

การศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรข้ามเพศในธุรกิจที่พักแรมของประเทศไทย
THE STUDY OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT OF TRANSGENDER EMPLOYEES
IN ACCOMMODATION BUSINESS OF THAILAND

สกุลรักษ์ ศักดิ์คำดวง¹

¹คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร

Sakunruk Sukcomedoung¹

¹Faculty of Business, Economics and Communications, Naresuan University

(Received: July 8, 2020; Revised: August 26, 2020; Accepted: September 28, 2020)

บทคัดย่อ

ปัจจุบันธุรกิจที่พักแรมในประเทศไทยประสบกับปัญหาการลาออกและประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงาน สาเหตุหนึ่งเนื่องมาจากการขาดการจัดการความเท่าเทียม และความหลากหลายที่ดีของ
แผนกทรัพยากรมนุษย์ การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้ต่อความเท่าเทียมของ
บุคลากรข้ามเพศ 2) ศึกษากลยุทธ์การจัดการความเท่าเทียมของแผนกทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจที่พักแรม
ของประเทศไทย การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมวิธี ระหว่างการศึกษาเชิงปริมาณและเชิง
คุณภาพ โดยใช้เครื่องมือหลักคือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น ชายข้ามเพศและหญิงข้ามเพศ
ที่ทำงานในธุรกิจที่พักแรม จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการวิเคราะห์สถิติเชิง
พรรณนา การศึกษาเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
ของธุรกิจที่พักแรม จำนวน 30 แห่ง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษา
พบว่า ปัจจัยที่ทำให้กลุ่มบุคลากรข้ามเพศรับรู้ต่อความเท่าเทียมในระดับน้อย ได้แก่ 1) การระบุเพศ
ในใบสมัคร 2) การจำกัดคุณสมบัติทางเพศในบางตำแหน่งงาน 4) การได้รับสิทธิ์แสดงความสามารถ
หรือทักษะที่มีข้อจำกัดทางเพศ 5) การได้รับอนุญาตให้ใช้ห้องน้ำตามเพศสภาวะ

คำสำคัญ: ความเท่าเทียม, บุคลากรข้ามเพศ, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, ธุรกิจที่พักแรม

ABSTRACT

At present, the accommodation business in Thailand faces problems about
employee resignation and performance. One of reasons is due to lack of well
equality and diversity management of human resources this research aims to 1)
Study perception of equality of transgender personnel and 2) Understand strategies
for managing equality and diversity of the human resources department in the
accommodation business in Thailand. This study applies a mixed-method approach
with quantitative and qualitative methods by using a questionnaire as a main
research instrument to collect data from 400 transmen and transwomen who work in
the accommodation business and in-depth interview to collect data from human
resources executives in 30 accommodation locations. Quantitative analysis is then
done by using SPSS software and qualitative analysis is performed by applying

content analysis. Results show that issues that make transgender personnel aware of the equality management of the human resources department at a low level are 1) Gender identification in an application form, 2) Limiting the gender qualification in certain positions, 3) Rights to use a bathroom according to his or her gender.

Keywords: Equality, Transgender, Human Resource Management, Accommodation Business

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอีกอุตสาหกรรมหนึ่งที่สร้างรายได้มหาศาลให้แก่ประเทศ จะเห็นได้จากการเจริญเติบโตของธุรกิจที่อยู่ในอุตสาหกรรมนี้ ได้แก่ บริษัทนำเที่ยว ร้านอาหาร รวมไปถึงธุรกิจที่พักแรม โดยธุรกิจที่จัดอยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักจะขับเคลื่อนด้วยทุนมนุษย์เป็นหัวใจหลัก แม้ว่าในปัจจุบันเทคโนโลยีหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ จะเข้ามามีบทบาทในสังคมมากขึ้นก็ตาม ธุรกิจเหล่านี้ก็ยังคงมีเป้าหมายที่จะทำให้ผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจจากการบริการที่มาจากบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจที่พักแรมที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังในการได้รับบริการที่ดี ดังนั้น การตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารจัดการบุคลากรให้มีคุณภาพ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ธุรกิจที่พักแรมขาดไม่ได้ การให้คุณค่าต่อ “บุคลากร” ในฐานะปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจนั้น เป็นเรื่องที่ต้องคำนึงถึงตระหนักถึง ตามที่กล่าวมาข้างต้น ธุรกิจที่พักแรมเป็นธุรกิจที่อาศัยกำลังคนหรือ “บุคลากร” ในการขับเคลื่อนการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ และสามารถสร้างประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยมให้กับลูกค้าได้นั้น ย่อมมาจากการให้บริการของพนักงานที่มีความสุขและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการบุคลากรที่ถือว่ามีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก (Stone, 2002) และหนึ่งในประเด็นที่มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือการจัดการความหลากหลายของบุคลากรที่มีความแตกต่างกัน โดยยึดหลักความเท่าเทียมในสังคม โดยธุรกิจที่พักแรมได้เปิดกว้างให้กับกลุ่มบุคลากรที่มีความแตกต่างไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างทางเชื้อชาติ วัฒนธรรม ชั่ววัย และเพศ ซึ่งจะเห็นได้ว่ากลุ่มบุคลากรข้ามเพศได้ก้าวเข้ามามีบทบาทในธุรกิจบริการเป็นจำนวนมาก เนื่องมาจากธุรกิจการบริการไม่ได้มีข้อจำกัดต่อความหลากหลายดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม ความเหลื่อมล้ำทางเพศของบุคลากรที่ถูกจำแนกว่าเป็นกลุ่มคนข้ามเพศในสังคมการทำงานยังเป็นเรื่องที่มีการโต้แย้งให้เห็นกันอยู่บ่อยครั้ง การให้ความสำคัญต่อกลุ่มคนข้ามเพศในสังคมการทำงาน ควรเริ่มจากการสร้างความเท่าเทียมให้เกิดขึ้น เนื่องจากความเท่าเทียมเป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหารคนในองค์กร และเพื่อป้องกันสาเหตุสำคัญของการลาออกของบุคลากรข้ามเพศที่ไม่ได้รับความเท่าเทียมด้วย จากการวิเคราะห์สาเหตุของการลาออกของ (Conley, Kerfoot & Thornley, 2011) ได้กล่าวไว้ว่า การที่พนักงานไม่ได้รับความเท่าเทียมนับได้ว่าเป็นสาเหตุหลักอีกประการที่ทำให้กลุ่มพนักงานไม่จะเป็นเพศใดลาออกจากงาน การถูกเลือกปฏิบัติจากเพื่อนร่วมงานและนายจ้างทำให้เกิดความน้อยเนื้อต่ำใจและมีทัศนคติด้านลบต่อองค์กร นำมาซึ่งสาเหตุของการลาออกในที่สุด

การสร้างความเท่าเทียมให้เกิดแก่บุคลากร รวมถึงบุคลากรข้ามเพศจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยดำรงรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้ทำงานกับองค์กรอย่างเต็มความสามารถและยาวนานที่สุด

ดังนั้น การจัดการความหลากหลายและความเท่าเทียมของบุคลากรข้ามเพศในธุรกิจที่พักแรมเป็นเรื่องที่แผนกทรัพยากรมนุษย์ต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากส่งผลกระทบโดยตรงต่อการคงอยู่หรือลาออกของพนักงาน อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาของ Annette (2018) ถึงงานวิจัยและบทความที่ตีพิมพ์ด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการจากฐานข้อมูล Scopus ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1973-2013 พบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและบริการ ส่วนใหญ่มุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงการจัดการการท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาชุมชนท่องเที่ยวเป็นหลัก หากแต่ประเด็นความเท่าเทียมทางเพศในองค์กรยังมีอยู่จำนวนน้อยมาก โดยวัดจากการค้นหาผ่าน Keyword ในฐานข้อมูลของ Scopus ทำให้ขาดข้อมูลที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของภาคธุรกิจที่ต้องใช้เพื่อเป็นแนวทางในการสนับสนุนหรือแก้ไขปัญหาความเทียมของบุคลากรในธุรกิจที่พักแรม ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของความเท่าเทียมของบุคลากรข้ามเพศในธุรกิจที่พักแรม ที่ถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของการท่องเที่ยว อันจะนำมาซึ่งกลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ และดำรงรักษาบุคลากรข้ามเพศ ซึ่งเป็นคนเก่งและคนดีให้ทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากรข้ามเพศต่อกระบวนการจัดการของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจที่พักแรม
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อบุคลากรข้ามเพศของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจที่พักแรม

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาเชิงปริมาณ บุคลากรข้ามเพศที่มีบทบาทการทำงานในธุรกิจที่พักแรม โดยลักษณะของประชากรแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1.1 หญิงข้ามเพศ คือ ผู้ที่มีเพศกำเนิดเป็นชายแต่กลับมีจิตใจ บุคลิกภาพ และลักษณะที่ตรงกันข้าม โดยแสดงออกอย่างชัดเจนถึงความเป็นเพศหญิง ไม่ว่าจะเป็นแต่งกาย กิริยาท่าทาง รวมถึงการผ่านศัลยกรรมเปลี่ยนแปลงเพศให้มีย้วยะเหมือนกับเพศหญิง

1.2 ชายข้ามเพศ คือ ผู้ที่มีเพศกำเนิดเป็นหญิงแต่กลับมีจิตใจ บุคลิกภาพ และลักษณะพยายามที่จะแสดงออกเพศชาย ซึ่งสังเกตได้จากการแต่งกาย กิริยาท่าทาง รวมถึงการผ่านศัลยกรรมเปลี่ยนแปลงเพศให้มีย้วยะเหมือนกับเพศชาย

การศึกษาเชิงคุณภาพ ผู้บริหารแผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจที่พักแรม ที่มีกลุ่มบุคลากรข้ามเพศทำงานอยู่ในองค์กร หรือกรณีที่ธุรกิจที่พักแรมเป็นธุรกิจขนาดเล็ก หรือไม่มีแผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์ดำเนินงานโดยตรง ผู้วิจัยก็จะทำการสัมภาษณ์ ผู้จัดการของโรงแรม เนื่องจาก

เป็นผู้ที่บริหารจัดการงานในภาพรวม รวมถึงบุคลากรทุกเพศในองค์กร โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษามีจำนวนทั้งหมด 30 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ประกอบไปด้วย 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบประเมินการรับรู้ความเท่าเทียมของบุคลากรข้ามเพศและ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In - Depth Interview) ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์การจัดการกลุ่มบุคลากรข้ามเพศตามกระบวนการดำเนินงานของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและปัญหาที่พบในการจัดการ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งประกอบไปด้วยประเด็นต่างๆ ที่ต้องการทราบและศึกษาให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการลงพื้นที่เพื่อทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเองคือ แจกแบบสอบถามแก่บุคลากรข้ามเพศ และฝ่ายบริหารงานบุคคลโดยตรง

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือประเภทนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth - Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์ฝ่ายบริหารงานบุคคล ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์โดยตรง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ หลังจากผู้ทำแบบสอบถามทำการประเมินเสร็จแล้วไปวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยมีขั้นตอนดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติร้อยละและอธิบายผลโดยใช้การพรรณนา (Descriptive Analysis)

4.2 การวิเคราะห์ความเท่าเทียมของบุคลากรข้ามเพศในธุรกิจที่พักรวม โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผลด้วยการกำหนดอันตรภาคชั้น

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการตีความและทำการสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลในภาพรวมภายใต้ขั้นตอนของการศึกษาและวัตถุประสงค์ของการวิจัยและนำเสนอผลการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive) ในแต่ละประเด็นที่ศึกษา โดยกำหนดกรอบประเด็น (Thematic framework) จากนั้นให้รหัสข้อมูล (Coding) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล (ชาย โพธิ์สิตา, 2556)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ สามารถสรุปเป็นประเด็นตามกระบวนการที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 30 กลุ่มตัวอย่าง ได้ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 สรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพ

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. การคัดเลือกพนักงาน	มีช่องระบุสำหรับบุคลากรข้ามเพศในใบสมัคร	7	21
	การจำกัดคุณสมบัติทางเพศของบุคลากรข้ามเพศในการสมัคร	7	21
2. การฝึกอบรม	ฝึกอบรมกัน/ไม่มีการแบ่งเพศ	30	0
3. การพัฒนาและการทำงาน	สามารถแต่งกายตามเพศสภาพที่ตนแสดงออก	26	4
	สามารถแสดงความสามารถที่มีข้อจำกัดทางเพศ	26	4
4. การประเมินผล	ไม่มีเรื่องของเพศเป็นเกณฑ์ในการประเมินผลงาน	30	0
5. สวัสดิการและผลตอบแทน	สามารถเข้าใช้ห้องน้ำตามเพศสภาพที่แสดงออกได้	20	10
	ได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานที่เท่าเทียมกับทุกเพศ	30	0

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 จากการรับรู้ของกลุ่มบุคลากรข้ามเพศในธุรกิจที่พักแรม โดยใช้กระบวนการของแผนกทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมด 5 ด้าน โดยมาจากการทบทวนวรรณกรรมระหว่างแนวคิดความเท่าเทียมและแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ในเรื่องของกระบวนการดำเนินงานของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จะสามารถชี้วัดความเท่าเทียมของบุคลากรข้ามเพศ สามารถตรวจสอบนับตั้งแต่กระบวนการคัดสรร จนกระทั่งการประเมินผลและการจัดสรรสวัสดิการแก่บุคลากรทุกเพศ ดังนั้นงานวิจัยฉบับนี้ จึงนำแนวคิดทั้ง 2 แนวคิด มาเป็นกรอบในการศึกษา ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การคัดสรร การฝึกอบรม การประเมินผล การพัฒนาและการทำงาน สวัสดิการและผลตอบแทนที่บุคลากรข้ามเพศได้รับรู้ถึงความเท่าเทียมนั้น มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) รวมแต่ละด้าน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อกระบวนการดำเนินงาน HRM ทั้งหมด 5 ด้าน

ที่	กระบวนการดำเนินงาน HRM ทั้ง 5 ด้าน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	แปลผล
1.	ด้านการคัดเลือกพนักงาน	2.98	ปานกลาง
2.	ด้านการฝึกอบรมและการเรียนรู้	3.86	มาก
3.	ด้านการพัฒนาและการทำงาน	3.36	ปานกลาง
4.	ด้านการประเมินผล	3.90	มาก
5.	ด้านสวัสดิการและผลตอบแทน	3.78	มาก

จากผลการวิเคราะห์การรับรู้ในแต่ละด้าน จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยรวมในด้านการประเมินผล มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) รวมสูงสุดคือ 3.90 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านการฝึกอบรมและการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) รวมอยู่ที่ 3.86 ด้านสวัสดิการและผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) รวมอยู่ที่ 3.78 ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน ถึงอย่างไรก็ตามจากตารางแสดงค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน จะเห็นได้ว่าในส่วนด้านการพัฒนาและการทำงานกับด้านการคัดเลือกพนักงานมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) รวมในระดับปานกลาง คือ 3.36 และ 2.98 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อบุคลากรข้ามเพศของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการบรรยายเชิงพรรณนา ซึ่งได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จากฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Department) แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ประกอบไปด้วย

จากการศึกษา พบว่า ถึงแม้ธุรกิจที่พักรวมส่วนใหญ่เปิดโอกาสให้บุคลากรข้ามเพศเข้ามาปฏิบัติงานในการทำงานในตำแหน่งต่างๆ แต่ก็ยังพบว่าการจำกัดการทำงานในบางตำแหน่งงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตำแหน่งที่จะต้องพบปะหรือติดต่อกับลูกค้า เนื่องจากเหตุผลที่ว่ากลุ่มบุคลากรข้ามเพศมีบุคลิกภาพ (Personality) หรือปรากฏกาย (Appearance) ที่อาจจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรและความเชื่อมั่นของลูกค้า นอกจากนี้ยังพบว่า บางองค์กรมีนโยบายในการจำกัดให้บุคลากรข้ามเพศให้อยู่เฉพาะในส่วนหลังหรือ Back Office ที่ระบุไว้อย่างชัดเจน บุคลากรที่เป็นหญิงข้ามเพศจะได้รับโอกาสและความเท่าเทียมมากกว่าบุคลากรที่เป็นชายข้ามเพศ อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า เมื่อบุคลากรข้ามเพศได้ผ่านกระบวนการคัดสรรเข้ามาเป็นพนักงานแล้ว โดยส่วนมากจะได้รับการปฏิบัติที่ทำให้รับรู้ถึงความเท่าเทียมผ่านกระบวนการฝึกอบรม การประเมินผล สวัสดิการ และผลประโยชน์อื่นๆ

นอกจากนี้ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่ามีระดับการรับรู้ถึงความเท่าเทียมที่แตกต่างกันต่อวิธีปฏิบัติต่อบุคลากรหญิงและชายข้ามเพศ เช่น ด้านกฎ ระเบียบเรื่องเครื่องแต่งกาย (Uniform) ของบุคลากรข้ามเพศที่เป็นชายข้ามเพศ (ทอม) นั้น ยังมีข้อจำกัดให้มีการสวมกระโปรง ซึ่งบุคลากรกลุ่มดังกล่าวให้ความร่วมมือปฏิบัติ โดยไม่มีการเรียกร้องการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบดังกล่าว ในขณะที่บุคลากรหญิงข้ามเพศได้รับอนุญาตให้แต่งเครื่องแบบหญิงและสามารถร่วมกับบุคลากรหญิงได้ ซึ่งแตกต่างจากบุคลากรชายข้ามเพศ ที่ยังคงถูกจำกัดให้ใช้ห้องน้ำหญิงซึ่งเป็นเพศสภาพเดิม อันเนื่องปัจจัยของบุคลิกภาพและความปลอดภัยต่อการใช้ห้องน้ำร่วมกับบุคลากรเพศชาย จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้บริหารแผนกทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการไม่เหยียดหรือดูถูกเรื่องเพศ ทุกคนในองค์กรอยู่ภายใต้กฎระเบียบเรื่องการเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน นอกจากนี้บางองค์กรได้มีนโยบายในเรื่องของการละเมิดสิทธิทางเพศ (Sexual Harassments) ระบุไว้อย่างชัดเจน

อภิปรายผล

1. การคัดสรร เป็นกระบวนการดำเนินงานแรกที่บุคลากรข้ามเพศสามารถรับรู้ได้ถึงความเท่าเทียมหรือไม่เท่าเทียมต่อการจัดการบุคลากรขององค์กร จากการศึกษาค้นคว้าบุคลากรพบประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับการรับรู้ความเท่าเทียมของบุคลากรข้ามเพศ ใน 3 ประเด็น ดังนี้

1.1 การมีช่องระบุเพศสำหรับบุคลากรข้ามเพศในใบสมัคร ธุรกิจที่พักรวมส่วนใหญ่มีช่องให้ระบุเพศในใบสมัครเพียงเพศชายและหญิงเท่านั้น ทั้งนี้ เนื่องจากเอกสารที่ใช้เป็นหลักฐานประกอบ

การสมัครงาน ต้องสอดคล้องกับเอกสารทางราชการ เนื่องจากมีขั้นตอนการยื่นเรื่องขอประกันสังคม ให้แก่บุคลากร การยื่นภาษี การเกณฑ์ทหาร ฯลฯ ดังนั้น การระบุเพศในใบสมัคร จึงยังคงมีเพียงแค่ 2 เพศ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานะทางเพศที่ระบุในเอกสารราชการ จากการทบทวนวรรณกรรมเรื่อง กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการคัดเลือกพนักงานของ (Mondy Wayne, 2005) ที่กล่าวว่า ใบสมัครเป็นส่วนประกอบหนึ่งที่สามารถใช้เป็นหลักฐานหรือข้อมูลของผู้สมัครที่สามารถตรวจสอบ หรือประเมินผลได้

1.2 เพศสภาพกับการคัดสรรบุคลากร จากผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจที่พักรวมจำนวน 23 แห่ง ใช้การพิจารณาจากคุณสมบัติที่เหมาะสมตามที่ระบุใน job specification หรือพิจารณาจาก ประสบการณ์ (Experience) ที่เหมาะสมกับตำแหน่งเป็นหลัก รวมถึงบุคลิกภาพและทัศนคติ องค์กร โดยส่วนใหญ่จะพิจารณา โดยไม่มีในเรื่องของเพศเข้ามาเกี่ยวข้อง

1.3 การถูกจำกัดตำแหน่งงานสำหรับคนข้ามเพศ จากผลการศึกษาพบว่า ยังมีการจำกัด ตำแหน่งงานสำหรับบุคลากรข้ามเพศ โดยเฉพาะในตำแหน่งที่จะต้องพบปะกับลูกค้าโดยตรง เช่น แผนก Front office ในบางองค์กรจะจำกัดให้บุคลากรข้ามเพศ ทำงานได้เฉพาะในส่วน Back office หรืองานที่เน้นงานด้านเอกสาร อาทิ แผนกบัญชี แผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงงานที่ไม่ต้องพบปะกับลูกค้าโดยตรง เช่น งานแม่บ้าน งานในแผนกครัว ฯลฯ จากผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจที่พักรวมจำนวน 9 แห่ง จากจำนวน 30 แห่ง มีการจำกัดตำแหน่งงานสำหรับบุคลากรข้ามเพศ ให้อยู่ แต่ในส่วนหลังของโรงแรมเป็นหลัก ทั้งนี้ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะตามมาภายหลัง เนื่องจากลูกค้า ในบางวัฒนธรรมยังไม่ยอมรับบุคลากรข้ามเพศ

2. การฝึกอบรมและการเรียนรู้ (Training) เมื่อบุคลากรข้ามเพศผ่านกระบวนการคัดสรร เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแล้ว กระบวนการต่อมาคือ การฝึกอบรม (Training) ก่อนเริ่มทำงาน ใน กระบวนการนี้ บุคลากรทุกเพศจะต้องได้รับการฝึกอบรมและเรียนรู้เช่นเดียวกัน จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจที่พักรวมทั้งหมดที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ไม่มีการแบ่งแยกเพศในการเข้าฝึกอบรมและเรียนรู้ เนื่องด้วย บุคลากรข้ามเพศมีอยู่ไม่มากในองค์กร และไม่ได้มองว่ากลุ่มบุคลากรเหล่านี้ มีความพิเศษหรือแปลกแยก ไปจากกลุ่มบุคลากรเพศอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (Harvey, 1996) ที่กล่าวว่าการฝึกอบรม เป็นวิธีดำเนินการที่องค์กรริเริ่มสนับสนุนการเรียนรู้ระหว่างสมาชิกและองค์กร

3. การพัฒนาและการทำงาน พบประเด็นที่น่าสนใจในการพัฒนาและทำงานของ บุคลากรข้ามเพศ ได้แก่ 1) การอนุญาตให้บุคลากรข้ามเพศได้แต่งกายตามเครื่องแบบ (Uniform) ตาม เพศสภาพ และ 2) การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถหรือทักษะที่มีข้อจำกัดทางเพศ อาทิ การแต่งหน้า การเล่นกีฬา การแสดงต่าง ฯลฯ โดยผู้วิจัยจะอภิปรายถึง 2 ประเด็นดังนี้

3.1 การแต่งกายด้วยเครื่องแบบ (Uniform) ตามเพศสภาพ จากการศึกษาพบว่า องค์กร โดยส่วนใหญ่จะอนุญาตให้บุคลากรที่เป็นหญิงข้ามเพศได้แต่งกายตามเพศสภาพที่แสดงออกได้ เนื่องจาก หญิงข้ามเพศมีบุคลิกภาพการแต่งกาย ทรงผม กิริยาอาการ ที่ชัดเจนนับตั้งแต่มาสมัครงาน ซึ่งองค์กร เมื่อพิจารณารับเข้าทำงาน นั้นย่อมหมายถึง การยอมรับการแสดงออกซึ่งเพศสภาพ ในขณะเดียวกัน บุคลากรชายข้ามเพศกลับมิได้รับอนุญาตให้แต่งกายตามเพศสภาพด้วยเครื่องแบบของเพศชายได้ เนื่องจากบุคลากรชายข้ามเพศส่วนใหญ่ จะคงยังมีบุคลิกท่าทาง การแสดงออกที่ยังไม่ชัดเจน กล่าวได้ว่า บุคลากรชายข้ามเพศมีความเป็นผู้หญิงในเพศสภาวะเดิม จากการศึกษาครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าความเท่าเทียม

ของบุคลากรข้ามเพศระหว่างชายข้ามเพศและหญิงข้ามเพศเองนั้น ก็ยังไม่ได้รับความเท่าเทียมที่ชัดเจนนัก

3.2 การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถทักษะที่มีข้อจำกัดทางเพศ จากการศึกษาพบว่า องค์กรโดยส่วนใหญ่ไม่เปิดกั้นเรื่องการแสดงความสามารถหรือทักษะที่มีข้อจำกัดทางเพศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของบุคลากรหญิงข้ามเพศองค์กรได้ให้สิทธิในด้านนี้อย่างเต็มที่ ไม่ว่าจะเป็นการแต่งหน้า และการแสดง ร้อง เล่น เต้น รำ เนื่องด้วยกลุ่มบุคลากรหญิงข้ามเพศส่วนใหญ่มิมีความสามารถด้านศิลปะ หรือเรียกได้ว่าเป็นพรสวรรค์ จากการสัมภาษณ์พบว่า กลุ่มหญิงข้ามเพศจะมีความกล้าคิด กล้าแสดงออกมากกว่าเพศชาย-หญิง จึงทำให้กลุ่มคนเหล่านี้เป็นเหมือนกลุ่มผู้นำในการทำกิจกรรมขององค์กร ทำให้กิจกรรมเต็มไปด้วยความสนุกสนาน ส่งผลให้บรรยากาศของการทำงานไม่ตึงเครียด แต่ในขณะเดียวกันบุคลากรชายข้ามเพศ ได้ถูกจำกัดสิทธิการแสดงความสามารถทางด้านกีฬาบางชนิด เนื่องด้วยบุคลิกของชายข้ามเพศยังมีสรีระหรือบุคลิกภาพภายนอกที่ไม่เหมือนเพศชาย ยกตัวอย่างเช่น การแข่งขันฟุตบอลกับเพื่อนร่วมทีมเดียวกันที่เป็นเพศชาย บุคลากรชายข้ามเพศจะไม่สามารถเข้าร่วมได้ เนื่องจากอาจทำให้เกิดอันตรายในขณะที่แข่งขัน

4. การประเมินผล กระบวนการนี้เป็นอีกกระบวนการที่สามารถบ่งชี้ได้ถึงการจัดการความเท่าเทียมในองค์กร จากการศึกษาพบว่า องค์กรส่วนใหญ่ไม่มีเรื่องของเพศเข้ามาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาหรือประเมินผลการทำงาน โดยจะประเมินผลจากประสิทธิภาพการทำงาน (Performance) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2542) ที่กล่าวว่า กระบวนการที่องค์กรใช้ตรวจสอบคุณภาพการทำงานของบุคลากรเพื่อเป็นแนวทางหรือชี้วัดทักษะ ความสามารถแต่ละบุคคล ทั้งนี้มักจะประเมินจากประสิทธิภาพของการทำงานเป็นหลัก โดยไม่มีเรื่องของเพศเข้ามาเป็นเกณฑ์การประเมิน

5. ด้านสวัสดิการและผลตอบแทน จากบทความของ Fernando (2009) ได้กล่าวถึงความเท่าเทียมทางเพศในโลกของการทำงาน ว่าสามารถพิจารณาได้จากสวัสดิการ รายได้และผลตอบแทนที่เพศนั้นได้รับ จากการศึกษาพบว่า สวัสดิการที่บุคลากรข้ามเพศจะต้องพิจารณาเป็นพิเศษคือ ในส่วนของสวัสดิการห้องน้ำ เนื่องจากประเทศไทยในปัจจุบันยังไม่มีสวัสดิการด้านห้องน้ำสำหรับเพศที่สามารถรองรับ ดังนั้น การได้อนุญาตให้เข้าใช้ห้องน้ำตามเพศสภาพที่ตนแสดงออกจึงเป็นประเด็นผู้วิจัยได้ศึกษา โดยจากการศึกษาพบว่า ในส่วนของธุรกิจที่พิกแรมจำนวน 25 แห่ง จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 30 แห่ง มีการพิจารณาเป็นรายกรณี ส่วนใหญ่พบว่า บุคลากรหญิงข้ามเพศจะได้รับอนุญาตให้เข้าใช้ห้องน้ำหญิงได้ แต่ทั้งนี้ต้องมีบุคลิกภาพที่แสดงออกถึงความเป็นผู้หญิงอย่างชัดเจน ในส่วนของบุคลากรข้ามเพศชายพบว่า ก็ยังคงต้องใช้ห้องน้ำหญิงตามเพศสภาวะเดิม เนื่องด้วยลักษณะกายภาพเดิมของชายข้ามเพศยังมีความเป็นหญิง จึงอาจไม่เหมาะกับการที่จะใช้ห้องน้ำร่วมกับเพศชายได้

นอกจากนี้ยังพบว่า ธุรกิจที่พิกแรมโดยส่วนใหญ่ ยังไม่มีนโยบายในการจัดการกลุ่มบุคลากรข้ามเพศที่เป็นแบบแผนชัดเจน จะเห็นได้จากการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์เองนั้น ยังคงใช้วิธีและกระบวนการเดียวกันกับบุคลากรเพศชายหญิงตามปกติ ทั้งนี้ การมีทรัพยากรที่มีความหลากหลายอยู่ในองค์กรจะนำมาซึ่งการได้เปรียบทางการแข่งขัน การที่องค์กรมีความหลากหลายทางเพศของบุคลากร มีข้อดีหรือข้อได้เปรียบ ดังนี้

1. Entertainment บุคลากรข้ามเพศจะทำให้บรรยากาศการทำงานไม่ตึงเครียดเกินไป เนื่องจากบุคลากรกลุ่มนี้ เป็นเหมือนสีสันของการทำงานและการทำกิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้เกิดความสนุกสนาน ส่งผลให้สภาพแวดล้อมของการทำงานมีชีวิตชีวามากยิ่งขึ้น

2. Creativity จากการศึกษาพบว่า บุคลากรข้ามเพศส่วนใหญ่กล้านำเสนอความคิด (Idea) ที่แปลกใหม่อยู่เสมอ ซึ่งสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร และยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการเป็นองค์กรรุ่นใหม่อีกด้วย

3. Talent อาทิ การแต่งหน้า การแสดง การจัดดอกไม้ สามารถนำมาต่อยอดในการทำงานด้านอื่นๆ ขององค์กรได้อีกด้วย นอกจากนี้ชายหรือหญิงข้ามเพศมักมีพรสวรรค์ในด้านจิตบริการ ซึ่งช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. Friendship จากการศึกษาพบว่า บุคลากรข้ามเพศส่วนใหญ่มักเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นอยู่เสมอ ส่งผลให้เกิดเป็น Employee Relation ภายในองค์กร

และความปลอดภัยในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า ทุกองค์กรได้ให้สิทธิความคุ้มครองต่อบุคลากรทุกคนในองค์กรโดยไม่จำกัดเพศ อาทิ การได้รับสิทธิประกันสังคม ประกันอุบัติเหตุ ฯลฯ ซึ่งเป็นสิทธิพื้นฐานของทุกคนที่จะได้รับอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ บางองค์กรยังมีนโยบายในเรื่องของการละเมิดสิทธิทางเพศ (Sexual Harassment) ที่ชัดเจนอีกด้วย ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยให้แก่บุคลากรข้ามเพศ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ธุรกิจที่พักรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) สามารถนำแนวทางในการสร้างความเท่าเทียมของบุคลากรทุกเพศในองค์กรมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ นับตั้งแต่เรื่องของนโยบายการคัดเลือกพนักงาน การฝึกอบรม การทำงาน การประเมินผลรวมไปถึงสวัสดิการ ควรจะตระหนักถึงความเท่าเทียมทั้ง 7 ด้าน

1.2 บุคลากรไม่ว่าจะเพศใดก็ตามที่ทำงานอยู่ร่วมกันในองค์กร ควรตระหนักถึงความสำคัญของความเท่าเทียมกันภายในองค์กร โดยยึดหลักแนวทางการสร้างความเท่าเทียมในองค์กรเป็นตัวขับเคลื่อนการดำเนินงานไปได้อย่างราบรื่นและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

1.3 หน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ เนื่องจากปัจจุบันบุคลากรข้ามเพศ ได้ก้าวเข้ามามีบทบาทในทุกสายงานไม่เฉพาะแต่ธุรกิจที่พักรวมเท่านั้น ดังนั้น การบริหารจัดการกลุ่มบุคลากรข้ามเพศที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยแนวทางการสร้างความเท่าเทียมกับบุคลากรข้ามเพศจึงอาจจะสามารถนำไปปรับใช้ตามความเหมาะสมกับองค์กรได้

1.4 องค์กรภาคเอกชนหรือธุรกิจบริการอื่นๆ อาทิ ธนาคาร บริษัททัวร์ ธุรกิจการบริการอื่นๆ ที่มีการขับเคลื่อนด้วยทรัพยากรมนุษย์เป็นหลัก สามารถนำแนวทางการสร้างความเท่าเทียมของบุคลากรข้ามเพศมาปรับใช้กับองค์กรของตนได้ นับตั้งแต่กระบวนการคัดสรรบุคลากรข้ามเพศ ตลอดจนสวัสดิการผลตอบแทน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

การทำวิจัยครั้งต่อไป ควรจะศึกษาในส่วนของการจัดการความหลากหลายในองค์กร ไม่เพียงแต่เฉพาะ บุคลากรข้ามเพศเท่านั้น ทั้งนี้อาจจะเป็นด้านความแตกต่างทางด้านอายุ วัฒนธรรม ชนชาติ ฯลฯ เพื่อนำมาพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ภายในองค์กร อันนำมาซึ่งข้อได้เปรียบขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- เกรียงศักดิ์ เชื้อวยิง. (2556). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชาย โพธิ์สีดา. (2549). **ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ**. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง.
- Annette, P. (2018). Get smart: Paradoxes and possibilities in tourism, hospitality and event. In **Conference Proceedings of the 28th CAUTHE 2018**, pp. 111-120. Newcastle: Newcastle Business School, The University of Newcastle.
- Conley, H., Kerfoot, D., & Thornley, C. (2011). Editorial: Gender Equality and Modernization of Public Sector Employment. **Gender, Work and Organization**, 18 (5), 439-442.
- Fernando, B. (2009). The Gap between Male and Female Pay in The Spanish Tourism Industry. **Tourism Management**, 30(5), 638-649.
- Harvey, D. F. (1996). **Human Resource Management: An Experiential Approach**. New York: Prentice Hall.
- Mondy Wayne, R. (2005). **Human Resource Management**. New Jersey: Pearson.
- Stone, R. J. (2002). Human resource Management. **International Journal of Management Reviews**, 4(1), 41-70.