



รายงานผลการศึกษาวิจัย

ทิศทางตลาดแรงงาน ไทยในอนาคต

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

“ภัตตาคารและร้านอาหาร ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้”

ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคใต้
กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน กรมการจัดหาขาน

สิงหาคม 2567



คำนำ

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี สภาพเศรษฐกิจ สภาพทางสังคม รวมทั้งภาวะวิกฤตต่าง ๆ ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่กระทบกับตลาดแรงงาน โดยการเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Complete Aged Society) ในปี พ.ศ. 2564 ส่งผลให้เกิดการขาดแคลนแรงงาน โดยเฉพาะแรงงานฝีมือ ประกอบกับแรงงานมีความผันผวน เช่น วิทยุหนุ่มสาวไม่ต้องการทำงานประจำโดยจะทำงานในลักษณะของ Gig Worker หรืองานอาชีพอิสระต่าง ๆ ประเด็นเหล่านี้ส่งผลให้จำนวนแรงงานในตลาดแรงงานลดลง ประกอบกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่จะเข้ามามีบทบาทในตลาดแรงงาน เช่น ระบบหุ่นยนต์อัตโนมัติ เทคโนโลยี AI ซึ่งคาดว่าจะใช้แทนแรงงานคนโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ทำแบบเดิมซ้ำ ๆ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับโลกและระดับประเทศดังกล่าวส่งผลกระทบต่อตลาดแรงงาน อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แม้การเปลี่ยนแปลงจะเป็นเรื่องที่ยากจะคาดเดา กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน โดยศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคใต้ ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาทิศทางตลาดแรงงานในอนาคต เพื่อภาครัฐจะได้สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงานให้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจ การมีงานทำ มีรายได้ โดยในปีงบประมาณ 2567 ได้ศึกษาทิศทางตลาดแรงงานไทยในอนาคตในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ศึกษากรณีภัตตาคารและร้านอาหาร ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งมีบริบทที่แตกต่างจากพื้นที่อื่นๆ

คณะผู้วิจัยหวังว่าผลการศึกษารั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการกำหนดแนวทางในการผลิตและพัฒนากำลังคนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงานในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นข้อมูลในการแนะแนวการศึกษาและการประกอบอาชีพให้กับผู้ที่มีความสนใจต่อไป

ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคใต้
กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน กรมการจัดหางาน
สิงหาคม 2567

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาทิศทางตลาดแรงงานไทยในอนาคต : อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ศึกษากรณีร้านอาหารและภัตตาคารใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้รับความร่วมมือจากนายจ้าง /เจ้าของสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องในจังหวัดสงขลา ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสตูล ในการตอบแบบสำรวจ และให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์เชิงลึก คุณสมพล ชีววัฒนพงศ์ ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสงขลา คุณอดิพล ดำพิลา รองนายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดสตูล อาจารย์ทักษ์สรณ์ธัญ กองพิมพ์ อาจารย์ประจำสาขาอุตสาหกรรมบริการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ และคุณสุรศักดิ์ จันทร์แดง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสงขลา ที่ให้เกียรติเข้าร่วมประชุมกลุ่ม (Focus Group) รายงานจังหวัดสงขลา รายงานจังหวัดปัตตานี รายงานจังหวัดยะลา และรายงานจังหวัดนราธิวาส ที่อนุญาตให้บันทึกรายงานในสังกัดช่วยเก็บแบบสำรวจจากนายจ้าง/สถานประกอบการในพื้นที่ ซึ่งทุกท่านมีส่วนสำคัญในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษา คณะผู้ศึกษาวิจัยของศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคใต้ ขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้ศึกษาวิจัยขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.กิริยา กุลกลการ รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยพัฒนศาสตร์ ป๋วย อึ๊งภากรณ์ และอาจารย์ประจำคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่กรุณาเป็นวิทยากรผู้ดำเนินการประชุมกลุ่ม (Focus Group)

สุดท้ายนี้คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยบางประเด็นจะสามารถนำไปกำหนดนโยบาย เพื่อพัฒนากำลังคนในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพ และปัญหาการว่างงานต่อไป

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาทิศทางตลาดแรงงานไทยในอนาคต : อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ศึกษากรณีร้านอาหารและภัตตาคารใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อแนวโน้มความเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม อาชีพ/ตำแหน่งงานที่ต้องการเพิ่มขึ้น อาชีพ/ตำแหน่งงานที่ต้องการลดลงหรือหายไป ทักษะที่ต้องการจากแรงงาน สรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยที่จะกระทบกับกิจการร้านอาหารและภัตตาคาร ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย การแปลงเป็นดิจิทัล การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีดิจิทัลที่เพิ่มสูงขึ้น ข้อกังวลด้านสาธารณสุข สุขลักษณะ และความสะอาด การเปลี่ยนแปลงรสนิยมของลูกค้า ข้อกังวลด้านการเปลี่ยนแปลงด้านภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงด้านประชากรและการขยายตัวของเมือง ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ การลดลงของค่าเงินริงกิตมาเลเซีย

แนวโน้มความเปลี่ยนแปลงของกิจการร้านอาหารและภัตตาคาร ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย ความจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ความจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพ ผลผลิตภาพ ความจำเป็นต้องกระจายความเสี่ยงของฐานลูกค้า ขยายสู่ตลาดอื่นหรือเปลี่ยนส่วนแบ่งตลาด ความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีใหม่หรือซื้ออุปกรณ์ใหม่ ความจำเป็นต้องมีกระบวนการผลิตบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ความจำเป็นต้องฝึกทักษะใหม่ให้กับแรงงาน

ตำแหน่งที่ต้องการลดการจ้าง ในช่วง 1-2 ปี ที่ผ่านมา 1) กลุ่มงานบริการ ได้แก่ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานเก็บเงินหรือแคชเชียร์ พนักงานทำความสะอาด พนักงานขาย 2) กลุ่มบริหารจัดการ ได้แก่ พนักงานการตลาด ผู้จัดการทั่วไป 3) กลุ่มเตรียมอาหาร คือ ผู้ช่วยก๊วก ด้วยเหตุผลดังนี้ 1) ความต้องการสินค้าและบริการลดลง 2) จำเป็นต้องใช้แรงงานในอาชีพหรืองานประเภทนี้ลดลง 3) การปรับโครงสร้างหรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริการ 4) ทักษะแรงงานไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสมกับการทำงาน

ตำแหน่งงานที่มีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ ได้แก่ 1) พนักงานเสิร์ฟ 2) พนักงานต้อนรับ 3) ก๊วกหรือพ่อครัว 4) ผู้จัดการทั่วไป 5) พนักงานขาย 6) พนักงานการตลาด

ตำแหน่งที่มีความต้องการน้อยลงเนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ ได้แก่ 1) กลุ่มงานบริการ ได้แก่ พนักงานต้อนรับ พนักงานเสิร์ฟ บาร์เทนเดอร์ พนักงานเดินอาหาร พนักงานขาย 2) กลุ่มบริหารจัดการ ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป พนักงานการตลาด 3) กลุ่มเตรียมอาหาร คือ ผู้ช่วยก๊วก

ตำแหน่งงาน/อาชีพเกิดใหม่ 1) พนักงานส่งอาหาร (RIDER) /อาชีพรับหิ้วอาหาร 2) พนักงาน / อาชีพขายของออนไลน์ และรีวิวอาหาร ร้านอาหาร 3) พนักงานด้านไอที

ตำแหน่งที่มีความต้องการเพิ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มงานบริการ ได้แก่ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานเดินอาหาร พนักงานขาย พนักงานเก็บเงิน 2) กลุ่มบริหารจัดการ ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป พนักงานการตลาด 3) กลุ่มเตรียมอาหาร คือ ก๊วก ผู้ช่วยก๊วก

ตำแหน่งที่สถานประกอบการกำลังรับสมัคร หรือคาดว่าจะรับสมัคร ในระยะ 3-5 ปี 1) กลุ่มงานบริการ ได้แก่ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานต้อนรับ บาร์ิสต้า พนักงานเดินอาหาร พนักงานทำความสะอาด 2) กลุ่มเตรียมอาหาร ได้แก่ ก๊วกหรือพ่อครัว และผู้ช่วยก๊วก ในระยะ 6-10 ปี 1) กลุ่มงานบริการ

ได้แก่ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานเดินอาหาร 2) กลุ่มงานบริหาร ได้แก่ พนักงานบัญชี ผู้จัดการครัว หัวหน้าฝ่ายต้อนรับ

ตำแหน่งที่สถานประกอบการคาดว่าจะมีการจ้างงานลดลง ในระยะ 3-5 ปี 1) กลุ่มงานบริการ ได้แก่ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานเดินอาหาร พนักงานต้อนรับ 2) กลุ่มงานบริหาร ได้แก่ ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป 3) กลุ่มงานจัดเตรียมอาหาร ได้แก่ กู้ก ผู้ช่วยกู้ก ในระยะ 6-10 ปี 1) กลุ่มงานจัดเตรียมอาหาร ได้แก่ กู้ก ผู้ช่วยกู้ก 2) กลุ่มงานบริการ ได้แก่ พนักงานเก็บเงิน หรือแคชเชียร์

สำหรับตำแหน่งงานที่ลดการจ้าง และต้องการจ้างเพิ่ม ตำแหน่งที่คาดว่าจะมีการจ้างเพิ่มขึ้น และคาดว่าจะลดการจ้างงานลง พบว่าตำแหน่งงานในกลุ่มงานบริการอยู่ในอันดับต้น ๆ เสมอ โดยเฉพาะตำแหน่งพนักงานเสิร์ฟ เนื่องจากเป็นตำแหน่งที่มีสัดส่วนสูงในสถานประกอบการ และมีทักษะน้อย/ค่าตอบแทนต่ำ จึงเป็นกลุ่มที่มีอัตราการเข้าออกสูงสุด

ตำแหน่งที่หาคนมาทำงานหรือบรรจุนงานได้ยากเป็นพิเศษ ตามลำดับดังนี้ 1) กู้กหรือพ่อครัว แม่ครัว 2) ผู้ช่วยกู้ก 3) ผู้จัดการทั่วไป 4) พนักงานเสิร์ฟ 5) บาร์ิสต้า ซึ่งมีเหตุผลดังนี้ 1) การขาดแคลนผู้สมัครที่มีทักษะ ประสบการณ์ หรือคุณสมบัติที่ต้องการ 2) ทักษะที่จำเป็นคือทักษะเฉพาะทางที่ขาดแคลน 3) ทักษะที่จำเป็นคือทักษะที่เกี่ยวข้องใหม่ซึ่งมีไม่เพียงพอ 4) ทักษะที่จำเป็นเป็นที่ต้องการอย่างมากในอุตสาหกรรมเดียวกัน 5) ผู้สมัครงานต่างพื้นที่ไม่นิยมสมัครงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ทักษะที่พนักงานที่มีอยู่เดิมและพนักงานที่จะรับสมัครใหม่ ต้องปรับปรุงเหมือนกัน ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร สำหรับทักษะอื่นสถานประกอบการมีความต้องการต่างกัน เช่น ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยของอาหารและมาตรฐานด้านสาธารณสุข ทักษะการทำอาหาร ความรู้ด้านเมนูอาหาร มีความต้องการสูงในพนักงานเดิม ส่วนทักษะดิจิทัล ทักษะในการปรับตัว ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ทักษะภาษาต่างประเทศ มีความต้องการในพนักงานที่จะรับใหม่

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(2)
บทสรุปผู้บริหาร	(3)
สารบัญ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	2
1.4 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	4
2.2 ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	5
2.3 ประเภทของร้านอาหาร	6
2.4 ตำแหน่งงานในร้านอาหาร	8
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	13
3.1 กำหนดกรอบการวิจัยและการคาดการณ์	13
3.2 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	13
3.3 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
3.4 กำหนดขั้นตอนการศึกษา	14
บทที่ 4 ผลการศึกษา	16
4.1 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ	16
4.1.1 จำแนกตามจังหวัดที่ตั้ง	16
4.1.2 จำแนกตามประเภทร้านอาหาร	16
4.1.3 จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ	16
4.1.4 จำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยว	16
4.2 แนวโน้มการจ้างงานสถานประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร	17
4.2.1 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสถานประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร	17
4.2.2 แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของสถานประกอบการ	18
4.2.3 ตำแหน่งงานที่สถานประกอบการลดการจ้าง ในช่วง 1-2 ปี ที่ผ่านมา	19
4.2.4 เหตุผลที่สถานประกอบการลดการจ้าง ตามข้อ 4.2.3	19
4.2.5 ตำแหน่งงานที่มีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2.6 ตำแหน่งที่มีความต้องการน้อยลงเนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบ	19
4.2.7 ตำแหน่งงาน/อาชีพเกิดใหม่	20
4.2.8 ตำแหน่งที่มีความต้องการเพิ่มขึ้น	20
4.3 ความต้องการแรงงานและทักษะ	20
4.3.1 ทักษะหลักที่พนักงานต้องปรับปรุงเพื่อทำงานในบริบทของการเปลี่ยนแปลง	20
4.3.2 ตำแหน่งที่สถานประกอบการกำลังรับสมัคร หรือคาดว่าจะรับสมัคร	21
4.3.3 ตำแหน่งที่หาคนมาทำงานหรือบรรจุงานได้ยากเป็นพิเศษ	21
4.3.4 เหตุผลที่ทำให้การหาคนมาทำงานในตำแหน่งข้อ 4.3.3 เป็นเรื่องยาก	21
4.3.5 ตำแหน่งที่สถานประกอบการคาดว่าจะมีการจ้างลดลง	22
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	23
5.1 สรุปผลการวิจัย	23
5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ	23
5.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสถานประกอบการ	23
5.1.3 แนวโน้มความเปลี่ยนแปลงของสถานประกอบการ	23
5.1.4 ตำแหน่งงานที่สถานประกอบการลดการจ้าง ตำแหน่งที่ที่การเปลี่ยนแปลงเนื่องจาก ตำแหน่งงานเกิดใหม่ และตำแหน่งงานที่จ้างเพิ่มในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมา	24
5.1.5 ทักษะหลักที่พนักงานต้องปรับปรุงเพื่อการทำงานในบริบทของการเปลี่ยนแปลง	24
5.1.6 ตำแหน่งที่กำลังรับสมัคร หรือคาดว่าจะรับสมัคร และตำแหน่งที่คาดว่าจะจ้างงาน ลดลง ในระยะ 3-5 ปี และระยะ 6-10 ปี ตำแหน่งงานหายากและเหตุผล	24
5.2 การอภิปรายผล	25
5.2.1 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสถานประกอบการ	25
5.2.2 แนวโน้มความเปลี่ยนแปลงของสถานประกอบการ	26
5.2.3 ตำแหน่งงานที่สถานประกอบการลดการจ้าง ตำแหน่งที่ที่การเปลี่ยนแปลงเนื่องจาก ตำแหน่งงานเกิดใหม่ และตำแหน่งงานที่จ้างเพิ่มในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมา	27
5.2.4 ทักษะที่ต้องการจากแรงงาน	28
5.3 ข้อเสนอแนะ	28
บรรณานุกรม	บ-1
ภาคผนวก	
<ul style="list-style-type: none"> • การประชุมชี้แจงบัณฑิตแรงงาน การสัมภาษณ์เก็บแบบสำรวจกลุ่มเป้าหมายในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว “ภัตตาคารและร้านอาหารใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้” • การจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว “ภัตตาคารและร้านอาหารใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้” • สรุปทิศทางการตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว “ภัตตาคารและร้านอาหารใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้” 	

บทที่ 1

บทนำ

การศึกษาทิศทางตลาดแรงงานไทยในอนาคต : อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ศึกษากรณีภัตตาคารและร้านอาหาร ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยช่วงก่อนการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 องค์กรสภาการเดินทางและการท่องเที่ยวโลก (World Travel & Tourism Council หรือ WTTC) ได้คำนวณสัดส่วนรายได้จากภาคธุรกิจการท่องเที่ยว ต่อ GDP พบว่าไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวคิดเป็นประมาณ 20 % ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศหรือ GDP นอกจากนี้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะก่อให้เกิดการกระจายรายได้ไปยังผู้ประกอบการกลุ่มต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตลอดห่วงโซ่อุปทานแล้ว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังก่อให้เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ภาคชุมชน เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการรายย่อยได้มีรายได้และเติบโตถึงระดับฐานราก อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ประเทศบรรลุเป้าหมายในการฟื้นฟูและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย

เศรษฐกิจภาคใต้พึ่งพาภาคการท่องเที่ยว รองลงมาจากภาคเกษตร แต่ที่ผ่านมามาตั้งแต่ปี พ.ศ.2563 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จนกระทั่งปี พ.ศ.2566 จำนวนนักท่องเที่ยวภาคใต้ได้ฟื้นตัวกลับมาประมาณ 70 เปอร์เซ็นต์ของช่วงก่อนการแพร่ระบาด และคาดว่าจะกลับเข้าสู่ระดับก่อนการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ในปี พ.ศ. 2568 หลังจากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้มากขึ้น โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากประเทศมาเลเซีย โดยเดินทางผ่านด่านพรมแดนเข้ามาโดยรถยนต์ส่วนตัว รถนำเที่ยว รถมอเตอร์ไซด์บิ๊กไบค์ และโดยเครื่องบิน ส่งผลดีต่อภาคท่องเที่ยวของไทย โดยเฉพาะ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีนักท่องเที่ยวสัญชาติอื่นๆ เข้ามาท่องเที่ยววันน้อย เนื่องจากมีผลกระทบจากปัญหาความไม่สงบโดยเฉพาะจังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ส่งผลให้จังหวัดนราธิวาส มีอัตราการว่างงานสูงที่สุด และประชากรมีรายได้ต่อหัวต่ำสุดนับตั้งแต่ปี 2560 เป็นต้นมา

ปัจจุบันรัฐบาลให้ความสำคัญกับการส่งเสริม SOFT POWER เพื่อช่วยฟื้นฟูภาคท่องเที่ยว เช่น ส่งเสริมวัฒนธรรมการแต่งกายงามอย่างไทย อาหารไทย มวยไทย วัฒนธรรมไทย และหนังไทย 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นดินแดนพหุวัฒนธรรม ที่มีเอกลักษณ์ ความแตกต่างจากพื้นที่อื่นๆ ของประเทศ ทั้งวัฒนธรรมการ แต่งกายของพี่น้องชาวมุสลิม ศิลปะการแสดง และอาหาร เนื่องจาก 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซียซึ่งมีความนิยมเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยเฉพาะ 5 จังหวัดชายแดน และอาจเลยเข้าไปเที่ยวในจังหวัดท่องเที่ยวยอดนิยมของไทยด้วย และนักท่องเที่ยวดังกล่าวส่วนใหญ่ชื่นชอบอาหารไทย เช่น ต้มยำกุ้ง ผัดไทย แกงเขียวหวาน มะพร้าว น้ำหอม ฯลฯ

การพัฒนาแรงงานภาคการท่องเที่ยวใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ให้ตรงกับกับความต้องการของผู้ประกอบการ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาส่งเสริมและยกระดับการท่องเที่ยวในภูมิภาคที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมเพื่อเศรษฐกิจและการจ้างงานที่ดีขึ้น ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคใต้ จึงสนใจศึกษาทิศทางตลาดแรงงานไทยในอนาคต : อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กรณี 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปใช้ประกอบการวางแผนด้านการส่งเสริมการมีงานทำ Re-skill, Up-skill หรือ New skill เพื่อแก้ไขปัญหาการว่างงาน การขาดแคลนแรงงาน และการเคลื่อนย้ายแรงงานไปทำงานในประเทศเพื่อนบ้าน

1.2 วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

- 1.2.1 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การปรับตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
- 1.2.2 อาชีพ/ตำแหน่งงานที่ต้องการเพิ่มขึ้น
- 1.2.3 อาชีพ/ตำแหน่งงานที่ต้องการลดลงหรือหายไป
- 1.2.4 ทักษะที่ต้องการจากแรงงาน

1.3 ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาเฉพาะประเด็นการผลกระทบ และการปรับตัว เปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประเภทร้านอาหารและภัตตาคารใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วยจังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สงขลาและสตูล

1.4 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

การจำแนกประเภทร้านอาหารและภัตตาคาร ใช้การจำแนกตามกระทรวงสาธารณสุข จำแนกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

- 1) ห้องอาหารในโรงแรม หมายถึง ร้านอาหารที่ตั้งอยู่ในโรงแรม
- 2) ภัตตาคาร หมายถึง ร้านอาหารที่มีขนาด 2 คูหาขึ้นไป ห้องอาหารอยู่ในอาคาร พนักงานแต่งกายในเครื่องแบบของภัตตาคารนั้นๆ
- 3) สวนอาหาร หมายถึง ร้านอาหารที่มีขนาดใหญ่ ที่รับประทานอาหารส่วนใหญ่ อยู่ภายนอกอาคาร บรรยากาศเป็นธรรมชาติ พนักงานแต่งกายมีเครื่องแบบ
- 4) ร้านอาหารทั่วไป หมายถึง ร้านอาหารขนาดเล็ก 1-2 คูหา ห้องอาหารอยู่ในอาคาร ส่วนใหญ่เป็นอาหารประจำท้องถิ่น เช่น ข้าวแกง ส้มตำ เป็นต้น
- 5) ร้านเครื่องดื่ม ขนมหวานหรือไอศกรีม หมายถึง ร้านที่จำหน่ายเฉพาะเครื่องดื่ม ขนมหวานหรือไอศกรีม เท่านั้น

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนผลิตและพัฒนากำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของกิจการร้านอาหารและภัตตาคาร ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้
- 2) ใช้เป็นข้อมูลประกอบการแนะนำการศึกษาต่อ แนะนำอาชีพให้กับนักเรียน นักศึกษา และผู้ที่เข้าสู่ตลาดแรงงาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาทิศทางตลาดแรงงานในอนาคต : อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ศึกษากรณีร้านอาหารและภัตตาคารใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
2. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
3. ประเภทของร้านอาหาร
4. ตำแหน่งงานในร้านอาหาร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการจัดเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่ประกอบไปด้วยองค์กรธุรกิจที่หลากหลายโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย อ้างถึงในวิกิงานดา เกษตรเยี่ยม (2559) ได้ให้คำนิยามว่า องค์กรธุรกิจที่จัดอยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการจะมีรูปแบบเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมบริการด้านการนำเที่ยว เช่น บริการด้านการเดินทาง บริการด้านอาหารและการพักผ่อน และบริการด้านการนำเที่ยว ซึ่งดำเนินการโดยหวังผลกำไร ที่ต้องอาศัยแรงงานและการลงทุนสูง โดยใช้เทคนิควิชาการเฉพาะมีการวางแผนการจัดองค์กร และการตลาดครอบคลุมธุรกิจหลายประเภท ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรงและโดยอ้อม มีองค์ประกอบ อาทิ 1) สถานที่ท่องเที่ยวที่มีสถานที่และบริการที่สะดวก การคมนาคมเข้าถึงได้มีระบบสาธารณสุขปลอดภัยครบครัน 2) ทรัพยากรที่นักท่องเที่ยวสนใจ เช่น ภูเขาที่มีอากาศหนาวทางภาคเหนือตอนบน หรือแก่งต่างๆในภาคอีสาน เป็นต้น 3) โครงสร้างพื้นฐาน เช่น ระบบสาธารณสุข ปลอดภัย น้ำไหล ไฟสว่าง มีโทรศัพท์ ถนนหนทางดี มีสถานพยาบาลเบื้องต้น มียานพาหนะ มีอาหารและที่พัก 4) มีแรงงาน รับจ้าง เช่น ลูกหาบรับจ้างขนของขึ้นภูกระดึง มีพนักงานทำความสะอาด พนักงานขาย พนักงานบริการ เป็นต้น และ 5) มีธุรกิจที่ประกอบกันเป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ร้านอาหาร สถานเริงรมย์ บริษัทนำเที่ยว รถเช่า ร้านขายอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เป็นต้น

นอกจากนี้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย อ้างถึงในวิกิงานดา เกษตรเยี่ยม (2559) ได้กล่าวถึงลักษณะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวว่า จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบดังต่อไปนี้ 1) เป็นอุตสาหกรรมบริการ สินค้าคือบริการ ได้แก่ ความสะดวกในด้านต่างๆ เป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ 2) เป็นอุตสาหกรรมที่สินค้าไม่อาจจัดส่งให้แก่ผู้ซื้อได้ผู้ซื้อต้องเดินทางมาซื้อสินค้าหรือบริการด้วยตนเองไม่ว่าจะเป็นการขนส่งที่พักผ่อน หรือแหล่งท่องเที่ยว 3) เป็นอุตสาหกรรมที่ไม่มีขีดจำกัดในการผลิตและจำหน่าย เพราะไม่ต้องใช้

วัตถุประสงค์ในการผลิต ผลผลิตคือทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีอยู่แล้ว ต้องการเพียงการจัดระบบ การอนุรักษ์ และการพัฒนาอย่างถูกวิธี ก็จะเป็นอุตสาหกรรมที่ให้ผลผลิตไม่มีวันสิ้นสุด 4) เป็นอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมอื่นๆ แทบทุกประเภทก่อให้เกิดการลงทุน ทางอุตสาหกรรม การนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดทั้งทางด้านแรงงาน และวัตถุดิบ 5) เป็นอุตสาหกรรมที่สร้างความเจริญ และเสริม ความมั่นคงปลอดภัยให้แก่ท้องถิ่น โดยเฉพาะท้องถิ่นที่ได้รับการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว และ 6) เป็นอุตสาหกรรมที่มุ่งสร้างความจรรโลงใจ มีผลต่อสันติภาพ สัมพันธไมตรี และความเข้าใจอันดีระหว่างมนุษยชาติ

ซึ่งจากความหมายและลักษณะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่ได้นิยามไว้ข้างต้นนั้น พอจะสรุปใจความสำคัญได้ว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีขอบเขตที่สัมพันธ์กับการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจใดที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการก็จะจัดอยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการด้วย จึงมีแรงงานจำนวนมากที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

2.2 ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการนั้นก็หลากหลายรูปแบบธุรกิจ วิกานดา เกษตรเอี่ยม (2559) ได้รวบรวมธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไว้ ดังนี้

1. ธุรกิจการขนส่งที่เกี่ยวข้องกับพาหนะที่ใช้ในการขนส่งและคมนาคมทั้ง 3 ทาง คือ
 - 1) ทางบกจะประกอบด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์และรถไฟ ได้แก่ บริการพาหนะในท้องถิ่น เช่น รถบัส รถแท็กซี่ รถสามล้อ รถม้า เควียน เป็นต้น 2) ทางเรือจะประกอบด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเรือเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ เรือเดินสมุทร และเรือกลไฟ เรือใบ เรือลากจูง เรือแจว เรือพาย เรือหางยาว แพ เป็นต้น และ 3) ทางอากาศจะประกอบด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอากาศยานเป็นหลัก
2. ธุรกิจอาหารและการพักผ่อน ประกอบด้วย ร้านอาหารหรือภัตตาคารและที่พักแรมซึ่งหลายรูปแบบและหลายระดับ เช่น ธุรกิจอาหารก็มีตั้งแต่ รถเข็นอาหาร ร้านอาหาร ภัตตาคาร สวนอาหาร และศูนย์อาหาร นอกจากนี้ธุรกิจที่พักแรมก็มีตั้งแต่ โรงแรม บังกะโล โมเต็ล เกสต์เฮาส์ หอพัก แคมป์ รีสอร์ท และเรือนแพ เป็นต้น
3. ธุรกิจการนำเที่ยว ประกอบด้วย บริษัทนำเที่ยว ตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว ที่ทำหน้าที่จัดรายการนำเที่ยว และบริการนำเที่ยว
4. ธุรกิจจำหน่ายสินค้า เป็นกิจกรรมหนึ่งที่นักท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญ สินค้าที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการมีจำหน่าย จะเป็นตัวกระตุ้นความสนใจต่อนักท่องเที่ยวในอีกทางหนึ่ง เช่น สินค้าพื้นเมือง
5. ธุรกิจเกี่ยวกับนันทนาการและบันเทิง เป็นธุรกิจที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในด้านการพักผ่อนหย่อนใจ เช่น สถานบันเทิง บริการศูนย์สุขภาพ สปา ฟิตเนส เป็นต้น

2.3 ประเภทของร้านอาหาร

ความหมายของร้านอาหาร

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน (2525) ร้านอาหาร หรือ ภัตตาคาร เป็นร้านค้าที่ให้บริการอาหารตามความต้องการของลูกค้าเป็นอาคารที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม

สมพร พานสุวรรณ อ้างถึงใน ณัฐวุฒิ รุ่งเสถียรภูธร (2558) ร้านอาหาร (Restaurant) หมายถึง อาคารที่จัดไว้เพื่อประกอบอาหารหรือปรุงอาหารสำเร็จและจำหน่ายให้ผู้สามารถบริโภคได้ทันที ซึ่งครอบคลุมถึงภัตตาคาร ห้องอาหารในโรงแรม ศูนย์อาหารหรือสวนอาหาร

จำแนกประเภทร้านอาหาร

ดวงพร ทรงวิศวะ อ้างถึงใน สริญโญ สอดสี (2565) ได้จำแนกประเภทของร้านอาหารและภัตตาคาร ไว้ 3 ประเภท ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การจำแนกประเภทร้านอาหารตามการจัดประเภทดังนี้

1. การแบ่งประเภทตามกระทรวงสาธารณสุข จำแนกเป็น 5 ประเภท คือ
 - 1) ห้องอาหารในโรงแรม หมายถึง ร้านอาหารที่ตั้งอยู่ภายในโรงแรม
 - 2) ภัตตาคาร หมายถึง ร้านอาหารที่มีขนาด 2 คูหาขึ้นไป ห้องอาหารอยู่ในอาคาร พนักงานแต่งกายในเครื่องแบบของภัตตาคารนั้นๆ
 - 3) สวนอาหาร หมายถึง ร้านอาหารที่มีขนาดใหญ่ ที่รับประทานอาหารส่วนใหญ่อยู่ภายนอกอาคาร บรรยากาศเป็นธรรมชาติ พนักงานแต่งกายมีเครื่องแบบ
 - 4) ร้านอาหารทั่วไป หมายถึง ร้านอาหารขนาดเล็ก 1-2 คูหา ห้องอาหารอยู่ในอาคาร ส่วนใหญ่เป็นอาหารประจำท้องถิ่น เช่น ข้าวแกง ส้มตำ เป็นต้น
 - 5) ร้านเครื่องดื่ม ขนมหวานหรือไอศกรีม หมายถึง ร้านที่จำหน่ายเฉพาะเครื่องดื่ม ขนมหวานหรือไอศกรีม เท่านั้น เช่น After you และ Starbucks
2. การแบ่งโดยกระทรวงพาณิชย์ จำแนกเป็น 4 ประเภทตามการออกแบบตกแต่งเป็นหลัก
 - 1) ร้านอาหารระดับหรู (Fine Dinning) ตกแต่งอย่างประณีต สวยงาม ใช้วัสดุอุปกรณ์ราคาแพง จัดอาหารอย่างหรู การบริการระดับ 5 ดาว
 - 2) ร้านอาหารระดับกลาง (Casual Dinning) ออกแบบตกแต่งพอสมควร เน้นบรรยากาศสบาย เป็นกันเอง ราคาอาหารระดับกลาง พนักงานไม่มีพิธีรีตอง
 - 3) ร้านอาหารทั่วไป (Fast Dinning) ออกแบบตกแต่งเรียบง่าย สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย เน้นบริการอาหารจานด่วน มีรายการอาหารจำกัด และสามารถหมุนเวียนลูกค้าได้ในปริมาณมาก
 - 4) ร้านริมฟุตบาทวิถีหรืออาหารริมทาง (Kiosk) การออกแบบตกแต่งง่ายๆ เน้น อาหารสามารถปรุงรสได้ง่ายและรวดเร็ว เป็นธุรกิจขนาดย่อม มักมีเจ้าของร้านเป็นพ่อครัว

3. การแบ่งประเภทตามลักษณะของอาหารที่มีให้บริการ มี 4 ประเภท ดังนี้

1) ร้านอาหารที่มีการบริการแบบเต็มรูปแบบ (Fine Dining) ร้านอาหารประเภทนี้มีการให้บริการตามมาตรฐานสากล และบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีความพิเศษ มีการบริการรวมถึงอาหารที่มีคุณภาพ โดยจะตกแต่งอย่างหรูหรา ใช้วัสดุอย่างดีมีคุณภาพ ร้านอาหารประเภทนี้จะมีพนักงานจำนวนมากคอยให้บริการตั้งแต่ตอนรับเมื่อลูกค้ามาถึง พนักงานมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ ราคาสำหรับอาหารและบริการในร้านอาหารประเภทนี้ค่อนข้างสูง และมีการคิดค่าบริการ (Service Charge)

2) ร้านอาหารที่มีการบริการแบบกึ่งเต็มรูปแบบ (Casual Dining) ร้านอาหารประเภทนี้จะให้บริการแบบกึ่งเต็มรูปแบบ มีพนักงานคอยบริการเช่นเดียวกับร้านอาหารที่มีการบริการแบบเต็มรูปแบบ แต่คุณภาพของการบริการและความพิเศษของอาหารจะด้อยกว่า กล่าวคือ ผู้ให้บริการมีความเป็นกันเองกับลูกค้า ไม่เคร่งครัดในพิธีรีตอง และธรรมเนียมปฏิบัติมากนัก ประเภทของอาหารเป็นที่รู้จักของลูกค้า การแต่งร้านจะทำให้เกิดความรู้สึกสบายและเข้าถึงได้ง่าย ราคาสำหรับอาหารและบริการในร้านอาหารประเภทนี้อยู่ในระดับกลางๆ ราคาไม่ต่ำมาก ได้แก่ สวนอาหาร หรือร้านอาหารที่อยู่ตามห้างสรรพสินค้า

3) ร้านอาหารแบบบริการอย่างรวดเร็ว (Quick Service หรือ Fast Casual Restaurant) ร้านอาหารประเภทนี้เป็นร้านอาหารที่มีการตกแต่งแบบพื้น ๆ และธรรมดา ส่วนใหญ่ลูกค้าจะต้องเดินไปสั่งอาหารที่เคาน์เตอร์ส่วนรายการอาหารจะติดไว้ด้านบนกระดานเหนือเคาน์เตอร์ รายการอาหารจะมีจำนวนค่อนข้างจำกัด แต่เป็นอาหารที่ลูกค้าคุ้นเคย ลักษณะเด่นคือ ความรวดเร็วในการปรุงอาหาร อาหารบางส่วนมีการทำไว้ก่อนแล้ว และราคาของอาหารไม่แพง สำหรับอาหารตะวันตกส่วนใหญ่จะเป็นอาหารประเภทแซนด์วิชหรือแฮมเบอร์เกอร์ ส่วนร้านอาหารตะวันออกจะเป็นร้านขายก๋วยเตี๋ยวร้านขายข้าวแกง ร้านอาหารแบบนี้จะมีพนักงานบริการจำกัด ดังนั้นจึงเน้นให้ลูกค้าบริการตนเอง

4) ร้านอาหารแบบเคลื่อนย้ายได้ (Mobile Restaurant) มีได้หลายรูปแบบ เช่น ร้านอาหารริมบาทวิถี ร้านอาหารที่เป็นเรือในตลาดน้ำ ร้านอาหารในตลาดนัด ร้านอาหารแบบนี้เป็นสถานที่บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ไม่ยึดติดกับสิ่งปลูกสร้างถาวร ประเทศไทยมีร้านอาหารริมบาทวิถีที่ทำอาหารอย่างง่าย ๆ ให้บริการบุคคลทั่วไปที่ผ่านไปมา อาจจะมีโต๊ะและที่นั่งไว้บริการลูกค้าหรือไม่ก็ได้ร้านอาหารสามารถเกิดขึ้นบนเรือเหมือนร้านอาหารที่เป็นเรือในตลาดน้ำ ส่วนใหญ่ครัวจะอยู่บนเรือและลูกค้านั่งรับประทานบนบกในประเทศตะวันตกนิยมรถบรรทุกขายอาหาร (Food Truck) ซึ่งเป็นรถบรรทุกที่ครบครันไปด้วยอุปกรณ์ครัว ทำอาหารได้หลากหลายรูปแบบ ลูกค้าจะซื้ออาหารจากหน้าต่างด้านข้างของรถและส่วนใหญ่จะยืนรับประทานอยู่บนบาทวิถีร้านอาหารแบบเคลื่อนย้ายได้ยังมีอีกหนึ่งประเภท คือ ร้านอาหารชั่วคราว หรือที่เรียกว่า Pop-up Restaurant ร้านอาหารแบบนี้เปิดขึ้นชั่วคราว และใช้สถานที่ที่แปลกออกไปเพื่อดึงดูดลูกค้า เช่น ในห้องแสดงงานศิลปะในพิพิธภัณฑ์ร้านอาหารอาจจะถูกจัดขึ้นเพียง 1 วัน หรือ 1 สัปดาห์และย้ายไปให้บริการในสถานที่อื่นๆ ต่อไป

2.4 ตำแหน่งงานในร้านอาหาร

ตำแหน่งงานในร้านอาหารหรือโรงแรมขนาดใหญ่ ตำแหน่งผู้บริหารร้านอาหาร ตำแหน่งนี้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการทุกอย่างที่เกิดขึ้นในร้านอาหาร

1. ผู้จัดการและบทบาทหน้าที่

ผู้จัดการคือ ผู้รับผิดชอบร้านอาหาร ในร้านอาหารเล็ก ๆ ผู้จัดการมักจะเป็นเจ้าของร้านอาหารในบางกรณี ผู้จัดการเป็นเพียงหุ่นเชิด เจ้าของร้านฝากให้ผู้จัดการดูแลทุกอย่างในร้านแทนบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งเป็นผู้จัดการจะต้องกำกับการดำเนินกิจการทั้งเรื่องที่สำคัญ ๆ เช่น ธีมของร้านอาหาร การดำเนินงาน และการตัดสินใจด้านการบริหารอื่นๆ ทั้งหมด

- ทำหน้าที่ในการตัดสินใจออกแบบร้านอาหาร กลยุทธ์ทางการตลาด และอื่น ๆ

- เป็นคนที่มีความรับผิดชอบในการจัดการสูงเนื่องจากผู้จัดการมีหน้าที่ที่สำคัญมากมาย ผู้จัดการควรเป็นคนที่มีหลักสูตรด้านการบริหารและการบริการ

2. ผู้ดูแลระบบ หรือ เลขานุการ

ผู้ดูแลระบบหรือเลขาคือ บุคคลที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับเรื่องเงินของร้านอาหารพวกเขาทำงานกับนักบัญชีและยุ่งเกี่ยวกับบัญชีธนาคารอยู่เสมอ เนื่องจากเขาต้องรับผิดชอบใน การจัดการเงินทุนของสถานประกอบการ และดูแลให้การใช้เงินทุนเป็นไปอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ พวกเขายังรับผิดชอบในการว่าจ้างและไล่พนักงานออก การจ่ายเงินเดือน การจ่ายเงินรายวัน และทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับผลกำไรและ/หรือขาดทุนของสถานประกอบการ

พนักงานครัว

หลังจากพูดถึงตำแหน่งบริหาร ต่อไปเราจะพูดถึงตำแหน่งพนักงานครัว หรือที่เรียกกันว่า จิตวิญญาณของร้านอาหาร

1. เชฟ หรือ หัวหน้าพ่อครัว

เชฟ คือ บทบาทที่สำคัญที่สุดอันดับสามในร้านอาหาร รองจากผู้จัดการและเลขาค ตำแหน่งนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานบริหารและ เป็นตำแหน่งที่สำคัญที่สุดในครัวหน้าที่ :

- สร้างสรรค์เมนูที่แสนอร่อยให้กับลูกค้า ตั้งแต่จานใหญ่ไปถึงจานเล็ก

- กำกับดูแลพนักงานในครัว และสถานี่ต่าง ๆ

- ตัดสินใจด้านการบริหารเกี่ยวกับอาหารที่จะเสิร์ฟ

- เสริมประสิทธิภาพของทีมงานในครัว

- ติดต่อกับพนักงานคนอื่น ๆ ในร้านอาหาร ตั้งแต่แม่บ้านไปจนถึงพนักงานทำความสะอาด ตำแหน่งนี้มีไว้สำหรับพ่อครัวที่มีประสบการณ์สูงเท่านั้น นอกจากนี้ ยังต้องมีวุฒิการศึกษาเสริม เช่น อนุปริญญาสาขาศิลปะการประกอบอาหาร เป็นต้น

หัวหน้าพ่อครัวเป็นหนึ่งในตำแหน่งแรกที่ควรคิดถึง ตั้งแต่ก่อนเปิดร้านอาหาร ประสบการณ์ของเขาสามารถช่วยจัดระเบียบให้กับร้านอาหารได้ตั้งแต่เริ่มต้น

2. ฝ่ายจัดซื้อ หรือ ผู้จัดการครัว

ในร้านอาหารขนาดใหญ่ จะมีตำแหน่งผู้จัดการครัวในร้านอาหารขนาดเล็ก ตำแหน่งนี้จะรับผิดชอบโดยผู้ดูแลระบบ หรือ หัวหน้าพ่อครัว หรือทั้งสองตำแหน่งผู้จัดการครัวมีหน้าที่ดูแลสต็อกสินค้าทุกอย่างในครัวให้ครบถ้วน ให้แน่ใจว่าส่วนผสมทั้งหมดมีพร้อมอยู่เสมอ

3. รองหัวหน้าพ่อครัว

รองหัวหน้าพ่อครัวเปรียบเสมือนมือขวาของหัวหน้าพ่อครัว - หากหัวหน้าไม่อยู่ รองหัวหน้าจะเป็นผู้บังคับบัญชาของทีมทำอาหารและดำเนินงานทุกอย่างไปตามคำสั่งของหัวหน้า โดยปกติแล้วการรับสมัครตำแหน่งรองหัวหน้าพ่อครัวจะเป็นหน้าที่ของหัวหน้าพ่อครัว เพราะทั้งคู่ต้องมีเคมีในการทำงานที่ตรงกัน และไว้วางใจซึ่งกันและกัน

นอกจากนี้ เป็นเรื่องปกติที่ตำแหน่งรองหัวหน้าจะถูกแต่งตั้งหลังจากผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งผ่านประสบการณ์การทำงานในสถานี่ต่าง ๆ ของครัวเรียบร้อยแล้ว

4. เชฟประจำสถานี

เชฟประจำสถานีจะรับผิดชอบส่วนงานที่เฉพาะเจาะจงภายในครัว เชฟประจำสถานีจะขึ้นตรงต่อหัวหน้าและรองหัวหน้าพ่อครัว เชฟประจำสถานีมีหลายประเภท:

- เชฟทำซอส : ควบคุมการทำซอส การปรุงปลา และการปรุงอาหารทะเล
- เชฟทำขนม : รับผิดชอบดูแลคนทำขนม การทำขนมและเครื่องทำไอศกรีม
- เชฟทำเนื้อ : ดูแลคนเตรียมเนื้อและการปรุงเนื้อ
- เชฟย่าง : มีหน้าที่ทำอาหารปิ้งย่างและทอด
- ออเดิร์ฟ หรือ พ่อครัวมือใหม่ : ควบคุมดูแลก๊วก การทำสตูว์และซูป และการเตรียมผัก

เชฟในแต่ละตำแหน่ง จะมีประสบการณ์ที่สูงมากในตำแหน่งของตัวเอง

5. ก๊วก

ก๊วกหรือพ่อครัว - ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตามคำสั่งของเชฟประจำสถานี, รองหัวหน้าพ่อครัว หรือหัวหน้าพ่อครัว ตำแหน่งนี้เป็นหนึ่งในตำแหน่งที่สำคัญที่สุดในทางปฏิบัติ เนื่องจากพ่อครัวมีหน้าที่เตรียมทุกอย่างที่อยู่บนจานอาหารที่ลูกค้ารับประทาน

6. ผู้ช่วยก๊วก

ผู้ช่วยก๊วกมีหน้าที่รับผิดชอบงานทุกอย่างในแต่ละสถานี โดยไม่ต้องรับผิดชอบโดยตรงในการปรุงอาหารหรือเตรียมอาหารใด ๆ มีหน้าที่เตรียมพื้นที่ทำงาน จัดระเบียบ และทำความสะอาดโต๊ะเตรียมอาหารแต่ละโต๊ะตามคำสั่งของเชฟประจำสถานี

นอกจากนี้ ยังดูแลพื้นที่การประกอบอาหารของแต่ละสถานี ซึ่งรวมถึงพื้นที่เตรียมผัก พื้นที่เตรียมเนื้อ และอื่น ๆ อีกมากมาย พวกเขาจะต้องติดต่อดังกล่าวโดยตรงกับทีมทำความสะอาด เนื่องจากต้องแน่ใจว่าอุปกรณ์ทุกชิ้นจะไปถึงบริเวณเครื่องล้างจานหลังจากใช้งานแล้ว

7. พนักงานทำความสะอาด

พนักงานทำความสะอาดมีความสำคัญเทียบเท่ากับตำแหน่งอื่น ๆ และ ความสำคัญจะเพิ่มขึ้นตามขนาดของสถานประกอบการ พนักงานทำความสะอาดคือ ผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเครื่องล้างจาน อุปกรณ์ทำความสะอาด เครื่องมือทำงานของพ่อครัว และการทำความสะอาดห้องครัวโดยทั่วไป ในร้านอาหารขนาดเล็ก พนักงานทำความสะอาดมักจะได้รับผิดชอบแค่เครื่องล้างจาน เนื่องจากพนักงานครัวในแต่ละสถานประกอบการทำความสะอาดสถานของตนเองในตอนท้ายของแต่ละวัน

บทบาทและหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ

หลังจากพูดถึงพนักงานที่มักมองไม่เห็นเมื่อไปรับประทานอาหารไปแล้ว ต่อไปเราจะพูดถึงพนักงานที่ต้องเจอเมื่อไปรับประทานอาหารในร้านอาหาร

1. หัวหน้าฝ่ายต้อนรับหรือหัวหน้าบริการ

หัวหน้าฝ่ายต้อนรับหรือหัวหน้าบริการมักเป็นตำแหน่งเดียวกันตำแหน่งนี้มีความสำคัญต่อความสะดวกสบายของผู้มาใช้บริการ หน้าที่ :

- พาลูกค้าไปที่โต๊ะและเสนอเมนู
- ให้คำสั่งโดยตรงกับบริการ เพื่อให้มั่นใจว่าบริการได้ให้บริการลูกค้าเป็นอย่างดี
- ใส่ใจกับความต้องการของลูกค้า
- ให้บิลเมื่อสิ้นสุดการให้บริการ
- มีหน้าที่ฝึกอบรมพนักงานเสิร์ฟและพนักงานทำความสะอาดใหม่

ตำแหน่งนี้สงวนไว้สำหรับผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมในด้านการบริการและการดูแลลูกค้า พวกเขาควรมีทักษะทางสังคมที่ยอดเยี่ยมด้วย นอกจากนี้ บางครั้งร้านอาหารของคุณจำเป็นต้องมีพนักงานที่มีทักษะเฉพาะ เช่น สามารถพูดได้หลายภาษา มีความรู้เกี่ยวกับไวน์ เพื่อทำหน้าที่ซอมเมลิเยร์ และอื่น ๆ อีกมากมาย

2. พนักงานต้อนรับ

พนักงานต้อนรับคือ ผู้ที่รับผิดชอบในการรับแขกและยืนยันการจอง - ชักชวนลูกค้าให้แวะมาทานอีกโดยการแจกส่วนลดผู้ที่ได้รับตำแหน่งนี้ ควรเป็นคนที่พูดเก่งและมีมารยาทดี

3. ซอมเมลิเยร์

เมื่อพูดถึงร้านอาหารขนาดใหญ่ ซอมเมลิเยร์เป็นตำแหน่งที่สำคัญ ซอมเมลิเยร์เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านไวน์ งานของเขาคือแนะนำไวน์ที่เหมาะสมกับโอกาสและ/หรืออาหาร ให้กับลูกค้า นอกจากนี้ ซอมเมลิเยร์จะต้องพูดคุยโดยตรงกับหัวหน้าหรือรองหัวหน้าพ่อครัวเพื่อค้นหาไวน์หรือเครื่องดื่มที่เหมาะสมกับอาหารแต่ละจานให้มากที่สุด

4. พนักงานบาร์

ในร้านอาหารขนาดใหญ่มักจะมีบาร์สำหรับผู้ที่มารับประทานอาหาร เพื่อรอเพื่อน หรือโต๊ะที่จองไว้ พนักงานบาร์มีหลายตำแหน่ง ตัวอย่างเช่น:

- บาร์เทนเดอร์ พูดคุยกับลูกค้า และทำค็อกเทลตามความชอบของลูกค้า บาร์เทนเดอร์ต้องมีความรู้กว้างขวางเกี่ยวกับการผสมเครื่องดื่ม และเทคนิคการทำเครื่องดื่มต่าง ๆ

- ผู้ช่วยบาร์เทนเดอร์ - เช่นเดียวกับผู้ช่วยในครัว ผู้ช่วยบาร์เทนเดอร์จะเตรียมทุกสิ่งที่เป็นจำเป็นสำหรับบาร์เทนเดอร์ในการทำค็อกเทล รวมถึงการเตรียมส่วนผสมและการทำความสะอาดบริเวณบาร์

- บาร์สต๊า : บาร์สต๊าทำหน้าที่ทำเครื่องดื่ม เช่น กาแฟ เซค สมูทตี้ และอื่น ๆ บางครั้งบาร์เทนเดอร์ก็ทำหน้าที่เป็นบาร์สต๊าได้ ถ้ามีประสบการณ์ในการทำเครื่องดื่มที่กล่าวมาในร้านอาหารขนาดเล็ก ตำแหน่งเหล่านี้อาจตกเป็นของพนักงานเสิร์ฟที่มากประสบการณ์ อย่างไรก็ตาม เป็นวิธีที่ไม่แนะนำเพราะไม่มีประสิทธิภาพ

5. บริการ: ประเภทและหน้าที่ของบริการ

บริการหรือพนักงานเสิร์ฟ อยู่ในส่วนต้อนรับของร้านอาหารพนักงานเสิร์ฟมีหลายประเภทขึ้นอยู่กับประเภทของร้านอาหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในร้านอาหารขนาดใหญ่ :

- บริการ : มีหน้าที่ในการสั่งอาหารไปที่ครัว และจัดส่งอาหารทันทีที่พร้อมในร้านอาหารขนาดเล็ก บริการมีหน้าที่ทำความสะอาดและจัดโต๊ะเมื่อลูกค้าทานเสร็จ หน้าที่อื่น ๆ ได้แก่ การส่งบิลให้ลูกค้า รับเรื่องร้องเรียนหรือคำแนะนำจากลูกค้า สื่อสารกับพนักงานในครัว และจัดทำบิลสำหรับการบริการ

- พนักงานเสิร์ฟ : ในร้านอาหารขนาดใหญ่ พนักงานเสิร์ฟมีหน้าที่แค่นำอาหารไปเสิร์ฟที่โต๊ะของลูกค้า ต้องทำงานเป็นทีม เพื่อให้อาหารทุกจานวางถึงโต๊ะพร้อมกันและมีอุณหภูมิที่เหมาะสม ความจริงเรื่องนี้ก็เป็นสิ่งที่บริการควรทำ

- ทีมทำความสะอาด: ในร้านอาหารขนาดใหญ่ ทีมทำความสะอาดมีหน้าที่ทำความสะอาดและจัดโต๊ะอาหารแต่ละโต๊ะ โดยเฉพาะหลังจากที่ลูกค้าออกไปแล้ว

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประภัสสร พลสารโชคทรัพย์ (2559) ศึกษาการรับรู้ของผู้บริโภคต่อการให้บริการของร้านอาหารด้านสุขอนามัย พบว่าความสะอาดและสุขอนามัยอาหารเป็นสิ่งชี้วัดความปลอดภัยต่อสุขภาพจากอาหารที่บริโภค ปัจจุบันการรับประทานอาหารนอกบ้านได้กลายเป็นเรื่องกิจวัตรประจำวันของคนบางกลุ่ม แม้ปัจจัยด้านสุขอนามัยในการจัดการร้านอาหารอาจไม่ใช่สิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญเหนือปัจจัยทางการตลาดอื่นๆ แต่หากผู้บริโภคได้รับประสบการณ์ไม่ดีโดยเฉพาะการเจ็บป่วยจากการรับประทานอาหารนอกบ้านก็อาจทำให้ลูกค้าไม่กลับมาใช้บริการอีก

หทัยชนก ชินสมัย (2557) ศึกษาปัจจัยด้านพนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคร้านอาหารประเภท Pub & Restaurant พบว่าผู้บริโภคคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากพนักงาน และหากได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าของร้านด้วยแล้ว ก็จะรู้สึกประทับใจมากเป็นพิเศษ สรุปตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่ร้านอาหารและผับควรจะมีด้านการบริการ ได้แก่ ความสะอาดในการคิดราคาอาหารที่เหมาะสมกับอาหาร พนักงานบริการที่บริการอย่างรวดเร็วและเรียบร้อย พนักงานมีมารยาท อ่อนน้อม สุภาพ พนักงานบริการพูดภาษาอังกฤษได้ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานคอยบริการอยู่ใกล้ๆ

สุดาพร ทองสวัสดิ์ (2559) ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม พบว่าความพึงพอใจด้านการต้อนรับของประชาชนในท้องถิ่นโดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมานักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านร้านค้าร้านอาหาร และเครื่องดื่ม โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากร้านค้า ร้านอาหาร มีเพียงพอต่อความต้องการ และร้านค้า ร้านอาหารมีความสะอาด

พัชรินทร์ บุญนุ่น วันประชา นวนสร้อย อรุณรักษ์ ต้นพานิช สุทธิ นิเช็ง (2563) วิเคราะห์องค์ประกอบความสำเร็จในการประกอบกิจการร้านอาหารริมทาง : กรณีศึกษาเมืองฉางสตีฟู้ด อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่าธุรกิจร้านอาหารมีอาหารมีความเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว โดยภาคการท่องเที่ยวมีส่วนสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการขยายตัวของธุรกิจร้านอาหาร ในปัจจุบันธุรกิจร้านอาหารประเภทบริการด้านมีการเติบโตในอัตราสูงสุดในกลุ่มธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทยมีกระจายอยู่ทุกแห่งของชุมชนทั่วประเทศ ผู้ประกอบการต้องปรับตัวตามกฎระเบียบที่เข้มงวดขึ้น โดยเฉพาะด้านสุขอนามัยและในอนาคตหากสามารถยกระดับมาตรฐานอาหารในด้านต่างๆ เพิ่มขึ้นได้ เช่น เป็นร้านที่มีมาตรฐานฮาลาล หรือเป็นร้านที่มีมาตรฐานไทยแท้ ก็จะสร้างความมั่นใจให้ผู้บริโภคและขยายกลุ่มลูกค้าได้มากขึ้น รวมถึงการปรับตัวรับเทคโนโลยีด้านการชำระเงินในรูปแบบต่าง ๆ การเพิ่มช่องทางการขายผ่านสื่อออนไลน์ทุกรูปแบบ และการให้บริการดีลิเวอรี่ เป็นต้น

ศุณย์วิจิตรกรไทย(2564) ศึกษาเทคโนโลยีในธุรกิจร้านอาหาร ตัวช่วยที่มากกว่าปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจ พบว่าการผสมผสานเทคโนโลยีและนำเครื่องมือดิจิทัลเข้ามาใช้งานจะเป็นหนึ่งในมาตรฐานใหม่ของธุรกิจร้านอาหาร ซึ่งสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น แต่ความคาดหวังของผู้บริโภคที่สูงขึ้นและมาตรฐานที่เปลี่ยนไป ก็เป็นการเพิ่มต้นทุนให้กับผู้ประกอบการ ดังนั้น นอกจากเทคโนโลยีที่จำเป็นอย่างเช่น Mobile platform/ Application ผู้ประกอบการขนาดเล็ก-กลาง อาจต้องการเลือกใช้เทคโนโลยีเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับโจทย์ปัญหาทางธุรกิจและความคุ้มค่าในการลงทุน เช่น การใช้ Restaurant management solution เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ขณะเดียวกันผู้ประกอบการรายใหญ่ที่มีทรัพยากรสูงก็จำเป็นต้องสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจและใช้เทคโนโลยีขั้นสูงเข้ามาวิเคราะห์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในยุคที่พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนเร็ว

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการศึกษาเรื่อง ทิศทางตลาดแรงงานไทยในอนาคต : อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ศึกษากรณีภัตตาคารและร้านอาหารใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อและทิศทางการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประเภทแรงงานในภัตตาคารและร้านอาหารที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี สภาพเศรษฐกิจ สภาพสังคม เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผนเตรียมความพร้อมและพัฒนากำลังคนให้สอดคล้องกับทิศทางการเปลี่ยนแปลง ด้วยวิธีการคาดการณ์อนาคต (Foresight) โดยมีวิธีการศึกษา ดังนี้

1. กำหนดกรอบการวิจัยและการคาดการณ์
2. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. กำหนดขั้นตอนการศึกษา

3.1 กำหนดกรอบการวิจัยและการคาดการณ์

การศึกษาเรื่อง ทิศทางตลาดแรงงานไทยในอนาคต : อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ศึกษากรณีภัตตาคารและร้านอาหารใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือการวาดสัญญาณ หรือ Horizon Scanning ที่ปรับปรุงจากของกองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้เพื่อมองอนาคต เพื่อศึกษาตำแหน่งงานหรืออาชีพที่จะมีความต้องการในอนาคตและตำแหน่งงานหรืออาชีพที่จะลดความต้องการ/สูญหายไป รวมทั้งศึกษาทักษะที่นายจ้าง/สถานประกอบการต้องการให้พัฒนาและจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ

3.2 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร สถานประกอบการประเภทร้านอาหารและภัตตาคาร จากฐานข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 704 แห่ง

กลุ่มตัวอย่าง เมื่อใช้ตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 248 แห่ง ซึ่งผู้ศึกษาได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนในจังหวัดต่างๆ

3.3 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการมองภาพในอนาคต (Foresight Tool) คือ การทำ Horizon scanning (การกวาดสัญญาณในแนวราบ) ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

3.3.1 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ

3.3.2 แนวโน้มการจ้างงานภายในในองค์กร

- 1) ปัจจัยหรือแนวโน้มที่ส่งผล
- 2) ความจำเป็นต้องปรับตัวจากผลกระทบ
- 3) ตำแหน่งงานที่สถานประกอบการลดการจ้างงาน ช่วง 1-2 ปี ที่ผ่านมา
- 4) เหตุผลที่สถานประกอบการต้องลดการจ้างงาน
- 5) ตำแหน่งที่มีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจาก
- 6) ตำแหน่งที่มีความจำเป็นลดลงหรือหายไป
- 7) ตำแหน่งหรืออาชีพเกิดใหม่จากผลกระทบ
- 8) ตำแหน่งที่มีการรับเพิ่มในช่วง 1-2 ปี ที่ผ่านมา

3.3.3 ความต้องการแรงงานและทักษะ

- 1) ทักษะหลักที่พนักงานต้องพัฒนา
- 2) ตำแหน่งที่กำลังรับสมัครหรือมีแผนรับสมัคร ในระยะสั้น (3-5 ปี) ระยะกลาง (6-10 ปี) ระยะยาว (11-20 ปี)
- 3) ตำแหน่งที่หาคนมาบรรจุเข้าทำงานยาก
- 4) สาเหตุตำแหน่งงานข้อ 3.3 หาคนมาบรรจุงานยาก
- 5) ตำแหน่งที่จะลดจำนวนพนักงาน ในระยะสั้น (3-5 ปี) ระยะกลาง (6-10 ปี) ระยะยาว (11-20 ปี)

4. กำหนดขั้นตอนการศึกษา

4.1 ศึกษาและรวบรวมข้อมูล โดยการสังเกตรูปแบบและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยเฉพาะพฤติกรรมการรับประทานอาหาร และรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับแบบสอบถามที่ได้รับจากกองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน ให้มีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในพื้นที่มากขึ้น

4.2 ประสานสำนักงานประกันสังคมใน 5 จังหวัด ได้แก่จังหวัดสงขลา ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสตูล เพื่อขอฐานข้อมูลสถานประกอบการประเภทร้านอาหารและภัตตาคารในพื้นที่ที่มีการจ้างลูกจ้าง เพื่อทราบจำนวนประชากรทั้งหมดที่จะศึกษา และนำมากำหนดกลุ่มตัวอย่าง

4.3 จัดทีมออกเก็บแบบสำรวจโดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคใต้ และบัณฑิตแรงงานในพื้นที่ ได้แก่ จังหวัดสงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส โดยประสานงานผ่านสำนักงานแรงงาน และเจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียด

4.4 เจ้าหน้าที่ออกสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อทำความเข้าใจมุมมองของนายจ้างผู้ประกอบการ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสถานประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร

ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ การปรับตัวของผู้ประกอบการและแนวโน้มการจ้างงาน ทักษะของพนักงานที่
ต้องการพัฒนา

4.5 คัดเลือกแบบสำรวจ บันทึกข้อมูล ประมวลผล และสรุปผลที่ได้จากแบบสำรวจ
นำผลที่ได้ไปสัมมนาร่วมกับผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการ

4.6 ประสานผู้เชี่ยวชาญจากภาครัฐ และภาคเอกชน เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย (Focus
Group) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการสำรวจ เพื่อยืนยันและให้ความเห็นเพิ่มเติมจากผลการสำรวจ
และสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย โดยผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมสัมมนา กลุ่มย่อย จำนวน 4 ราย ประกอบด้วย ผู้แทน
ภาครัฐจากสำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด นักวิชาการจากสถาบันการศึกษา ประธานสภาอุตสาหกรรม
ท่องเที่ยวจังหวัดสงขลา รองนายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดสตูล ผ่านระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Video
Conference) ด้วยโปรแกรม ZOOM

4.7 สรุปผลการศึกษา เขียนรายงานผลการศึกษา สรุปผลการศึกษาจากการสัมมนาและ
การจัดทำรายงานผลการศึกษา โดยการนำเสนอผลการศึกษาวิจัยทิศทางการตลาดแรงงานไทยในอนาคตในเวที
สาธารณะ ซึ่งจัดในรูปแบบการสัมมนาวิชาการ ประจำปี 2567 ของกองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน
กรมการจัดหางาน โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง ร่วมอภิปรายให้ความเห็น และเสนอแนะ ให้ผู้ศึกษาได้
นำความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ดังกล่าวมาทบทวนและปรับปรุงผลการศึกษา เพื่อจัดทำ
รายงานการศึกษาระดับสมบูรณ์ และเผยแพร่ต่อสาธารณชนผ่านช่องทางต่างๆ ของหน่วยงาน

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษาทิศทางตลาดแรงงานไทยในอนาคต : อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ศึกษากรณีภัตตาคารและร้านอาหารใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีผลการศึกษาดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ

4.1.1 จำแนกตามจังหวัดที่ตั้ง

จำนวนสถานประกอบการที่ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 248 แห่ง เป็นสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในจังหวัดสงขลามากที่สุด จำนวน 105 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 42.34 รองลงมาจังหวัดยะลา จำนวน 47 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 18.95 จังหวัดนราธิวาส จำนวน 41 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 16.53 จังหวัดปัตตานี จำนวน 25 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 14.11 และจังหวัดสตูลน้อยที่สุด 20 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 8.06

4.1.2 จำแนกตามประเภทร้านอาหาร

สถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นร้านอาหารทั่วไป จำนวน 172 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 69.35 รองลงมาร้านเครื่องดื่ม ขนมหวาน หรือไอศกรีม จำนวน 59 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 23.79 ห้องอาหารในโรงแรม จำนวน 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 4.44 ลำดับสุดท้ายภัตตาคารและสวนอาหาร จำนวน 3 แห่ง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.21

4.1.2 จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ

สถานประกอบการส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจมานานกว่า 10 ปี จำนวน 127 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 51.20 รองลงมาดำเนินธุรกิจมาระหว่าง 5- 10 ปี จำนวน 42 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 16.93 ดำเนินธุรกิจมาระหว่าง 1 - 3 ปี จำนวน 31 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 12.50 ดำเนินธุรกิจมาระหว่าง 3 - 5 ปี จำนวน 30 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 12.10 ดำเนินธุรกิจมาน้อยกว่า 1 ปีจำนวน 16 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 6.45 และไม่ทราบระยะเวลา จำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 0.81

4.1.4 จำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยว

สถานประกอบการส่วนใหญ่มีผู้ใช้บริการทั้งนักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศ จำนวน 170 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 68.55 รองลงมาเฉพาะนักท่องเที่ยวไทย จำนวน 62 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25.00 ลำดับที่ 3 เฉพาะนักท่องเที่ยวต่างประเทศ จำนวน 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 4.00 และไม่ทราบกลุ่มผู้รับบริการจำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.42

4.2 แนวโน้มการจ้างงานสถานประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร

4.2.1 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสถานประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร

1) การแปลงเป็นดิจิทัล การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีดิจิทัลที่เพิ่มสูงขึ้น ทั้งในส่วนของนักท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวก และเจ้าของสถานประกอบการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

ทำให้รูปแบบการบริการของสถานประกอบการต้องปรับเปลี่ยนตาม หากสถานประกอบการที่ไม่สามารถปรับตัวได้ทันทีจะไม่สามารถแข่งขันได้

2) ข้อกังวลด้านสาธารณสุข หลังจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ผ่านไป ทำให้ผู้คนใส่ใจเรื่องความสะอาดและสุขอนามัยมากขึ้น ทั้งในด้านของสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และตัวพนักงาน

3) การเปลี่ยนแปลงรสนิยมของลูกค้า ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลให้รสนิยมของลูกค้าเปลี่ยนไป ให้ความสำคัญกับความสวยงามของสถานที่ รูปลักษณ์ของอาหาร หรือนิยมสั่งให้บริการส่งถึงที่พัก

4) ข้อกังวลด้านการเปลี่ยนแปลงด้านภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ความรุนแรงของภาวะโลกร้อน และกระแสน้ำโลก ส่งผลให้ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การลดภาวะโลกร้อน เช่น การเลือกใช้ภาชนะ การกำจัดขยะ การบำบัดน้ำเสีย การใช้พลังงานสะอาด

5) การเปลี่ยนแปลงด้านประชากรและการขยายตัวของเมือง การเป็นสังคมสูงวัย ทำให้กำลังแรงงานลดลง ประกอบกับการขยายตัวของเมืองส่งผลให้ รูปแบบการท่องเที่ยว และการบริโภคเปลี่ยนไป รวมถึงรูปแบบการใช้บริการ เช่น ต้องมีเครื่องอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และรูปแบบอาหารที่เน้นอาหารเพื่อสุขภาพมากขึ้น

6) ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ ปัญหาความรุนแรงและความไม่สงบในพื้นที่ส่งผลต่อจำนวนนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะสถานประกอบการใน 3 จังหวัดชายแดน ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส รวมถึงอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา หากมีเหตุการณ์ความไม่สงบจะส่งผลต่อจำนวนนักท่องเที่ยวและเศรษฐกิจโดยรวม

7) การลดลงของค่าเงินริงกิตมาเลเซีย เนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้บริการร้านอาหารใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นนักท่องเที่ยวจากประเทศมาเลเซีย หรือคนไทยที่ไปทำงานในประเทศมาเลเซีย หากค่าเงินริงกิตมาเลเซียลดลงจะทำให้นักท่องเที่ยวมาเลเซียเข้ามาเที่ยวและใช้บริการลดลง หรือเข้ามาท่องเที่ยวแต่ระมัดระวังเรื่องการใช้จ่ายมากขึ้น

8) การปรับขึ้นค่าแรงขั้นต่ำ การปรับขึ้นค่าแรงขั้นต่ำส่งผลต่อต้นทุนของสถานประกอบการที่สูงขึ้น และเป็นแรงจูงใจให้สถานประกอบการนำเทคโนโลยีมาใช้ทดแทนแรงงานมากขึ้น

สรุป สถานประกอบการประเภทร้านอาหารและภัตตาคาร ในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้รับผลกระทบจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่แพร่หลายมากขึ้น ข้อกังวลด้านสุขอนามัย รสนิยมของลูกค้าที่เปลี่ยนไป ความกังวลเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงของภูมิอากาศ การเป็นสังคมสูงวัย การขยายตัวของเมือง ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ การลดลงของค่าเงินริงกิตมาเลเซีย และกังวลเรื่องการปรับขึ้นค่าแรงขั้นต่ำ

4.2.2 แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของสถานประกอบการ

1) ความจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ จากปัจจัยหลายๆ ด้านส่งผลให้สถานประกอบการต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด และความก้าวหน้าของธุรกิจ เช่น รูปแบบบริการให้ทันสมัย เมนูอาหารที่มีความหลากหลาย ทันสมัย

2) ความจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพ ผลิตภาพ ธุรกิจร้านอาหารปัจจุบันมีการแข่งขันสูง สถานประกอบการจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพในทุกๆ ขั้นตอน เช่น การเลือกซื้อวัตถุดิบ การเก็บรักษา การปรุงอาหาร เพื่อควบคุมค่าใช้จ่าย และควบคุมคุณภาพอาหาร ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า ซึ่งสถานประกอบการหลายแห่งเริ่มนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ทดแทนแรงงานคน หรือเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ตลอดจนช่วยลดค่าใช้จ่าย

3) ความจำเป็นต้องกระจายความเสี่ยงของฐานลูกค้า ขยายสู่ตลาดอื่นหรือเปลี่ยนส่วนแบ่งตลาด เมื่อปัจจัยต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รสนิยมของลูกค้าก็เปลี่ยนไป ผู้ประกอบการที่สามารถปรับตัวตามกระแสได้ ก็สามารถมีกิจการที่เจริญก้าวหน้า ร้านอาหารกระแส เช่น หมูกระทะ คาเฟ่ ฯลฯ

4) ความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีใหม่หรือซื้ออุปกรณ์ใหม่ เนื่องจากความก้าวหน้าและประสิทธิภาพของเทคโนโลยี ทำให้สถานประกอบการขนาดใหญ่สนใจลงทุนในอุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต และการบริการ ตลอดจนลดจำนวนพนักงาน เช่น หุ่นยนต์เสิร์ฟอาหาร เครื่องล้างจาน เป็นต้น

5) ความจำเป็นต้องมีกระบวนการผลิต บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นสถานประกอบการสีเขียวเพื่อความยั่งยืนมากขึ้น เนื่องจากภาวะโลกร้อน การเปลี่ยนแปลงของภูมิอากาศส่งผลต่อสิ่งมีชีวิตในโลกอย่างเห็นได้ชัด ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ทุกภาคส่วนจำเป็นต้องให้ความสำคัญทั้งในส่วนของความสมัครใจ และกฎหมายบังคับ หรือตามกระแสของลูกค้าผู้บริโภค

6) ความจำเป็นต้องฝึกทักษะใหม่ให้กับแรงงาน โดยเฉพาะทักษะดิจิทัล เนื่องจากสถานประกอบการรูปแบบใหม่ นิยมนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการให้บริการ จึงจำเป็นต้องมีการถ่ายทอด หรือเพิ่มทักษะให้กับพนักงาน

สรุป แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของสถานประกอบการร้านอาหารและภัตตาคาร ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยการขยายฐานลูกค้า เช่น กลุ่มลูกค้ามุสลิม กลุ่มลูกค้าวัยรุ่น กลุ่มคนรักสุขภาพ ในขณะที่เดียวกันต้องพยายามลดค่าใช้จ่าย โดยเริ่มนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการฝึกทักษะใหม่ให้พนักงานและลดจำนวนพนักงาน และให้ความสำคัญกับการใส่ใจสิ่งแวดล้อม ความยั่งยืน และเศรษฐกิจสีเขียวมากยิ่งขึ้น

4.2.3 ตำแหน่งงานที่สถานประกอบการลดการจ้าง ในช่วง 1-2 ปี ที่ผ่านมา

(สถานประกอบการเลือก 38.30 %)

- 1) กลุ่มงานบริการ ได้แก่ พนักงานขาย พนักงานเก็บเงินหรือแคชเชียร์ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานทำความสะอาด
- 2) กลุ่มบริหารจัดการ ได้แก่ พนักงานการตลาด ผู้จัดการทั่วไป
- 3) กลุ่มเตรียมอาหาร คือ ผู้ช่วยก๊ัก

4.2.4 เหตุผลที่สถานประกอบการลดการจ้างงาน ตามข้อ 4.2.3

- 1) ความต้องการสินค้าและบริการลดลง
- 2) จำเป็นต้องใช้แรงงานในอาชีพหรืองานประเภทนี้ลดลง
- 3) การปรับโครงสร้างหรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริการ
- 4) ทักษะแรงงานไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสมกับการทำงาน

4.2.5 ตำแหน่งงานที่มีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ

(สถานประกอบการเลือก 31.85 %)

38.30 %)

- 1) กลุ่มงานบริการ ได้แก่ พนักงานขาย พนักงานเสิร์ฟ พนักงานต้อนรับ
- 2) กลุ่มบริหารจัดการ ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป พนักงานการตลาด
- 3) กลุ่มเตรียมอาหาร คือ ก๊ักหรือพ่อครัว

4.2.6 ตำแหน่งที่มีความต้องการน้อยลงเนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ (สถาน

ประกอบการเลือก 25.00 %)

- 1) กลุ่มงานบริการ ได้แก่ พนักงานต้อนรับ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานขาย บาร์เทนเดอร์ พนักงานเดินอาหาร
- 2) กลุ่มบริหารจัดการ ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป พนักงานการตลาด
- 3) กลุ่มเตรียมอาหาร คือ ผู้ช่วยก๊ัก

4.2.7 ตำแหน่งงาน/อาชีพเกิดใหม่

- 1) พนักงานส่งอาหาร (RIDER) /อาชีพรับหิ้วอาหาร
- 2) พนักงาน / อาชีพ ขายของออนไลน์ และรีวิวอาหาร ร้านอาหาร
- 3) พนักงานด้านไอที เฉพาะสถานประกอบการขนาดใหญ่

4.2.8 ตำแหน่งที่มีความต้องการเพิ่มขึ้น (สถานประกอบการเลือก 31.10 %)

- 1) กลุ่มงานบริการ ได้แก่ พนักงานขาย พนักงานเสิร์ฟ พนักงานเดินอาหาร พนักงานเก็บเงิน
- 2) กลุ่มบริหารจัดการ ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป พนักงานการตลาด
- 3) กลุ่มเตรียมอาหาร คือ ก๊ัก ผู้ช่วยก๊ัก

สรุป ในช่วง 1-2 ปี ที่ผ่านมา มีสถานประกอบการร้อยละ 38.30 ลดการจ้าง ในกลุ่มงานบริการเป็นลำดับต้นๆ ได้แก่ ตำแหน่งพนักงานเสิร์ฟ พนักงานทำความสะอาด พนักงานเก็บเงินหรือแคชเชียร์ พนักงานขาย รองลงมาเป็นตำแหน่งงานกลุ่มงานบริหาร ได้แก่ พนักงานการตลาด และผู้จัดการทั่วไป สุดท้ายเป็นตำแหน่งงานกลุ่มเตรียมอาหาร คือผู้ช่วยก๊ัก ด้วยเหตุผลดังนี้ 1) ความต้องการสินค้าและบริการลดลง 2) จำเป็นต้องใช้แรงงานในอาชีพหรืองานประเภทนี้ลดลง 3) การปรับโครงสร้างหรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริการ 4) ทักษะแรงงานไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสมกับการทำงาน

สถานประกอบการร้อยละ 31.85 ให้ความเห็นว่า มีตำแหน่งงานที่มีการเปลี่ยนแปลงเนื่องงาน ได้แก่ 1) พนักงานเสิร์ฟ 2) พนักงานต้อนรับ 3) ก๊ักหรือพ่อครัว 4) ผู้จัดการทั่วไป 5) พนักงานขาย 6) พนักงานการตลาด

สถานประกอบการร้อยละ 25.00 มีความต้องการพนักงานน้อยลงเนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อในกลุ่มตำแหน่งตามลำดับดังนี้ ลำดับแรกคือ กลุ่มงานบริการ ได้แก่ พนักงานต้อนรับ พนักงานขาย พนักงานเสิร์ฟ บาร์เทนเดอร์ พนักงานเดินอาหาร รองลงมาเป็นกลุ่มงานบริหาร ได้แก่ ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป พนักงานการตลาด สุดท้ายเป็นตำแหน่งงานกลุ่มเตรียมอาหารคือ ตำแหน่งผู้ช่วยก๊ัก และมีตำแหน่งงาน/อาชีพเกิดใหม่ ดังนี้ 1) พนักงานส่งอาหาร (RIDER) / อาชีพรับหิ้วอาหาร 2) พนักงาน / อาชีพขายของออนไลน์ และรีวิวอาหาร ร้านอาหาร 3) พนักงานด้านไอที

ในช่วง 1-2 ปี ที่ผ่านมา สถานประกอบการร้อยละ 31.10 มีความต้องการเพิ่มขึ้นในกลุ่มตำแหน่ง ดังนี้ ลำดับแรกกลุ่มงานบริการ ได้แก่ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานขาย พนักงานเดินอาหาร พนักงานเก็บเงินหรือแคชเชียร์ รองลงมาเป็นกลุ่มเตรียมอาหาร ได้แก่ ผู้ช่วยก๊ัก ก๊ักหรือพ่อครัว

4.3.2 ตำแหน่งที่สถานประกอบการกำลังรับสมัคร หรือคาดว่าจะรับสมัคร (สถานประกอบการเลือก 39.11 %)

(1) ในระยะ 3-5 ปี

1) กลุ่มงานบริการ ได้แก่ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานต้อนรับ บาร์ستا พนักงานเดินอาหาร พนักงานทำความสะอาด

2) กลุ่มเตรียมอาหาร ได้แก่ ก๊ักหรือพ่อครัว และผู้ช่วยก๊ัก

(2) ในระยะ 6-10 ปี

1) กลุ่มงานบริการ ได้แก่ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานเดินอาหาร

2) กลุ่มงานบริหาร ได้แก่ พนักงานบัญชี ผู้จัดการครัว หัวหน้าฝ่ายต้อนรับ

4.3.3 ตำแหน่งที่หากคนมาทำงานหรือบรรจุนานได้ยากเป็นพิเศษ

1) ก๊ักหรือพ่อครัว แม่ครัว

2) ผู้ช่วยก๊ัก

3) ผู้จัดการทั่วไป

4) พนักงานเสิร์ฟ

5) บาร์ิสต้า

4.3.4 เหตุผลที่ทำให้การหาคนมาทำงานในตำแหน่งข้อ 4.3.3 เป็นเรื่องยาก

1) การขาดแคลนผู้สมัครที่มีทักษะ ประสบการณ์ หรือคุณสมบัติที่ต้องการ

2) ทักษะที่จำเป็นคือทักษะเฉพาะทางที่ขาดแคลน

3) ทักษะที่จำเป็นคือทักษะที่เกี่ยวข้องใหม่ซึ่งมีไม่เพียงพอ

4) ทักษะที่จำเป็นเป็นที่ต้องการอย่างมากในอุตสาหกรรมเดียวกัน

5) ผู้สมัครงานต่างพื้นที่ไม่นิยมสมัครงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

4.3.5 ตำแหน่งที่สถานประกอบการคาดว่าจะมีการจ้างงานลดลง (สถานประกอบการ

เลือก 23.38 %)

(1) ในระยะ 3-5 ปี

1) กลุ่มงานบริการ ได้แก่ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานเดินอาหาร พนักงานต้อนรับ

2) กลุ่มงานบริหาร ได้แก่ ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป

3) กลุ่มงานจัดเตรียมอาหาร ได้แก่ กู้ก ผู้ช่วยกูก

(2) ในระยะ 6-10 ปี

1) กลุ่มงานจัดเตรียมอาหาร ได้แก่ กูก ผู้ช่วยกูก

2) กลุ่มงานบริการ ได้แก่ พนักงานเก็บเงิน หรือแคชเชียร์

สถานประกอบการร้อยละ 39.11 กำลังรับสมัครพนักงานหรือคาดว่าจะรับสมัครพนักงานในระยะ 3-5 ปี ในกลุ่มงานบริการ และกลุ่มจัดเตรียมอาหาร ส่วนในระยะ 6-10 ปี กำลังรับสมัครพนักงานหรือคาดว่าจะรับสมัครพนักงาน ในกลุ่มงานบริการ และกลุ่มบริหาร โดยมีสถานประกอบการร้อยละ 23.38 คาดว่าจะมีการจ้างงานลดลงและระยะ 3-5 ปี ทั้งในกลุ่มงานบริการ กลุ่มงานบริหาร และกลุ่มงานจัดเตรียมอาหาร ส่วนในระยะ 6-10 ปี คาดว่าจะมีการจ้างงานลดลง ในกลุ่มงานจัดเตรียมอาหาร และกลุ่มงานบริการ แต่สถานประกอบการที่คาดว่าจะต้องการลดพนักงานมีสัดส่วนน้อยสถานประกอบการที่ต้องการเพิ่มพนักงาน สำหรับตำแหน่งที่หาคนมาทำงานหรือบรรจุงานได้ยากเป็นพิเศษ ตามลำดับดังนี้ 1) กูกหรือพ่อครัว แม่ครัว 2) ผู้ช่วยกูก 3) ผู้จัดการทั่วไป 4) พนักงานเสิร์ฟ 5) บาร์ิสต้า

4.3 ความต้องการแรงงานและทักษะ

4.3.1 ทักษะหลักที่พนักงานต้องปรับปรุงเพื่อทำงานในบริบทของการเปลี่ยนแปลง

(1) พนักงานที่มีอยู่เดิม

1) ทักษะการบริการลูกค้า

2) ทักษะในการสื่อสาร

3) ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยของอาหารและมาตรฐานด้านสุขอนามัย

4) ทักษะการทำอาหาร

5) ความรู้ด้านเมนูอาหาร

(2) พนักงานที่จะรับสมัครใหม่

- 1) ทักษะดิจิทัล
- 2) ทักษะในการสื่อสาร
- 3) ทักษะการปรับตัว
- 4) ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- 5) ทักษะภาษาต่างประเทศ

สรุป ทักษะหลักที่พนักงานต้องปรับปรุงทั้งพนักงานที่มีอยู่เดิมและพนักงานที่จะรับสมัครใหม่ ที่ต้องการเหมือนกันได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร สำหรับทักษะอื่นสถานประกอบการมีความต้องการต่างกัน เช่น ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยของอาหารและมาตรฐานด้านสาธารณสุข ทักษะการทำอาหาร ความรู้ด้านเมนูอาหาร มีความต้องการสูงในพนักงานเดิม ส่วนทักษะดิจิทัล ทักษะในการปรับตัว ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ทักษะภาษาต่างประเทศ มีความต้องการในพนักงานที่จะรับใหม่

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาทิศทางตลาดแรงงานไทยในอนาคต : อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ศึกษากรณีร้านอาหารและภัตตาคารใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การปรับตัวของอุตสาหกรรม 2) อาชีพ/ตำแหน่งงานที่ต้องการเพิ่มขึ้น 3) อาชีพ/ตำแหน่งงานที่ต้องการลดลงหรือหายไป 4) ทักษะที่ต้องการจากแรงงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ คือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนผลิตและพัฒนากำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของกิจการร้านอาหารและภัตตาคารใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจภาคท่องเที่ยว แก้ไขปัญหาการว่างงาน การขาดแคลนแรงงาน และการเคลื่อนย้ายแรงงานไปทำงานในประเทศเพื่อนบ้าน รวมทั้งใช้ในการแนะแนวอาชีพให้กับนักเรียน นักศึกษา และผู้ที่เข้าสู่ตลาดแรงงาน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการคาดการณ์อนาคต (Foresight) เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งดำเนินการตามวิธีการศึกษา ดังนี้

1. กำหนดกรอบการวิจัยและการคาดการณ์
2. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. กำหนดขั้นตอนการศึกษา

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ

สถานประกอบการที่ตอบแบบสำรวจอยู่ในจังหวัดสงขลามากที่สุด และจังหวัดสตูลน้อยที่สุด สถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นร้านอาหารทั่วไป และประเภทภัตตาคารและสวนอาหารน้อยที่สุด เป็นสถานประกอบการที่ดำเนินธุรกิจมานานกว่า 10 ปี มากที่สุด และดำเนินธุรกิจมาน้อยกว่า 1 ปี น้อยที่สุด สถานประกอบการส่วนใหญ่มีผู้ใช้บริการทั้งนักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศ

5.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสถานประกอบการ

ปัจจัยที่จะกระทบกับกิจการร้านอาหารและภัตตาคาร ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย 1) การแปลงเป็นดิจิทัล การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีดิจิทัลที่เพิ่มสูงขึ้น 2) ข้อกังวลด้านสาธารณสุข สุขลักษณะ ความสะอาด 3) การเปลี่ยนแปลงรสนิยมของลูกค้า 4) ข้อกังวลด้านการเปลี่ยนแปลงด้านภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม 5) การเปลี่ยนแปลงด้านประชากรและการขยายตัวของเมือง 6) ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ 7) การลดลงของค่าเงินริงกิตมาเลเซีย

5.1.3 แนวโน้มความเปลี่ยนแปลงของสถานประกอบการ

1) ความจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ 2) ความจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพ ผลิตภาพ 3) ความจำเป็นต้องกระจายความเสี่ยงของฐานลูกค้า ขยายสู่ตลาดอื่นหรือเปลี่ยนส่วนแบ่งตลาด 4) ความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีใหม่หรือซื้ออุปกรณ์ใหม่ 5) ความ

จำเป็นต้องมีกระบวนการผลิต บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 6) ความจำเป็นต้องฝึกทักษะใหม่ให้กับแรงงาน

5.1.4 ตำแหน่งงานที่สถานประกอบการลดการจ้าง ตำแหน่งที่มีการเปลี่ยนแปลง เนื่องจาก ตำแหน่งงานเกิดใหม่ และตำแหน่งงานที่จ้างเพิ่มในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมา

ตำแหน่งที่ต้องการลดการจ้าง ในช่วง 1-2 ปี ที่ผ่านมา 1) กลุ่มงานบริการ ได้แก่ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานทำความสะอาด พนักงานขาย 2) กลุ่มบริหารจัดการ ได้แก่ พนักงานเก็บเงินหรือแคชเชียร์ พนักงานการตลาด ผู้จัดการทั่วไป 3) กลุ่มเตรียมอาหาร คือ ผู้ช่วยก๊วก ด้วยเหตุผลดังนี้ 1) ความต้องการสินค้าและบริการลดลง 2) จำเป็นต้องใช้แรงงานในอาชีพหรืองานประเภทนี้ลดลง 3) การปรับโครงสร้างหรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริการ 4) ทักษะแรงงาน ไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสมกับการทำงาน

ตำแหน่งงานที่มีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจาก ได้แก่ 1) พนักงานเสิร์ฟ 2) พนักงานต้อนรับ 3) ก๊วกหรือพ่อครัว 4) ผู้จัดการทั่วไป 5) พนักงานขาย 6) พนักงานการตลาด

ตำแหน่งที่มีความต้องการน้อยลงเนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบ ได้แก่ 1) กลุ่มงานบริการ ได้แก่ พนักงานต้อนรับ พนักงานเสิร์ฟ บาร์เทนเดอร์ พนักงานขาย พนักงานเดินอาหาร 2) กลุ่มบริหารจัดการ ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป พนักงานการตลาด 3) กลุ่มเตรียมอาหาร คือ ผู้ช่วยก๊วก

ตำแหน่งงาน/อาชีพ เกิดใหม่ 1) พนักงานส่งอาหาร (RIDER) /อาชีพรับหิ้วอาหาร 2) พนักงาน / อาชีพขายของออนไลน์ และรีวิวอาหาร ร้านอาหาร 3) พนักงานด้านไอที

ตำแหน่งที่มีความต้องการเพิ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มงานบริการ ได้แก่ พนักงานขาย พนักงานเสิร์ฟ พนักงานเดินอาหาร พนักงานเก็บเงิน 2) กลุ่มบริหารจัดการ ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป พนักงานการตลาด 3) กลุ่มเตรียมอาหาร คือ ก๊วก ผู้ช่วยก๊วก

5.1.5 ตำแหน่งที่สถานประกอบการกำลังรับสมัคร หรือคาดว่าจะรับสมัคร ตำแหน่ง ที่สถานประกอบการคาดว่าจะมีการจ้างงานลดลง ในระยะ 3-5 ปี และระยะเวลา 6-10 ปี

ตำแหน่งที่สถานประกอบการกำลังรับสมัคร หรือคาดว่าจะรับสมัคร ในระยะ 3-5 ปี 1) กลุ่มงานบริการ ได้แก่ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานต้อนรับ บาร์ิสต้า พนักงานเดินอาหาร พนักงานทำความสะอาด 2) กลุ่มเตรียมอาหาร ได้แก่ ก๊วกหรือพ่อครัว และผู้ช่วยก๊วก ในระยะ 6-10 ปี 1) กลุ่มงานบริการ ได้แก่ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานเดินอาหาร 2) กลุ่มงานบริหาร ได้แก่ พนักงานบัญชี ผู้จัดการครัว หัวหน้าฝ่ายต้อนรับ

ตำแหน่งที่สถานประกอบการคาดว่าจะมีการจ้างงานลดลง ในระยะ 3-5 ปี 1) กลุ่มงานบริการ ได้แก่ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานเดินอาหาร พนักงานต้อนรับ 2) กลุ่มงานบริหาร ได้แก่ ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป 3) กลุ่มงานจัดเตรียมอาหาร ได้แก่ ก๊วก ผู้ช่วยก๊วก ในระยะ 6-10 ปี 1) กลุ่มงานจัดเตรียมอาหาร ได้แก่ ก๊วก ผู้ช่วยก๊วก 2) กลุ่มงานบริการ ได้แก่ พนักงานเก็บเงิน หรือแคชเชียร์

สำหรับตำแหน่งงานที่ลดการจ้าง และต้องการจ้างเพิ่ม ตำแหน่งที่คาดว่าจะมีการจ้างเพิ่มขึ้น และคาดว่าจะลดการจ้างงานลง พบว่าตำแหน่งงานในกลุ่มงานบริการอยู่ในอันดับต้น ๆ

เสมอโดยเฉพาะตำแหน่งพนักงานเสิร์ฟ เนื่องจากเป็นตำแหน่งที่มีสัดส่วนสูงในสถานประกอบการ และมีทักษะน้อย/ค่าตอบแทนต่ำ จึงเป็นกลุ่มที่มีอัตราการเข้าออกสูงสุด

5.1.6 ตำแหน่งที่กำลังรับสมัคร หรือคาดว่าจะรับสมัคร และตำแหน่งที่คาดว่าจะจ้างงานลดลง ในระยะ 3-5 ปี และระยะ 6-10 ปี ตำแหน่งงานหายากและเหตุผล

ตำแหน่งที่กำลังรับสมัครหรือคาดว่าจะรับสมัคร และตำแหน่งคาดว่าจะมีการจ้างงานลดลงในระยะ 3-5 ปี และระยะ 6-10 ปี เป็นตำแหน่งเดียวกัน เช่นพนักงานเสิร์ฟ พ่อครัว พนักงานต้อนรับ

ตำแหน่งที่หากคนมาทำงานหรือบรรจุงานได้ยากเป็นพิเศษ ตามลำดับดังนี้

1) กู๊กหรือ พ่อครัว แม่ครัว 2) ผู้ช่วยกู๊ก 3) ผู้จัดการทั่วไป 4) พนักงานเสิร์ฟ 5) บาร์ิสต้า ซึ่งมีเหตุผลดังนี้ 1) การขาดแคลนผู้สมัครที่มีทักษะ ประสบการณ์ หรือคุณสมบัติที่ต้องการ 2) ทักษะที่จำเป็นคือทักษะเฉพาะทางที่ขาดแคลน 3) ทักษะที่จำเป็นคือทักษะที่เกี่ยวข้องใหม่ซึ่งมีไม่เพียงพอ 4) ทักษะที่จำเป็นเป็นที่ต้องการอย่างมากในอุตสาหกรรมเดียวกัน 5) ผู้สมัครงานต่างพื้นที่ไม่นิยมสมัครงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

5.1.7 ทักษะหลักที่พนักงานต้องปรับปรุงเพื่อการทำงานในบริบทของการเปลี่ยนแปลง

ทักษะที่พนักงานที่มีอยู่เดิมและพนักงานที่จะรับสมัครใหม่ ต้องปรับปรุงเหมือนกันได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร สำหรับทักษะอื่นสถานประกอบการมีความต้องการต่างกัน เช่น ทักษะการบริการลูกค้า ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยของอาหารและมาตรฐานด้านสาธารณสุข ทักษะการทำอาหาร ความรู้ด้านเมนูอาหาร มีความต้องการสูงในพนักงานเดิม ส่วนทักษะดิจิทัล ทักษะในการปรับตัว ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ทักษะภาษาต่างประเทศ มีความต้องการสูงในพนักงานที่จะรับใหม่

5.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษาทิศทางตลาดแรงงานไทยในอนาคต : อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ศึกษากรณีร้านอาหารและภัตตาคาร ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

5.2.1 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสถานประกอบการ

1) การแปลงเป็นดิจิทัล การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีดิจิทัลที่เพิ่มสูงขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของศูนย์วิจัยกสิกรไทย มองว่าการผสมผสานเทคโนโลยีและนำเครื่องมือดิจิทัลเข้ามาใช้งานจะเป็นหนึ่งในมาตรฐานใหม่ของธุรกิจร้านอาหาร ซึ่งสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในยุคที่พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนเร็ว ตลอดจนนำมาทดแทนพนักงานบางตำแหน่งรองรับค่าแรงที่อาจปรับตัวสูงขึ้น

2) ข้อกังวลด้านสาธารณสุข เนื่องจากปัจจุบันผู้บริโภคมีความรู้และใส่ใจในสุขภาพมากขึ้น โดยเฉพาะเรื่องอาหารต้องความสะอาด ถูกสุขลักษณะ ทั้งในด้านของสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และตัวพนักงาน สอดคล้องกับการศึกษาของพัชรินทร์ บุญนุ่น และคณะ (2563: 101) ผู้ประกอบการต้องปรับตัวตามกฎระเบียบที่เข้มงวดขึ้น โดยเฉพาะด้านสุขอนามัย

3) การเปลี่ยนแปลงรสนิยมของลูกค้า ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งผลให้รสนิยมของลูกค้าเปลี่ยนไป ผู้บริโภคชอบแชร์ภาพอาหารและสถานที่ในสื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น สถานประกอบการร้านอาหารส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญกับเรื่องความสะอาด ความสวยงามของสถานที่ และรูปลักษณ์ของอาหาร หรือนิยมสั่งให้บริการส่งถึงที่พัก สถานประกอบการต้องปรับตัวรองรับในส่วนนี้

4) ข้อกังวลด้านการเปลี่ยนแปลงด้านภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ความรุนแรงของภาวะโลกร้อน และกระแสรักษ์โลก ส่งผลให้ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การลดภาวะโลกร้อน เช่น การกำจัดขยะ การบำบัดน้ำเสีย การลดใช้พลังงาน สถานประกอบการจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในสิ่งนี้ด้วย เพราะเป็นภาพลักษณ์ของร้าน และเป็นเรื่องที่สังคมได้รับผลกระทบ และกำลังให้ความสำคัญ

5) การเปลี่ยนแปลงด้านประชากรและการขยายตัวของเมือง การเป็นสังคมสูงวัย ทำให้กำลังแรงงานลดลง ประกอบกับการขยายตัวของเมืองส่งผลให้ รูปแบบการท่องเที่ยว และการบริโภคเปลี่ยนไป รวมถึงรูปแบบการใช้บริการ เช่น ต้องมีเครื่องอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และรูปแบบอาหารที่เน้นอาหารเพื่อสุขภาพมากขึ้น การขยายตัวของเมืองทำให้มีความสะดวกสบายมากขึ้น การปรุงอาหารในครัวเรือนลดลง มีการใช้บริการร้านอาหารมากขึ้น หรือขยายอาหารผ่านแอปพลิเคชัน สั่งอาหาร ออนไลน์ โดยผู้ประกอบการไม่จำเป็นต้องมีหน้าร้าน

6) ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ ปัญหาความรุนแรงและความไม่สงบในพื้นที่ ส่งผลต่อจำนวนนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะสถานประกอบการใน 3 จังหวัดชายแดน ยะลา ปัตตานี และ นราธิวาส รวมถึงจังหวัดสงขลา ซึ่งปัจจุบันนักท่องเที่ยวมาเลเซียจำนวนมากนิยมใช้จังหวัดชายแดนแค เป็นทางผ่านเพื่อไปท่องเที่ยวในจังหวัดอื่นๆ มากขึ้น เช่น พัทลุง นครศรีธรรมราช กระบี่ ภูเก็ต หากมีเหตุการณ์ความไม่สงบจะส่งผลต่อจำนวนนักท่องเที่ยวและเศรษฐกิจโดยรวมของ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

7) การลดลงของค่าเงินริงกิตมาเลเซีย ทำให้นักท่องเที่ยวมาเลเซีย หรือคนไทยที่กลับจากทำงานในประเทศมาเลเซีย ใช้บริการร้านอาหารใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ลดลง หรือเข้ามาท่องเที่ยวแต่ระมัดระวังเรื่องการใช้จ่ายมากขึ้นเมื่อเทียบกับอดีต

8) การปรับขึ้นค่าแรงขั้นต่ำ การปรับขึ้นค่าแรงขั้นต่ำส่งผลต่อต้นทุนของสถานประกอบการที่สูงขึ้น ประกอบกับแรงงานบางส่วนขาดทักษะจำเป็นที่สถานประกอบการต้องการและหายากในบางพื้นที่ เป็นแรงจูงใจให้สถานประกอบการนำเทคโนโลยีมาใช้ทดแทนแรงงานบางส่วน

5.2.2 แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของสถานประกอบการ

1) ความจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ จากปัจจัยหลายๆ ด้านส่งผลให้สถานประกอบการต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด และความก้าวหน้าของธุรกิจ เช่น รูปแบบบริการให้ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว เมนูอาหารที่มีความแปลกใหม่ หลากหลาย รูปลักษณ์อาหาร มีความสวยงาม ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เช่น กลุ่มมุสลิม กลุ่มวัยรุ่น กลุ่มวัยทำงาน กลุ่มสูงอายุ กลุ่มรักสุขภาพ

2) ความจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพ ผลิตภาพ ธุรกิจร้านอาหารปัจจุบัน มีการแข่งขันสูง สถานประกอบการจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพในทุกๆ ขั้นตอน เช่น การเลือกซื้อวัตถุดิบ การเก็บรักษา การปรุงอาหาร เพื่อควบคุมค่าใช้จ่าย และควบคุมคุณภาพอาหาร ตลอดจนเพิ่ม

ประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า ซึ่งสถานประกอบการหลายแห่งเริ่มนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ทดแทนแรงงานคน หรือเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ตลอดจนช่วยลดค่าใช้จ่าย

3) ความจำเป็นต้องกระจายความเสี่ยงของฐานลูกค้า ขยายสู่ตลาดอื่นหรือเปลี่ยนส่วนแบ่งตลาด เมื่อปัจจัยต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รสนิยมของลูกค้าก็เปลี่ยนไป ผู้ประกอบการที่สามารถปรับตัวตามกระแสได้ก็สามารถมีกิจการที่เจริญก้าวหน้าได้ ลักษณะร้านอาหารแบบดั้งเดิม ร้านอาหารจีนในบางพื้นที่จำเป็นต้องปรับตัวเนื่องจากกลุ่มลูกค้าเปลี่ยนไป นักท่องเที่ยวเชื้อสายจีนลดลง แต่มีนักท่องเที่ยวกลุ่มมุสลิมเพิ่มขึ้น สถานประกอบการบางแห่งปรับตัวได้ไว เช่น ร้านอาหารกระทะ คาเฟ่ บริการส่งถึงที่พัก ออกร้านตามงานต่างๆ หรือตลาดนัด ฯลฯ

4) ความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีใหม่หรือซื้ออุปกรณ์ใหม่ เนื่องจากความก้าวหน้า และประสิทธิภาพของเทคโนโลยี ทำให้สถานประกอบการขนาดใหญ่สนใจลงทุนในอุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต และการบริการ ตลอดจนลดจำนวนพนักงาน เช่น การรับออเดอร์ หุ่นยนต์เสิร์ฟอาหาร เครื่องล้างจาน เป็นต้น ในส่วนสถานประกอบการขนาดเล็กหรือสถานประกอบการที่ผู้บริหารเป็นคนรุ่นเก่าในพื้นที่ยังนำเทคโนโลยีมาใช้น้อย บริหารแบบเดิมๆ ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะลดลง

5) ความจำเป็นต้องมีกระบวนการผลิต บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นสถานประกอบการสีเขียวเพื่อความยั่งยืนมากขึ้น เนื่องจากภาวะโลกร้อน การเปลี่ยนแปลงของภูมิอากาศส่งผลต่อสิ่งมีชีวิตในโลกอย่างเห็นได้ชัด ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ทุกภาคส่วนจำเป็นต้องให้ความสำคัญทั้งในส่วนของความสมัครใจ และกฎหมายบังคับ หรือตามกระแสของลูกค้าผู้บริโภค

6) ความจำเป็นต้องฝึกทักษะใหม่ให้กับแรงงาน โดยเฉพาะทักษะดิจิทัล เนื่องจากสถานประกอบการร้านอาหารรูปแบบใหม่ นิยมนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการให้บริการจึงจำเป็นต้องมีการถ่ายทอด หรือเพิ่มทักษะให้กับพนักงาน ตลอดจนทักษะอื่นๆที่เป็นที่ต้องการของสถานประกอบการ เช่น ทักษะในการสื่อสาร ทักษะด้านภาษา เป็นต้น

5.2.3 ตำแหน่งงานที่สถานประกอบการลดการจ้าง ตำแหน่งที่มีการเปลี่ยนแปลง เนื่องจาก ตำแหน่งงานเกิดใหม่ และตำแหน่งงานที่จ้างเพิ่มในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมา

ตำแหน่งงานที่สถานประกอบการลดการจ้างและเพิ่มการจ้าง

ตำแหน่งพนักงานเสิร์ฟ เป็นตำแหน่งงานที่มีสัดส่วนสูงสุดในร้านอาหาร หากเป็นร้านอาหารทั่วไป พนักงานเสิร์ฟไม่จำเป็นต้องมีทักษะฝีมือมากนัก ค่าตอบแทนค่อนข้างน้อย มีข้อจำกัดด้านอายุ จึงเป็นตำแหน่งที่เข้าออกบ่อย หรือบางคนมาทำงานเสิร์ฟอาหารในระหว่างรองานอื่น และเนื่องจากเป็นตำแหน่งที่มีสัดส่วนสูงสุด และไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะเหมือนตำแหน่งอื่นๆ สถานประกอบการจึงเลือกลดจำนวนพนักงานเสิร์ฟก่อนตำแหน่งอื่นๆ ในกรณีที่ผลประกอบการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ดังนั้นจากผลการศึกษาดำเนินงานพนักงานเสิร์ฟ จึงเป็นตำแหน่งที่สถานประกอบการลดการจ้างและเพิ่มการจ้างสูงกว่าตำแหน่งอื่นๆ ดังนั้นเพื่อความมั่นคงในอาชีพพนักงานเสิร์ฟจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะให้มีความสามารถที่หลากหลาย และมีอาชีพอื่นรองรับเมื่อมีอายุมากขึ้น

ตำแหน่งก๊วกหรือพ่อครัว เป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญ มีทักษะเฉพาะตัว มีสัดส่วนน้อยเมื่อเทียบกับตำแหน่งอื่นๆ สถานประกอบการจะรักษาตำแหน่งไว้จนถึงที่สุด ก่อนจะมีการเลิกจ้าง มีอัตราการเข้าออกน้อย เป็นตำแหน่งที่มีความมั่นคงและยังเป็นที่ต้องการของสถานประกอบการ

ตำแหน่งผู้ช่วยกูก เป็นตำแหน่งที่มีสัดส่วนมากกว่ากูก มีทักษะไม่มากนัก มีการเข้าออกสูงกว่ากูก หากต้องการมีความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะ

ตำแหน่งพนักงานทำความสะอาด มีความต้องการลดลง หากผลประกอบการไม่ดีมีผู้ใช้บริการน้อยลง โดยให้พนักงานในตำแหน่งอื่นช่วยทำหน้าที่นี้ เนื่องจากเป็นตำแหน่งที่มีทักษะน้อย เป็นตำแหน่งที่ควรได้รับการพัฒนาทักษะเพื่อความก้าวหน้าและรายได้ที่สูงขึ้น

ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ มีแนวโน้มความต้องการลดลง ซึ่งพนักงานหนึ่งคน อาจต้องทำหลายหน้าที่ เช่น ต้อนรับ รับออเดอร์ เสริฟอาหาร และเก็บเงิน โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาช่วย

ตำแหน่งงานที่มีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหา

ตำแหน่งงานที่มีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหา เป็นลำดับต้นๆ ได้แก่ 1) พนักงานเสิร์ฟ 2) พนักงานต้อนรับ 3) กูกหรือพ่อครัว 4) ผู้จัดการทั่วไป 5) พนักงานขาย 6) พนักงานการตลาด ซึ่งในความเป็นจริงในปัจจุบันผู้ปฏิบัติงานแทบทุกหน้าที่มีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหา อันเนื่องมาจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล และรสนิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนไป

ตำแหน่งงาน/อาชีพเกิดใหม่

ตำแหน่งงาน/อาชีพเกิดใหม่ 1) พนักงานส่งอาหาร (RIDER) /อาชีพรับหิ้วอาหาร 2) พนักงาน / อาชีพขายของออนไลน์ และรีวิวอาหาร ร้านอาหาร 3) พนักงานด้านไอที เนื่องมาจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล และรสนิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนไป นิยมความสะดวกสบายมากขึ้น

5.2.4 ทักษะที่ต้องการจากแรงงาน

ทักษะหลักที่พนักงานต้องปรับปรุงและพัฒนาให้เป็นที่ต้องการของนายจ้าง สถานประกอบการ ได้แก่

ทักษะดิจิทัล เนื่องจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น Mobile platform/ Application สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ดังนั้นพนักงานซึ่งเป็นผู้ใช้เทคโนโลยี จำเป็นต้องมีทักษะด้านนี้และยังเป็นเรื่องใหม่สถานประกอบการจึงให้ความสำคัญในทักษะนี้

ทักษะการบริการลูกค้า เนื่องจากร้านอาหารเป็นงานบริการ ทักษะนี้จึงมีความสำคัญและจำเป็น ซึ่งทักษะนี้แรงงานในภาคนี้ยังต้องพัฒนามากกว่าเทียบกับแรงงานในภาคอื่นๆ

ทักษะในการสื่อสาร การสื่อสารมีความจำเป็นต่องานบริการ งานร้านอาหาร เป็นงานบริการอย่างหนึ่งที่ต้องสื่อสารให้ผู้รับบริการประทับใจ ฟังพอใจ และกลับมาใช้บริการซ้ำ

ทักษะในการปรับตัว เนื่องจากในสถานการณ์ปัจจุบันมักมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ความสามารถในการปรับตัว ยืดหยุ่น ตามสถานการณ์ และปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน

ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ปัญหาเฉพาะหน้าหรือปัญหาที่เกิดโดยไม่คาดคิดเกิดได้กับทุกคน ทุกอาชีพ แต่สำหรับงานบริการปัญหาการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้ลูกค้า ผู้รับบริการมีความ ฟังพอใจ เป็นทักษะที่มีความสำคัญ

ทักษะภาษาต่างประเทศ เนื่องจากงานภาคการท่องเที่ยวเป็นงานบริการ ผู้ประกอบการจึงให้ความสำคัญกับทักษะภาษา โดยเฉพาะภาษาต่างประเทศเนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ

สำหรับความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยของอาหารและมาตรฐานด้านสาธารณสุข ทักษะการทำอาหาร ความรู้ด้านเมนูอาหาร เป็นความรู้และทักษะหลักที่พนักงาน เช่น พ่อครัว แม่ครัว ผู้เกี่ยวข้องกับการทำอาหาร ตั้งแต่การคัดเลือก การเก็บรักษาวัตถุดิบ จำเป็นต้องมีเพื่อคุณภาพ ถูกหลักโภชนาการ ถูกสุขลักษณะ

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากสถานประกอบการประเภทธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคารมีการแข่งขันสูงขึ้น มีการนำเทคโนโลยีและนำเครื่องมือดิจิทัลเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้บริโภค ลดปัญหาเรื่องการขาดแคลนพนักงานที่มีคุณภาพ เพื่อความอยู่รอดและความก้าวหน้าของพนักงานหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องพัฒนาทักษะฝีมือให้เป็นแรงงานคุณภาพ และมีความสามารถหลากหลาย (Multi skills)

2. ควรพัฒนาแรงงานในพื้นที่ให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านมุสลิม เพื่อรองรับความต้องการของภัตตาคารและร้านอาหารมุสลิมในพื้นที่ และนอกพื้นที่ โดยเฉพาะกรุงเทพมหานคร ที่ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านมุสลิม ไว้รองรับนักท่องเที่ยวมุสลิม รวมทั้งส่งแรงงานไปทำงานในกลุ่มประเทศอาหรับ

บรรณานุกรม

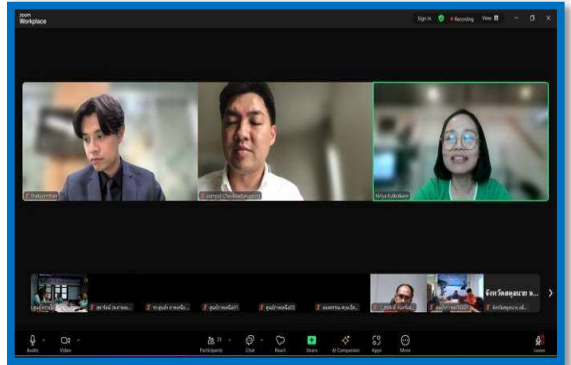
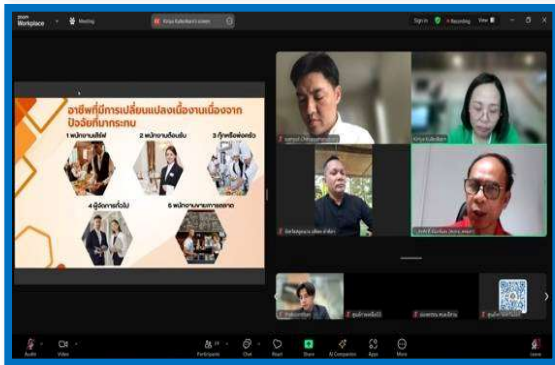
- ณัฐวุฒิ รุ่งเสถียรภูธร (2558) ประเภทของร้านอาหาร คุณภาพของอาหาร คุณภาพการบริการ และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารสำหรับมือค้ำของประชากรในกรุงเทพมหานคร สืบค้นจาก http://dspace.bu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/2109/3/nattawut_rung.pdf
- ประภัตสร พลสารโชคทรัพย์ (2559) การรับรู้ของผู้บริโภคต่อการให้บริการของร้านอาหารด้านสุขอนามัย สืบค้นจาก <https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/1596/1/TP%20FB.010%202559.pdf>
- พัชรินทร์ บุญนุ่น,วันประชา นวนสร้อย,อรุณรักษ์ ตันพานิช, และสุหทัย นิเช็ง (2563) วิเคราะห์องค์ประกอบความสำเร็จในการประกอบกิจการร้านอาหารริมทาง กรณีศึกษาเมืองฉางสตรีฟู้ด อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สืบค้นจาก https://utcc2.utcc.ac.th/utccjournal/404/99_119.pdf
- ภัทรียา นวลใย ส่งทิศทางการท่องเที่ยวภาคใต้ สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/articles/regional-articles/reg-article-2023-03.html>
- วิกานดา เกษตรเอี่ยม (2559) คุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์สำหรับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ จังหวัดอุบลราชธานี สืบค้นจาก <http://www.bba.ubru.ac.th/files/researchfiles/attachment-1623636483.pdf>
- ศุภวิทย์จักรไทย (2564) เทคโนโลยีในธุรกิจร้านอาหาร ตัวช่วยที่มากกว่าปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจ สืบค้นจาก <https://www.kasikomresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/Mobile-platform-FB-01-04-21.aspx>
- สุดาพร ทองสวัสดิ์ (2559) พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดสงขลา สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pimjournal/article/view/73225>
- สรวิญญา สอดสี (2565) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ คุณภาพอาหาร และความคุ้มค่าด้านราคาที่มีผลต่อความพึงพอใจ และความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำร้านอาหารระดับหรูของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร สืบค้นจาก <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/4507/1/621220049.pdf>
- หทัยชนก ชินสมัย (2557) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารประเภท Pub&Restaurant : กรณีศึกษา ร้านหลบมูม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สืบค้นจาก https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2014/TU_2014_5602115189_1260_688.pdf

การประชุมชี้แจงบัณฑิตแรงงาน การสัมภาษณ์เก็บแบบสำรวจกลุ่มเป้าหมายในอุตสาหกรรม
การท่องเที่ยว “ภัตตาคารและร้านอาหารใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้”





การจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
 “ภัตตาคารและร้านอาหารใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้”



สรุปทิศทางการตลาดแรงงานไทยในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว “ภัตตาคารและร้านอาหารใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้”



ทิศทางการตลาดแรงงานไทยในอนาคต

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

“ภัตตาคารและร้านอาหาร ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้”

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

- ปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คือ การกีดตาคารและร้านอาหาร ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้
- ตำแหน่ง/อาชีพที่คาดว่าจะต้องการเพิ่มขึ้น
- ทักษะที่มีความต้องการ และต้องพัฒนา
- ตำแหน่ง/อาชีพที่คาดว่าจะความต้องการลดลง

วิธีการศึกษา

- ศึกษาจากเอกสาร
- สำรวจข้อมูล
- สัมภาษณ์เชิงลึก
- ประชุมกลุ่มย่อย

กลุ่มตัวอย่าง

สถานประกอบการภัตตาคารและร้านอาหาร ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ 248 แห่ง

- สงขลา 105 แห่ง
- สตูล 20 แห่ง
- ปัตตานี 35 แห่ง
- ยะลา 47 แห่ง
- นราธิวาส 41 แห่ง

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา ปี 2567 โดยศึกษาอนาคต 3-5 ปี

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ

- การแปลงเป็นดิจิทัล (การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีดิจิทัล)
- ข้อกังวลด้านสาธารณสุข (เช่น โรคระบาด/สุขลักษณะ)
- การเปลี่ยนแปลงรสนิยมของลูกค้า
- ข้อกังวลด้านการเปลี่ยนแปลงด้านภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม
- การเปลี่ยนแปลงด้านประชากรและการขยายตัวของเมือง
- อื่นๆ เช่น ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ และ ค่าเงินของประเทศมาเลเซียลดลง

ตำแหน่งที่คาดว่าจะมีความต้องการเพิ่มขึ้น

- พนักงานเสิร์ฟ
- ก๊กหรือพ่อครัว
- พนักงานต้อนรับ
- พนักงานทำความสะอาด

ตำแหน่งที่คาดว่าจะมีความต้องการลดลง

- พนักงานเสิร์ฟ
- พนักงานต้อนรับ
- รองหัวหน้าพ่อครัว

* ตำแหน่งที่บางสถานประกอบการคาดว่าจะลดความต้องการ ในขณะที่บางสถานประกอบการคาดว่าจะต้องการเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับตัวและรูปแบบธุรกิจ

ทักษะที่มีความต้องการ และต้องพัฒนา

- ทักษะดิจิทัล
- ทักษะการบริการลูกค้า
- ทักษะในการสื่อสาร
- ทักษะในการปรับตัว
- ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ

อาชีพ/ตำแหน่งงานเกิดใหม่



พนักงานส่งอาหาร (RIDER)



พนักงานขายของออนไลน์ และรีวิวอาหาร



พนักงานด้านไอที

ข้อเสนอแนะ

ภาครัฐควรให้การสนับสนุนในการพัฒนาทักษะ เพื่อเพิ่มคุณภาพแรงงาน เนื่องจากดิจิทัลมีบทบาทมากขึ้น และต้นทุนแรงงานสูงขึ้น ผู้ประกอบการมีความจำเป็นต้องปรับตัว และต้องการแรงงานที่มีคุณภาพ

ตำแหน่งงานหายาก



ก๊กหรือพ่อครัว



พนักงานเสิร์ฟ



ผู้จัดการร้าน

สาเหตุที่หายาก

- การขาดแคลนผู้สมัครที่มีทักษะ ประสบการณ์ หรือคุณสมบัติที่ต้องการ
- ทักษะที่จำเป็นคือทักษะเฉพาะทางที่ขาดแคลน
- ทักษะที่จำเป็นคือทักษะที่เกี่ยวข้องใหม่ซึ่งมีไม่เพียงพอ
- ทักษะที่จำเป็นนั้นเป็นที่ต้องการอย่างมาก ในอุตสาหกรรมเดียวกัน

ติดต่อเรา

โทรสาร 0-7432-5042

อีเมล im_ska@doe.go.th

ที่ตั้ง: ศาลากลางจังหวัดสงขลาหลังเก่า ชั้น 1 ถนนราชดำเนิน ตำบลเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

เว็บไซต์ www.doe.go.th/im-south

โซเชียลมีเดีย: [Southern Lmi Station](#)



โดย ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคใต้
กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน กรมการจัดหางาน
กระทรวงแรงงาน

ที่ปรึกษา

ผู้อำนวยการบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน

ผู้ศึกษาวิจัย

นางฟองศรี แก้วมณี

นักวิชาการแรงงานชำนาญการ

นายบุญฤทธิ์ พรหมสังคหะ

นักวิชาการแรงงาน

นางสาวปรีดา จงไกรจักร

เจ้าพนักงานแรงงาน



ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคใต้

 ศาลากลางจังหวัดสงขลาหลังเก่า (ชั้น 1) ถนนราชดำเนิน
ตำบลบ่อยาง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

 โทรศัพท์/โทรสาร 0-7432-5042

 lm_ska@doe.co.th

 ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคใต้

 [lmi-south](https://line.me/tv/p/@lmi-south)

 www.doe.go.th/lmi-south

 Southern Lmi Station



QR Code สมต.ภาคใต้