเป็นการทำความตกลงระหว่าง 2 โรงพยาบาลขึ้นไป โดยอาจมีลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ ในการส่งแขกให้กัน ส่วนมากจะเป็นโรงพยาบาลในระดับเดียวกัน สามารถใช้สัญลักษณ์

ร่วมกัน โฆษณาด้วยกัน การบริหารระบบนี้มักจะเป็นที่นิยมกับกลุ่มผู้บริหารโรงแรมอิสระมากกว่าระบบเครือข่าย และระบบแฟรนไชส์

1.4 โครงสร้างการบริหารงานโรงแรม

การจัดระบบโครงสร้างการบริหารงานโรงแรม ได้รับอิทธิพลและแนวคิดจากการจัดระบบโรงแรมของประเทศสหรัฐอเมริกา นับตั้งแต่ศตวรรษที่ 20 และอิทธิพลแนวความคิดคลาสสิกจากการจัดบริหารโรงแรมของกลุ่มประเทศยุโรป ที่ให้ความสำคัญด้านการบริการและเครื่องดื่มนั้น เป็นการเน้นพฤติกรรมและชื่อเสียงของโรงแรม งานบริหารโรงแรมได้เปลี่ยนแปลง และพัฒนาเป็นลำดับโดยยึดการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทิศทางการตลาด ทำให้การจัดการต้องปรับเปลี่ยน และพัฒนาเพื่อให้สามารถเสริมรับกับการจัดหน่วยงานใหม่ๆ ขึ้นในโรงแรม และเพื่อให้สามารถบริหาร และจัดการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้โครงสร้างโรงแรมที่บริหารเป็นอิสระ (Independent) จะจัดโครงสร้างบริหารที่เรียบง่ายกว่าโรงแรมที่บริหารโดยเครือข่าย โดยเฉพาะส่วนของระบบการรายงาน และการจัดขั้นตอนการบังคับบัญชาที่ต้องเป็นไปตามโครงสร้างที่โรงแรมเครือข่ายหลักกำหนดไว้ อย่างไรก็ตามการบริหารงานโรงแรมส่วนใหญ่แยกกิจกรรมออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่หนึ่ง คือ การบริการที่ตอบสนองความต้องการของแขกโดยตรง ส่วนที่สอง คือ การสนับสนุนการบริการ ส่วนที่สาม คือ การบริการอื่นๆ และส่วนสุดท้าย คือการสนับสนุนการบริการมี ดังนี้

- 1) การบริการห้องพัก จะเป็นกิจกรรมการสำรองห้องพัก การต้อนรับ การจัดสัมภาระ และงานแม่บ้าน
- 2) การบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นกิจกรรมการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แขกที่พักในโรงแรม แขกมาจากภายนอก การจัดเลี้ยง และบริการบนห้องพักและงานครัว
- 3) การบริการอื่นๆ เป็นกิจกรรมบริการที่มุ่งอำนวยความสะดวกให้แก่แขกมากกว่ามุ่งหวังกำไร ได้แก่ การบริการโทรศัพท์ ซักรีด เสริมสวย เป็นต้น
- 4) กิจกรรมสนับสนุนการบริการ เป็นกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบริการแขกโดยตรง แต่สนับสนุนให้การบริการมีความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ได้แก่ แผนกบัญชี แผนกช่าง แผนกบุคคล แผนกจัดหา และแผนกรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

หากจัดโครงสร้างการบริหารโรงแรมโดยอาศัยกิจกรรมการบริการแขกเป็นหลัก แผนกสำคัญในโครงสร้างการบริหารงานโรงแรมสามารถจัดกลุ่มได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

- 1) กลุ่มส่วนหน้า (Front-of-the House) หมายถึง กลุ่มของแผนกที่ติดต่อสัมพันธ์กับแขกโดยตรง ประกอบด้วยแผนกบริการส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
- 2) กลุ่มส่วนหลัง (Back-of-the House) หมายถึง กลุ่มของแผนกที่ไม่ติดต่อสัมพันธ์โดยตรงแต่ช่วยสนับสนุนการทำงานของกลุ่มส่วนหน้าให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ประกอบด้วย แผนกวิศวกรรมหรือช่าง แผนกบัญชี แผนกทรัพยากรบุคคล และแผนกการตลาด

1.5 การจัดการบุคลากรในโรงแรม

การที่โรงแรมจะปฏิบัติภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้นโรงแรมจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสม ดังนั้นการจัดการบุคลากรในโรงแรมจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารจัดการโรงแรม โดยการจัดการบุคลากรเป็นกระบวนการในการบริหารจัดการความสามารถในด้านต่างๆ ของบุคคลในองค์การให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ได้กำหนดไว้ (Snell and Bohlander, 2013: 4) สามารถใช้ประโยชน์ของบุคคลในองค์การตามกระบวนการและหน้าที่ต่างๆ เพื่อให้ผลสำเร็จสูงสุด (Mondy, 2012: 30) โดยดำเนินการวางแผนบุคลากร วิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์เกี่ยวเนื่อง สุขภาพความปลอดภัย และแรงงานสัมพันธ์ รวมถึงการพัฒนาองค์การ บนพื้นฐานความเป็นธรรมและการสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่องค์การ (สุรียี๋ เข้มทอง, 2554: 6-6)

1.5.1 ความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการบุคลากร ในการบริหารโรงแรมต้องใช้บุคลากรจำนวนมากในหลากหลายหน้าที่ บุคลากรจึงนับว่าเป็นทรัพยากรสำคัญที่จำเป็น ซึ่งการได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพจำเป็นต้องมีการบริหารบุคลากรที่ดี จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าจัดการบุคลากรได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกๆ หน่วยงานเปรียบเสมือนผู้ที่คอยผลักดันให้แต่ละหน่วยงานภายในองค์การเกิดความเข้มแข็ง มั่นคง ดังนั้นการจัดการบุคลากรมีความสำคัญและสามารถสร้างประโยชน์ให้กับองค์การ (สุรียี๋ เข้มทอง 6-7) ดังนี้

1) ทำให้มีบุคลากรทำงานที่เพียงพอ เนื่องจากการจัดการบุคลากรที่ดีจะต้องมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ โดยมีการทำนายความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต ซึ่งต้องสัมพันธ์กับวิสัยทัศน์ตลอดจนกลยุทธ์ขององค์การ นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงตลาดแรงงาน เพื่อที่จะคาดการณ์ได้ว่าองค์การมีความต้องการบุคคลที่มีคุณลักษณะอย่างไร จำนวนเท่าใด ต้องการเมื่อใด เพื่อวางแผนการรับคนเข้าทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้องค์การมีบุคลากรทำงานอย่างเพียงพอตามความจำเป็น และมีบุคลากรที่ทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องส่งผลให้องค์การสามารถดำเนินงานไปได้ตามวัตถุประสงค์ และบรรลุเป้าหมายได้

2) ทำให้ได้คนดีและมีความสามารถเข้าสู่องค์การ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้บุคคลที่เหมาะสมกับงาน และองค์การ โดยวิเคราะห์จากนโยบายขององค์การนำมาสู่กระบวนการสรรหา คัดเลือกและบรรจุแต่งตั้งบุคคลที่เป็นคนดีและมีความสามารถสอดคล้องกับคุณสมบัติตามความต้องการขององค์การ

3) ทำให้มีการพัฒนาบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนาเป็นบทบาทหนึ่งของการจัดการบุคลากร ซึ่งการฝึกอบรมจะเกี่ยวข้องกับการสร้างความรู้ ความสามารถให้แก่บุคลากรที่ทำงานในองค์การตามการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนานั้นจะดำเนินการทั้งบุคลากรที่รับเข้ามาทำงานใหม่และที่ทำงานอยู่เดิม เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคคลเหล่านี้ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4) ทำให้มีการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่บุคลากรอย่างเหมาะสม จะทำให้เกิดการพิจารณาเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ เป็นการดึงดูดและรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์การ มีขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับองค์การ

5) ทำให้เกิดการประเมินผลงานของบุคลากรที่เหมาะสมและสนับสนุนคนทำงานดี การกำหนดกระบวนการประเมินผลงานของบุคลากรที่เป็นธรรม จะส่งผลให้สามารถเลื่อนตำแหน่งแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานดี และการลงโทษผู้ที่ปฏิบัติงานไม่ดีและก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร เป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่บุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6) ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนทำงานด้วยกันและคนทำงานกับผู้บริหาร จะมุ่งเน้นพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรด้วยกัน และระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และเป็นการลดความขัดแย้งต่างๆ ที่จะส่งผลลบต่อองค์กร

1.5.2 กระบวนการจัดการบุคลากรในโรงแรม ผู้จัดการทรัพยากรบุคคลมีหน้าที่รับผิดชอบด้านงานทรัพยากรมนุษย์โดยต้องดำเนินการขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นไปตามนโยบายขององค์กร ประกอบด้วยหน้าที่หลักๆ ดังนี้

1) การวางแผนทรัพยากรบุคลากร (Human Resource Planning) เกี่ยวข้องกับการสำรวจจำนวน คุณสมบัติ และการพยากรณ์ความต้องการบุคคลในอนาคต ซึ่งการวางแผนบุคลากรต้องดำเนินการที่ทำให้ผู้บริหารองค์กรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความมั่นใจและแน่ใจว่าจะได้บุคลากรในจำนวนที่ต้องการ และในเวลาที่เหมาะสม พร้อมทั้งบุคลากรจะต้องมีความสามารถในงานที่ตนเองได้รับ

2) การสรรหา (Recruitment) เป็นกระบวนการชักจูงใจบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ต้องการ และเป็นไปตามความต้องการขององค์กร โดยกระตุ้นให้บุคคลคนเกิดความสนใจมาสมัครงานเพื่อร่วมงานกับองค์กรในจำนวนที่เพียงพอ ซึ่งการสรรหาสามารถหาได้จาก 2 แหล่ง คือการสรรหาจากแหล่งภายในองค์กร และการสรรหาจากแหล่งภายนอกองค์กร

3) การคัดเลือก (Selection) เมื่อผู้สนใจมาสมัครงานกับองค์กรขั้นตอนต่อไปจะเป็นการคัดเลือกจากจำนวนผู้ที่มาสมัครไว้ เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมตรงตามความต้องการขององค์กร ซึ่งการคัดเลือกจะดำเนินการตามกระบวนการเป็นขั้นตอน รวมถึงวิธีการต่างๆ ในการคัดเลือก เช่น การทดสอบ การสัมภาษณ์ การให้ปฏิบัติจริง เป็นต้น

4) การแนะนำเพื่อเข้าทำงานและการปฐมนิเทศ (Introduction and Orientation) เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญกับองค์กรเพราะเป็นกิจกรรมที่จะช่วยให้บุคลากรใหม่ที่ถูกคัดเลือกมาแล้วมีความพร้อมในการทำงานมากยิ่งขึ้น โดยการรับทราบถึงนโยบาย เป้าหมายขององค์กร บทบาท ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ระเบียบข้อบังคับต่างๆ รวมถึงแนวทางการปฏิบัติตัวในองค์กร และบุคลากรใหม่จะได้ทำความรู้จักกับเพื่อนร่วมงาน

5) การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Training and Human Resource Development) เป็นกระบวนการจัดกิจกรรมการเสริมสร้าง เพิ่มพูน ความรู้ ความเข้าใจทักษะ และทัศนคติที่ดีให้กับบุคลากร อันจะเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีศักยภาพเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงานในองค์กร ความสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากรแต่ละคนนั้นฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ต้องมีการออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับสมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency)

6) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Employee Performance Appraisal) การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นการกำหนดรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรตามมาตรฐานที่ต้องการขององค์กร โดยที่ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานนี้จะถูกนำไปใช้เพื่อกระบวนการจูงใจในลักษณะของการจ่ายค่าตอบแทนทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เป็นธรรม

7) การจ่ายค่าตอบแทน และผลประโยชน์เกื้อกูล (Compensation and Benefits) เป็นกิจกรรมการจัดการค่าตอบแทน และผลประโยชน์เกื้อกูลที่เพียงพอและเป็นธรรม ซึ่งค่าตอบแทนที่บุคลากรจะได้รับนั้นอยู่ในหลายรูปแบบ อาจจะเป็นตัวเงิน หรือไม่ใช้ตัวเงินก็ได้ โดยค่าตอบแทน และสวัสดิการผลประโยชน์เกื้อกูลนั้นจะต้องผสมผสานกันไป เนื่องจากหลายองค์การใช้กลยุทธ์การจ่ายค่าตอบแทนในการแข่งขันด้านทรัพยากรมนุษย์ องค์กรจึงต้องมีการสำรวจ วิเคราะห์สภาพเศรษฐกิจตลอดเวลา เพื่อกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมในการแข่งขันและธำรงรักษาบุคลากรไว้

8) สุขภาพและความปลอดภัย (Safety and Health) เป็นการสร้างสิ่งป้องกันให้บุคลากรห่างไกลจากอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานที่เกิดขึ้นทั้งทางร่างกายตลอดจนจิตใจ ซึ่งจะมีการศึกษาจากปัญหาในอดีตมาปรับเป็นวิธีการในการดำเนินกิจกรรมในองค์กร เช่น การจัดให้มีห้องพยาบาล มีคู่มืออธิบายระบบการดำเนินงานต่างๆ มีการฝึกอบรมให้เกิดความรู้และความชำนาญในอุปกรณ์ที่ใช้ เป็นต้น

9) กฎ ระเบียบ และนโยบาย (Rules, Regulations and Policy) เป็นสิ่งที่ควรให้ความสนใจอย่างมาก เนื่องจากภายในองค์กรจะมีความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ที่จะต้องปฏิบัติงานร่วมกัน ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะต้องแจ้งให้บุคลากรทุกคนทราบถึง กฎ ระเบียบ และนโยบาย เพื่อให้การดำเนินงานในองค์กรเกิดความเรียบร้อย

10) พนักงานสัมพันธ์ (Employee Relations) เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรกับลูกจ้าง ฝ่ายบริหารกับบุคลากร และบุคลากรกับบุคลากร เพราะความสัมพันธ์นั้นมีความสำคัญเหตุผลคือทุกฝ่ายที่ได้กล่าวมานั้นมีภาระหน้าที่ในองค์กรที่แตกต่างกัน แต่มีความเชื่อมโยงต่อความสำเร็จขององค์กรเหมือนกัน ปัจจุบันแรงงานสัมพันธ์จึงมีบทบาทต่างๆ มากมาย เช่น การตั้งสหภาพแรงงาน เป็นต้น

สรุปได้ว่า การกิจและหน้าที่ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ได้กล่าวมานำมาข้างต้นล้วนมีความสำคัญสำหรับองค์กรธุรกิจในปัจจุบัน เช่น การวางแผน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม การประเมินผลงาน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เป็นต้น ซึ่งนักทรัพยากรมนุษย์ต้องมีการคาดการณ์ความต้องการบุคลากรภายในองค์กรอย่างถูกต้องโดยพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้นการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพต่อองค์กร

1.5.3 การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ในการดำเนินธุรกิจโรงแรม ความสำเร็จจะขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรที่อยู่ในองค์กรที่จะทำให้ได้เปรียบเชิงการแข่งขัน สิ่งที้องค์การจะต้องทำคือ การดึงดูดบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาสู่องค์กร และธำรงรักษาบุคลากรเอาไว้ให้นานที่สุด ในปัจจุบันตลาดแรงงานในบางช่วงเวลามีขนาดใหญ่แต่คนไม่มีคุณภาพมีอยู่มาก ถ้าองค์กรขาดการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ที่ดีองค์กรจะประสบปัญหาทั้งตัวของบุคลากรเองและต่อองค์กร ดังนี้

1) ต่อบุคลากร ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความเบื่อหน่ายในงาน (Burn out) เนื่องจากภาระงานมากขึ้นทำให้เกิดความเครียดในการทำงานมากยิ่งขึ้น งานที่ออกมาจึงขาดประสิทธิภาพ จนเป็นผลสู่ขวัญกำลังใจของบุคลากรในองค์กรรู้สึกลดลง เป็นต้น

2) ต่อดัชนีการขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพจะทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน ทำให้องค์กรต้องเสียค่าใช้จ่ายในการทำงานล่วงเวลา รวมถึงสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ เป็นต้น

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสมจะทำให้การดำเนินงานไม่เกิดความซับซ้อน ยุ่งยาก และมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากในกระบวนการการวางแผนทรัพยากรมนุษย์จะเกี่ยวข้องกับ การออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน การพยากรณ์อัตรากำลังแรงงาน การสรรหา การคัดเลือก และการบรรจุพนักงาน ถ้าองค์กรสามารถดำเนินงานในส่วนงานดังกล่าวอย่างเหมาะสมจะช่วยให้ไม่เกิดปัญหาเกี่ยวกับจำนวนบุคลากร เช่น ขาดแคลนแรงงาน ได้บุคคลไม่เหมาะสมกับลักษณะงานหรือบุคลากรไม่ยอมรับในการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

1.5.4 กระบวนการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรสมัยใหม่เป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างมาก เพราะทำให้ทราบถึงความต้องการกำลังคน และคุณสมบัติที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกลยุทธ์ขององค์กร กระบวนการในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์แต่ละองค์กรมีทั้งหมด 3 ขั้นตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) **ขั้นที่ 1 การพิจารณาเป้าหมาย และแผนกลยุทธ์ขององค์กร** ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์จะต้องศึกษา และพิจารณาแผนกลยุทธ์ขององค์กรว่ามีการกำหนดกลยุทธ์ไว้อย่างไร รวมถึงสภาพแวดล้อมที่จะส่งผลในการดำเนินงานขององค์กรที่เกิดขึ้นสภาพแวดล้อมจะแบ่งออกเป็นสภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) และสภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment)

2) **ขั้นที่ 2 การพิจารณาสภาพการณ์ และคาดการณ์ของทรัพยากรมนุษย์** นักวางแผนทรัพยากรมนุษย์จะมีการพิจารณาการเปรียบเทียบความต้องการกำลังคนโดยจะประมาณการจำนวน ประเภทของบุคลากร และคุณสมบัติของลักษณะบุคลากรที่ต้องการในอนาคต การคาดการณ์ของทรัพยากรมนุษย์จะวิเคราะห์ได้ 2 ด้าน คือ (1) ด้านคุณภาพ จะวิเคราะห์ความเหมาะสมเกี่ยวกับคุณสมบัติเฉพาะของบุคลากรว่ามีความเหมาะสมกับหน้าที่ในงานๆ หนึ่งอย่างไร โดยองค์กรสามารถใช้การกำหนดสมรรถนะในการดำเนินงาน และ (2) ด้านปริมาณ จะวิเคราะห์ถึงปริมาณความเหมาะสมของจำนวนบุคลากรกับภาระงานว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ โดยจะใช้รูปแบบการพยากรณ์ในวิธีต่างๆ ที่เหมาะสมกับองค์กร

การเปรียบเทียบความต้องการกำลังคน (comparison of requirements and availability) หลังจากได้ข้อมูลต่างๆ แล้วนั้นนักวางแผนจะนำข้อมูลมาเปรียบเทียบความต้องการกำลังคน ในการคาดการณ์ความต้องการต้องมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์อัตรากำลังคนในปัจจุบัน เปรียบเทียบกับการคาดการณ์ความต้องการในอนาคต ว่ามีความต้องการ มากกว่า น้อยกว่า หรือเท่ากับความต้องการ

เมื่อได้ผลการพิจารณาแล้วทางนักวางแผนทรัพยากรมนุษย์จะนำไปกำหนดรูปแบบการปฏิบัติในแต่ละส่วนงานของทรัพยากรมนุษย์

3) **ขั้นที่ 3 การกำหนดแผนปฏิบัติการทรัพยากรมนุษย์** หลังจากมีการคาดการณ์เป็นที่เรียบร้อยแล้วจะมีการกำหนดแผนปฏิบัติของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โดยจะมีสถานการณ์ 3 กรณี ดังนี้

3.1) กรณีที่ 1 จำนวนบุคลากรที่มีอยู่ เท่ากันกับจำนวนบุคลากรที่ต้องการ ดังนั้น แนวทางปฏิบัติคือ ไม่ต้องดำเนินการใด ๆ

3.2) กรณีที่ 2 จำนวนบุคลากรที่มีอยู่ มีมากกว่าจำนวนบุคลากรที่ต้องการ ดังนั้น แนวทางปฏิบัติคือ ไม่ต้องดำเนินการใด ๆ จำกัดการจ้างงานลง ลดชั่วโมงการทำงาน เกษียณก่อนกำหนด เลิกจ้าง และลดขนาดองค์การ

3.3) กรณีที่ 3 จำนวนบุคลากรที่มีอยู่ มีน้อยกว่าจำนวนบุคลากรที่ต้องการ ดังนั้น แนวทางปฏิบัติคือ ทำการสรรหา และคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติ ตามจำนวนที่องค์การต้องการ

1.6 โรงแรมเครือข่ายในกรุงเทพมหานครที่เป็นเครือข่ายของไทย

โรงแรมเครือข่าย (Chain Hotel) สัญชาติไทยที่มีเครือข่ายขนาดใหญ่ที่มีอัตราการเจริญเติบโตสูงในกรุงเทพมหานครได้แก่ กลุ่มดุสิตธานี กลุ่มเซ็นทารา กลุ่มเซ็นเตอร์พอยด์ และกลุ่มอนิกซ์ โดยในแต่ละกลุ่มมีรายละเอียดดังนี้

1.6.1 บริษัท ดุสิตธานี จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งในปี 2509 โดยมีธุรกิจหลักคือ ธุรกิจโรงแรม การรับจ้างบริหารโรงแรมและการให้สิทธิในการดำเนินการภายใต้เครื่องหมายการค้า (แฟรนไชส์) โดยจำแนกรายละเอียด ที่มาของเครื่องหมายการค้า และโรงแรมที่อยู่ภายใต้แต่ละเครื่องหมายการค้า ได้แก่

- ดุสิตธานี
- ดุสิตปรีนเซส
- ดุสิตดีทู
- ดุสิตเทวารันย์
- ดุสิตเรสซิเดนซ์

โดยมีรายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 1 ธุรกิจในเครือบริษัท ดุสิตธานี จำกัด (มหาชน)

บริษัท	ลักษณะการดำเนินธุรกิจ
ธุรกิจโรงแรมและรับจ้างบริหารโรงแรม	
บมจ. ดุสิตธานี	- เป็นเจ้าของและบริหารโรงแรม 2 แห่ง ได้แก่ ดุสิตธานี กรุงเทพฯ และดุสิตธานี พัทยา - เป็นเจ้าของเครื่องหมายการค้าสำหรับโรงแรม ได้แก่ “ดุสิตธานี” “ดุสิตปรีนเซส” “ดุสิตดีทู” “ดุสิตเดวาราณา” และ “ดุสิตเรสซิเดนซ์”

บริษัท	ลักษณะการดำเนินธุรกิจ
ธุรกิจโรงแรมและรับจ้างบริหารโรงแรม	
	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นเจ้าของเครื่องหมายการค้าสำหรับสปา ได้แก่ “เทวารัณย์ สปา” “น้ำสปา” “DVN Spa” “d v n urban” และ “dvn” - รับจ้างบริหารโรงแรมภายใต้บริษัทย่อย 6 แห่ง เป็นโรงแรมภายใต้บ.ดุสิต แมนเนจเม้นท์ 3 แห่ง ได้แก่ ดุสิตธานี ลากูน่า ภูเก็ต ดุสิตดีทู เชียงใหม่ และดุสิตธานี หัวหิน และภายใต้ บมจ.ดุสิต ไทยพรีอพเพอร์ตี้ส์ 3 แห่ง ได้แก่ ดุสิตปรีนเซส ศรีนครินทร์ ดุสิตปรีนเซส โคราช และดุสิตปรีนเซส เชียงใหม่ - รับจ้างบริหารโรงแรมภายในประเทศ 1 แห่ง ได้แก่ ดุสิตดีทู ภูเก็ต รีสอร์ท - รับจ้างบริหารโรงแรมในต่างประเทศ 1 แห่ง ได้แก่ ดุสิตดีทู พายาดีน่า สหรัฐอเมริกา - รับจ้างบริหารโรงแรมที่จะเปิดในประเทศได้แก่ ดุสิตดีทู เขาใหญ่ - รับจ้างบริหารโรงแรมที่จะเปิดในต่างประเทศ ได้แก่ ดุสิตธานี ลากูน่ากอล์ฟ รีสอร์ท ลิงคโปร์ - ให้ใช้ชื่อเครื่องหมายการค้า 4 แห่ง ได้แก่ ดุสิตโฮสเทลนด์ รีสอร์ท เชียงราย ดุสิตธานี กระบี่ ปีช รีสอร์ท ดุสิตธานี เรสซิเดนซ์ ดาเวา และ ดุสิตดีทู เรสซิเดนซ์ มะนิลา
Philippine Hoteliers, Inc.	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นเจ้าของโรงแรมในประเทศฟิลิปปินส์ คือ ดุสิตธานี มะนิลา ซึ่งบริหารงานโดย บ.ดุสิต เวิร์ลควายด์ - รับจ้างบริหารโรงแรมที่จะเปิดในประเทศ ฟิลิปปินส์ ได้แก่ ดุสิตปรีนเซสเอ็นเอไอเอ การ์เด็นส์ มะนิลา ดุสิตดีทู ดาเวา ดุสิตธานี ลูปี แพลนเทชัน รีสอร์ท ดาเวา และดุสิตปรีนเซส เซบู ซิตี
บมจ. ดุสิต ไทยพรีอพเพอร์ตี้ส์	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดจากการควบรวมกิจการระหว่าง บมจ. รอยัล ปรีนเซส และบ. ดุสิตโฮเต็ล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2552

บริษัท	ลักษณะการดำเนินงานธุรกิจ
ธุรกิจโรงแรมและรับจ้างบริหารโรงแรม	
	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นเจ้าของเครื่องหมายการค้า “รอยัลปรีนเซส” - เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ที่ดินและอาคารโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน - เป็นเจ้าของโรงแรมดุสิตปรีนเซส เชียงใหม่ ดุสิต ปรีนเซส ศรีนครินทร์และดุสิตปรีนเซส โคราช - ให้ใช้ชื่อเครื่องหมายการค้า 2 แห่ง ได้แก่ ปทุมวัน ปรีนเซส และรอยัลปรีนเซส หลานหลวง
Dusit Overseas Co., Ltd.	<ul style="list-style-type: none"> - รับจ้างบริหารโรงแรมในต่างประเทศได้แก่ ดุสิตธานี อาบูดาบี ดุสิตธานี ดูไบ รวมถึง อพาร์ทเมนท์ (Unfurnished) ณ ดุสิตธานี ดูไบ เฟอร์ลโคสต์ พรีเมียร์ โฮเทล อพาร์ทเมนท์ ดุสิตธานี เลควิว ไคโร และดุสิตดีทู ไนโรบี - ให้ใช้ชื่อเครื่องหมายการค้า 3 แห่ง ได้แก่ ดุสิตเรสซิเดนซ์ ดูไบ มารีน่า ดุสิตดีทู เคนซ์ และ ดุสิตดีทู เรสซิเดนซ์ อัลแมนฮัล อาบูดาบี - รับจ้างบริหารโรงแรมที่จะเปิดในต่างประเทศ ได้แก่ ดุสิตเดวาราณา ไท่หนาน ดุสิตเรสซิเดนซ์ แอนด์ สวีท โดฮา ดุสิตเดวาราณา มัลดีฟส์ ดุสิตธานี ซามาร่า ปิซ ชูสส์ ดุสิตธานี บรูควอเตอร์ ดุสิตธานี คัมรานท์ ดุสิตดีทู เรสซิเดนซ์ ย่างกุ้ง ดุสิตดีทู ยาร์เคย์ ทิมพู ดุสิตธานี เจดดาห์ ดุสิตธานี พาราไดซ์ ซาฟารี ปาร์ค โฮเทล แอนด์ คาสีโน ดุสิตดีทู อูลานบาตอร์ ดุสิตดีทู พูนาคา ดุสิตดีทู ปาล์มมอล มัสกัต และ ดุสิตดีทู ซัลวาโดฮา
Dusit Bird Hotels Private Limited	<ul style="list-style-type: none"> - กิจการร่วมทุนระหว่าง บมจ. ดุสิตธานี และ Bird Hospitality Services Private Limited ประเทศอินเดีย ดำเนินธุรกิจรับจ้างบริหารโรงแรมในประเทศอินเดีย - รับจ้างบริหารโรงแรม ได้แก่ ดุสิตเดวาราณา นิวเดลี - รับจ้างบริหารโรงแรมที่จะเปิด ได้แก่ ดุสิตดีทู เออร์บานา กูร์กาว์น

บริษัท	ลักษณะการดำเนินธุรกิจ
ธุรกิจโรงแรมและรับจ้างบริหารโรงแรม	
บ. ดุสิต แมนเนจเม้นท์	- เป็นนิติบุคคลเฉพาะกิจที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประกอบกิจการโรงแรมดุสิตธานี ลากูน่า ภูเก็ต ดุสิตดีทู เชียงใหม่ และดุสิตธานี หัวหิน เพื่อรองรับการบริหารจัดการทรัพย์สินของกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และสิทธิการเช่าดุสิตธานี
กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และสิทธิการเช่าดุสิตธานี	- เป็นเจ้าของโรงแรม 2 แห่งได้แก่ ดุสิตธานี ลากูน่า ภูเก็ต และดุสิตดีทู เชียงใหม่ - เป็นเจ้าของสิทธิการเช่าที่โรงแรม ดุสิตธานี หัวหิน
DMS Property Investment Private Limited	- เป็นเจ้าของโรงแรมดุสิตธานี มัลดีฟส์ ซึ่งบริหารงานโดยบ. ดุสิต เวิลด์วายด์
Dusit USA Management Inc.	- เป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นที่มลรัฐ Delaware ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อรับจ้างบริหารโรงแรมในประเทศสหรัฐอเมริกา - รับจ้างบริหารโรงแรมดุสิตธานี เกาะกวม
Dusit Fudu Hotel Management (Shanghai) Co., Ltd.	- รับจ้างบริหารโรงแรมที่สาธารณรัฐประชาชนจีน ได้แก่ ดุสิตดีทู ฟูดู บินฮู ฉางโจว - รับจ้างบริหาร 25 โรงแรมที่จะเปิดในสาธารณรัฐประชาชนจีน
ธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง	
บมจ. ดุสิตธานี	- เป็นเจ้าของและประกอบธุรกิจให้เช่าสำนักงานชื่อ อาคารพาณิชย์ ดุสิตธานี
บ. ดุสิตธานี พร็อพเพอร์ตี้ส์ (เดิมชื่อ บ. ดุสิตธานี อินเตอร์เนชั่นแนล)	- ลงทุนในบริษัทต่างๆ
บ. เทวารัณย์ สปา	- ประกอบธุรกิจบริการด้านสุขภาพ (Spa)
วิทยาลัยดุสิตธานี	- สถานศึกษาประเภทวิทยาลัยด้านการบริหารและการจัดการโรงแรม
บ. เลอ กอร์ดอง เบลอ ดุสิต	- โรงเรียนสอนด้านศิลปะการประกอบอาหารสไตล์ฝรั่งเศส
บ. ดุสิต เวิลด์วายด์	- เป็นสำนักงานปฏิบัติการภูมิภาค ให้บริการบริหารโรงแรมแก่วิสาทกิจในต่างประเทศเช่น ดุสิตธานี มะนิลา ดุสิตธานี มัลดีฟส์ และโรงแรมภายใต้การบริหารของ Dusit Oversea Co.,Ltd.

บริษัท	ลักษณะการดำเนินธุรกิจ
ธุรกิจโรงแรมและรับจ้างบริหารโรงแรม	
	- ให้บริการด้านการตลาดทั้งโรงแรมในประเทศและต่างประเทศสำหรับวิสาหกิจในเครือ
บ. ดุสิต ไซน่า แคปปิตอล	- ถือหุ้นใน Dusit Fudu Hotel Management (Shanghai) Co., Ltd.
บ. ดุสิตธานีการโรงแรมศึกษา	- ประกอบธุรกิจด้านการศึกษา
Philipine Hoteliers International Center for Hospitality Education, Inc.	- ประกอบธุรกิจด้านการศึกษา

ที่มา : แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี 2558 ของบริษัท ดุสิตธานี จำกัด (มหาชน)

1.6.2 บริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งในปี 2523 ปัจจุบันกลุ่มบริษัทมีโรงแรมภายใต้การดำเนินงานในประเทศไทยจำนวน 15 แห่ง มีจำนวนห้องพักที่ให้บริการรวม 3,825 ห้อง ครอบคลุมพื้นที่สำคัญทางเศรษฐกิจและแหล่งท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลด้านอ่าวไทยและอันดามัน ได้แก่

1. โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ 512 ห้อง
2. โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซา ลาดพร้าว กรุงเทพฯ 565 ห้อง
3. โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ บีช รีสอร์ท และวิลลา หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์ 248 ห้อง
4. โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ บีช รีสอร์ท สมุย จ. สุราษฎร์ธานี 203 ห้อง
5. โรงแรมเซ็นทารา วิลลา สมุย จ. สุราษฎร์ธานี 102 ห้อง
6. โรงแรมเซ็นทารา วิลลา ภูเก็ต จ. ภูเก็ต 72 ห้อง
7. โรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ จ. สงขลา 248 ห้อง
8. โรงแรมเซ็นทารา แม่สอดฮิลล์รีสอร์ท จ. ตาก 120 ห้อง
9. โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ บีช รีสอร์ทและวิลลา กระบี่ จ. กระบี่ 193 ห้อง
10. โรงแรมเซ็นทารา กระบี่ รีสอร์ท ภูเก็ต จ. ภูเก็ต 335 ห้อง
11. โรงแรมเซ็นทารา กะตะ รีสอร์ท ภูเก็ต จ. ภูเก็ต 158 ห้อง
12. โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ มิราจ บีช รีสอร์ท พัทยา 555 ห้อง
13. โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ บีช รีสอร์ท ภูเก็ต จ. ภูเก็ต 262 ห้อง
14. โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ ไอลันด์ รีสอร์ทและสปา มัลดีฟส์ 112 ห้อง
15. โรงแรมเซ็นทาราราสพูชี รีสอร์ทและสปา มัลดีฟส์ 140 ห้อง

นอกจากนี้ บริษัทได้รับจ้างให้เป็นผู้ดำเนินกิจการและบริหารโรงแรมภายใต้สัญญาบริหารโรงแรม (Hotel Management Agreement) ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในปัจจุบันธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราแบ่งเป็น 6 แปรนด์ ได้แก่

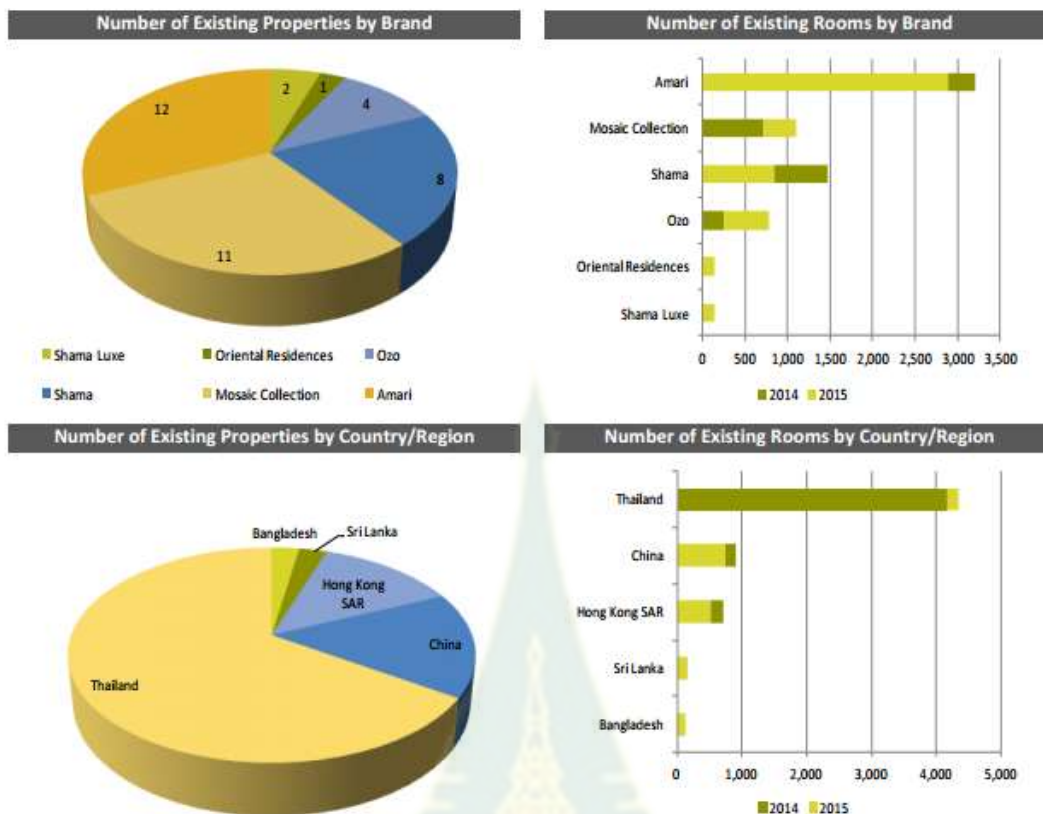
- เซ็นทาราแกรนด์ไฮเทลและรีสอร์ท
- เซ็นทาราไฮเทลและรีสอร์ท
- เซ็นทาราบูติกคอลเลกชัน
- เซ็นทาราเรสซิเดนซ์และสวีท
- เซ็นทาราไฮเทลและรีสอร์ท
- โคซี่ ไฮเทล

เซ็นทาราไฮเทล แอนด์ รีสอร์ทประสบความสำเร็จในการขยายธุรกิจบริหารจัดการโรงแรม โดยบริษัทได้ขยายธุรกิจเข้าไปยังภูมิภาคตะวันออกกลางอย่างต่อเนื่อง ด้วยการเซ็นสัญญาบริหารจัดการโรงแรมเซ็นทาราแอสเกตไฮเทล ในประเทศโอมาน และเสริมสร้างแบรนด์ในอินโดนีเซียให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น ด้วยการเซ็นสัญญาบริหารจัดการโรงแรม 7 แห่ง ครอบคลุมโครงการที่ตั้งอยู่บนเกาะบาหลี ลอมบอก และยอกยาคาร์ตา ทำให้ในปีนี้มีโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราทั้งหมด 75 แห่ง มีจำนวนห้องพักรวมแล้วมากกว่า 15,000 ห้อง ใน 11 ประเทศ ได้แก่ ประเทศไทย เวียดนาม อินโดนีเซีย ลาว ศรีลังกา มัลดีฟส์ จีน มอริเชียส เอธิโอเปีย การ์ตาและโอมาน

1.6.3 กลุ่มบริษัทอนิกซ์ เป็นบริษัทจัดการบริหารโรงแรมชั้นนำในภูมิภาคเอเชียโดยเป็นบริษัทในเครือของบริษัทอิตัลไทย จำกัดด้วยประสบการณ์กว่า 45 ปีในธุรกิจโรงแรม อนิกซ์ ฮอสพิทาลิตี้ กรู๊ปเป็นหนึ่งในผู้บริหารจัดการแบรนด์โรงแรมชั้นนำแห่งเอเชียแปซิฟิก ที่รวมทีมบริหารที่มากด้วยประสบการณ์จากทั่วโลก

อนิกซ์ประกอบด้วยซัพพรอน อมารี ซามา และโอโซ สี่กลุ่มโรงแรม รีสอร์ท และเซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ที่แตกต่างและโดดเด่นทางด้านบริการ พร้อมตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของนักธุรกิจและนักท่องเที่ยว จากรากฐานการบริหารการโรงแรมในประเทศไทย อนิกซ์เสนอระบบการบริหารจัดการในรูปแบบใหม่ครอบคลุมแถบมหาสมุทรอินเดีย อ่าวอาหรับและเอเชียแปซิฟิก โดยมีแบรนด์ภายใต้การบริหาร 9 แปรนด์ ใน 5 ประเทศ ได้แก่ ประเทศไทย บังคลาเทศ ศรีลังกา ฮองกงและประเทศจีน

ปัจจุบัน อนิกซ์ฯ บริหารจัดการโรงแรมในเครือทั้งหมดกว่า 59 แห่ง โดย 20 แห่งจากทั้งหมดอยู่ในระหว่างการพัฒนาโครงการ ตอกย้ำความมั่นใจที่จะประสบความสำเร็จตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้ว่าจะมีโรงแรม รีสอร์ท และเซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ ภายใต้การบริหารจัดการทั้งหมด 81 แห่ง ภายในปี 2561



ภาพที่ 1. ธุรกิจในกลุ่มบริษัทอนิกซ์

ที่มา: HVS ASIA HOTEL OPERATOR GUIDE 2015 โดยเศรษฐวัฒน์ เหวระกุล

1.6.4 กลุ่มเซ็นเตอร์พอยต์ ภายใต้บริษัทแลนด์ แอนด์ เฮาส์ บริษัทฯ เริ่มจากธุรกิจด้านเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ ภายใต้ แบรินด์ เซ็นเตอร์ พอยต์ มานานกว่า 20 ปี โดยมีการติดตามการเติบโตของตลาดตลอดเวลา เมื่อเล็งเห็นแนวโน้มการเติบโตของนักท่องเที่ยว และนักธุรกิจที่เดินทางเข้ามาทำธุรกิจในไทยมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้น ในปี 2551 จึงพัฒนาเป็นโรงแรม ปัจจุบันมี 2 แบรินด์ คือ เซ็นเตอร์พอยต์ (Centre Point) และ แกรนด์เซ็นเตอร์พอยต์ (Grande Centre Point)

แบรินด์เซ็นเตอร์พอยต์ (Centre Point) มีจำนวน 3 แห่ง คือ

1) โครงการเซ็นเตอร์ พอยต์ โฮเทล ประตูน้ำ ชื่อเดิม โครงการเซ็นเตอร์ พอยต์ โฮเทล

แอนด์ เรซิเดนซ์ เพชรบุรี

ทำเลที่ตั้ง เลขที่ 6 ซ.สมประสงค์ 3 (ซ.เพชรบุรี 15) ถ.เพชรบุรี แขวงถนนพญาไท เขต

ราชเทวี กรุงเทพฯ

ลักษณะโครงการ อาคารโรงแรมสูง 28 ชั้น จำนวนห้องพัก 266 ห้อง ประกอบด้วย ห้องพักแบบสตูดิโอและหนึ่งห้องนอน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ได้แก่ ห้องอาหาร ห้องออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ ห้องเด็กเล่น ห้องสัมมนา ห้องประชุม เป็นต้น รวมเนื้อที่ห้องพักประมาณ 19,447 ตารางเมตร ที่จอดรถ 137 คัน และอาคารพาณิชย์ 5 ชั้น พื้นที่ใช้สอยประมาณ 268 ตารางเมตร

อาคารเปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ.2533 และได้มีการปรับปรุงสภาพลักษณะของอาคารให้ทันสมัยเมื่อปี พ.ศ.2548

2) โครงการเซนเตอร์ พอยต์ โฮเทล สุขุมวิท ชื่อเดิม โครงการเซนเตอร์ พอยต์ โฮเทล แอนด์ เรซิเดนซ์ สุขุมวิท

ทำเลที่ตั้ง เลขที่ 39 ซ.สุขุมวิท 10 แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ

ลักษณะทั่วไปของโครงการ ประกอบด้วยอาคารโรงแรมสูง 28 ชั้น จำนวนห้องพัก 162 ห้อง และมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ได้แก่ ห้องอาหาร ห้องออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ ห้องเด็กเล่น ห้องสันทนาการ ห้องประชุม เป็นต้น พื้นที่ใช้สอยประมาณ 16,723 ตารางเมตร ที่จอดรถ 196 คัน และอาคารเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์สูง 5 ชั้น 2 หลัง (อาคาร A และ B) จำนวนห้องพัก 45 ห้อง พื้นที่ใช้สอยประมาณ 2,373 ตารางเมตร

ปีที่เปิดใช้อาคาร - อาคารโรงแรมสูง 28 ชั้น เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ.2536 และได้มีการปรับปรุงซ่อมแซมครั้งใหญ่เมื่อปี พ.ศ.2548 และแล้วเสร็จในปี พ.ศ.2550

- อาคารเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์สูง 5 ชั้น 2 หลัง (อาคาร A และ B) เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ.2547

3) โครงการเซนเตอร์ พอยต์ โฮเทล ชิดลม ชื่อเดิม โครงการเซนเตอร์ พอยต์ โฮเทล แอนด์ เรซิเดนซ์ หลังสวน

ทำเลที่ตั้ง เลขที่ 60 ถนนหลังสวน แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

ลักษณะโครงการ อาคารโรงแรมสูง 24 ชั้น และอาคารจอดรถ 4 ชั้น จำนวนห้องพักแบ่งเป็น โรงแรมจำนวน 72 ห้อง และเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์จำนวน 106 ห้อง รวมห้องสำหรับให้เข้าพักทั้งหมดจำนวน 178 ห้อง และมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ได้แก่ ห้องอาหาร ห้องออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ ห้องเด็กเล่น ห้องสันทนาการ ห้องประชุม เป็นต้น พื้นที่ใช้สอยประมาณ 17,286 ตารางเมตร ที่จอดรถ 82 คัน

ปีที่เปิดใช้อาคาร อาคารเปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ.2539 และได้มีการปรับปรุงซ่อมแซมครั้งใหญ่เมื่อปี พ.ศ.2554

แบรนด์ แกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ (Grande Centre Point) ชื่อโรงแรม แกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ (Grande Centre Point) โรงแรมระดับ Upper Midscale ที่พัฒนาแบรนด์ พร้อมทั้งบริหารเองโดยทีมผู้บริหารคนไทย เป็นที่รู้จักมากขึ้น ทั้งยังนำจับตามองด้วยผลงานอัตราการเข้าพักเฉลี่ยที่สูงขึ้นทุกปี (ตัวเลขของปี 2017 สูงถึง 85%) ด้วยการเติบโตอย่างยั่งยืนในรอบ 10 ที่ผ่านมา และเอกลักษณ์หลักที่บุกเบิกบริการโรงแรมส่วนใหญ่ยังไม่กล้ามอบให้ลูกค้า ทำให้โรงแรมในเครือได้รับการตอบรับที่ดีจากแขกต่างประเทศ และมีชื่อเสียงในตลาดต่างชาติ (<https://www.hotelthailandtomorrow.com/grande-centre-point-10th-anniversary/>)

เป็นแบรนด์คนไทย top 5 ไม่รวมเซนจากต่างประเทศที่บริหารแบบมีอาชีพ โดยตั้งเป้าเป็นแบรนด์คนไทยที่ต้องการให้ลูกค้ามีประสบการณ์สัมผัสความเป็นไทยผ่านการออกแบบ วัฒนธรรมการบริการ และ

อาหารไทย รวมทั้ง การทำให้ลูกค้าเข้าถึงเราได้ง่ายและสะดวกขึ้นผ่านเทคโนโลยีเช่นเดียวกับธุรกิจทั่วโลกโดย เราได้ปรับเปลี่ยนเว็บไซต์ให้สามารถใช้งานได้ง่าย ปัจจุบันมีจำนวน 4 แห่ง คือ

1) **โรงแรมแกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ ราชดำริ** โรงแรมแห่งแรกในแบรนด์ “แกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์” เปิดบริการในปี 2551 จำนวนห้องพัก 497 ห้อง ใช้สไตล์การออกแบบผสมระหว่างศิลปะคลาสสิกกับไทยร่วมสมัย พื้นที่ห้องพักที่กว้างขวาง โดยเฉพาะห้องสวีทที่มีห้องครัว Walk in Closet พร้อมห้องทำงาน ด้วยวิวที่อากาศดีที่สุดในกรุงเทพฯ เพราะเห็นสนามราชกรีฑาสโมสรแบบเต็ม ๆ ตา แถมยังเดินทางสะดวกเพราะอยู่ติดกับสถานี BTS ราชดำริ และชิดลม



โรงแรม แกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ ราชดำริ

ภาพที่ 2: โรงแรมแกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ ราชดำริ

ที่มา: <https://2baht.com/grande-centre-point-hotel-10-years/>

2) **โรงแรมแกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ เทอร์มินอล 21** เป็นสาขาที่มีคนรู้จักมากที่สุด เพราะตั้งอยู่ในอาคารเดียวกับห้างสรรพสินค้า Terminal 21 เดินทางสะดวกทั้งรถไฟฟ้า BTS และรถใต้ดิน MRT จึงกลายเป็นโรงแรมยอดนิยมในหมู่นักท่องเที่ยวและนักธุรกิจ ได้เปิดบริการในปี 2555 บริการห้องพัก 462 ห้อง ความโดดเด่นของโรงแรมแห่งนี้คือ สระว่ายน้ำ Infinity Pool ที่ได้รับความนิยมจากแขกผู้เข้าพักต้องมาถ่ายรูป



ภาพที่ 3: สระว่ายน้ำ Infinity Pool

ที่มา: <https://2baht.com/grande-centre-point-hotel-10-years/>

3) **โรงแรม แกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ เพลีนจิต** เปิดบริการครั้งแรกในปี 2546 และปรับปรุงครั้งใหญ่ ก่อนเปิดดำเนินการอีกครั้งในปี 2557 มีจำนวนห้องพัก 277 ห้อง โรงแรมตกแต่งในสไตล์สุขุขทัย จุดเด่นคือ ตั้งอยู่ใกล้กับสถานี BTS เพลีนจิต เดินทางสะดวก ใกล้ห้างสรรพสินค้าใหญ่ และอยู่ในโซนถนนวิฑู ที่มีต้นไม้ รายล้อม ใจกลางสถานทูต สถานกงสุลหลากหลายประเทศ ที่สำคัญคือ ห้องพักรับรองมีระเบียบ ให้คุณสามารถชมวิว กรุงเทพฯ ได้แบบ 360 องศา

4) **โรงแรม แกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ สุขุมวิท 55 (ทองหล่อ)** โรงแรมแกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ สาขา ล่าสุดในซอยสุขุมวิท 55 (ทองหล่อ) โด่งดังตั้งแต่เปิดตัวด้วยคอนเซ็ปต์โรงแรมที่มี “ออนเซน” ใหญ่ที่สุดใน ประเทศ โรงแรมตกแต่งหรูหราด้วยคอนเซ็ปต์ “มุจลินทร์” ที่ผสมผสานเรื่องราวของ “นาคาพยานาค” เข้ามา ในดีไซน์ ตั้งแต่ตัวตึกถึงการตกแต่งภายใน นอกจากการมาพักและแช่ออนเซนที่โรงแรมนี้แล้ว จุดเด่นที่พลาด ไม่ได้ยังมีสระว่ายน้ำ และจากุซซี่ ที่สวยงามอีกด้วย

กลุ่มโรงแรมแกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ เป็นกลุ่มโรงแรมที่ให้ความใส่ใจในรายละเอียดที่ลูกค้ามัก ประสบปัญหาเมื่อเข้าพักตามโรงแรม เช่น เป็นโรงแรมแห่งแรกที่ทำให้บริการระบบ Internet WIFI ฟรีในทุกพื้นที่ ของโรงแรม การบริการน้ำดื่มในห้องพักรับรองที่มากกว่ามาตรฐานที่โรงแรมอื่นให้ การให้บริการขนมและเครื่องดื่ม ฟรีภายในห้องพัก ที่จะเติมเต็มให้ใหม่ทุกวัน จากความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพงานด้านบริการ และ คำนึงถึงสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรม เห็นได้ว่าตลอด 10 ปี กลุ่ม โรงแรมแกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ ไม่ได้หยุดนิ่งที่จะหาสิ่งที่จะตอบโจทย์ความต้องการต่างๆ ของลูกค้าต่อไปใน อนาคต ทำให้กลุ่มลูกค้าต่างชาติเข้ามาใช้บริการมาก โดยเฉพาะกลุ่มเอเชีย ซึ่งเป็นตลาดหลักของโรงแรม แกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ เช่น ญี่ปุ่น ฮองกง จีน สิงคโปร์ เกาหลี ไต้หวัน มาเลเซีย และมีลูกค้าจากภูมิภาคอื่น เข้าพักเพิ่มขึ้น เช่น สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ สหรัฐอเมริกา และกลุ่มประเทศยุโรป

และในไตรมาสที่สี่ ของปี 2561 แกรนด์ เซนเตอร์ พอยต์ กำลังจะเปิดสาขาใหม่ที่พญา ดิอดอยู่กับ ห้าง Terminal 21 พญา ซึ่งจะเป็นศูนย์กลางท่องเที่ยวแห่งใหม่ของเมืองพญา โดยโรงแรมแห่งนี้จะเป็น โรงแรมในต่างจังหวัดแห่งแรกของบริษัท และรวมแล้วทั้ง 5 โรงแรมจะมีห้องพักมากกว่า 2,000 ห้อง

2. แนวคิดเกี่ยวกับการจ้างงาน

ตลาดแรงงานมีความแตกต่างจากตลาดสินค้าทั้งทางลักษณะและโครงสร้าง สิ่งที่แตกต่างกันนี้มี อิทธิพลต่อทฤษฎีของตลาดทั้งสอง และมีอิทธิพลต่อการปรับตัวทางด้านคุณภาพของตลาดแรงงานด้วย ลักษณะที่สำคัญที่สุดของตลาดแรงงานที่แตกต่างจากตลาดอื่น ๆ ก็คือสิ่งที่อยู่ในตัวแรงงานหรือร่างกายมนุษย์ ซึ่งสามารถพัฒนาได้ไม่ว่าจะเป็นความชำนาญ ความรู้ความสามารถ และความเป็นเจ้าของในแรงงานไม่ สามารถแยกออกจากตัวเจ้าของแรงงานได้ ซึ่งแตกต่างจากสินค้าต่าง ๆ เช่น เสื้อผ้าสำเร็จรูปสามารถแบ่งแยก

และเคลื่อนย้ายได้อย่างอิสระจากกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ประเภทของตลาดแรงงาน สามารถจำแนกได้หลายแบบ เช่น

1) จำแนกตามเขตภูมิศาสตร์ สำหรับภายในประเทศอาจจะแบ่งเป็น ตลาดแรงงานภาคกลาง ตลาดแรงงานภาคเหนือ ตลาดแรงงานภาคใต้ ตลาดแรงงานภาคตะวันตก ตลาดแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นต้น

2) จำแนกตามอาชีพ สามารถแบ่งประเภทโดยยึดประเภทอาชีพเป็นเกณฑ์ เช่น ตลาดแรงงานช่างก่อสร้าง ตลาดแรงงานเสมียนพนักงาน เป็นต้น

3) จำแนกตามธุรกิจ สามารถแยกตามประเภทธุรกิจได้แก่ ธุรกิจเครื่องนุ่งห่ม ธุรกิจรถยนต์ เป็นต้น

4) จำแนกตามระเบียบการว่าจ้างแรงงาน สามารถแยกได้เป็นตลาดแรงงานของรัฐบาลและตลาดแรงงานของธุรกิจเอกชน โดยที่ตลาดแรงงานของรัฐบาลได้แก่แรงงานที่เข้าไปทำงานให้แก่ทางราชการ เช่น ข้าราชการ เป็นต้น ส่วนตลาดแรงงานของธุรกิจเอกชน ได้แก่แรงงานที่เข้าไปทำงานในภาคเอกชน ซึ่งสัญญาว่าจ้างไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนตายตัวขึ้นอยู่กับการตลาด ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างเป็นราย ๆ ไป ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

การจ้างงานในตลาดแรงงานทำให้แรงงานกับตำแหน่งงานว่างมีความสอดคล้องกัน โดยที่ความเป็นจริงนั้นแรงงานกับตำแหน่งงานว่างไม่อาจสอดคล้องกันได้ง่าย การหางานทำของคนงานและหาคนเข้ามาบรรจุเข้าทำงานเป็นเรื่องที่ซับซ้อน ซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากการขาดข่าวสารเกี่ยวกับตลาดแรงงาน หรือแรงงานมีคุณสมบัติไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานว่าง

2.1 ปัจจัยที่ส่งเสริมการจ้างงาน

หน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งของผู้จัดการทรัพยากรบุคคลคือจะต้องสามารถรักษาสมดุลของบุคลากรภายในองค์การให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมตลอดเวลา ดังนั้นการวางแผนบุคคลจึงเป็นแนวทางสำคัญที่จะทำให้องค์การได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพตามที่ต้องการและสอดคล้องกับปริมาณงานที่มีโดยไม่เกิดสภาวะขาดแคลนแรงงาน หรือ คนล้นงาน สิ่งสำคัญที่องค์การต้องตระหนักถึงในการการวางแผนบุคคลคือ ปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ดังนี้ (วิชญ์ บ่างสมบูรณ์, 2554 : 6-23)

2.1.1 ปัจจัยภายใน ได้แก่

- นโยบายขององค์กร (Organization policy) การวางแผนด้านทรัพยากรมนุษย์จะต้องสัมพันธ์กับภารกิจ เป้าหมาย กลยุทธ์ โครงสร้างและนโยบายขององค์การ ซึ่งเป็นตัวกำหนดว่าองค์การจะดำเนินงานไปทิศทางใด บางองค์การมีนโยบายการส่งเสริมบุคคลภายในให้บรรจุลงในตำแหน่งที่ว่างลง บางองค์การสรรหาบุคคลจากภายนอกแทน บางองค์การส่งเสริมการจ้างงานผู้สูงอายุ เป็นต้น

- อุปสงค์และอุปทานด้านบุคลากรในองค์การ องค์การต้องประเมินความต้องการบุคลากรทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเปรียบเทียบกับจำนวนพนักงานที่มีอยู่ และคาดการณ์ความต้องการในอนาคตเพื่อวางแผนล่วงหน้าในการสรรหาบุคลากร เพิ่มหรือลดบุคลากรออกจากงาน การวางแผนทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ทรัพยากรบุคคลขององค์การอยู่ในสภาวะสมดุล

2.1.2 ปัจจัยภายนอก ได้แก่

1) กฎหมาย ข้อบังคับ และนโยบายของภาครัฐ ล้วนสัมพันธ์กับการจ้างงานทั้งสิ้น การกำหนดกฎเกณฑ์และข้อกำหนดต่างๆของรัฐเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมและเพื่อความเป็นธรรมในสังคมในเรื่องสวัสดิการ รายได้ สภาพการปฏิบัติงาน เงินทดแทนต่างๆ ส่งผลให้องค์การต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับข้อกำหนดดังกล่าว เช่น รัฐบาลประเทศสาธารณรัฐเกาหลีได้มีกฎหมายแรงงานที่ส่งเสริมการจ้างงานผู้สูงอายุโดยตรง ได้แก่ มาตรการทางกฎหมายในการห้ามเลือกปฏิบัติด้านอายุ การจ้างผู้สูงอายุกลับเข้าทำงาน การจ้างแรงงานสูงอายุตามอัตราส่วนลูกจ้างผู้สูงอายุในสถานประกอบการ การอุดหนุนค่าจ้างในแรงงานสูงอายุและการกำหนดอาชีพที่ผู้สูงอายุได้รับสิทธิพิเศษ เป็นต้น ทำให้องค์การต้องปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าวในการบริหารแรงงานผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ (มานิตย์ ศรายุทธิกรณ์, 2551 : 97)

2) ตลาดแรงงาน องค์กรต้องพิจารณากำหนดความต้องการขององค์กรให้สอดคล้องกับตลาดแรงงาน ไม่ว่าจะเป็นทางด้าน จำนวน อายุ ตำแหน่ง ทักษะ โดยจะต้องศึกษาข้อมูลสภาพการแข่งขันของตลาดแรงงานว่ามีแนวโน้มไปในทางใด ปริมาณทรัพยากรในตลาดแรงงานและการได้มาซึ่งกำลังคนที่ต้องการ อัตราการผลิตแรงงานเข้าสู่ตลาด ซึ่งข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งสำคัญต่อการวางแผนทรัพยากรของมนุษย์ในองค์กรทั้งสิ้น

2.2 ความต้องการจ้างงานผู้สูงอายุของธุรกิจโรงแรม

ความต้องการจ้างงานของกลุ่มธุรกิจโรงแรม ผู้ประกอบการมีความต้องการแรงงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานเนื่องจากประหยัดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ ในธุรกิจโรงแรมนั้นจะมีแรงงาน 4 ส่วนหลัก คือ ฝ่ายงานส่วนหน้า ฝ่ายครัว ฝ่ายประจำห้องอาหาร และฝ่ายแม่บ้าน โดยปัญหาที่พบนั้นจะเป็นฝ่ายแม่บ้าน เนื่องจากฝ่ายแม่บ้านไม่เป็นที่นิยม ทำให้ต้องใช้แรงงานต่างด้าวจำนวนมาก ในส่วนงานอื่นๆ นั้นมีรายได้ค่อนข้างดี มีผู้สูงอายุสนใจมาสมัครงานมาก แต่ผู้ประกอบการยังคงกังวลต่อคุณภาพในการทำงาน (เดลินิวส์, 2556)

จากการศึกษาในโรงแรมประเทศฮ่องกง (Qu & Cheng, 1996) พบว่าผู้สูงอายุส่วนมากทำงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกรักษาความสะอาด และแผนกรักษาความปลอดภัย และยังพบว่าร้อยละ 67 ของผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคลในธุรกิจโรงแรม สนใจที่จะจ้างแรงงานสูงอายุซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการจ้างแรงงานผู้สูงอายุที่อาจเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต อย่างไรก็ตามเพื่อส่งเสริมการจ้างงานผู้สูงอายุและขยายโอกาสในการทำงานของผู้สูงอายุควรมีการปรับ กฎหมายได้แก่ ควรปรับแก้ไขพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 เพื่อขยายอายุสิทธิประโยชน์กรณีชราภาพจาก 55 ปี เป็น 60 ปี เป็นการขยายอายุการทำงานภาคเอกชนหรืออายุเกษียณให้เทียบเท่ากับภาครัฐการ โดยรัฐบาลจะได้รับประโยชน์ ขยายอายุการจ่ายเงินชดเชยผู้สูงอายุ ได้รับเงินสมทบเพิ่ม และลดภาระการดูแลผู้สูงอายุที่ว่างงาน ประโยชน์ที่แรงงานได้รับคือความมั่นคงทางด้านรายได้ในยามชราภาพ

มาตรการส่งเสริมการขยายโอกาสด้านอาชีพและการทำงานสำหรับแรงงานสูงอายุได้แก่ 1) รัฐควรกำหนดอัตราจ้างผู้สูงอายุเข้าทำงาน 2) รัฐควรกำหนดอัตราลดหย่อนภาษีโดยให้นำค่าจ้างไปหักภาษี 2 เท่า เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ภาคเอกชนรับผู้สูงอายุเข้าทำงาน 3) อัตราค่าจ้าง นายจ้างกับลูกจ้างสามารถตกลงกันได้

แต่ไม่ควรต่ำกว่าร้อยละ 70 ของค่าจ้างสุดท้ายตามความสามารถ 4) รัฐยกเว้นการเก็บเงินค่าประกันสังคมทุกกรณี (สถิติพงศ์ ธนวิริยะกุล, 2556)

3. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุ (Elderly person) เป็นสภาวะของบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความอ่อนแอทางร่างกายและจิตใจ มีความเจ็บป่วยหรือความพิการเกิดร่วมด้วย เป็นวัยที่เกิดการเปลี่ยนแปลงสู่ความเสื่อมทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล วัยสูงอายุเป็นระยะสุดท้ายของชีวิตอาจยาวนาน 10-20 ปี หรือมากกว่านั้น ถ้ามีการเตรียมตัวเตรียมใจก่อนเข้าสู่วัยนี้มาตั้งแต่วัยกลางคนจะสามารถปรับตัวรับบทบาทวัยสูงอายุได้ตามสมควร เกณฑ์การตัดสินความชรา (cut – off point) จะแตกต่างกันไปในแต่ละสังคม เกณฑ์ที่กำหนดผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปเป็นคนชรา หรือผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่จะเป็นเกณฑ์ที่อิงกลุ่มประเทศโลกที่สาม สำหรับประเทศไทยได้กำหนดว่าผู้สูงอายุ คือผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปตามเกณฑ์ปลดเกษียณ ซึ่งตรงกับที่ประชุมโลกว่าด้วยเรื่องผู้สูงอายุ ณ กรุงเวียนนา ประเทศออสเตรีย ในปี พ.ศ. 2525 ซึ่งตกลงให้ใช้อายุ 60 ปี เป็นเกณฑ์มาตรฐานโลกในการที่จะกำหนดผู้ที่จะถูกเรียกว่าเป็นผู้สูงอายุ

3.1 ระดับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ

การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ได้แบ่งระดับเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1) ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) หมายถึง สังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศหรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปีมากกว่าร้อยละ 7 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ

2) ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) หมายถึงสังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศหรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปี มากกว่าร้อยละ 14 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์

3) ระดับสังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ (Super-aged society) หมายถึงสังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่า ร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่

3.2 ทฤษฎีการสูงอายุ

นักทฤษฎีการสูงอายุได้พิจารณากระบวนการแก่ของบุคคลว่า เป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กันทั้งแนวตั้งและแนวนอน ในแนวตั้งให้พิจารณาว่าร่างกายของบุคคลมีหลายระดับนับตั้งแต่โมเลกุล เซลล์ บุคคล กลุ่มคน และสังคม ส่วนแนวนอนให้พิจารณาว่าบุคคลมีคุณลักษณะ 3 ประการ คือ เป็นอยู่ (Being) พฤติกรรม (Behaving) และการกลายมาเป็น (Becoming) (สุวดี เบญจวงศ์, 2541: 54-60) ปรากฏการณ์ของความสูงอายุหรือกระบวนการแก่เกิดจากปัจจัยหลายประการ ไม่สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่ง ทฤษฎีที่อธิบายถึงการสูงอายุนั้นอาจแบ่งได้เป็น 3 ทฤษฎีดังต่อไปนี้

1) ทฤษฎีทางชีววิทยา ได้อธิบายถึงกระบวนการทางสรีรวิทยาและการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างของอวัยวะต่าง ๆ ของทั้งการสูญเสียความสามารถในการต้านทานโรค พบว่า ในทุกระดับของชีววิทยาตั้งแต่เซลล์ เนื้อเยื่อ อวัยวะ ระบบอวัยวะจะต้องมีการเสื่อมและมีการตายเกิดขึ้น

2) ทฤษฎีทางจิตวิทยา เป็นทฤษฎีที่เชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพและพฤติกรรมของผู้สูงอายุ นั้น เป็นการพัฒนาและปรับตัวเกี่ยวกับสติปัญญา ความนึกคิด ความจำและการรับรู้ แรงจูงใจ รวมทั้งสังคมที่อยู่อาศัย และประสบการณ์ในอดีตของแต่ละบุคคลจะผลักดันให้มีบุคลิกแตกต่างกันไป และมนุษย์จะมีช่วงการเปลี่ยนแปลง คือ ช่วงต่อของชีวิต ซึ่งล้วนแต่เป็นภาวะวิกฤต การที่บุคคลสามารถผ่านช่วงวิกฤตในชีวิตแต่ละระยะได้ดีเพียงใด ก็จะส่งผลถึงการพัฒนาบุคลิกภาพในอนาคต คือ การเป็นผู้สูงอายุด้วย

3) ทฤษฎีทางสังคมวิทยา เป็นทฤษฎีที่พยายามอธิบายสาเหตุที่ทำให้ผู้สูงอายุมีสถานะทางสังคมที่เปลี่ยนไป เพราะมนุษย์จะต้องมีการพัฒนาในแต่ละบุคคล และสิ่งแวดล้อมจะมีผลต่อการปรับตัว ทฤษฎีนี้เชื่อว่าถ้าสังคมเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจะทำให้สถานะของผู้สูงอายุเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

3.3 การเปลี่ยนแปลงในวัยสูงอายุ

จากทฤษฎีการสูงอายุที่กล่าวข้างต้น ได้อธิบายถึงสาเหตุที่ทำให้ผู้สูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงดังต่อไปนี้

1) การเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เป็นการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างและหน้าที่ของทุกระบบในร่างกายตามธรรมชาติ จากวัยมีใช้จากการเป็นโรค การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายของผู้สูงอายุนั้นขึ้นอยู่กับอิทธิพลทางด้านพันธุกรรม โภชนาการ การพักผ่อน การออกกำลังกาย และสิ่งแวดล้อมเป็นการเปลี่ยนแปลงในช่วงสุดท้ายของชีวิตที่มีลักษณะการพัฒนารวมไปในทางตรงกันข้ามกับวัยเด็ก

2) การเปลี่ยนแปลงทางจิตใจ มักจะมีผลมาจากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและสังคมด้วย เพราะการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพ ปัญหาการออกจากงาน ต้องสูญเสียอำนาจ บทบาทหน้าที่ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเครียด ถ้าไม่สามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้

3) การเปลี่ยนแปลงทางสังคม จากการเปลี่ยนแปลงทั้งหลายที่เกิดขึ้นนี้ ทำให้ผู้สูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงอุปนิสัยและอารมณ์ออกมาคล้ายคลึงกัน

สรุปได้ว่า ผู้สูงอายุจะมีการเปลี่ยนแปลง 3 ด้านด้วยกันคือ การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางจิตใจ และการเปลี่ยนแปลงทางสังคม โดยการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายจะมีลักษณะไปในทางเสื่อมมากกว่าการเสริมสร้าง ในขณะที่การเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจจะเกี่ยวข้องกับอารมณ์และการปรับตัว และมักจะมีผลมาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและสังคมด้วย

3.4 สถานการณ์ผู้สูงอายุในประเทศไทย

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ดำเนินการสำรวจข้อมูลด้านประชากรสูงอายุในประเทศไทยครั้งแรกในปี 2537 และครั้งล่าสุดนี้เป็นการสำรวจครั้งที่ 5 เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลลักษณะทางประชากร เศรษฐกิจ สังคม ภาวะสุขภาพ การเกื้อหนุน ตลอดจนลักษณะการอยู่อาศัยของผู้สูงอายุ โดยทำการเก็บข้อมูลจากครัวเรือนตัวอย่างจำนวน 83,880 ครัวเรือนในทุกจังหวัดทั่วประเทศทั้งในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล ในเดือนมิถุนายน-สิงหาคม พ.ศ.2557 ซึ่งสรุปผลการสำรวจที่สำคัญได้ดังนี้

ประเทศไทยมีจำนวนและสัดส่วนของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง โดยในปี 2537 มีจำนวนผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 6.8 ของประชากรทั้งประเทศ และเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 9.4 ร้อยละ 10.7 ร้อยละ 12.2 ในปี 2545 2550 2554 ตามลำดับ ผลการสำรวจครั้งนี้ (ในปี 2557) พบว่า มีจำนวนผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 14.9 ของประชากรทั้งหมด (ชายร้อยละ 13.8 และหญิงร้อยละ 16.1) จากจำนวนผู้สูงอายุทั้งสิ้น 10,014,705 คน เป็นชาย 4,514,815 และหญิง 5,499,890 คน หรือคิดเป็นชายร้อยละ 45.1 และหญิงร้อยละ 54.9 ของผู้สูงอายุทั้งหมด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและอัตราของผู้สูงอายุ พ.ศ. 2537 2545 2550 2554 และ 2557

ปีที่สำรวจ	จำนวนผู้สูงอายุ	ร้อยละผู้สูงอายุ
2537	4,011,854	6.8
2545	5,969,030	9.4
2550	7,020,959	10.7
2554	8,266,304	12.2
2557	10,014,705	14.9

ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2557

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่า จำนวนผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งหากดูจำนวนของผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี แยกตามเพศ นำมาแสดงในรูปกราฟแท่ง จะสามารถเห็นภาพได้ชัดเจนขึ้น ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 จำนวนของผู้สูงอายุ จำแนกตามเพศ พ.ศ. 2537 2545 2550 2554 และ 2557

ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2557

จากภาพที่ 4 จะเห็นได้ว่า แนวโน้มจำนวนผู้สูงอายุทั้งเพศชายและเพศหญิง เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยจำนวนผู้สูงอายุเพศหญิงมีมากกว่าจำนวนผู้สูงอายุเพศชาย อีกนัยหนึ่งแสดงให้เห็นว่า เพศหญิงมีอายุยืนยาวกว่าเพศชาย

การแบ่งช่วงอายุของผู้สูงอายุ สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ช่วง คือ วัยต้น (อายุ 60-69 ปี) วัยกลาง (อายุ 70-79 ปี) และวัยปลาย (อายุ 80 ปีขึ้นไป) จากการสำรวจ พบว่า โดยส่วนใหญ่แล้วผู้สูงอายุของประเทศไทยจะมีอายุอยู่ในช่วงวัยต้น ถึงร้อยละ 56.5 ของผู้สูงอายุทั้งหมด ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ร้อยละของผู้สูงอายุ จำแนกตามกลุ่มช่วงวัย พ.ศ. 2557

ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2557

ประเทศไทยได้ถูกจัดให้เป็นประเทศที่อยู่ในสังคมผู้สูงอายุมาตั้งแต่ปี 2548 กล่าวคือปี 2548 ประเทศไทยมีประชากรผู้สูงอายุร้อยละ 10.4 ปี 2550 มีผู้สูงอายุร้อยละ 10.7 ปี 2555 มีผู้สูงอายุร้อยละ 12.7 ปี 2556 มีผู้สูงอายุร้อยละ 14.7 ปี 2557 มีผู้สูงอายุร้อยละ 14.9 และคาดว่าในอีก 18 ปีข้างหน้า คือปี 2576 ประชากรผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปในประเทศไทยจะมีถึง 19 ล้านคน เท่ากับร้อยละ 30 ของประชากรทั้งประเทศ ซึ่งตามคำนิยามขององค์การสหประชาชาติ (United Nation : UN) กำหนดไว้ว่าประเทศใดมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป สัดส่วนเกินร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศ ถือว่าประเทศนั้นได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) แล้วและจะเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์เมื่อมีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปเพิ่มเป็นร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ ประเทศไทยจึงนับได้ว่าก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแล้ว การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ ย่อมหมายความว่าประเทศไทยจะมีเวลาสั้นมากที่จะเตรียมการ ทั้งในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนการเตรียมการในด้านสวัสดิการ การบริการ และการสร้างหลักประกันต่างๆ เพื่อรองรับประชากรสูงอายุ และผู้สูงอายุเหล่านั้นมีแนวโน้มเป็นประชากรผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจน หากไม่ได้บริหารจัดการ อาจเป็นภาระทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ และงบประมาณของรัฐได้ จำนวนประชากรวัยแรงงานที่ลดลงจะมีผลต่อผลผลิตโดยรวมของประเทศ ผลกระทบต่อการจัดการด้านสังคมคือการพึ่งพิงสมาชิกในครอบครัวที่สูงขึ้น อันเนื่องมาจากภาวะถดถอยทางกายภาพของผู้สูงอายุ ซึ่งปรากฏการณ์ดังกล่าวนี้จะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

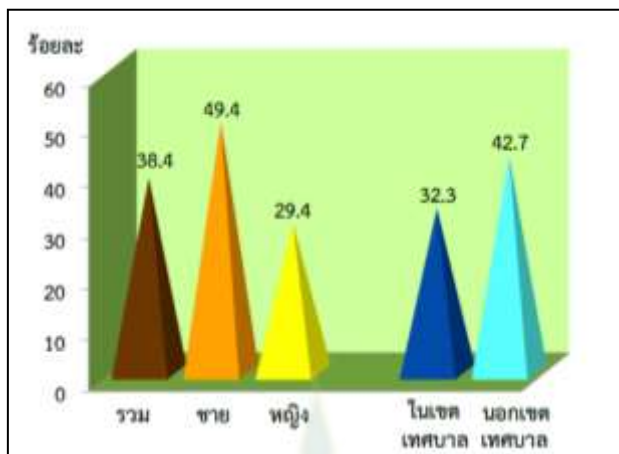
รัฐบาลได้จัดตั้งคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานผู้สูงอายุแห่งชาติ เพื่อกำหนดแผนยุทธศาสตร์ผู้สูงอายุแห่งชาติ โดยได้จัดทำ *แผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545 – พ.ศ. 2564)* เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับผู้สูงอายุเป็นไปอย่างมีเป้าหมายและเป็นระบบ แบ่งเป็นแผนยุทธศาสตร์ทั้งหมด 5 หมวด ได้แก่

- ยุทธศาสตร์ด้านการเตรียมความพร้อมของประชากรเพื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพ
- ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ
- ยุทธศาสตร์ด้านระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ
- ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาทางด้านผู้สูงอายุอย่างบูรณาการระดับชาติและการพัฒนาบุคลากรด้านผู้สูงอายุ
- ยุทธศาสตร์ด้านการประมวล พัฒนา และเผยแพร่องค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุและการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ

โดยยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับการจ้างงานผู้สูงอายุ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ ซึ่งมีมาตรการส่งเสริมด้านการงานและการหารายได้ของผู้สูงอายุ ประกอบไปด้วย การส่งเสริมการทำงานทั้งเต็มเวลาและไม่เต็มเวลา ทั้งในระบบและนอกระบบ การส่งเสริมการฝึกอาชีพและจัดหางานให้เหมาะสมกับวัย และความสามารถ และการส่งเสริมการรวมกลุ่มในชุมชนเพื่อจัดทำกิจกรรมเสริมรายได้ โดยให้ผู้สูงอายุสามารถมีส่วนร่วม และยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับสวัสดิการผู้สูงอายุ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์ด้านระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งมีมาตรการคุ้มครองด้านรายได้ ประกอบด้วย การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุทุกคนได้รับสวัสดิการด้านรายได้พื้นฐานที่รัฐจัดให้ และการส่งเสริมการจัดตั้งกองทุนในชุมชนสำหรับผู้สูงอายุ

จากแผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545 – พ.ศ. 2564) ที่จะสิ้นสุดลงในอีก 6 ปีข้างหน้า อีกทั้งแนวโน้มการลดลงของประชากรวัยแรงงานที่จะเป็นกำลังในฐานะผู้ผลิต ผู้สร้างรายได้หรือผู้จ่ายภาษี รวมทั้งผู้ให้การดูแลเกื้อหนุนผู้สูงอายุก็ลดลงเป็นลำดับเช่นกัน ดังจะเห็นได้จากอัตราส่วนศักยภาพเกื้อหนุน กล่าวคือ ลดจากจำนวนประชากรวัยแรงงานประมาณ 10 คน ต่อผู้สูงอายุ 1 คน ในปี พ.ศ. 2543 ซึ่งใกล้เคียงกับช่วงแรกของแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 เหลือเพียงประมาณ 6 คน ในปี พ.ศ. 2563 หรือในช่วงปลายของแผนผู้สูงอายุฯ ยิ่งไปกว่านั้นกลุ่มประชากรที่เคยเกิดมามากกว่า 1 ล้านคนต่อปี ซึ่งอยู่ในช่วงอายุประมาณ 26-46 ปี ในปี พ.ศ.2522 ก็จะเริ่มทยอยเข้าสู่วัยสูงอายุในช่วง 5-6 ปี ข้างหน้า หรือในช่วงสิ้นสุดแผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 จะกลายเป็นเสมือนคลื่นสึนามิลูกใหญ่ที่กำลังถาโถมเข้ามาสู่สังคมไทย

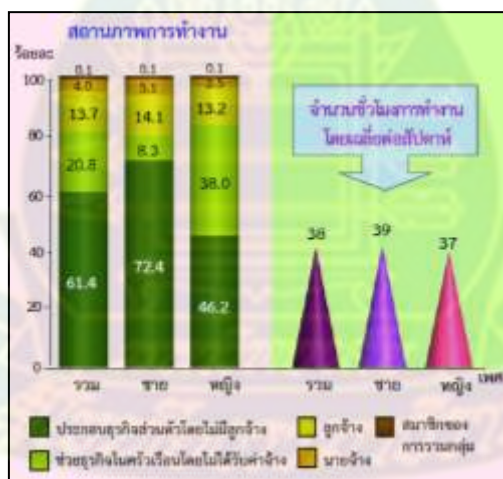
การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ทำให้โครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคมเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะด้านกำลังแรงงาน จะมีผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในกำลังแรงงานเพิ่มขึ้น สำหรับในกลุ่มผู้สูงอายุดังกล่าว ผลจากการสำรวจ พบว่า จากข้อมูลการทำงานในระหว่าง 7 วันก่อนวันสัมภาษณ์ ในปี 2557 พบว่า ผู้สูงอายुर้อยละ 38.4 ยังคงทำงานอยู่ สัดส่วนของผู้สูงอายุชายที่ทำงานสูงกว่าผู้สูงอายุหญิง (ร้อยละ 49.4 และร้อยละ 29.4 ตามลำดับ) นอกเขตเทศบาลมีสัดส่วนของผู้สูงอายุที่ทำงานสูงกว่าในเขตเทศบาล (ร้อยละ 42.7 และร้อยละ 32.3 ตามลำดับ) ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 ร้อยละของผู้สูงอายุที่ทำงาน จำแนกตามเพศและเขตการปกครอง พ.ศ. 2557

ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2557

ในด้านสถานภาพการทำงาน และชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 61.4 เป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวโดยไม่มีลูกจ้าง รองลงมา คือ ช่วยธุรกิจในครัวเรือนโดยไม่ได้รับค่าจ้าง (ร้อยละ 20.8) เป็นลูกจ้างรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และลูกจ้างภาคเอกชน (ร้อยละ 13.7) ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพเป็นนายจ้าง มีเพียงร้อยละ 4.0 ผู้สูงอายุชายประกอบธุรกิจส่วนตัวสูงกว่าหญิง (ร้อยละ 72.4 และร้อยละ 46.2 ตามลำดับ) ในขณะที่ผู้สูงอายุหญิงทำงานเป็นผู้ช่วยธุรกิจในครัวเรือนสูงกว่าชาย (ร้อยละ 38.0 และร้อยละ 8.3 ตามลำดับ) โดยภาพรวมแล้วผู้สูงอายุทำงานโดยเฉลี่ย 38 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ผู้สูงอายุชายมีชั่วโมงการทำงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าผู้สูงอายุหญิง (39 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และ 37 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ตามลำดับ) ดังภาพที่ 7

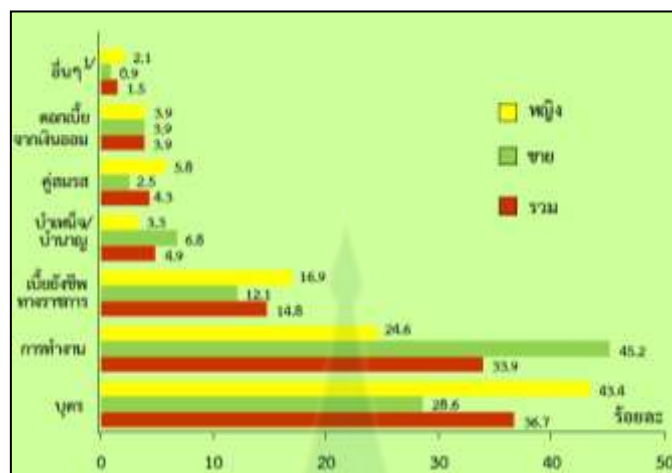


ภาพที่ 7 ร้อยละของผู้สูงอายุ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน และเพศ พ.ศ.2557

ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2557

ในด้านแหล่งรายได้หลัก พบว่า แหล่งรายได้ที่สำคัญหรือแหล่งรายได้หลักในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้รับจากบุตร (ร้อยละ 36.7) รองลงมา คือ รายได้จากการทำงานของผู้สูงอายุเอง (ร้อยละ 33.9) จากเบี้ยยังชีพจากทางราชการ (ร้อยละ 14.8) จากเงินบำเหน็จบำนาญ (ร้อยละ 4.9) จากคู่สมรส (ร้อยละ 4.3) และจากดอกเบี้ยเงินออมที่ผู้สูงอายุได้เก็บออม เงินออม การขายทรัพย์สินที่มีอยู่ (ร้อยละ 3.9) สำหรับผู้สูงอายุชายแหล่งรายได้หลักที่สำคัญ คือ รายได้จากการทำงาน จากบุตร และเบี้ยยังชีพจากทางราชการ

ในขณะที่ผู้สูงอายุหญิงมีรายได้จากบุตรเป็นรายได้หลักในการดำรงชีวิต รองลงมาคือ รายได้จากการทำงาน และเบี้ยยังชีพจากราชการ ดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8 ร้อยละของผู้สูงอายุ จำแนกตามแหล่งรายได้หลักและเพศ พ.ศ. 2557

ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2557

4. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Aptus แปลว่า โน้มเอียง ซึ่งนักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายของทัศนคติ ไว้แตกต่างกันโดยภาพรวมหมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกของบุคคลมีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อมอันมีแนวโน้มที่จะให้บุคคลแสดงปฏิกิริยา และกระทำต่อสิ่งนั้นๆ ในทางสนับสนุนหรือปฏิเสธ ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

4.1 ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติมีลักษณะที่เป็นนามธรรม และเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการแสดงออกทางด้านปฏิบัติ แต่ไม่ใช่แรงจูงใจและแรงขับ หากเป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะโต้ตอบและแสดงให้ทราบถึงแนวทางของการตอบสนองของบุคคล ทัศนคติจึงนับได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลต่อการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม และมีผลต่อแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกมา มีผู้ที่ให้ความหมายดังนี้

Newstrom and Devis (2002: 207) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึกหรือความเชื่อ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้ตัดสินว่า พนักงานรับรู้สภาวะแวดล้อมของพวกเค้าอย่างไร และผูกพันกับการกระทำของพวกเค้า หรือมีแนวโน้มของการกระทำอย่างไร และสุดท้ายมีพฤติกรรมอย่างไร

Gibson (2000: 102) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ตัวตัดสินพฤติกรรม เป็นความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบ เป็นสภาวะจิตใจในการพร้อมที่จะส่งผลกระทบต่อตอบสนองของบุคคลนั้นๆ ต่อบุคคลอื่นๆ ต่อวัตถุหรือต่อสถานการณ์ โดยที่ทัศนคตินี้สามารถเรียนรู้หรือจัดการได้โดยใช้ประสบการณ์

Schermerhorn (2000: 75) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ การวางแนวความคิด ความรู้สึก ให้ตอบสนองในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อคนหรือต่อสิ่งของ ในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ และทัศนคตินั้นสามารถที่จะรู้หรือถูกตีความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมาอย่างไม่เป็นทางการ หรือจากการสำรวจที่เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

4.2 ลักษณะของทัศนคติ

ลักษณะของทัศนคติแบ่งเป็น 5 ลักษณะดังนี้

1. ทิศทาง (Direction) ทัศนคติจะมีทิศทางที่แสดงต่อสิ่งนั้น ได้แก่ ความรู้สึกที่ดี-ไม่ดี ชอบ-ไม่ชอบ เป็นทัศนคติในทางบวกหรือลบในสิ่งนั้น
2. ปริมาณ (Magnitude) คือปริมาณของการชอบ-ไม่ชอบ ว่ามีความมากน้อย หรือความรุนแรงมากเพียงใด
3. ความเข้ม (Intensity) ได้แก่ ลักษณะอื่น ๆ ของทัศนคติเข้ามาประกอบ เช่น ความมั่นใจ ความสำคัญของสิ่งนั้น ๆ จะมีส่วนด้วย ทำให้เกิดความเข้มข้น เช่น ทัศนคติที่มีต่อญาติพี่น้องของตนย่อมเข้มข้นกว่าทัศนคติต่อคนอื่น
4. ความตรงข้าม (Ambivalence) ในบางครั้งทัศนคติมีลักษณะกำกวมกัน คือมีทั้งชอบและไม่ชอบพอ ๆ กัน เรียกว่ามีความรู้สึกตรงข้ามเท่ากัน ซึ่งจะทำให้เกิดความขัดแย้งในใจขึ้น
5. ความเด่น (Salience) คือความพร้อมที่จะแสดงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น คนที่นับถือศาสนาหนึ่ง ถ้ามีคนในศาสนาอื่นมาว่าศาสนาตนเองไม่ดี คนนั้นจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบทันที

4.3 องค์ประกอบของทัศนคติ

องค์ประกอบของทัศนคติแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ส่วนของสติและเหตุผล (Cognitive Component) ในส่วนนี้เป็นเรื่องของการใช้เหตุผลของบุคคลในการจำแนกแยกแยะความแตกต่าง ตลอดจนผลต่อเนื่อง ผลได้ผลเสีย กล่าวคือ การที่บุคคลจะสามารถนำเอาคุณค่าทางสังคมที่ได้รับจากการอบรมสั่งสอนและถ่ายทอดมาใช้ในการวิเคราะห์พิจารณาประกอบเหตุผลของการที่ตนจะประเมินข้อแตกต่างระหว่างส่วนนี้กับความรู้สึกคือการพิจารณาของบุคคลในส่วนที่จะมีลักษณะปลอดภัยจากอารมณ์ แต่จะเป็นเรื่องของเหตุผลอันสืบเนื่องมาจากความเชื่อของบุคคล
2. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) หมายถึงบรรดาความรู้สึกที่ชอบ ไม่ชอบ รัก หรือเกลียดหรือกลัว ซึ่งเป็นเรื่องของอารมณ์ของบุคคล
3. ส่วนของแบบพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มอันที่จะมีพฤติกรรม (Action tendency) แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมนี้จะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกับส่วนของความรู้สึก ตลอดจนส่วนของสติและเหตุผล ส่วนของแบบพฤติกรรมนี้จะเป็นส่วนที่บุคคลพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาแสดงออกต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

จากทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบุคคล พฤติกรรม วัตถุ หรือสถานการณ์ ซึ่งในบริบทของการวิจัยนี้ อาจหมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกในการจ้างงานผู้สูงอายุ เช่น มีความน่าเชื่อถือ มีประสบการณ์ และมีความภักดีต่อองค์กร (Jenkins & Poulston,

2014) หรือเชิงลบของผู้บริหารในธุรกิจโรงแรมต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ เช่น การไม่ปรับตัวต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป การขาดความรู้ความสามารถ ความกลัวที่จะเรียนรู้สิ่งที่ทันสมัยของผู้สูงอายุ (Kadefors & Hanse, 2012) จึงนำไปสู่กรอบแนวคิดการวิจัยว่า “ปัจจัยภายในของนโยบายการจ้างงานผู้สูงอายุ คือ ทักษะคติผู้บริหารในธุรกิจโรงแรม”

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเทศต่างๆทั้งในแถบเอเชีย และยุโรปได้ก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุก่อนประเทศไทย เช่น ประเทศญี่ปุ่น อิตาลี และเยอรมนี ประเทศเหล่านี้ได้มีการศึกษาหาแนวทางเพื่อรับมือกับปัญหาต่างๆที่จะเกิดขึ้นทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ประเทศฮ่องกงเป็นอีกหนึ่งประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรไปอย่างรวดเร็ว จำนวนประชากรช่วงอายุ 18-34 ปีซึ่งเป็นแรงงานส่วนใหญ่ในธุรกิจโรงแรมนั้น เพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 4 ในขณะที่ประชากรอายุ 55 ปีขึ้นไปมีจำนวนเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 35 ซึ่งในอีก 20 ปีข้างหน้าประชากรสูงอายุจะมีจำนวนมากคิดเป็น 1/5 ของประชากรทั้งประเทศ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรดังกล่าวส่งผลให้การจ้างงานผู้สูงอายุเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้

Qu and Chengand (1996) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคลต่อการจ้างงานผู้สูงอายุและประสิทธิภาพในการทำงาน และประเมินศักยภาพของแรงงานอายุ 55 ปีขึ้นไปซึ่งทำงานอยู่ในโรงแรม เพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในประเทศฮ่องกง จากการวิจัยพบว่าแรงงานสูงอายุมีอัตราการเปลี่ยนงานต่ำ ขยันขันแข็ง มีความรับผิดชอบ แต่ทำงานช้า ค่าแรงสูง ยากที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และไม่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน ดังนั้นการจ้างงานผู้สูงอายุในประเทศฮ่องกงจึงไม่เป็นที่นิยม โดยแรงงานสูงอายุส่วนมากทำงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกรักษาความสะอาด และแผนกรักษาความปลอดภัย แต่อย่างไรก็ตามจากแบบสอบถามพบว่าผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคลร้อยละ 67 สนใจที่จะจ้างแรงงานสูงอายุซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการจ้างแรงงานผู้สูงอายุที่อาจเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต

Furunes and Mykletun (2005) ได้ศึกษาถึงการจัดการแรงงานที่มีอายุแตกต่างกันในธุรกิจบริการ เพื่อศึกษาถึงข้อดีในการจ้างงานแรงงานวัยทำงานและวัยสูงอายุในอัตราส่วนที่เหมาะสม และปัญหาต่าง ๆ ในการจ้างงานผู้สูงอายุ โดยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงแรมและร้านอาหาร 20 คนในประเทศนอร์เวย์ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การจ้างงานแรงงานวัยทำงานและวัยสูงอายุในอัตราส่วนที่เหมาะสมมีข้อดีมากกว่าข้อเสียโดยทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานและความภักดีต่อองค์กรสูงขึ้น อย่างไรก็ตามแม้จะไม่มีการจำกัดเรื่องอายุในขั้นตอนการรับสมัครงานแต่การรับผู้สูงอายุเข้าทำงานยังมีจำนวนน้อยมาก

Kadefors and Hanse (2012) ทำการศึกษาทัศนคติของผู้ว่าจ้างต่อพนักงานสูงอายุ อุปสรรคและโอกาสในการกลับมาทำงานของผู้สูงอายุ โดยแบ่งการศึกษาเป็น 2 ตอน คือ การศึกษาที่ 1 เป็นการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่ไม่ได้รับการจ้างงานจำนวน 26 คนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 24 คน เกี่ยวกับอุปสรรคในการกลับเข้ามาทำงานของผู้สูงอายุ ผลการศึกษาพบว่าผู้หางานสูงอายุต่างเคยเผชิญกับปัญหาการมีทัศนคติทางด้านลบเกี่ยวกับเรื่องอายุมาก่อนทั้งจากผู้ว่าจ้าง บริษัทจัดหางาน หน่วยงานรัฐ โดยปัญหาสำคัญสำหรับการจ้างงานผู้สูงอายุคือทัศนคติต่อผู้สูงอายุและการขาดความรู้ความสามารถ ความกลัวที่จะเรียนรู้ที่ทันสมัยของผู้สูงอายุ

ส่วนการศึกษาที่ 2 เก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามทัศนคติจากผู้ว่าจ้างจำนวน 147 คน พบว่าทัศนคติทั่วไปต่อผู้สูงอายุโดยรวมยังไม่ชัดเจนโดยส่วนใหญ่เป็นไปในทางบวก ส่วนคำถามเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนาความรู้ความสามารถ ความคิดเห็นของระหว่างผู้ว่าจ้างอายุมากและอายุน้อยไม่แตกต่างกันสำหรับพนักงานชาย แต่สำหรับพนักงานหญิงพบว่าผู้ว่าจ้างอายุมากประเมินว่าพนักงานสูงอายุเพศหญิงต้องการการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างมาก เมื่อสำรวจความคิดเห็นระหว่างผู้ว่าจ้างเพศหญิงและเพศชายพบว่าไม่แตกต่างกันสำหรับพนักงานชาย แต่สำหรับพนักงานหญิงพบว่าผู้ว่าจ้างเพศหญิงประเมินว่าพนักงานสูงอายุเพศหญิงต้องการการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างมาก ส่วนคำถามที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ 52 % ของผู้ว่าจ้างเชื่อว่าไม่มีความแตกต่างกันระหว่างพนักงานอายุน้อยและพนักงานสูงอายุ แต่ผู้ว่าจ้างหญิงที่มีอายุน้อยเชื่อว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่าจะมีความลำบากในการเรียนรู้สิ่งใหม่มากกว่า กล่าวโดยสรุปได้ว่าผู้ว่าจ้างที่มีอายุน้อยส่วนใหญ่มีทัศนคติทางลบต่อผู้สูงอายุในด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ

ประเทศในแถบยุโรปต่างก็ประสบกับการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากรเช่นเดียวกัน ในปี ค. ศ. 2020 หนึ่งในสามของแรงงานในสหราชอาณาจักรจะเป็นแรงงานสูงอายุซึ่งอายุเกิน 50 ปี อันจะเป็นอุปสรรคอย่างใหญ่หลวงสำหรับธุรกิจบริการ Jenkins and Poulston (2014) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของผู้จัดการโรงแรมต่อแรงงานสูงอายุในประเทศอังกฤษซึ่งมีอัตราการจ้างงานผู้สูงอายุต่ำที่สุด จากการศึกษาพบว่าโรงแรมมีนโยบายป้องกันการกีดกันด้านอายุแต่ส่วนใหญ่ไม่มีการบังคับใช้อย่างจริงจัง การสื่อสารถึงการห้ามกีดกันด้านอายุในองค์กรถูกสื่อสารผ่านทางคู่มือพนักงาน หรือจากการปฐมนิเทศ ผลสำรวจจากการตอบแบบสอบถามซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้จัดการโรงแรมเห็นว่าผู้สูงอายุเหมาะกับทุกส่วนงาน แต่ยังคงมีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนเห็นว่าผู้สูงอายุไม่เหมาะกับงานที่ต้องใช้แรง เช่น งานยกของ ในด้านทัศนคติของผู้จัดการโรงแรมต่อแรงงานสูงอายุเป็นไปในทางที่ดี เช่น มีความน่าเชื่อถือ มีประสบการณ์ และมีความภักดีต่อองค์กร เป็นต้น อย่างไรก็ตามบางส่วนยังมีทัศนคติด้านลบต่อแรงงานผู้สูงอายุในด้านการปรับตัวต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป จะเห็นได้ว่าแม้ทัศนคติของผู้จัดการโรงแรมต่อแรงงานสูงอายุจะเป็นไปในทางที่ดีแต่อัตราการจ้างงานผู้สูงอายุยังคงต่ำอยู่ ซึ่งสมมติฐานของผู้วิจัยคือ ผู้จัดการโรงแรมมีทัศนคติที่ดีแต่ไม่ได้นำไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง ผู้จัดการที่อายุน้อยอาจไม่ต้องการจ้างผู้ที่มีอายุมากกว่าตนเอง การกีดกันด้านอายุจึงยังคงมีอยู่ทำให้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในธุรกิจโรงแรมยังคงดำเนินต่อไป

ในส่วนของประเทศไทยซึ่งถูกจัดว่าเป็นสังคมที่เข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุแล้วโดยจำนวนแรงงานสูงอายุมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วมากกว่าแรงงานวัยทำงาน หากไม่มีการจัดการดูแลปัญหานี้อย่างจริงจังอาจนำไปสู่ปัญหาด้านต่างๆ เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการแก้ปัญหาแรงงานสูงอายุ

มานิตย์ ศรายุทธิกรณ์ (2551) ได้ศึกษาแนวคิดการจ้างแรงงานสูงอายุและมาตรการทางกฎหมายในการส่งเสริมการจ้างแรงงานสูงอายุของต่างประเทศ และนำมาวิเคราะห์กับกฎหมายแรงงานประเทศไทย ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ประเทศที่ประสบปัญหาจากการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (aging society) มาก่อนประเทศไทยได้มีการสร้างระบบส่งเสริมการจ้างแรงงานสูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุมีงานทำ และมีนโยบายต่างๆ ทั้งการสร้างมาตรการห้ามเลือกปฏิบัติในการจ้างงาน การขยายอายุเกษียณแรงงานสูงอายุ การให้นายจ้างช่วยเหลือผู้สูงอายุในการได้รับการจ้างกลับเข้าทำงาน การกำหนดอัตราส่วนลูกจ้างผู้สูงอายุ การจัดหางานและการฝึก

อาชีพให้กับผู้สูงอายุ ส่วนในประเทศไทยแนวโน้มจากการสำรวจถึงความต้องการทำงานหลังเกษียณของผู้ที่มีอายุ 50-60 ปีที่ทำงานอยู่ในหน่วยงานเอกชน พบว่าผู้สูงอายุร้อยละ 69 ยังคงมีความต้องการทำงานอยู่ โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่สำคัญที่ผู้สูงอายุยังต้องการทำงานอยู่ คือ เห็นว่าตนเองยังสามารถทำงานได้ ส่วนปัจจัยทางเศรษฐกิจที่สำคัญ คือ ต้องการหารายได้พิเศษ และ ปัจจัยทางสังคม คือ ไม่ต้องการเป็นภาระของบุคคลอื่นและสังคม เห็นว่าตนเองยังสามารถทำงานได้ แต่อย่างไรก็ตามอัตราส่วนการจ้างงานลูกจ้างที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปต่อจำนวนลูกจ้างทั้งหมดนั้นยังมีจำนวนน้อยมาก โดยเหตุผลหลักของผู้ว่าจ้างที่ไม่ต้องการจ้างแรงงานสูงอายุ คือ ผู้สูงอายุทำงานช้า ซึ่งการเลิกจ้างแรงงานสูงอายุนั้นจะนำไปสู่ปัญหาที่ตามมา คือ ภาระในการเลี้ยงดูตกอยู่กับลูกหลานวัยแรงงานทำให้วัยแรงงานต้องสร้างรายได้มาดูแลผู้สูงอายุมากขึ้น ตัวผู้สูงอายุเองรู้สึกด้อยค่า ส่งผลกระทบทางจิตใจ นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อภาครัฐในส่วนของกองทุนประกันสังคมอีกด้วย ดังนั้นหากได้มีการบัญญัติกฎหมายส่งเสริมการจ้างแรงงานสูงอายุขึ้นในประเทศไทยก็จะเป็นอีกหนทางหนึ่งที่จะช่วยแก้ปัญหาการเลิกจ้างแรงงานสูงอายุและผลกระทบต่างๆที่เกิดจากการเลิกจ้างแรงงานสูงอายุได้

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพที่ 9 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ วัตถุประสงค์ของการวิจัยมี 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันในการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่าย 2) เพื่อศึกษานโยบายของธุรกิจโรงแรมเครือข่ายต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่าย ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา

ประชากร ประกอบด้วยโรงแรมเครือข่ายไทยในกรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด 4 แห่ง ซึ่งความตั้งใจคณะผู้วิจัยต้องการจะเก็บรวบรวมจากโรงแรมเครือข่ายทั้งหมด แต่เนื่องจากมีโรงแรมเครือข่ายเพียง 3 แห่งที่ให้ความอนุเคราะห์ในการอนุญาตให้เข้าสัมภาษณ์และให้ข้อมูล คือ เครือโรงแรมดุสิตธานี และเครือโรงแรมเซ็นทารา และเครือโรงแรมเซนต์เตอร์พอยด์ ดังนั้น ประชากรที่เข้าถึงในการศึกษาครั้งนี้ คือ เครือโรงแรมดุสิตธานี เครือโรงแรมเซ็นทารา และเครือโรงแรมเซนต์เตอร์พอยด์

ผู้ให้ข้อมูล คือผู้ประกอบการโรงแรมเครือข่ายของไทยที่ประกอบด้วยผู้จัดการทั่วไป หรือผู้จัดการฝ่ายบุคคลโรงแรมเครือข่ายในกรุงเทพฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย การจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ได้จัดทำแบบสัมภาษณ์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีประเด็นเกี่ยวกับ

- 1) สภาพปัจจุบันในการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทย
- 2) ข้อมูลนโยบายของธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทยต่อการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุ
- 3) ปัจจัยที่ส่งเสริมหรือเกี่ยวข้องกับการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทย

3. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย

1) สภาพปัจจุบันในการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทย

1.1) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร ใช้การวิเคราะห์เอกสารเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบันของการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายของไทย เช่น รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น เอกสาร กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

รายงานวิจัย และบทความบนเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน หรือรายงานเกี่ยวกับนโยบายการจ้างงาน เป็นต้น

1.2) ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ประกอบการ หรือเจ้าของ โดยการสัมภาษณ์

2) ข้อมูลนโยบายของธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทยต่อการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุ ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ประกอบการ หรือเจ้าของ โดยการสัมภาษณ์ และวิเคราะห์เอกสาร

3) ปัจจัยที่ส่งเสริมหรือเกี่ยวข้องกับการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทย ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ประกอบการ หรือเจ้าของ โดยการสัมภาษณ์ และวิเคราะห์เอกสาร

รายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยสรุปในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปวิธีการดำเนินการวิจัย

วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการวิจัย
เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันในการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทย	<ul style="list-style-type: none"> - การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) - การสัมภาษณ์เชิงลึกส่วนบุคคล (Individual Depth Interview: IDI) จากผู้ประกอบการโดยผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคลโรงแรมเครือข่ายในกรุงเทพฯ หรือผู้จัดการทั่วไป หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายการจ้างงานผู้สูงอายุ
เพื่อศึกษานโยบายของธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทยต่อการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุ	<ul style="list-style-type: none"> - การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) - การสัมภาษณ์เชิงลึกส่วนบุคคล (Individual Depth Interview: IDI) จากผู้ประกอบการโดยผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคลโรงแรมเครือข่ายในกรุงเทพฯ หรือผู้จัดการทั่วไป หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายการจ้างงานผู้สูงอายุ
เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทย	<ul style="list-style-type: none"> - การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) - การสัมภาษณ์เชิงลึกส่วนบุคคล (Individual Depth Interview: IDI) จากผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคลโรงแรมเครือข่ายในกรุงเทพฯ หรือผู้จัดการทั่วไป หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายการจ้างงานผู้สูงอายุ

4. การตรวจสอบข้อมูล

ตรวจสอบข้อมูลหลังจากที่ได้เก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ก่อนทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) (นิศา ชูโต ,2545) ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า ด้านข้อมูล (Data Triangulation) ทั้งเรื่องเวลา สถานที่ และบุคคลที่ทำการสัมภาษณ์ เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้มานั้นมีความถูกต้อง

1) การตรวจสอบเรื่องของเวลา โดยตรวจสอบว่าข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลท่านต่าง ๆ ในช่วงเวลาที่ต่างกันนั้น ข้อมูลที่ได้รับจะเหมือนกันหรือไม่

2) การตรวจสอบเรื่องของสถานที่ โดยตรวจสอบว่าข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ในสาขา ที่ต่างกันนั้น ข้อมูลที่ได้รับจะเหมือนกันหรือไม่

3) การตรวจสอบเรื่องของบุคคล โดยตรวจสอบว่าข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่แตกต่างกันนั้น ข้อมูลที่ได้รับจะเหมือนกันหรือไม่

วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) คือการไม่ปักใจเชื่อว่าแหล่งข้อมูลใด แหล่งข้อมูลหนึ่งที่ได้มา มีความน่าเชื่อถือแล้ว จำเป็นต้องแสวงหาความเป็นไปได้ว่ามีแหล่งอื่นใดอีกบ้างเมื่อตรวจสอบข้อมูลจะได้ข้อมูล 2 ลักษณะ คือลักษณะแรก ข้อมูลเหมือนกันและลักษณะที่สองข้อมูลตรงข้ามกัน ซึ่งจำเป็นต้องหาข้อมูลที่ต่างกันจากลักษณะแรก และลักษณะที่สองจึงถือว่าเป็นข้อมูลที่สาม การวิจัยต้องสนใจปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งมีสามลักษณะ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และเอกสารที่เกี่ยวข้องโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1.1 จัดกลุ่มข้อมูลเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน และพิจารณาความเพียงพอของข้อมูลในการตอบคำถามการวิจัย

1.2 เรียบเรียงข้อมูลจัดลำดับเนื้อหาความสำคัญที่ศึกษา

1.3 วิเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล จากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ทำการสังเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับการจ้างผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรม โดยใช้ข้อมูลที่รวบรวมมาผนวกกันทั้งทุกชุดตลอดจนงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.4 ทำการเชื่อมโยงข้อมูล และพิจารณาข้อมูลเพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้อย่างสมบูรณ์

1.5 สรุปและอภิปรายผลพร้อมข้อเสนอแนะ

6. ระยะเวลาในการวิจัย

กำหนดไว้ 12 เดือน

7. สถานที่เก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มโรงแรมเครือข่ายไทยในกรุงเทพมหานคร

สรุปการวิจัยนโยบายการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายในประเทศไทยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) รวบรวมข้อมูล ทัศนคติและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น เอกสาร กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รายงานวิจัย และเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน แล้วใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) กับกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมกลุ่มเซรรายใหญ่ โดยผู้ให้ข้อมูล (Key Informants) ประกอบด้วย ผู้จัดการฝ่ายบุคคลโรงแรมเครือข่ายในกรุงเทพฯ หรือผู้จัดการทั่วไป หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายการจ้างงานผู้สูงอายุ



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ วัตถุประสงค์ของการวิจัยมี 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันในการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่าย โดยการวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) 2) เพื่อศึกษานโยบายของธุรกิจโรงแรมเครือข่ายต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกจากผู้ประกอบการ และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่าย โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกจากผู้ประกอบการ ดังนั้นผลการศึกษานี้จะจำแนกออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สภาพปัจจุบันในการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่าย

ตอนที่ 2 นโยบายของธุรกิจโรงแรมเครือข่ายต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งเสริมต่อการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายของไทย

ตอนที่ 1 สภาพปัจจุบันในการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทย

1) ผลการศึกษาจากเอกสาร

1.1 กระทรวงแรงงาน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) และมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.) ร่วมกับ สถานประกอบการ ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และนโยบาย (สสส. 2560)

เมื่อวันที่ 7 ก.ย.ที่โรงแรมเซ็นทารา ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ กระทรวงแรงงาน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) และมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.) ร่วมกับสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการจำนวน 12 แห่ง ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และนโยบาย : การขยายอายุการจ้างแรงงานผู้สูงวัยในสถานประกอบการ เพื่อเป็นต้นแบบในการขยายผลไปสู่สถานประกอบการอื่นๆทั้งนี้ มีองค์ประกอบที่ทำให้การสนับสนุนร่วมเป็นสักขีพยาน ได้แก่ กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) และกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล (สสส. 2560) ปลัดกระทรวงแรงงาน กล่าวว่า การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของไทย เกิดขึ้นพร้อมๆ กับแนวโน้มการขาดแคลนของแรงงานในอนาคต การขยายอายุการจ้างงานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะแรงงานสูงวัยที่มีศักยภาพและมีประสบการณ์ถือเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย ซึ่งต้องขอบคุณ สสส. และมส.ผส.ที่ร่วมกันผลักดันหาแนวทางยุทธศาสตร์การขยายการจ้างงานแรงงานสูงวัยในสถานประกอบการครอบคลุมในทุกมิติ ซึ่งได้นำเสนอคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ นำไปสู่การปฏิบัติมีการจัดทำแผนปฏิบัติการเรื่องดังกล่าว พร้อมทั้งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องไปพร้อมกัน โดยกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกำลังทำประชาพิจารณ์ในเรื่องของการแก้ไขกฎหมายการเกษียณ ซึ่งอยู่ระหว่างการศึกษาร่วมกับหลายหน่วยงานเพื่อเดินหน้าขยายอายุการจ้างงานโดยจะ

ขยายจาก 55 ปี เป็น 60 ปี รองรับข้อตกลงที่จะเกิดขึ้น รวมถึงต้องมีการปรับแก้หลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในพ.ร.บ.ผู้สูงอายุ และเงินบำนาญชราภาพตามพ.ร.บ.ประกันสังคม นอกจากนี้กระทรวงแรงงานได้เปิดศูนย์บริการจัดหางานให้ผู้สูงอายุขึ้นทะเบียนหางานทำให้มีฐานข้อมูลผู้สูงอายุที่สถานประกอบการสามารถคัดเลือกคนเข้าทำงานได้ตรงความต้องการ

ดร.สุปรีดา อุดมยานนท์ (สสส. 2560) ผู้จัดการกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ(สสส.) กล่าวว่า สสส.มียุทธศาสตร์ขับเคลื่อนนโยบายเตรียมความพร้อมของระบบรองรับสังคมสูงวัยร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนการพัฒนาต้นแบบ นวัตกรรมในการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการสร้างโอกาสการทำงานสำหรับผู้สูงอายุที่ต้องการทำงาน และเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่สถานการณ์สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) ในปี 2567 ซึ่งมีผู้สูงอายุ มากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมดและจะเป็น “สังคมสูงวัยระดับสุดยอด” ในปี 2573 ซึ่งมีผู้สูงอายุ มากกว่าร้อยละ 30 ของประชากรทั้งหมด จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งในการสร้างการรับรู้ของสังคม ประชาชน และพัฒนาระบบต่าง ๆ ที่จะสามารถรองรับสังคมผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างโอกาสและขยายการจ้างงานแรงงานสูงวัยในสถานประกอบการเป็นแนวทางหนึ่งที่จะแก้ไขปัญหาได้ เพราะผู้สูงวัยถือเป็นผู้มีประสบการณ์และมีศักยภาพในการทำงานที่เป็นกำลังสำคัญของสถานประกอบการและช่วยขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจของประเทศ ที่สำคัญการจ้างงานเป็นการสร้างรายได้ให้กับแรงงานสูงวัย ช่วยให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีศักดิ์ศรี ลดภาระและการพึ่งพิงครอบครัว และสังคมได้ ขณะเดียวกันก็เป็นการส่งเสริมให้ประชากรที่ใกล้เข้าสู่วัยสูงอายุมีการเตรียมความพร้อมทั้งด้านสุขภาพ สังคม และเศรษฐกิจ เพื่อเป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพ และเป็นพลังของสังคมได้ยาวนานที่สุด

พญ.ลัดดา ดำริการเลิศ (สสส. 2560) เลขาธิการมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.) กล่าวว่า จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา พบว่าโครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว จะส่งผลกระทบต่อสำคัญต่อการผลิตและกำลังแรงงาน ทำให้โครงสร้างกำลังแรงงานที่เป็นคนหนุ่มสาวลดน้อยลง ซึ่งจะทำให้อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจไทย (GDP) ชะลอตัวลงได้อย่างน้อยร้อยละ 1 ต่อปี หากไม่มีการดำเนินการใด ๆ ปัจจุบันระบบการเกษียณอายุจากการทำงานของ ภาคเอกชนอยู่ที่อายุ 55 ปี ภาคราชการอยู่ที่อายุ 60 ปี การสร้างเสริมโอกาสและการทำงานให้กับผู้สูงวัยจะเป็นนโยบายที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในอนาคต การจัดงานวันนี้จึงเกิดขึ้นด้วยความร่วมมือจากองค์กรภาคีต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ 1. สร้างความตระหนักถึงความสำคัญของกำลังแรงงานผู้สูงวัยที่มีผลต่อความมั่นคงของชาติในอนาคต 2. สร้างมาตรฐานต้นแบบการจ้างแรงงานสูงวัยอย่างต่อเนื่องในสถานประกอบการ โดยจะมีการนำร่องสถานประกอบการ 12 แห่ง เพื่อขยายผลไปสู่สถานประกอบการอื่นๆ โดยยึดระบบการเกษียณอายุของภาคเอกชนจากปัจจุบันอายุ 55 ปี เป็นอายุ 60 ปี รวมไปถึงมีสวัสดิการรองรับที่เพียงพอ

สำหรับ 12 บริษัทนำร่องที่ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลง (สสส. 2560) ได้แก่ บริษัท โฮมโปรดักส์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน), บริษัท ไทยโตชิบาอุตสาหกรรม จำกัด, บริษัท ผึ้งน้อยเบเกอรี่ จำกัด, บริษัท ไทย วี.พี. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), บริษัท ไทยรุ่งพาร์ทเนอร์ส กรุ๊ป จำกัด ,บริษัท สยามเดินโซ่ แมนูแฟคเจอร์ จำกัด,

บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ แมนูแฟคเจอร์ส ,(ประเทศไทย) จำกัด, บริษัท ชัยบูรณ์ บราเดอร์ส จำกัด, บริษัท เอส เมติคอล เอนเตอร์ไพรส์ จำกัด (โรงพยาบาลสำนักงานแพทย์), บริษัท อุตสาหกรรมโคราช จำกัด, บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีซูซุเจริญกิจ มอเตอร์ส จำกัด

1.2 จ้างผู้สูงอายุ สร้างงาน ช่วยประหยัดภาษี

เมื่อต้นปี 2560 รัฐบาลได้มองเห็นความสำคัญของจ้างงานของผู้สูงอายุของหน่วยงานเอกชนต่าง ๆ และได้การออกกฎหมายสนับสนุนให้บริษัทที่จ้างผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป เข้าทำงาน ให้สามารถใช้สิทธิยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลได้ถึง 100% ของเงินที่จ่ายให้แก่ลูกจ้างสูงอายุตามที่ปรากฏในพระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากร ว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากร (ฉบับที่ 639) พ.ศ. 2560 มีผลใช้บังคับ ตั้งแต่วันที่ 3 มีนาคม 2560 และประกาศอธิบดีกรมสรรพากร เกี่ยวกับภาษีเงินได้ (ฉบับที่ 290) ฯ ลงวันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2560 โดยให้เริ่มใช้สำหรับรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2559 เป็นต้นไป ดังนั้น ผู้สูงอายุที่บริษัทจะใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีตามกฎหมายได้จึงต้องเกิดก่อนวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2498 (เพชรรัตน์ ศุภนิมิตรกุลกิจ 2560)

จากข้อมูลจากรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุ พ.ศ. 2557 ของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย พบว่า ประเทศไทยได้เข้าสู่การเป็น “สังคมสูงวัย” (Aging Society) มาตั้งแต่ปี 2546 โดยมีประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6.6 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด และคาดว่าในปี 2564 ประเทศไทยจะเป็น “สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์” (Aged Society) โดยจะมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากถึงร้อยละ 20

การที่รัฐบาลได้มีมาตรการภาษีเพื่อกระตุ้นให้หน่วยงานภาคเอกชนจ้างแรงงานผู้สูงอายุเข้าทำงาน ก็จะเป็นแรงช่วยสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีโอกาสได้ทำงานต่อ ทำให้มีรายได้หลังเกษียณที่เพียงพอ ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมและบรรเทาภาระงบประมาณภาครัฐด้านสวัสดิการชราภาพในระยะยาวได้อีกด้วย

คุณสมบัติของผู้สูงอายุที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีได้

บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ประสงค์จะใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีในการหักรายจ่ายได้ 2 เท่า ในการจ้างผู้สูงอายุเข้าทำงานในสถานประกอบการของตน ผู้สูงอายุต้องมีลักษณะสรุปดังนี้

1.1 ต้องมีอายุ 60 ปี ขึ้นไป หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์

1.2 ต้องมีสัญชาติไทยเท่านั้น (แรงงานต่างด้าวจึงไม่สามารถใช้สิทธิได้)

1.3 ผู้สูงอายุที่จะเข้าทำงานจะเป็นลูกจ้างของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่จ้างอยู่ก่อนแล้ว เช่น เกษียณอายุงานและบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลนั้นจ้างให้ทำงานต่อ เป็นต้น หรือเป็นผู้สูงอายุที่ได้ขึ้นทะเบียนหางานไว้กับกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ก็ได้

1.4 ผู้สูงอายุที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลรับเข้าทำงาน ต้องไม่เป็นและไม่เคยเป็นกรรมการหรือผู้ถือหุ้นของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่จ้างผู้สูงอายุดังกล่าว หรือบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลในเครือเดียวกัน กรณีดังกล่าว กฎหมายมีเจตนาให้เจ้าของกิจการจ้างบุคคลอื่นที่ไม่ใช่กรรมการหรือผู้ถือหุ้นของตนเองเข้าทำงาน เพื่อประโยชน์ในการสร้างแรงงานและป้องกันการวางแผนภาษีอากรประการหนึ่งด้วย

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ประสงค์สิทธิประโยชน์ทางภาษีต้องปฏิบัติตาม

1. ลูกจ้างผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติตาม 1. ต้องทำงานเต็มเดือน โดยต้องเป็นการจ้างอันเนื่องมาจากการจ้างแรงงานซึ่งเป็นเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40 (1) แห่งประมวลรัษฎากร
2. จำนวนการจ้างงานผู้สูงอายุที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลจะใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีได้ต้องไม่มีจำนวนไม่เกิน 10% ของจำนวนลูกจ้างทั้งหมดที่ทำงานเต็มเดือนในประเทศไทยในแต่ละเดือนในบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลนั้น โดยให้คำนวณหาจำนวนลูกจ้างผู้สูงอายุที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลจะใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีเป็นรายเดือน (คำนวณจากลูกจ้างเต็มเดือนที่มีอยู่โดยไม่จำกัดสัญชาติ และเมื่อคำนวณแล้วมีเศษ เศษของผลลัพธ์ตั้งแต่ 0.5 ให้ปัดเศษขึ้นเป็นจำนวนเต็ม)
3. ค่าตอบแทนในการจ้างผู้สูงอายุต้องมีจำนวนไม่เกิน 15,000 บาท/คน/เดือน กรณีที่มีการจ่ายเงินเดือนให้แก่ลูกจ้างผู้สูงอายุรายใด ในเดือนใด เกินจำนวน 15,000 บาท เช่น 18,000 บาท/เดือน เป็นต้น บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่จ้างผู้สูงอายุผู้นั้นเข้าทำงาน ไม่สามารถใช้สิทธิหักเป็นรายจ่ายได้ 2 เท่า แต่ถือว่าบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลนั้นได้จ่ายค่าจ้างให้ผู้สูงอายุเพื่อประโยชน์ในการหารายได้หรือใช้ในการประกอบธุรกิจของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลโดยตรง จึงมีสิทธินำมาเป็นรายจ่ายในการคำนวณกำไรสุทธิเพื่อเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลได้ปกติ (1 เท่า) ไม่ต้องห้ามตามมาตรา 65 ตรี (3) และ (13) แห่งประมวลรัษฎากร
4. บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่จ้างผู้สูงอายุเข้าทำงาน มีสิทธิหักรายจ่ายได้จำนวนร้อยละหนึ่ง ร้อย หรือ 2 เท่า ของ “รายจ่ายที่ได้จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการจ้างผู้สูงอายุ” คำว่า “รายจ่ายที่ได้จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการจ้างผู้สูงอายุ” หมายถึง รายจ่ายทุกประเภทที่ได้จ่ายเพื่อการจ้างผู้สูงอายุซึ่งเป็นเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40 (1) แห่งประมวลรัษฎากร ไม่ว่าจะเป็น เงิน ทรัพย์สิน ประโยชน์ที่คำนวณได้เป็นเงิน ภาษีอากรที่ผู้จ่ายออกแทนให้ เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง เงินที่จ่ายสมทบเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สวัสดิการที่ให้แก่ลูกจ้าง เป็นต้น แต่ไม่รวมถึงรายจ่ายที่ต้องจ่ายตามที่กฎหมายกำหนดขึ้นโดยเฉพาะ เช่น เงินที่จ่ายเข้ากองทุนประกันสังคม กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เป็นต้น
5. กรณีผู้สูงอายุทำงานในบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลหลายแห่งในเวลาเดียวกัน ให้บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่รับผู้สูงอายุเข้าทำงานก่อนเป็นผู้ได้รับสิทธิหักรายจ่ายได้ 2 เท่า
6. บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลสามารถใช้สิทธิได้ตั้งแต่วันระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลัง 1 มกราคม 2559 เป็นต้นไป โดยบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลดังกล่าวต้องจัดทำรายงานและแจ้งข้อมูลของผู้สูงอายุดังนี้

(1) จัดทำรายงานเกี่ยวกับการจ้างผู้สูงอายุที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลจะนำมาใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี โดยต้องมีรายการและข้อความอย่างน้อยตามแบบที่แนบท้ายประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับภาษีเงินได้ (ฉบับ 290) ฯ และเก็บรักษารายงานดังกล่าว รวมทั้งเอกสารประกอบการลงรายการในรายงานไว้ ณ สถานที่ประกอบการ พร้อมทั้งจะให้เจ้าพนักงานประเมินตรวจสอบได้ และ

(2) แจ้งข้อมูลของผู้สูงอายุที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลจะนำมาใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีในแต่ละรอบระยะเวลาบัญชีต่ออธิบดีกรมสรรพากรภายใน 150 วันนับแต่วันสุดท้ายของรอบระยะเวลา

บัญชีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร โดยต้องแจ้งข้อมูลของผู้สูงอายุอย่างน้อยตามที่กำหนดในเว็บไซต์ดังกล่าว

บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลใดที่มีรอบระยะเวลาบัญชีที่มีวันสุดท้ายของรอบระยะเวลาบัญชีสิ้นสุดก่อนหรือในวันที่ 31 มีนาคม 2560 ต้องแจ้งข้อมูลของผู้สูงอายุดังกล่าวภายในวันที่ 31 สิงหาคม 2560

การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีตามกฎหมายเกี่ยวกับการจ้างงานผู้สูงอายุเป็นมาตรการถาวร หากบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดก็สามารถใช้สิทธิในการหักรายจ่ายได้ถึง 2 เท่าของจำนวนที่ได้จ่ายในการจ้างผู้สูงอายุไปจริง แต่ไม่เกินจำนวน 15,000 บาท ดังนั้นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลก็จะมีสิทธิหักรายจ่ายสำหรับค่าใช้จ่ายดังกล่าวได้สูงสุดถึง 30,000 บาท สิทธิประโยชน์ทางภาษีที่กรมสรรพากรมอบให้แก่ผู้ประกอบการที่เป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลตามกฎหมายนี้ นอกจากจะช่วยประหยัดภาษีให้แก่ผู้ประกอบการแล้ว ยังเป็นการสร้างงานให้แก่ผู้สูงอายุที่มีความสามารถและยังคงมีกำลังกายที่สามารถทำงานให้แก่ผู้ประกอบการ และที่สำคัญเป็นการช่วยลดงบประมาณภาครัฐด้านสวัสดิการชราภาพในระยะยาวได้อีกด้วย (เพชรรัตน์ ศุภนิมิตรกุลกิจ 2560)

1.3 โรงแรมเครือเซ็นทาราจัดตั้งโครงการ “จ้างแรงงานวัยเกษียณ”

รายงานข่าว (“เครือเซ็นทารา” จัดตั้งโครงการ “จ้างแรงงานวัยเกษียณ” มีย-ประชาชาติธุรกิจออนไลน์ 2559 https://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1467092244) จากกลุ่มโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา เปิดเผยว่า โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา ซึ่งปัจจุบันมีโรงแรมในเครือกว่า 70 แห่งทั้งในไทยและต่างประเทศ พร้อมตอบสนองนโยบายรัฐ แสดงความมุ่งมั่นในการสนับสนุนมิติกระทรวงการคลังในการจัดตั้งโครงการใหม่ในการออกมาตรการลดหย่อนภาษีแก่บริษัทผู้ว่าจ้างแรงงานสูงวัย ซึ่งรัฐบาลกำลังอยู่ในช่วงพิจารณา และพยายามวางแผนให้ประเทศไทยกลายเป็น "สังคมผู้สูงวัย" ในอนาคตอันใกล้

ภัทธา จองเจริญกุลชัย รองประธานฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา เล่าว่า ปัจจุบันเครือเซ็นทารามีโรงแรมและรีสอร์ทในเครือกว่า 70 แห่งทั้งในไทยและต่างประเทศ การดูแลรักษาพนักงานที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กรจวบจนเกษียณอายุเป็นเรื่องสำคัญมากโดยเฉพาะพนักงานที่อยู่ในธุรกิจท่องเที่ยว และทำงานอยู่ในตำแหน่งเป็นเวลานาน มักจะมีความรู้ความชำนาญ มีประสบการณ์ชนิดหาตัวจับยาก เปรียบเสมือนทรัพยากรทรงคุณค่าที่มีอาจหาสิ่งใดมาทดแทนได้

"เรามีพนักงานที่จงรักภักดีทำงานด้วยกันตั้งแต่ยุคบุกเบิก คุณสุทธิเกียรติ จิราธิวัฒน์ (ประธานกรรมการโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา) ท่านให้ความสำคัญกับพนักงานมาก หลายคนคุ้นเคยสนิทสนมพอเกษียณแล้วเลยขอทำงานต่อเพราะผูกพัน เราก็เลือกคนทำงานดี ทำงานไหว และมีตำแหน่งว่าง ต่อมาพนักงานใกล้จะเกษียณเยอะ บวกกับไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ทำให้เกิดปัญหาขาดแคลนบุคลากร คุณทศ จิราธิวัฒน์ (ประธานกรรมการบริหาร บริษัท กลุ่มเซ็นทรัลจำกัด) จึงประกาศว่า ใครยังมีแรง อยากรับเข้าทำงานทุกคน เพราะเสียเวลาหาคนใหม่ การรักษาคนเก่าที่จงรักภักดีเป็นเรื่องสำคัญกว่า" ทุกวันนี้ธุรกิจ

โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา มีพนักงานวัยเกษียณประมาณ 120 คน ตั้งแต่ฝ่ายบริหาร หัวหน้าแผนก ยันพนักงานซักรีด ทำครัว ล้างจาน ช่างซ่อมบำรุง จองห้องพัก แม่บ้าน

"มีทั้งพนักงานที่จ้างต่อหลังอายุครบเกษียณ ทั้งรับคนที่เกษียณอายุจากที่อื่นมาทำใหม่ ก็จะตรวจ สุขภาพ สัมภาษณ์ ประสิทธิภาพพวกนี้แน่นอยู่แล้ว ไม่มีอะไรน่าห่วง จุดเด่นของพนักงานสูงวัยคือ ขยัน อดทน มีวินัย ไม่อแง ไม่เกเร ต่างจากเด็กรุ่นใหม่เวลาตำหนิอะไรนิดหน่อย พรุ่งนี้ลาป่วย ไม่มาทำงานเลย คนแก่ อดทนกว่า อีโก้น้อยกว่า อาจมีช้าบ้างแต่ตั้งใจทำงาน ตรงนี้ไม่ถึงเป็นอุปสรรค"



ภาพที่ 10: พนักงานอายุ 72 ปี กลุ่มโรงแรมเครือเซ็นทารา

ที่มา https://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1467092244

ทั้งนี้ เซ็นทาราเป็นองค์กรลำดับต้นๆ ของประเทศไทยที่ให้ความสำคัญสนับสนุนความพยายามในการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ โดยได้กำหนดนโยบายต่างๆ ทางด้านทรัพยากรบุคคลที่ถูกออกแบบมาเพื่อให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลที่ร่วมงานกับบริษัทฯ เป็นระยะเวลานานจนถึงปัจจุบัน ซึ่งรวมถึงพนักงานที่มีแนวโน้มกลับเข้ามาร่วมงานกับบริษัทใหม่ ตลอดจนบุคลากรที่มีอายุเกิน 50 ปี และพนักงานหญิงที่กลับมาทำงานหลังจากการเลี้ยงดูบุตร และพนักงานที่ลาออกไปดูแลผู้ป่วยหรือผู้สูงอายุแบบเต็มเวลาให้มากที่สุด

โดยในปัจจุบัน เซ็นทารากำลังเริ่มน่านโยบายเกี่ยวกับชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น การใช้กลยุทธ์ การแชร์งาน และการสับเปลี่ยนโยกย้ายกำลังคนมาใช้ ตัวอย่างเช่น ในกรณีที่ถูกจ้าง 2 คนกำลังจะเกษียณอายุจากการทำงานเต็มเวลา พวกเขาอาจสามารถปรับเปลี่ยนบทบาทมาแชร์ความรับผิดชอบในงานนั้นๆ ร่วมกันได้ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจะออกมาตรการพิเศษต่างๆ ขึ้นมาเพื่อจูงใจให้บุคลากรเก่าๆ หรือพนักงานที่มีประสบการณ์ที่ได้เกษียณอายุจากทางเซ็นทารา หรือจากบริษัทอื่นๆ มาก่อนหน้านี้ เข้ามาร่วมงานกับทางบริษัทฯ ด้วย

นายธีระยุทธ จิราธิวัฒน์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา กล่าวเสริมว่า พนักงานที่เคยทำงานในแวดวงอุตสาหกรรมที่คล้ายคลึงกัน หรือทำงานในตำแหน่งคล้ายๆ กันมาเป็นเวลานาน มักจะมีความรู้ความชำนาญในงานของตนเป็นอย่างมาก ซึ่งประสบการณ์เหล่านั้นนับเป็นสิ่งที่มีคุณค่ามากที่สุด และเชื่อว่าบุคลากรที่มีอายุงานมากๆ เปรียบเสมือนกับทรัพยากรอันทรงคุณค่าที่ไม่อาจหาสิ่ง

โตมาทดแทนได้ สำหรับตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีเจ้าหน้าที่ระดับอาวุโสร่วมอยู่ในทีมจะแสดงให้เห็นถึงความเหนือชั้นในการให้บริการ ซึ่งจะทำให้บริษัทเติบโตอย่างแข็งแกร่งมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบันทั่วโลกเริ่มตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานสูงวัยที่สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในเรื่องของประสบการณ์ที่สั่งสมมายาวนาน และเมื่ออายุโดยเฉลี่ยของประชากรโลกเพิ่มสูงขึ้น การรักษาพนักงานที่มีทักษะความสามารถให้ยังอยู่กับองค์กรนานกว่าอายุเกษียณจึงกลายเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญอย่างที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน เพราะจะช่วยในการรักษามาตรฐานการให้บริการให้คงอยู่ในระดับสูง และมีพนักงานมาทำงานเต็มจำนวน

1.4 โรงแรมแบงค็อก แมริออท มาร์คีส์ ควีนส์ปาร์ค เปิดตัวรับสมัครพนักงานวัยเกษียณ

แบงค็อก แมริออท มาร์คีส์ ควีนส์ ปาร์ค มองหาเพื่อนร่วมงาน

เปิดตัวโครงการ "รีเฟรชเมนต์ โปรแกรม" เชื่อมมั่นในศักยภาพ "มือใหม่วัยเกษียณ"

โรงแรม แบงค็อก แมริออท มาร์คีส์ ควีนส์ ปาร์ค (Bangkok Marriott Marquis Queen's Park) โรงแรมหรูและใหญ่ที่สุดใจกลางกรุงเทพมหานคร เชื่อมมั่นในศักยภาพและประสิทธิภาพ ของ "มือใหม่วัยเกษียณ" ที่รักษาโรงแรมและบริการ และเพื่อสนองนโยบายรัฐในการสร้างงาน สร้างรายได้ให้วัยเกษียณ ซึ่งหลายๆท่านยังมีไฟในการทำงาน และยังคงต้องก้าวข้าม ีต้องการรายได้ไว้ใช้จ่ายเลี้ยงดูครอบครัว เปิดรับเข้าร่วมงานเป็นพนักงานรายชั่วโมง ในโครงการ "รีเฟรชเมนต์ โปรแกรม" (Refreshment Program) สมัครเข้าร่วมโครงการได้ ตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป

สำหรับคุณสมบัติสำคัญของ "มือใหม่วัยเกษียณที่ยังมีไฟ" ที่เรากำลังมองหา คือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 55 – 65 ปี มีความหลงใหลในงานด้านบริการ เชื่อมมั่นในศักยภาพของตนเองจะสามารถให้บริการที่ประทับใจกับลูกค้าได้ ทางโรงแรมจะจัดจ้างในรูปแบบพนักงานรายชั่วโมง รายได้ชั่วโมงละ 60 บาท ทำงานเพียงวันละ 5 ชั่วโมงเท่านั้น

ภาพที่ 11 ประกาศรับสมัครงานพนักงานโรงแรมอายุ 55-60 ปี

ที่มา: <http://www.thaijobsgov.com/jobs/120118>)

สรุป ข้อมูลจากเอกสารพบว่าหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงแรงงาน สำนักงานส่งเสริมสุขภาพ มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย และสถานประกอบการจำนวน 12 แห่งที่มีกลุ่มโรงแรมเซ็นทาราเข้าร่วมความร่วมมือด้วย เพื่อเตรียมความพร้อมรับมือสังคมผู้สูงอายุ และมีแนวคิดในการขยายอายุการจ้างงานผู้สูงอายุ มีการเปลี่ยนแปลงอายุเฉลี่ยของพนักงานองค์กรเพิ่มขึ้นเกณฑ์การเกษียณอายุของพนักงานในสถานประกอบการภาครัฐได้มีข้อบังคับให้ขยายถึง 60 ปี แต่เดิมสถานประกอบการโรงแรมจะกำหนดไว้ที่ 55 ปี

2) ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันในการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทย
โดยการสัมภาษณ์กลุ่มโรงแรมเครือข่ายไทยในกรุงเทพมหานคร จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วยข้อมูลต่อไปนี้

2.1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มโรงแรมเครือข่ายไทยในกรุงเทพมหานครและผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูล คือ บุคคลที่มีส่วนในการตัดสินใจการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทย ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มโรงแรมเครือข่ายไทยในกรุงเทพมหานคร ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มโรงแรมเครือข่ายไทยในกรุงเทพมหานครและผู้ให้ข้อมูล

	กลุ่มโรงแรมเครือข่ายไทยในกรุงเทพมหานคร		
	กลุ่มโรงแรมเซ็นทารา A	กลุ่มโรงแรมดุสิตธานี B	กลุ่มโรงแรมเซนเตอร์พอยด์ C
จำนวนเครือข่ายใน กรุงเทพมหานคร	4	4	7
ระดับการบริการ	4-5 ดาว	4-5 ดาว	4-4.5 ดาว
ตำแหน่งผู้ให้ข้อมูล	รองประธานฝ่าย ทรัพยากรมนุษย์	ผู้อำนวยการฝ่าย ทรัพยากรมนุษย์	ผู้จัดการทั่วไป

2.2 ข้อคิดเห็นสภาพปัจจุบันในการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทย

ผลการสัมภาษณ์พบว่า กลุ่มโรงแรมเครือข่ายทั้ง 3 แห่ง มีความคิดเห็นต่อการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทยในทิศทางบวก และปัจจุบันกลุ่มโรงแรมเครือข่ายทั้ง 3 แห่ง มีการดำเนินการจ้างบุคลากรผู้สูงอายุ ดังรายละเอียดที่ผู้ให้ข้อมูลระบุดังนี้

“ตอนนี้มีการจ้างต่อผู้เกษียณปฏิบัติงานอยู่ 125 คน คือมีการจ้างใน 2 ลักษณะ คือ 1) ทำงานอยู่เกษียณแล้วจ้างต่อ 2) เกษียณจากที่อื่นแล้วจ้างมา เน้นคนที่มีความสามารถมาก่อน.....” ตัวแทนจากกลุ่มโรงแรมเครือ A

“ปัจจุบันมีการจ้างต่อ แต่ไม่ได้จ้างทุกคน.....พิจารณาเป็นรายกรณี เป็นการจ้างบุคลากรของตนเองที่เป็นพนักงานประจำ ยังไม่มีการเปิดรับพนักงานที่เกษียณจากภายนอก แต่ถ้าหากจำเป็นที่จะจ้างจากภายนอกจะเป็นระดับผู้บริหาร.....” ตัวแทนจากกลุ่มโรงแรมเครือ B

“.....ปัจจุบันมีการจ้างบุคลากรผู้สูงอายุที่เกษียณแล้ว อายุมากกว่า 60 ปี เป็นตำแหน่งผู้บริหาร ไม่ได้มีเกณฑ์ชัดเจน พิจารณาเป็นรายกรณีไป ดูที่ผลงาน และมีสุขภาพแข็งแรง” ตัวแทนจากกลุ่มโรงแรมเครือ C

สรุป ปัจจุบันทางโรงแรมให้ความสำคัญกับการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุ จะเห็นได้ว่าโรงแรมส่วนใหญ่จะใช้การพิจารณาตามประสบการณ์ และตำแหน่งงาน ซึ่งนอกจากจะช่วยแก้ไขปัญหาระงังงานขาดแคลนได้แล้ว ยังได้ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานได้อย่างต่อเนื่องและเข้าใจถึงวัฒนธรรมในการทำงานกับทางโรงแรมเป็นอย่างดี โดยเฉพาะผู้บริหารในระดับสูงที่จะได้รับการทาบทามก่อนเนื่องจากเป็นผู้ที่มีความสำคัญในการผลักดันให้โรงแรมประสบความสำเร็จในอดีต รวมถึงมีเครือข่ายในการสนับสนุนการทำงานให้กับทางโรงแรมได้ในอนาคต

ตอนที่ 2 นโยบายของธุรกิจโรงแรมเครือข่ายต่อการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุ

ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับนโยบายของธุรกิจโรงแรมเครือข่ายต่อการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุ พบว่า มีกลุ่มโรงแรมเครือข่าย (A) ที่มีนโยบายการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุอย่างชัดเจน ส่วนกลุ่มโรงแรมเครือข่าย (B) และ (C) ยังไม่มีนโยบายการจ้างบุคลากรผู้สูงอายุอย่างชัดเจน แต่ก็มีมีการดำเนินจ้างเช่นเดียวกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมนโยบายของธุรกิจโรงแรมเครือข่ายต่อการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุ ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ภาพรวมนโยบายของธุรกิจโรงแรมเครือข่ายต่อการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุ

กลุ่มโรงแรม	ความคิดเห็นเกี่ยวกับ “ภาพรวมนโยบายการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุ”
ตัวแทนจากกลุ่มโรงแรมเครือ (A)	<p>มีนโยบายสนับสนุนการจ้างผู้สูงอายุชัดเจน ตอนนี้มีการจ้างต่อผู้เกษียณปฏิบัติงานอยู่ 125 คน คือมีการจ้างใน 2 ลักษณะ คือ 1) ทำงานอยู่เกษียณแล้วจ้างต่อ 2) เกษียณจากที่อื่นแล้วจ้างมา เน้นคนที่มีประสบการณ์มาก่อน</p> <p>ผู้บริหารมีทัศนคติในทางบวกต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ เพราะมองว่าเป็นบุคคลตั้งใจทำงาน มักพูดถึงบริษัทในทางที่ดี มีความมุ่งมั่นในทางที่ดีต่อบริษัท เน้นการรักษาคนเก่า ดูแลกันเหมือนครอบครัว</p> <p>ลักษณะของนโยบายขององค์กรที่สนับสนุนการจ้างงานผู้สูงอายุในปัจจุบัน คือทำเป็นกลยุทธ์แล้วจึงสร้างกรอบแบบกว้าง ไม่บังคับเวลาทำงาน วันทำงาน</p> <p>บางงานไม่ได้ต้องการคนทำงานช่วงเวลาจันทร์-ศุกร์ แต่ต้องการแค่ช่วงสุดสัปดาห์และเสาร์อาทิตย์ เช่น ตำแหน่งพนักงานทำความสะอาด เกี่ยวกับงานปิดกวาดเช็ดถู คนสูงอายุยังใช้เวลาว่างทำงานได้อยู่ ไม่ใช่ งานหนัก หรือบางงานไม่จำเป็นต้องเด็กหนุ่ม คนแก่ทำแทน คนหนุ่มไปทำงานอื่นแทน ให้แต่ละโรงแรม</p>

กลุ่มโรงแรม	<p>ความคิดเห็นเกี่ยวกับ “ภาพรวมนโยบายการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุ”</p>
	<p>การเกษียณอายุ</p> <p>เกณฑ์การเกษียณอายุของโรงแรมกำหนดไว้เดิมทั้งในส่วน of แผนกบริการส่วนหน้าและแผนกสนับสนุน คือ อายุ 55 ปี แต่กฎหมายใหม่ที่ออกมา กำหนดเป็นอายุ 60 ปี ตอนนี้อายุเฉลี่ยของบุคลากรอยู่ที่ 50 ปี อายุสูงสุดที่ยังทำงาน คือ อายุ 82 ปี ตำแหน่ง chief engineer ตอนนี้อยู่ต่างจังหวัด เขามีความสุขเพราะรถไม่ติด อากาศบริสุทธิ์ มีที่พักในโรงแรมให้ เป็นระดับผู้บริหาร อีกคนอายุ 72 ปี ทำอาหาร ทำหน้าที่ชิมอาหาร เพื่อมั่นใจว่าอร่อย</p>
<p>ตัวแทนจาก กลุ่มโรงแรม เครือข่าย (B)</p>	<p>ยังไม่ได้เขียนเป็นนโยบาย แต่มีการจ้างต่อ แต่ไม่ได้จ้างทุกคน แต่ละปีจะมีพนักงานเกษียณอายุประมาณ 12-15 คน</p> <p>ลักษณะของนโยบายขององค์กรที่สนับสนุนการจ้างงานผู้สูงอายุในปัจจุบัน คือพิจารณาเป็นรายกรณี เป็นการจ้างบุคลากรของตนเองที่เป็นพนักงานประจำ ยังไม่มีการเปิดรับพนักงานที่เกษียณจากภายนอก แต่ถ้าหากจำเป็นที่จะจ้างจากภายนอกจะเป็นระดับผู้บริหาร</p> <p>การจ้างจะพิจารณาด้วยว่าลักษณะงานเหมาะสมและจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์ผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่จะเป็นส่วนของแผนกอาหาร เครื่องดื่ม และครัว ปัจจุบันแผนกครัวมีการจ้างมากที่สุดทุกระดับ ที่ผ่านมามีการจ้าง Beverage Catering Manager ซึ่งอายุเกิน 60 ปี ส่วนแผนกต้อนรับ แผนกบริการอาหาร และเครื่องดื่ม อายุจะไม่เกิน 40 ปี ถ้าอายุมากกว่านี้ต้องเลื่อนระดับให้ไปทำงานอื่นแทน</p> <p>การเกษียณอายุ</p> <p>เกณฑ์การเกษียณอายุของโรงแรมกำหนดไว้เดิมทั้งในส่วน of แผนกบริการส่วนหน้าและแผนกสนับสนุน คือ อายุ 55 ปี แต่กฎหมายใหม่ที่ออกมา กำหนดเป็นอายุ 60 ปี จะเริ่มใช้กับพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ สำหรับบุคลากรเดิมให้สิทธิว่าจะเลือกเกษียณอายุเท่าเดิมหรือ 60 ปี</p>
<p>ตัวแทนจากกลุ่ม โรงแรมเครือ C</p>	<p>มีคนใกล้เกษียณจำนวนไม่มากประมาณไม่ถึง 10 เปอร์เซ็นต์ ในภาพรวมการจ้างบุคลากรผู้สูงอายุยังไม่เป็นนโยบาย ยังไม่ได้ถูกกฎหมายกำหนด พอไม่ได้กำหนดก็เลยพิจารณาเป็นกรณีไป ไม่มีเกณฑ์ เป็นลักษณะดูที่ผลงานที่ผ่านมา แล้วถ้ายังมีสุขภาพแข็งแรง มีความสามารถในการทำงาน ตาม KPI ที่กำหนด โดยการจ้างจะมีลักษณะเป็นเรื่องการคุยโดยเจ้าตัวมาขอ มีบางกรณีที่ผู้บริหารพิจารณาเห็นแล้วเสนอจ้างต่อ ปัจจุบันเป็นผู้บริหารที่อายุเกษียณและผู้บริหาร</p>

กลุ่มโรงแรม	ความคิดเห็นเกี่ยวกับ “ภาพรวมนโยบายการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุ”
	ระดับสูงเสนอให้จ้างต่อ ปัจจุบันได้จ้างต่อทุกคนในระดับผู้บริหาร ส่วนระดับปฏิบัติงานยังไม่มีอายุใกล้เกษียณ การเกษียณอายุ เกณฑ์การเกษียณอายุของโรงแรมกำหนดตามกฎหมายใหม่ที่ออกมา กำหนดเป็นอายุ 60 ปี เนื่องจากเป็นบริษัทมหาชน จะดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมาย

2) ลักษณะการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่าย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการต่ออายุการทำงาน ประเภทของการจ้าง และ แรงจูงใจในการจ้าง รายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ลักษณะการจ้างงานบุคลากรผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทย

ตัวแทนจากกลุ่มโรงแรมเครือ (A)	ตัวแทนจากกลุ่มโรงแรม เครือข่าย (B)	ตัวแทนจากกลุ่มโรงแรมเครือ (C)
ขั้นตอนการต่ออายุการทำงาน		
พนักงานที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่โรงแรมกำหนดสามารถขอต่ออายุการทำงานได้ทุกคน สำหรับการรับจากภายนอกจะมีการประชาสัมพันธ์และประกาศเปิดรับผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างเป็นทางการ	ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะแจ้งให้พนักงานทราบช่วงกลางปีว่ามีผู้ใดเกษียณอายุบ้าง และถ้าจะมีการต่ออายุให้ จะดำเนินการก่อนเกษียณประมาณ 3 เดือน	ผู้ที่เกษียณคุยกับผู้บริหารโดยตรง หรือบางกรณีที่ผู้บริหารเป็นผู้เสนอให้มีการจ้างบุคลากรรายนั้น ๆ เพราะเห็นว่ายังมีความสามารถจะดำเนินการก่อนล่วงหน้า เกษียณประมาณ 3 เดือน
ประเภทของการจ้างและแรงจูงใจในการจ้างบุคลากรผู้สูงอายุ		
สำหรับการจ้างผู้เกษียณอายุทำงานต่อยังเป็นพนักงานประจำ (full time) ได้รับค่าตอบแทนเงินเดือนและสวัสดิการต่อจากเดิม แต่สิ่งที่จะมีการเปลี่ยนแปลงคือ provident fund รอหลัง 6 เดือน จึงเริ่มสะสม	โรงแรมไม่มีปัญหาการขาดแคลนแรงงานมากนัก เพราะทางโรงแรมมีโรงเรียนที่อยู่ในเครือผลิตบุคลากรทางด้านโรงแรม ด้านการจัดการห้องประชุม แต่ก็มีปัญหาอยู่บ้างเกี่ยวกับการ training คือบางคนเข้ามา	การจ้างต่อคือต้องมาสมัครใหม่ เป็นรายได้ใหม่ ซึ่งรายได้อาจจะเท่าเดิมแต่ไม่ขึ้นในอีกสามปี ได้รับสวัสดิการเหมือนเดิม เป็นลูกจ้างสัญญารายปี ไม่ใช่ประจำ สัญญาเป็น 3+3 คือจ้างต่อครั้งละ 3 ปี พอครบ

ตัวแทนจากกลุ่มโรงแรมเครือ (A)	ตัวแทนจากกลุ่มโรงแรม เครือข่าย (B)	ตัวแทนจากกลุ่มโรงแรมเครือ (C)
<p>แรงจูงใจในการจ้างผู้สูงอายุ</p> <p>ผู้สูงอายุเข้าใจงาน มีประสบการณ์ และความสามารถ ที่สำคัญมีความเป็นอาวุโสในการควบคุมอารมณ์ในการทำงานได้ดี และสามารถถ่ายทอดความรู้ให้เด็กรุ่นใหม่ได้ดี</p> <p>“เด็กรุ่นใหม่เป็นเด็กหงส์หยก ว่าจะไม่ได้ เพราะคิดว่ามีทางเลือก พ่อแม่ตามใจไม่แฮปปี้ทำงานใหม่ ถ้าทำงานหกเดือนแล้วไม่ได้โปรโมท เพราะรู้ทุกเรื่องแล้ว ต้องขึ้นเงินเดือน”</p> <p>ผู้สูงอายุจะไม่มีเจือใจมาก การจ้างงานผู้สูงอายุช่วยลดปัญหาการขาดแคลนแรงงาน</p> <p>การมีผู้อาวุโสในทีมการทำงานทำให้เด็กใหม่ได้เรียนรู้ทุกอย่างโดยมี trainer อยู่ในทีม</p>	<p>ทำงานอยู่ได้ 1 ปีก็ลาออก ก็ทำให้เสียเวลา training ซึ่งทางโรงแรมจะพิจารณาศักยภาพของนักศึกษาที่ขอฝึกงานในโรงแรมถ้าพิจารณาเห็นว่ามีความสามารถจะรับจากนักศึกษาหลังฝึกงานเสร็จสมบูรณ์แล้ว</p> <p>สำหรับการจ้างผู้เกษียณอายุทำงานต่อยังเป็นพนักงานประจำ (full time) ได้รับค่าตอบแทนเงินเดือนและสวัสดิการเหมือนเดิม แต่สิ่งที่จะมีการเปลี่ยนแปลงคือ provident fund</p> <p>แรงจูงใจในการจ้างผู้สูงอายุ</p> <p>เข้าใจงาน มีประสบการณ์และความสามารถ</p> <p>ปัจจัยภายนอกการลดภาษี ทางโรงแรมคิดว่าถ้าจ้างต่อผู้สูงอายุแล้วทำงานไม่มีประสิทธิภาพก็ยอมจ่ายภาษี</p>	<p>3 ปี ก็จ้างใหม่ แต่ไม่มีสูตรตายตัวดังนั้นจะขยายอายุการทำงานไปถึง 66 ปี</p> <p>เพราะฉะนั้นขึ้นอยู่กับพิจารณาแต่ละที่ เราไม่อยากจะให้ใครไปไหนถ้าคุณสมบัติถึงโดยวัฒนธรรมองค์กรเป็นแบบไทย อยากให้อยู่ช่วยกันก่อน</p> <p>การจ้างต่อลักษณะ 3+3 มีข้อได้เปรียบมากกว่าจ้างทีละ 1 ไปเรื่อยๆ การันตีว่ามั่นคงทำได้อีกสามปี อีกสามปีมาดูสุขภาพอีกที่ เราให้ value กัน เพราะดูกันมานาน ทั้งเรื่องรับจ่าย เรื่องบริหารโครงการ ทุกคนทำผลงานมากน้อยแล้วแต่คน แต่จะรู้สึกมีความมั่นคงระดับดีกว่าจ้างปีต่อปี</p> <p>แรงจูงใจในการจ้างผู้สูงอายุ</p> <p>บุคลากรผู้สูงอายุมีศักยภาพ ยิ่งลูกค้าของโรงแรมที่เป็นลูกค้าเก่าเขาอยากได้รับบริการจากผู้ให้บริการคนเดิมที่รู้จักเขา สำหรับโรงแรมที่นี้ลูกค้า 1ใน3 เป็นลูกค้าเก่าพนักงานรุ่นใหม่อาจเก่งภาษาเทคโนโลยี แต่คนเก่ามี maturity มากกว่า นี้</p>

ตัวแทนจากกลุ่มโรงแรมเครือ (A)	ตัวแทนจากกลุ่มโรงแรม เครือข่าย (B)	ตัวแทนจากกลุ่มโรงแรมเครือ (C)
		แก้ปัญหาได้ดีกว่า โดย เฉพาะงาน Guest counselling

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งเสริมต่อการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายของไทย

ในส่วนนี้เป็นข้อมูล เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมต่อการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายของไทย ผลการศึกษาพบว่า

จากการให้สัมภาษณ์ของผู้บริหารโรงแรม เกี่ยวกับแนวทางการจ้างงานผู้สูงอายุในอุตสาหกรรมโรงแรม ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นว่าสถานการณ์เกี่ยวกับแรงงานในปัจจุบันมีปัญหา เพราะการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรมีไม่เพียงพอต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจในทุกอุตสาหกรรม ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับแรงงานจึงมีหลายทางเลือก เช่น การจ้างงานแรงงานต่างด้าว การใช้บริษัทตัวแทน รวมถึงการจ้างงานในผู้สูงอายุยังเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ทางโรงแรมให้ความสำคัญ ซึ่งนอกจากจะช่วยแก้ไขปัญหาแรงงานขาดแคลนได้แล้ว ยังได้ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและเข้าใจถึงวัฒนธรรมในการทำงานกับทางโรงแรมเป็นอย่างดี เพราะมีการสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานมานาน โดยเฉพาะผู้บริหารในระดับสูงที่จะได้รับการทาบทามก่อนเนื่องจากเป็นผู้ที่มีความสำคัญในการผลักดันให้โรงแรมประสบความสำเร็จในอดีต รวมถึงมีเครือข่ายในการสนับสนุนการทำงานให้กับทางโรงแรมได้ในอนาคต ผู้สูงอายุจากในโรงแรมจะมีความผูกพันสูงมากมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี ตรงต่อเวลา คิดถึงผลได้ผลเสียของโรงแรมเสมอ และมีความรักในองค์กรทำให้ผลการทำงานของผู้สูงอายุอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ไม่เหมือนพนักงานรุ่นใหม่ ๆ ที่เก่ง มีพลังในการทำงานทะเยอทะยานที่จะทำให้ตนเองได้ขึ้นตำแหน่ง แต่ปัญหาคือทำงานได้ไม่นาน มีความคิดส่วนตัวอยู่มาก เป็นต้น

การจ้างงานผู้สูงอายุจะต้องพิจารณาเกี่ยวกับลักษณะของงานเป็นสำคัญถ้าเป็นงานที่ต้องใช้กำลัง เช่น การปูเตียง การเสิร์ฟอาหารในร้านอาหาร อาจไม่เหมาะสม รวมถึงลักษณะงานที่ต้องพบเจอกับลูกค้าซึ่งพนักงานจะเป็นหน้าตาให้กับทางโรงแรมพนักงานต้องมีหน้าตาที่สดใส มีความกระฉับกระเฉง ลักษณะงานดังกล่าวจะเหมาะกับพนักงานที่อายุไม่มากเนื่องจากมีพลังในการทำงานสูง มีความว่องไว เป็นต้น ทำให้ลักษณะของงานที่ผู้สูงอายุสามารถทำได้มีจำกัด เช่น ในห้องอบผ้า ทำความสะอาดห้องน้ำ งานธุรการ งานบัญชีและการเงิน แต่ทางโรงแรมต้องเข้าใจถึงการพัฒนาอาชีพของพนักงานด้วยถ้ายังให้ผู้สูงอายุทำงานในตำแหน่งงานเดิมต่อไปจะกระทบกับการขึ้นตำแหน่งของพนักงานรุ่นใหม่ ๆ ที่ไม่สามารถขึ้นมาถึงตำแหน่งระดับที่สูงขึ้นได้ แล้วก็ต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าในการจ้างอีกด้วยเนื่องจากการเติบโตในธุรกิจโรงแรมมีไม่มากเพราะเศรษฐกิจจะล่อตัวทุกประเทศเป็นผลทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการมีไม่มากนัก ทำให้ยอดขายอยู่ในระดับคงที่ งานบางตำแหน่งจึงไม่มีปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่รุนแรงมากนัก

ผู้บริหารระดับสูงมีส่วนในการสร้างโอกาสในการจ้างงานผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก มีโรงแรมหลายแห่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุที่ยังมีกำลังและยังต้องการช่วยงานกับทางโรงแรมต่อไป โดยจะมีนโยบายในการดำเนินการจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการสำรวจพนักงานผู้ที่กำลังจะเกษียณว่าสนใจทำงานกับโรงแรมต่อหรือไม่ สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องโดยการเซ็นสัญญาจ้างเป็นรายปีแต่ไม่เกิน 3 ปี มีค่าจ้างตามเกณฑ์เดิม หรือให้มีสวัสดิการในการรักษาพยาบาลให้กับผู้สูงอายุ เนื่องจากการสภาพร่างกายที่อ่อนแอลงทำให้ผู้สูงอายุเป็นโรคและบาดเจ็บจากการทำงานได้ง่าย ทำให้เมื่อถึงเวลาเกษียณผู้สูงวัยไม่ยอมทำงานต่อเนื่องจากไม่อยากถูกกดดัน อยากพักผ่อน หรือจะเป็นทางครอบครัวที่เป็นห่วงไม่อยากให้ทำงานต่ออยากให้กลับบ้านมาพักผ่อน

โรงแรมมีการเข้าร่วมกับโครงการสนับสนุนจากภาครัฐบาลในการให้โอกาสผู้สูงอายุ เช่น โรงแรมมีการลงนามบันทึกข้อตกลง ต้นแบบนำร่องขยายอายุการจ้างแรงงานผู้สูงอายุ จาก 55 ปี เป็น 60 ปีรับมือสังคมผู้สูงอายุ กับกระทรวงแรงงาน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) และมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.) หรือมีการจัดกิจกรรมในการช่วยเหลือผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 12: ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและสถานประกอบการต่อการจ้างงานผู้เกษียณ
ที่มา : สำนักงานส่งเสริมสุขภาพ (2560)

แต่ในการดำเนินการสนับสนุนของทางรัฐบาลยังไม่มีโครงการสนับสนุนที่ชัดเจน มีเพียงแต่โครงการความร่วมมือ หรือกิจกรรมบางเรื่องเท่านั้น ทางโรงแรมอยากให้ทางรัฐบาลมีการสนับสนุนมากกว่านี้ เช่น อยากให้มีโครงการคล้ายกับการจ้างงานผู้พิการ ที่ให้มีการลดหย่อนภาษีได้ เป็นต้น รวมถึงสมาคมโรงแรมไทยที่ยังไม่มีนโยบายสนับสนุนในเรื่องการให้โอกาสในการจ้างงานผู้สูงอายุเลย ถ้ามีจะทำให้มีสมาชิกในเครือสามารถช่วยให้เกิดโอกาสในการจ้างงานได้มาก

ดังนั้น ลักษณะการจ้างผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะเป็นการจ้างต่อเนื่อง อายุที่เหมาะสมในการจ้างผู้สูงอายุจะมีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป โดยองค์การจะพิจารณาจาก ความรู้ ประสบการณ์ ซึ่ความสามารถที่จะทำประโยชน์ให้แก่โรงแรม โดยเฉพาะในสายงานที่ไม่ต้องใช้กำลังมาก งานที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะด้าน และงานที่มีความสำคัญมากๆ เช่น คริว ธุรการ เป็นต้น และทำให้กลุ่มของผู้บริหารที่มีประสบการณ์สูงจึงเป็นกลุ่มที่ถูกจ้างมากที่สุด

ส่วนใหญ่แล้วในอุตสาหกรรมการโรงแรมนั้นมีการะงานที่ไม่อาจใช้แรงงานสูงอายุได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากมีแรงกดดันที่มาก การทำงานที่หนัก ไม่มีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอ ถึงแม้ว่าพนักงานสูงอายุจะมีทักษะฝีมือที่ติดตัว แต่ลักษณะงานโรงแรมเป็นงานบริการสามารถหากำลังแรงงานเข้ามาทดแทนได้โดยแรงงานรุ่นใหม่ ที่มีพลังในการทำงาน ความว่องไว มีสมรรถนะที่สูงกว่าแรงงานสูงอายุ นอกจากนี้ในส่วนของการทำงานบางประเภทไม่สามารถใช้แรงงานสูงอายุได้ เนื่องจากลักษณะของงานเหมาะสมกับสภาพร่างกายของผู้สูงอายุนั้นคือต้องยืนเป็นเวลานาน ยกของหนักเช่นเตียงนอน รวมถึงงานบางอย่างมีการทำงานแบบเป็นกะ ดังนั้นงานที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุมากกว่าน่าจะเป็นงานธุรการที่ต้องอาศัยทักษะสูง เช่น บัญชี การเงิน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น ในอุตสาหกรรมโรงแรมนั้น พนักงานจำเป็นต้องมีบุคลิกภาพที่ดี ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการใช้บริการ จึงไม่เหมาะที่จะใช้แรงงานสูงอายุในส่วนงานนี้

สำหรับแนวทางในการสร้างโอกาสในการจ้างงานผู้สูงอายุควรมีการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีอาชีพเพราะอุตสาหกรรมโรงแรมนั้นไม่สามารถใช้แรงงานที่สูงอายุที่มาจากที่อื่นให้มาประจำตำแหน่งได้ จึงเหมาะกับรูปแบบการจ้างผู้สูงอายุต่อหรือขยายเวลาเกษียณอายุจาก 55 ปี เป็น 60 ปี โดยอาจจะมีการส่งเสริมจากภาครัฐโดยเฉพาะการลดหย่อนภาษี เพื่อจูงใจให้ผู้ประกอบการโรงแรมให้โอกาสกับผู้สูงอายุที่มากขึ้น

ในปัจจุบันประเทศไทยอาจไม่มีปัญหาในเรื่องงานสูงอายุ เพราะประเทศไทยอยู่ในสภาวะขาดแคลนแรงงาน และแรงงานสูงอายุช่วยลดปัญหาการจ้างแรงงานต่างด้าว สถานประกอบการหลายแห่งจึงจ้างแรงงานสูงอายุ หรือแรงงานที่เกษียณอายุแล้วทำงาน ซึ่งพิจารณาจากศักยภาพในการทำงานของแรงงาน ความพร้อมในการทำงานต่อ และลักษณะงาน โดยอาจจะปรับเปลี่ยนให้การทำงานที่เหมาะสมกับสภาพร่างกายของผู้สูงอายุขณะนั้น เช่น ไม่ต้องทำงานในส่วนที่เป็นงานหนัก เป็นต้น หรือรับผิดชอบงานเบาในส่วนที่ต้องจ้าง Sub - Contractor เช่น แม่บ้าน แทนงานตำแหน่งเดิม เนื่องจากแรงงานเหล่านี้เป็นแรงงานที่มีความชำนาญในการทำงานอยู่แล้ว ถึงแม้ว่าแรงงานจะทำงานได้ช้าลงหรือมีโรคประจำตัวมากขึ้นซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลิตภาพการผลิตของแรงงานก็ตาม ในอุตสาหกรรมบางประเภทที่ต้องใช้แรงงานหนักจะเกิดการขาดแคลนแรงงานจากการที่ค่านิยมของคนรุ่นใหม่ที่ไม่นิยมทำงานที่ต้องใช้ความอดทนสูง และมีทางเลือกมากในการทำงานขึ้น นอกจากนี้การทำงานจะมีความเครียดจากการให้บริการมากขึ้นนั้นมีส่วนสร้างความกดดันในการทำงานของแรงงาน นอกจากนี้ยังมีปัญหาในเรื่องผู้สูงอายุมีมากขึ้น เนื่องด้วยปัญหาส่วนตัวบางอย่างของแรงงานเอง เช่น การดูแลบุตรหลาน ค่านิยมของครอบครัว เป็นต้น

นอกจากนี้ ปัญหาที่น่าเป็นห่วงในขณะนี้ น่าจะเป็นเรื่องของสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของแรงงานที่เกษียณอายุ เนื่องจากประเทศไทยไม่ได้มีกฎหมายกำหนดอย่างชัดเจนว่าแรงงานต้องเกษียณที่อายุเท่าไร

ดังนั้นในบางสถานประกอบการอาจมีเพียงระเบียบการเกษียณที่อิงมาจากสิทธิประกันสังคม หรือกำหนดอายุเกษียณของแรงงานเอง หรือไม่มีระเบียบกำหนดเรื่องการเกษียณอายุเลย ซึ่งแน่นอนว่าสถานประกอบการส่วนใหญ่ก็ไม่ได้กำหนดเรื่องค่าชดเชยเมื่อออกจากงานด้วย

ในการดำเนินงานของภาครัฐมีนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการขยายอายุการทำงาน โดยการสัมภาษณ์ผู้แทนแรงงาน พบว่า มีหลายหน่วยงานเล็งเห็นถึงความสำคัญในการจ้างงานผู้สูงอายุ เช่น กระทรวงแรงงาน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) และมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.) โดยการดำเนินงานยังเป็นการขอความร่วมมือกับหน่วยงานเอกชนโดยตรง ซึ่งมีองค์กรภาคีให้การสนับสนุน เช่น กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) และกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น มีการดำเนินงานในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องไปพร้อมกัน โดยกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกำลังทำประชาพิจารณ์ในเรื่องของการแก้ไขกฎหมายการเกษียณ ซึ่งอยู่ระหว่างการศึกษาร่วมกับหลายหน่วยงานเพื่อเดินหน้าขยายอายุการทำงานโดยจะขยายจาก 55 ปี เป็น 60 ปี รองรับข้อตกกลางที่จะเกิดขึ้น รวมถึงต้องมีการปรับแก้หลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในพ.ร.บ.ผู้สูงอายุ และเงินบำนาญชราภาพตามพ.ร.บ.ประกันสังคม นอกจากนี้กระทรวงแรงงานได้เปิดศูนย์บริการจัดหางานให้ผู้สูงอายุขึ้นทะเบียนหางานทำให้มีฐานข้อมูลผู้สูงอายุที่สถานประกอบการสามารถคัดเลือกคนเข้าทำงานได้ตรงความต้องการ รวมถึงกำลังมีการผลักดันในการจูงใจโดยใช้มาตรการทางภาษี

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโรงแรมในประเด็นปัจจัยส่งเสริมต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ สามารถสรุปได้เป็น 2 ปัจจัยหลัก คือ

1) ปัจจัยภายในองค์กร

- 1.1) นโยบายขององค์กรมีผลต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ แม้ว่าจะไม่มีการเขียนเป็นนโยบายชัดเจน แต่นโยบายขององค์กรก็ส่งผลต่อการตัดสินใจในการจ้างผู้สูงอายุ
- 1.2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และ เป้าหมายของโรงแรม มีผลต่อการกำหนดนโยบายการจ้างงานผู้สูงอายุ วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสำคัญมากในการจ้างงานผู้สูงอายุ สถานประกอบการบางแห่งให้คุณค่าแก่บุคลากรเดิมที่อยู่ด้วยกันมานาน มองว่าเขาเหล่านั้นเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในองค์กร ดังนั้นการกำหนดนโยบายการจ้างงานส่วนหนึ่งมาจากวิสัยทัศน์ของผู้บริหารในองค์กร
- 1.3) อุปสงค์และอุปทานแรงงานภายในองค์กรมีผลต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ เนื่องจากอายุเฉลี่ยของบุคลากรในโรงแรมมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น การจ้างงานผู้สูงอายุสามารถช่วยแก้ไขปัญหาค่าขาดแคลนแรงงานได้ และช่วยการแก้ไขปัญหาคุณภาพของของแรงงานได้ ส่วนใหญ่องค์กรจะคัดเลือกผู้สูงอายุที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เพื่อให้ช่วยดูแลและถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรใหม่ นอกจากนี้ผู้สูงอายุที่อยู่กับองค์กรมานานจะมีความจงรักภักดี มีความรับผิดชอบและให้ความร่วมมือกับองค์กรเป็นอย่างดี
- 1.4) ทศนคติของผู้บริหารมีผลต่อการจ้างงานผู้สูงอายุมีความสำคัญมาก หากผู้บริหารมีทัศนคติในทางบวกมองว่าความสำเร็จขององค์กรวันนี้มาจากบุคลากรผู้สูงอายุเหล่านี้ในอดีต และคิดว่า

ผู้สูงอายุไม่ใช่อุปสรรคในการทำงาน ก็จะมีผลต่อการจ้างผู้สูงอายุ และจะมีวิธีการจัดงานที่เหมาะสมให้แก่ผู้สูงอายุ

2) ปัจจัยภายนอก

2.1) กฎหมาย และข้อบังคับ นโยบายของภาครัฐมีผลต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ สถานประกอบการให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยภายนอกเกี่ยวกับกฎหมาย และข้อบังคับ นโยบายของภาครัฐที่มีความชัดเจนมีผลต่อการจ้างผู้สูงอายุ รวมทั้งแรงจูงใจจากหน่วยงานของรัฐที่มีนโยบายสนับสนุนการจ้างงานผู้สูงอายุ เช่น การลดภาษีก็มีผลต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ

2.2) ความต้องการบุคลากรด้านการบริการในโรงแรมมีผลต่อการจ้างงานผู้สูงอายุในโรงแรม เพราะบุคลากรโรงแรมในตลาดมีจำนวนไม่เพียงพอ และการค้นหาบุคลากรที่มีประสบการณ์ในตลาดแรงงานก็เป็นเรื่องยาก ประกอบกับงานโรงแรมอาศัยประสบการณ์ และความชำนาญ บางท่านมีประสบการณ์หลากหลาย ระยะเวลาานานมาก สามารถที่จะช่วยองค์การในการยกระดับคุณภาพการให้บริการต่าง ๆ ได้ และ

2.3) จำนวนประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้นมีผลต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ ประกอบกับความเจริญทางการแพทย์ทำให้ผู้สูงอายุยังมีสุขภาพแข็งแรง และสามารถทำงานได้เช่นเดียวกับบุคลากรทั่วไป จึงทำให้มีการขยายการจ้างงานผู้สูงอายุเกิดขึ้น



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

1) วัตถุประสงค์ของการวิจัย การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สภาพปัจจุบันในการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทย และ (2) นโยบายของธุรกิจโรงแรมเครือข่ายต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ และ (3) ปัจจัยที่ส่งเสริมการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่าย

2) วิธีการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยเป็นโรงแรมเครือข่ายไทยขนาดใหญ่ 3 แห่ง ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้ประกอบการในธุรกิจโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการจ้างผู้สูงอายุหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้มีการวิเคราะห์เอกสารเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันในการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทย ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการ โดยการประสานกับผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสองกลุ่ม เริ่มต้นจากคณะผู้วิจัยได้ชี้แจงที่มาและวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสัมภาษณ์ในประเด็นต่าง ๆ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 1.30-2 ชั่วโมง ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมของการวิจัยในคนอย่างเคร่งครัด ก่อนจบการสัมภาษณ์ คณะผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญที่ได้เพื่อทบทวนการพูดคุยและให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมได้อย่างครอบคลุม

3) ผลการวิจัย

3.1) สภาพปัจจุบันในการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมเครือข่ายไทย

การเปลี่ยนแปลงอายุเฉลี่ยของบุคลากรองค์กรเพิ่มขึ้น เกณฑ์การเกษียณอายุของพนักงานในสถานประกอบการภาครัฐได้มีข้อบังคับให้ขยายถึง 60 ปี แต่เดิมสถานประกอบการโรงแรมจะกำหนดไว้ที่ 55 ปี ดังนั้น เกณฑ์ปัจจุบันที่ขยายถึง 60 ปีจะใช้กับพนักงานที่เพิ่งเข้ามาปฏิบัติงาน อายุที่เหมาะสมต่อการเกษียณอายุ ยังมองว่าขึ้นกับสุขภาพและตำแหน่งงาน

เหตุผลในการจ้างงานผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ลักษณะงานเหมาะสมและจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์ผู้สูงอายุ มีความสามารถในการทำงานเช่นเดียวกับแรงงานทั่วไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jenkins and Poulston (2014) ที่ผู้จัดการโรงแรมส่วนใหญ่เห็นว่าผู้สูงอายุเหมาะกับทุกส่วนงาน แต่สูงอายุไม่เหมาะกับงานที่ต้องใช้แรง เช่น งานยกของ ในด้านทัศนคติของผู้จัดการโรงแรมต่อแรงงานสูงอายุเป็นไปในทางที่ดี เช่น มีความน่าเชื่อถือ มีประสบการณ์ และมีความรักดีต่อองค์กร เป็นต้น

3.2) นโยบายของธุรกิจโรงแรมเครือข่ายต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ

นโยบายสนับสนุนการจ้างงานผู้สูงอายุจะมีบางโรงแรม แต่บางโรงแรมไม่ได้เป็นนโยบายแต่ก็พิจารณาตามความเหมาะสมของตำแหน่งงานเป็นรายกรณี

ลักษณะของนโยบายขององค์กรที่สนับสนุนการจ้างงานผู้สูงอายุในปัจจุบัน คือการขยายเวลาการเกษียณอายุ และการจ้างกลับเข้าทำงาน ยังไม่มีการกำหนดอัตราส่วนลูกจ้างผู้สูงอายุ แต่ปัจจุบันพนักงาน generation y ประมาณร้อยละ 50 ของพนักงานทั้งหมด

ประเภทการจ้างงานผู้สูงอายุของท่านในปัจจุบัน ประกอบด้วย พนักงานประจำที่ขอขยายอายุเกษียณ และลูกจ้างชั่วคราวที่ทำสัญญาเป็นรายปีส่วนใหญ่จ้างจากภายนอก

แผนกที่มีการจ้างงานผู้สูงอายุในปัจจุบัน มีทั้ง 1) กลุ่มงานส่วนหน้า ได้แก่ งานแผนกแม่บ้าน และ 2) กลุ่มงานส่วนหลัง งานครัว งานบัญชี และระดับผู้บริหาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Qu and Chengand (1996) พบว่าส่วนใหญ่มีการจ้างบุคลากรผู้สูงอายุในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกรักษาความสะอาด และแผนกรักษาความปลอดภัย

ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมหากมีการจ้างงานผู้สูงอายุเมื่อเทียบกับอัตราค่าตอบแทนเดิมก่อนเกษียณอายุ พบว่า คงเดิม ส่วนใหญ่ต้องการสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และเงินสะสม

3.3) ปัจจัยส่งเสริมต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ สามารถสรุปได้เป็น 2 ปัจจัยหลัก คือ

1) ปัจจัยภายในองค์กร

1.1) นโยบายขององค์กรมีผลต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ แม้ว่าจะไม่มีการเขียนเป็นนโยบายชัดเจน แต่นโยบายขององค์กรก็ส่งผลต่อการตัดสินใจในการจ้างผู้สูงอายุ

1.2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และ เป้าหมายของโรงแรม มีผลต่อการกำหนดนโยบายการจ้างงานผู้สูงอายุ วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสำคัญมากในการจ้างงานผู้สูงอายุ สถานประกอบการบางแห่งให้คุณค่าแก่บุคลากรเดิมที่อยู่ด้วยกันมานาน มองว่าเขาเหล่านั้นเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในองค์กร ดังนั้นการกำหนดนโยบายการจ้างงานส่วนหนึ่งมาจากวิสัยทัศน์ของผู้บริหารในองค์กร

1.3) อุปสงค์และอุปทานแรงงานภายในองค์กรมีผลต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ เนื่องจากอายุเฉลี่ยของบุคลากรในโรงแรมมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น การจ้างงานผู้สูงอายุสามารถช่วยแก้ไขปัญหาค่าเช่าแคลนแรงงานได้ และช่วยการแก้ไขปัญหาคุณภาพของแรงงานได้ ส่วนใหญ่องค์กรจะคัดเลือกผู้สูงอายุที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เพื่อให้ช่วยดูแลและถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรใหม่ นอกจากนี้ผู้สูงอายุที่อยู่กับองค์กรมานานจะมีความจงรักภักดี มีความรับผิดชอบและให้ความร่วมมือกับองค์กรเป็นอย่างดี

1.4) ทักษะของผู้บริหารมีผลต่อการจ้างงานผู้สูงอายุมีความสำคัญมาก หากผู้บริหารมีทัศนคติในทางบวกมองว่าความสำเร็จขององค์กรวันนี้มาจากบุคลากรผู้สูงอายุเหล่านี้ในอดีต และคิดว่าผู้สูงอายุไม่ใช่อุปสรรคในการทำงาน ก็จะมีผลต่อการจ้างผู้สูงอายุ และจะมีวิธีการจัดงานที่เหมาะสมให้แก่ผู้สูงอายุ สอดคล้องกับการศึกษาของ Furunes and Mykletun (2005) พบว่าการจ้างงานแรงงานวัยทำงานและวัยสูงอายุในอัตราส่วนที่เหมาะสมมีข้อดีมากกว่าข้อเสียโดยทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานและความภักดีต่อองค์กรสูงขึ้น

2) ปัจจัยภายนอกองค์การ

2.1) กฎหมาย และข้อบังคับ นโยบายของภาครัฐมีผลต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ สถานประกอบการให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยภายนอกเกี่ยวกับกฎหมาย และข้อบังคับ นโยบายของภาครัฐที่มีความชัดเจนมีผลต่อการจ้างผู้สูงอายุ รวมทั้งแรงจูงใจจากหน่วยงานของรัฐที่มีนโยบายสนับสนุนการจ้างงานผู้สูงอายุ เช่น การลดภาษีก็มีผลต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ

2.2) ความต้องการบุคลากรด้านการบริการในโรงแรมมีผลต่อการจ้างงานผู้สูงอายุในโรงแรม เพราะบุคลากรโรงแรมในตลาดมีจำนวนไม่เพียงพอ และการเพิกถอนบุคลากรที่มีประสบการณ์ในตลาดแรงงานก็เป็นเรื่องยาก ประกอบกับงานโรงแรมอาศัยประสบการณ์ และความชำนาญ บางท่านมีประสบการณ์หลากหลายระยะเวลา นานมาก สามารถที่จะช่วยองค์การในการยกระดับคุณภาพการให้บริการต่าง ๆ ได้ และ

2.3) จำนวนประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้นมีผลต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ ประกอบกับความเจริญทางการแพทย์ทำให้ผู้สูงอายุยังมีสุขภาพแข็งแรง และสามารถทำงานได้เช่นเดียวกับบุคลากรทั่วไป จึงทำให้มีการขยายการจ้างงานผู้สูงอายุเกิดขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

การจ้างแรงงานผู้สูงอายุสามารถทำได้ และองค์กรก็ได้ผลประโยชน์จากความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ สามารถช่วยพัฒนาองค์กรได้ ทั้งนี้พนักงานผู้สูงอายุต้องมีคุณค่าและสามารถสร้างประโยชน์ต่อสังคมในองค์กรนั้น ๆ ได้ ไม่มีปัญหาเรื่องสุขภาพและจิตใจ ผลการศึกษานำไปสู่ข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) การจัดการแรงงานผู้สูงอายุเป็นแนวทางการวางแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพื่อจัดการกับปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอนาคต และใช้ประโยชน์จากความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ของแรงงานผู้สูงอายุให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการจัดการแรงงานผู้สูงอายุในองค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กร

2) จากการสำรวจข้อมูลและสัมภาษณ์จากผู้ประกอบการได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อจัดการแรงงานผู้สูงอายุให้องค์กรประสบความสำเร็จ อันประกอบไปด้วย ปัจจัยภายใน และภายนอกองค์การ ตั้งแต่วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และทัศนคติของผู้บริหาร ซึ่งผู้บริหารขององค์กรควรต้องปรับกระบวนการทัศนคติให้สอดคล้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เปลี่ยนแปลงไปโดยการประเมินจากสถานการณ์ของสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน

3) การให้ความสำคัญกับการจัดการความหลากหลาย การนำความแตกต่างของบุคคลในด้านอายุสร้างผลประโยชน์และประยุกต์ให้เหมาะสมกับงาน เพื่อสร้างผลการดำเนินงานที่ดีที่สุดให้กับองค์กรต่อไป หากองค์กรสามารถจัดการทรัพยากรภายในองค์กรในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ได้แล้วก็จะส่งผลให้การจัดการด้าน

แรงงานขององค์การประสบความสำเร็จ เกิดกระบวนการจัดการความรู้โดยการแบ่งปันความรู้ที่มีประสิทธิภาพ อันนำมาซึ่งผลการดำเนินงานที่ดีขององค์การต่อไป

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ภาครัฐจึงควรสนับสนุนให้มีการพัฒนาศักยภาพแรงงาน ปรับนโยบายในเรื่องสวัสดิการ สาธารณสุข และการดูแลผู้สูงอายุในระยะยาว เพิ่มบทบาทของผู้หญิงในตลาดแรงงาน รวมทั้งมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและทักษะให้กับแรงงานเพิ่มเติมด้วย

2) หากต้องการที่จะลดปัญหาผู้สูงอายุในอนาคตใกล้นี้ รัฐบาลและเอกชนจะต้องมีแนวร่วม แนวปฏิบัติที่สอดคล้องซึ่งกันและกันเพื่อเป็นนโยบายอย่างยั่งยืนพร้อมกับการส่งเสริมและพัฒนาให้ดีขึ้นต่อไป ในอนาคต โดยอาจจะจัดให้มีข้อมูลส่วนกลางเพื่อเก็บจำนวน ประวัติ ความต้องการหรือ ผู้สูงอายุที่ต้องการทำงาน และรวมตัวในการกระจายผู้สูงอายุให้ได้งาน และส่งเสริมผู้สูงอายุที่ขาดทักษะ ความรู้ตามที่ตลาดแรงงานต้องการ ขณะเดียวกันผู้สูงอายุบางท่านมีความสามารถแต่ก็ไม่มีโอกาสที่จะถ่ายทอดความรู้ ความสามารถให้กับบุคคลรุ่นต่อไปเพื่อนำไปต่อยอดอย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม



บรรณานุกรม

- กรมการจัดหางาน. (2556). *การสำรวจการเข้า-ออกงาน และความต้องการแรงงาน ไตรมาสที่ 2 ปี 2556*. กรุงเทพฯ: กองวิจัยตลาดแรงงาน ฝ่ายวิเคราะห์ กระทรวงแรงงาน.
- ข้อมูลกลุ่มเซ็นเตอร์พอยต์. (2561). <https://www.hotelthailandtomorrow.com/grande-centre-point-10th-anniversary/>
- ข้อมูลโรงแรมดุสิตธานี. (2559). http://dtt-th.listedcompany.com/company_background.htm
- เดลินิวส์. (2556). *ภาคโรงแรมวันแม่บ้านขาดตลาด*. ที่มา <http://www.dailynews.co.th/economic/196271> วันที่สืบค้น 13 ตุลาคม 2558
- นิตา ชูโต. (2545). *การวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: แมทส์ปอยท์.
- นนุช สุนทรชวากานต์. (2556). *แนวทางการปรับปรุงกฎหมายเพื่อขยายโอกาสการทำงานของผู้สูงอายุ*. วารสารนักบริหาร ปีที่ 33 ฉบับที่ 3 กรกฎาคม-กันยายน 2556.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2559). *เครื่องเขินทาราจัดตั้งโครงการจ้างแรงงานวัยเกษียณ*. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม พ.ศ. 2561 จาก https://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1467092244
- เพชรรัตน์ ศุภนิมิตรกุลกิจ. (2560). *จ้างผู้สูงอายุทำงาน ประหยัดภาษี*. *วารสารเอกสารภาษีอากร* ฉบับเดือน กันยายน สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม พ.ศ. 2561 จาก <https://www.dharmniti.co.th/>
- มานิตย์ ศราวุทธิกรณ์. (2551). *มาตรการทางกฎหมายในการส่งเสริมการจ้างแรงงานสูงอายุในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2553). *การทบทวนและสังเคราะห์องค์ความรู้ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2545-2550*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท คิว พี จำกัด
- วิชัญ บ่างสมบูรณ์. (2554). *ระบบการจัดการและการพัฒนาบุคลากรในโรงแรม*. *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการโรงแรม และกลยุทธ์การจัดการโรงแรม*. เล่มที่ 1 หน่วยที่ 6 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศุภชัย ศรีสุชาติ แก้วขวัญ ตั้งติพิงศ์กุล และพิมลพรรณ อิศรภักดี. (2558). *การขยายอายุการทำงานในภาคเอกชนที่เป็นแรงงานในระบบ ในภาคอุตสาหกรรมขายส่ง ขายปลีกฯ ภาคอุตสาหกรรมโรงแรมและภัตตาคาร (วิจัย)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.).

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). การสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2557. กรุงเทพฯ: บริษัท เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัลพับลิเคชั่น จำกัด.
- สถิติพงศ์ ธนวิริยะกุล. (2556). รายงานการสังเคราะห์ข้อมูลจากเวทีวิชาการ เรื่อง มโนทัศน์ใหม่นิยามผู้สูงอายุ และการขยายอายุเกษียณ. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- สุรีย์ เข้มทอง. (2554). แนวคิด หลักการ และกลยุทธ์การจัดการโรงแรม *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการโรงแรม และกลยุทธ์การจัดการโรงแรม*. เล่ม 1 หน่วยที่ 1 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุวดี เบญจวงศ์ (2541). ผู้สูงอายุ คนแก่และคนชรา: มิติทางสังคมและวัฒนธรรม มนุษยสังคมสาร มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
- สสส. (2560). ขยายอายุการจ้างแรงงานผู้สูงอายุ สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 จาก <http://www.thaihealth.or.th/Content/32853>
- Furunes, T. & Mykletun, R. J. (2005). *Managers' perceptions of older workers in the hotel and restaurant industry*. International Congress Series, 1280, 275-280.
- Furunes, T. and Mykletun, R. J. (2005) 'Age Management in Norwegian Hospitality Businesses'. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 5: 116-134.
- Gibson, J.L. (2000). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (9th ed). New York: Mc Graw - Hill.
- Jenkins, A. & Poulston, J. (2014). Managers' perceptions of older workers in British hotels. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 33(1), 54-72.
- Kadefors, R. and Hanse, J.J. (2012). Employers' Attitudes Toward Older Workers and Obstacles and Opportunities for the Older Unemployed to Reenter Working Life. *Nordic journal of working life studies*, 2 (3), 1-19.
- Newstrom, J. W. & Davis, K. (2002). *Human behavior at work: Organizational behavior* (8th ed). New York: McGraw-Hill.
- Qu, H. & Chengand, S.Y. (1996). Attitudes towards utilizing older workers in the Hong Kong hotel industry. *International Journal Hospitality Management*, 15(3), 245-254.
- Schermerhorn, J.R. (2000). *Management* (7th ed). New York: John Wiley & Sons.

ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์



ข้อคำถามเกี่ยวกับการจ้างผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรม

(แบ่งข้อคำถามเป็น 4 ส่วนคือ 1. ดำรงลักษณะการจ้างงานภายในธุรกิจโรงแรม 2. ปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ 3. ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ 4. ข้อเสนอแนะในการเตรียมตัวของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมเกี่ยวกับการจ้างงานผู้สูงอายุ)

ส่วนที่ 1 ดำรงลักษณะการจ้างงานภายในธุรกิจโรงแรม (30 นาที)

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการจ้างงาน และ นโยบายการจ้างงานผู้สูงอายุ

- โรงแรมของท่านมีจำนวนพนักงานเท่าไร มีอายุเฉลี่ยของพนักงานเท่าใด แผนกใดที่มีพนักงานสูงอายุทำงานมากที่สุด และ น้อยที่สุด
- สัดส่วนของพนักงานระหว่างคนหนุ่มสาว กับ คนสูงอายุ เป็นอย่างไร
- ท่านมีความคิดเห็นต่อการทำงานของคนรุ่นใหม่และคนรุ่นเก่าอย่างไร
- ท่านคิดว่าสถานะการในปัจจุบัน โรงแรมของท่านมีความจำเป็นต้องจ้างผู้สูงอายุเข้าทำงานหรือไม่ เพราะเหตุใด
 - ✓ ถ้ามีความจำเป็น มีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้ต้องจ้างผู้สูงอายุ
 - ✓ ถ้าไม่จำเป็น มีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้ท่านคิดว่าไม่ควรจ้างผู้สูงอายุ
- ท่านมีความคิดเห็นต่อการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรมอย่างไร ระหว่าง การจ้างงานผู้ที่เกษียณอายุแล้ว หรือ ขยายกรอบเวลาการจ้างงาน
- เนื่องจากอายุประชากรเพิ่มสูงขึ้น ขณะเดียวกัน จำนวนประชากรที่เกิดใหม่มีอัตราที่น้อยลง ธุรกิจโรงแรมได้รับผลกระทบในด้านใดบ้าง
- โรงแรมมีทิศทางปรับปรุงนโยบายเกี่ยวกับการจ้างงานให้สอดคล้องกับสภาพประชากรในปัจจุบัน อย่างไร
- โรงแรมมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการบุคลากร โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุหรือไม่ อย่างไร
- ถ้าโรงแรมจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการบุคลากร โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ ท่านจะมีแนวทางปฏิบัติเช่นไร เช่น
 - ✓ แนวทางปฏิบัติด้านวิธีการสรรหาบุคลากร การคัดเลือกบุคลากร การแนะนำและปฐมนิเทศ การฝึกอบรมพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ความปลอดภัย สุขภาพ การปรับกฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ (20 นาที)

1. ปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร (วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย)

- วิสัยทัศน์ พันธกิจ และ เป้าหมายของโรงแรม มีผลต่อ การกำหนดนโยบายการจ้างงานผู้สูงอายุหรือไม่ เพราะเหตุใด

2. ปัจจัยด้านอุปสงค์และอุปทานด้านบุคลากรในองค์กร (กำลังคนและคุณภาพของบุคลากร)

- ปัจจัยด้านอุปสงค์และอุปทานด้านบุคลากรในองค์กร มีผลต่อ การกำหนดนโยบายการจ้างงานผู้สูงอายุหรือไม่ เพราะเหตุใด
- โรงแรมของท่านประสบปัญหาขาดแคลนแรงงานในตำแหน่งงานต่างๆหรือไม่
 - ตำแหน่งใดบ้างที่ขาดแคลนมากที่สุด
 - ตำแหน่งใดบ้างที่ผู้สูงอายุจะสามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนพนักงาน
- ปัจจุบันโรงแรมประสบปัญหาด้านคุณภาพของบุคลากร เช่น ความรู้ ความชำนาญ ทักษะ ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน หรือไม่
 - ท่านคิดว่าผู้สูงอายุจะสามารถเข้าไปแก้ไขปัญห และ/หรือ เพิ่มศักยภาพด้านคุณภาพของบุคลากรในโรงแรมได้หรือไม่ เพราะเหตุใด
 - โรงแรมมีแนวทางในการสนับสนุน เชิงประจักษ์ เพื่อเพิ่มคุณภาพของบุคลากรจากผู้สูงอายุ หรือไม่ อย่างไร

3. ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้บริหาร

- ปัจจุบันผู้บริหารระดับสูงในโรงแรมของท่านมีการกล่าวถึงบทบาทของพนักงานผู้สูงอายุหรือไม่ อย่างไร
- ผู้บริหารระดับสูงของท่านมีทัศนคติอย่างไรต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการจ้างงานผู้สูงอายุ (20 นาที)

1. กฎหมาย ข้อบังคับ นโยบายของภาครัฐ กับ นโยบายการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรม

- กฎหมาย ข้อบังคับ นโยบายของภาครัฐ ในปัจจุบัน มีผลต่อการกำหนดนโยบายการจ้างงานผู้สูงอายุในโรงแรมหรือไม่
- รายละเอียดของประเด็นใดบ้าง ที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายการจ้างงานผู้สูงอายุ
- เพราะเหตุใด ประเด็นเหล่านั้นจึงมีผลต่อการกำหนดนโยบายการจ้างงานผู้สูงอายุ

2. ตลาดแรงงาน กับ นโยบายการจ้างงานผู้สูงอายุในธุรกิจโรงแรม

- สภาวะตลาดแรงงานในปัจจุบัน มีผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมในด้านใดบ้าง
- ตลาดแรงงาน มีผลต่อการกำหนดนโยบายการจ้างงานผู้สูงอายุในโรงแรม หรือไม่ เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 4. ข้อเสนอแนะในการเตรียมตัวของธุรกิจโรงแรมกับการจ้างงานผู้สูงอายุ (20 นาที)

1. ท่านคิดว่าองค์กรของรัฐ และองค์กรเอกชน ควรมีมาตรการสนับสนุนให้มีการจ้างแรงงานผู้สูงอายุหรือไม่ เพราะเหตุใด
2. รูปแบบการสนับสนุนการจ้างแรงงานผู้สูงอายุที่ธุรกิจโรงแรมต้องการจาก ภาครัฐและเอกชน ควรมีลักษณะอย่างไร
3. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ควรมีการเตรียมพร้อมในด้านใดบ้าง เพื่อที่จะได้รับประโยชน์จากการจ้างงานผู้สูงอายุ และประเด็นใดเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด

