

อุปสงค์แรงงานของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวจิตติกร โพธิสาร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา

กันยายน 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อุปสงค์แรงงานของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวจิตติกร โพธิสาร

๑๘๓.๑. 2548

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา

กันยายน 2547

จิตติกร โพธิสาร. (2547). อุปสงค์แรงงานของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่.
สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.
ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล.

การศึกษาเรื่องอุปสงค์แรงงานของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่มี
จุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่กำหนดปริมาณอุปสงค์ และศึกษาคุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์
ของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ 2) เพื่อพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมใน
จังหวัดกระบี่ ในระหว่างปี พ.ศ. 2547 - 2551

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดอุปสงค์แรงงานเพื่อจัดทำกรอบอ้างอิงทางทฤษฎีของการวิจัยนี้
ปรากฏว่ามีตัวแปรที่กำหนดอุปสงค์แรงงาน คือ จำนวนห้องพัก ผลตอบแทนของพนักงาน
จำนวนบริการของโรงแรม และความก้าวหน้าในอาชีพซึ่งปัจจัยดังกล่าวใช้ตัวแปรหุ่นในการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้การหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) และ
การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษา
พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่ออุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ได้แก่ จำนวนห้องพัก
และจำนวนบริการของโรงแรม จากการวิเคราะห์ถดถอย ปรากฏว่า การเปลี่ยนแปลงของจำนวนห้องพัก
และจำนวนบริการของโรงแรมร่วมกันสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการ
ของโรงแรมได้ร้อยละ 72 ผลการพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ พบ
ว่า จำนวนอุปสงค์แรงงานมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นโดยประมาณ 20 คนต่อแห่ง นอกจากนี้การศึกษาคุณ
ลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานพบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมต้องการคุณลักษณะของแรง
งานในด้านคุณธรรม จริยธรรมและด้านบุคลิกภาพในระดับมากที่สุด

DEMAND FOR LABOR OF HOTEL INDUSTRY IN KRABI PROVINCE.

AN ABSTRACT

BY

MISS THITIKON PHOTHISAN

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the master of Economics degree in Economics of Education
at Srinakharinwirot University
September 2004

Thitikon Phothisan. (2004). *Demand for Labor of Hotel Industry in Krabi Province*. Master's project, M.Econ. (Economics of Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assoc. Prof. Dr. Tumrong Udompijitkul.

Two main objectives of a study of Demand for labor of Hotel Industry in Krabi Province were 1) to investigate factors affecting hotel industry sector current demand and to find out hotel executives' human resources preferable qualifications, and 2) to forecast the sector's labor requirement quantitatively from the period of 2004 to 2008.

To forecast the demand for labor, theoretical framework variables were adopted which were number of rooms, staff remuneration, types and number of hotel services, and career development for staff. Whereas a dummy variable was used to replace the last factor.

In analyzing the quantitative data, Pearson correlation and stepwise multiple regression methods were employed. The result of the research was that variables affected demand for labor were number of rooms and type and number of hotel services. The stepwise multiple regression analysis indicated that the elasticity of both variables could explain the movement operation staff at a rate of 72% at the level of significant 0.05. The forecast showed that the requirement increase trend was estimated 20 annually. Furthermore the study of characteristic for labor showed that the hotel industry required personality, ethical and moral characteristic that the first priority of all characteristics.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ ดร.চারงค์ อุดมไพจิตรกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(รองศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย จารุจิตติพันธ์)

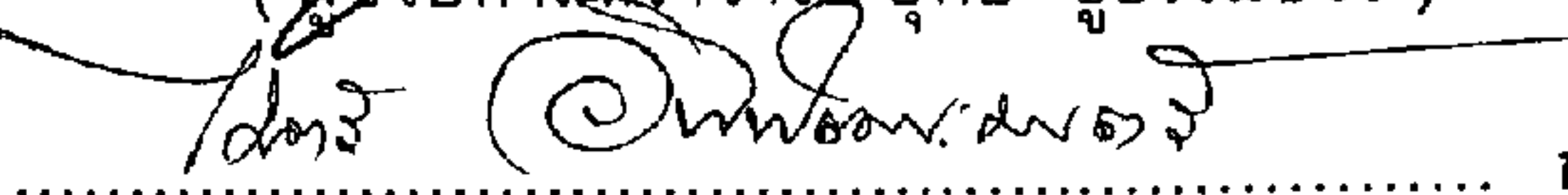
คณะกรรมการสอบ



..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.চারงค์ อุดมไพจิตรกุล)



..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อุทัย ชูธรรมขจร)



..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ไมตรี อภิพัฒน์มนตรี)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่...30...เดือน...กันยายน..... พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความเมตตากรุณาอิงจากรองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อุตัย ชูธรรมขจร และ อาจารย์ไมตรี อภิพัฒน์มนตรี กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำในการศึกษาค้นคว้า และแนวทางการแก้ไขปรับปรุงงานวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ชูชาติ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรวุฒิ บัดไธสง และ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ ที่ได้กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งทำให้การวิจัยครั้งนี้ดำเนินไปได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณผู้ประกอบการและผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดกระบี่ทุกท่าน ที่สละเวลาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณอาจารย์และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำและให้กำลังใจเป็นอย่างดี

สุดท้ายผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณแม่ น้องชาย คุณกิตติกร สันคติประภา ดร.มณฑนา พิพัฒน์เพ็ญ และบรรดาเพื่อน รุ่นพี่ เศรษฐศาสตร์การศึกษาทุกท่าน ที่คอยสนับสนุนให้คำปรึกษาและเป็นที่กำลังใจให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่น จนสามารถจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล ที่คอยให้การดูแล ช่วยเหลือให้คำแนะนำเป็นอย่างดีตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแต่คุณแม่ คุณพ่อ คุณยาย อาจารย์ และผู้ที่เป็นกำลังใจเกื้อหนุนอยู่เบื้องหลังทุกท่าน จนได้รับความสำเร็จในที่สุด

ฐิติกร โพธิสาร

สารบัญ

บทที่

หน้า

1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
	ความสำคัญของการวิจัย.....	5
	ขอบเขตของการวิจัย.....	5
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	5
	ตัวแปรที่ศึกษา.....	6
	ข้อดกลงเบื้องต้น.....	7
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
	สมมติฐานของการวิจัย.....	11
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
	ทฤษฎีอุปสงค์แรงงาน.....	12
	ทฤษฎีการจ้างงาน.....	19
	ปริมาณแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรม.....	24
	อุตสาหกรรมโรงแรม.....	37
	อุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่.....	49
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	55
3	วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	62
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	62
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	63
	การเก็บรวบรวมข้อมูลและระยะเวลาในการเก็บข้อมูล.....	65
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
	การพยากรณ์แนวโน้มอุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรม.....	67

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
สภาพทั่วไปของข้อมูลจากการวิจัย.....	75
คุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม.....	82
พยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรม.....	87
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	98
สมมติฐานของการวิจัย.....	98
วิธีดำเนินการวิจัย.....	98
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	99
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	99
อภิปรายผล.....	104
ข้อเสนอแนะ.....	112
บรรณานุกรม.....	117
ภาคผนวก.....	124
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	142

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนของโรงแรม ห้องพัก ผู้เข้าพัก และจำนวนแรงงานทั้งประเทศ.....	2
2	แสดงขนาดของโรงแรมและจำนวนโรงแรมในเขตจังหวัดกระบี่.....	6
3	แสดงการกระจายรายได้จากการท่องเที่ยวในปี 2544	26
4	แสดงจำนวนผู้เรียนในแต่ละระดับการศึกษาของจังหวัดกระบี่ในปี พ.ศ. 2545.....	50
5	แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในจังหวัดกระบี่ ระหว่างปี พ.ศ. 2540 – 2545.....	51
6	แสดงจำนวนโรงแรม จำนวนห้องพักและอัตราการเข้าพักของนักท่องเที่ยว ในจังหวัดกระบี่.....	51
7	แสดงจำนวนนักท่องเที่ยว ระยะเวลาพัก และรายได้จากนักท่องเที่ยว ในจังหวัดกระบี่.....	52
8	แสดงจำนวนแรงงานที่ว่างงานและได้บรรจุนงานในจังหวัดกระบี่.....	53
9	แสดงจำนวนโรงแรม ที่พัก บังกะโล และจำนวนแรงงานในจังหวัดกระบี่.....	53
10	แสดงรายได้และค่าใช้จ่ายจากการดำเนินกิจการโรงแรมในจังหวัดกระบี่ พ.ศ. 2545	53
11	แสดงฐานะทางการเงินของกิจการโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ณ 31 ธันวาคม 2544	54
12	แสดงความถี่และค่าร้อยละจากข้อมูลลักษณะทั่วไปของอุตสาหกรรมโรงแรม ในจังหวัดกระบี่.....	75
13	แสดงจำนวนผลตอบแทนพิเศษและผลตอบแทนที่ผู้ประกอบการยินดีจ่ายให้ แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่.....	78
14	แสดงสภาพทั่วไปของปัจจัยที่ใช้พยากรณ์อุปสงค์แรงงาน.....	79
15	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ทางด้านวิชาการ.....	83
16	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ที่พึงประสงค์ ด้านความสามารถด้านการปฏิบัติงาน.....	84
17	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ที่พึงประสงค์ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม.....	85

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
18	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ที่พึงประสงค์ ด้านบุคลิกภาพ.....	86
19	แสดงอุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในช่วงปี พ.ศ. 2547 – 2551.....	87
20	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระของ พนักงานระดับบริหาร.....	88
21	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระของ พนักงานระดับปฏิบัติการ.....	88
22	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างจำนวนพนักงานของอุตสาหกรรม โรงแรมกับตัวแปรอิสระ.....	89
23	แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ของปัจจัยที่กำหนด อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่.....	91
24	แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ของปัจจัยที่กำหนด อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่.....	93
25	แสดงค่าเฉลี่ยประมาณการ จำนวนห้องพัก จำนวนบริการของอุตสาหกรรม โรงแรมในจังหวัดกระบี่ ระหว่างปี พ.ศ. 2547 – 2551.....	95
26	แสดงจำนวนแรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ จากการแทนค่า ในสมการถดถอย ของพนักงานในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ.....	96

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม.....	10
2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอัตราค่าจ้าง การจ้างงานและ มูลค่าเพิ่มของผลิตภาพแรงงาน.....	14
3 แสดงผลกระทบจากการทดแทนกันของปัจจัยการผลิตและผลกระทบ จากการปรับตัวของระดับการผลิต (Substitution and scale effect).....	16
4 แสดงจุดดุลยภาพในตลาดแรงงานตามความต้องการจ้างของธุรกิจ.....	19
5 แสดงแผนผังการจัดองค์กรของโรงแรม.....	43

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากนโยบายของรัฐบาลที่หันมามุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพ ด้วยการพัฒนาและส่งเสริมในลักษณะของกลุ่มพื้นที่ เพื่อสร้างทางเลือกใหม่ (Alternative Destinations) ให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งพื้นที่เป้าหมายในเขตภาคใต้ตอนบน คือ “อนุภาคนันตามัน” อันได้แก่ จังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต โดยภาครัฐได้พยายามผลักดันให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวติดอันดับโลก ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น เปิดแหล่งท่องเที่ยวใหม่และจัดให้มีกิจกรรมการท่องเที่ยวทุกปี รวมทั้งเร่งส่งเสริมประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในเชิงอนุรักษ์ (Eco-tourism) เนื่องจากจังหวัดกระบี่มีความได้เปรียบของทำเลที่ตั้งทางภูมิศาสตร์เศรษฐกิจ โดยมีทางออกสู่ทะเลทั้งสองด้าน เหมาะในการพัฒนาโครงข่ายคมนาคมขนส่ง โดยเฉพาะการขนส่งทางทะเล เพื่อเป็นประตูของประเทศ เชื่อมโยงด้านการค้า การส่งออกกับประเทศในภูมิภาคอื่น รัฐบาลจึงได้มีการผลักดันโครงการขนาดใหญ่ เช่น โครงการสร้างท่าเทียบเรือขนาดใหญ่ สร้างถนนมอเตอร์เวย์ระหว่างจังหวัดกระบี่และอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเชื่อมต่อพื้นที่ชายฝั่งทะเลอันดามันและฝั่งอ่าวไทย ให้เป็นแหล่งขนถ่ายสินค้า ขยายท่าอากาศยานจังหวัดกระบี่ให้สามารถรองรับสายการบินนานาชาติได้ในปี 2548 ขยายระบบสาธารณสุขปโภคทั้งหมด (สุพจน์ จริงจิตร. คลื่นแผนพัฒนาภาคใต้. 2546 : ออนไลน์)

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจ โดยมีมูลค่าถึงหนึ่งในสามของการค้าบริการรวมของโลก และยังเป็นตัวกลางที่ก่อให้เกิดการแพร่สะพัดของรายได้ระหว่างประเทศ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดธุรกิจต่อเนื่องอีกมากมาย อาทิ ธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ธุรกิจการค้าของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง ธุรกิจทัวร์ที่จัดบริการนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ธุรกิจสนามกอล์ฟ ธุรกิจบริการด้านสุขภาพ ธุรกิจศูนย์สุขภาพ ธุรกิจสปาและเสริมความงาม ศูนย์ประชุมและสัมมนาซึ่งมีผลต่อการเพิ่มการจ้างงานตามมา เป็นต้น สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยในปี 2544 มีสัดส่วนประมาณร้อยละ 5.86 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product : GDP) และนำรายได้เข้าสู่ประเทศในรูปเงินตราต่างประเทศประมาณ 2.99 แสนล้านบาท มีรายได้เป็นอันดับ 2 รองจากอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ก่อให้เกิดจากการจ้างงาน 5.6 แสนคน และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ (จริยา เปรมศิลป์. 2546 : ออนไลน์) จากข้อมูลข้างต้นอาจกล่าวได้ว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบหลักของอุตสาหกรรมโรงแรม ซึ่งที่ผ่านมาอันยังคงมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง สำหรับจากการคาดประมาณปริมาณมูลค่าผลผลิต

มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ในปี 2547 สาขาโรงแรมและภัตตาคาร มีจำนวน 139,948 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2546 มีจำนวน 136,784 ล้านบาท มีอัตราการเพิ่มของปริมาณผลผลิตมวลรวม 2.31% (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและ สภาการค้าและการท่องเที่ยวแห่งโลก : ออนไลน์)

ตาราง 1 จำนวนของโรงแรม ห้องพัก ผู้เข้าพัก และจำนวนแรงงาน ทั้งประเทศ

รายการ (ทั่วราชอาณาจักร)	จำนวน
จำนวนห้องพัก (ห้อง)	180,044
จำนวนโรงแรม (แห่ง)	2,570
จำนวนผู้เข้าพัก (ชาวไทยและชาวต่างประเทศ) (คน)	41,350,328
จำนวนแรงงาน (คน)	116,074

ที่มา : รายงานการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2545 สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร : 11-16.

แนวโน้มธุรกิจท่องเที่ยวไทยในระยะยาว (ปี 2543-2553)

สภาการค้าและการท่องเที่ยวแห่งโลก (World Travel and Tourism Council : WTTC) ได้คาดการณ์ว่าในช่วงปี 2543-2553 ประเทศไทยจะสามารถขยายจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเพิ่มขึ้นได้ในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 7.5 ต่อปี และจะก่อให้เกิดการขยายตัวของรายได้จากการท่องเที่ยวเฉลี่ยร้อยละ 7.2 ต่อปี เนื่องจากมีความได้เปรียบในตลาดท่องเที่ยวโลกหลายประการ ได้แก่

1. แหล่งท่องเที่ยวของไทยยังมีศักยภาพสูงกว่าคู่แข่งในภูมิภาคนี้ เนื่องจากจากมีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายและยังค่อนข้างสมบูรณ์ในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ซึ่งที่สอดคล้องกับกระแสความต้องการของนักท่องเที่ยว ขณะที่คู่แข่งในภูมิภาคเดียวกันอย่างเช่น ฮองกงและสิงคโปร์เป็นประเทศที่เล็กทำให้ไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติมากนัก มักเน้นการท่องเที่ยวในแหล่งที่สร้างขึ้น และการขายสินค้าเป็นส่วนใหญ่ สำหรับมาเลเซีย ถึงแม้จะพยายามสร้างเกาะลังกาวิให้เป็นคู่แข่งกับไทย แต่ไม่สวยงามและประสบผลสำเร็จมากนัก ส่วนเกาะบาห์ลีของอินโดนีเซีย และฟิลิปปินส์แม้จะมีธรรมชาติที่สวยงามแต่ประสบปัญหาความไม่สงบภายในประเทศ ทำให้สูญเสียภาพพจน์ทางการท่องเที่ยว นอกจากนี้ไทยยังได้มีการสร้างผลิตภัณฑ์ในการท่องเที่ยวที่น่าสนใจหลายประการ เช่น การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ นักท่องเที่ยวกลุ่มประชุมสัมมนา กลุ่มนักกอล์ฟ กลุ่มนักดำน้ำ กลุ่มสุขภาพ เป็นต้น
2. ความสำเร็จจากโครงการ “Amazing Thailand” และ “Unseen in Thailand” ซึ่งจัดเป็นโครงการประชาสัมพันธ์ทางการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จสูงสุดในโลก

3. ขีดความสามารถในการรองรับการเติบโตทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย ที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นในทุกด้าน ทั้งด้านที่พักและความเชื่อมโยงทางการบิน เนื่องจากไทยได้เปรียบด้านสถานที่ตั้งที่เป็นศูนย์กลางของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จึงสามารถเชื่อมโยงแหล่งการท่องเที่ยวไทยกับกลุ่มประเทศในอินโดจีน

4. ประเทศไทยเป็นตัวแทนของแหล่งท่องเที่ยวที่มีความคุ้มค่าเงินอย่างแท้จริงในสายตาของนักท่องเที่ยว นอกจากนั้นยังคาดการณ์ว่า การฟื้นตัวของสภาพเศรษฐกิจในประเทศไทยจะส่งผลให้การบริโภคครัวเรือนด้านการท่องเที่ยว รวมถึงการใช้จ่ายด้านการเดินทางทั้งของภาครัฐและเอกชนจะขยายตัวเพิ่มขึ้นในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 4.6 ต่อปี อนึ่ง การประมาณการดังกล่าวตั้งอยู่บนฐานข้อมูลของสถานการณ์ที่เป็นอยู่จากอดีตจนถึงปัจจุบัน โดยยังมีได้นำผลของระดับการเปิดเสรีในกรอบความร่วมมือต่างๆ เข้ามาร่วมในการวิเคราะห์

แม้ว่าแนวโน้มธุรกิจการท่องเที่ยว จะยังคงแจ่มใสต่อไปในระยะยาว แต่ยังมีปัจจัยที่อาจเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลกระทบได้ในอนาคต โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวของ ประเทศไทยที่เริ่มอยู่ในสถานะแหล่งท่องเที่ยวเก่าสำหรับตลาดนักท่องเที่ยวหลักที่สำคัญ โอกาสในการขยายตัวของธุรกิจท่องเที่ยว จึงขึ้นอยู่กับ การแสวงหาดตลาดใหม่ และการเจาะกลุ่มนักท่องเที่ยวศักยภาพในตลาดดั้งเดิม การดำเนินการส่งเสริมการท่องเที่ยว รวมทั้งการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานของธุรกิจให้สูงขึ้น

โดยลักษณะของธุรกิจท่องเที่ยวนั้นมีความต้องการแรงงานเป็นปัจจัยที่สำคัญ (Labor intensive) การยกระดับคุณภาพและมาตรฐานของธุรกิจนอกจากจะพัฒนาทางด้านกายภาพแล้วส่วนหนึ่งต้องลงทุนพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ด้วย สิ่งนี้เป็นประเด็นสำคัญที่ภาครัฐและเอกชนควรให้ความสนใจและสนับสนุนเป็นพิเศษ เพื่อให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นกลไกหลักในการนำรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศเข้าสู่ประเทศ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศมากยิ่งขึ้นและอย่างยั่งยืน

จังหวัดกระบี่เป็นหนึ่งในจังหวัดที่มีศักยภาพสูงด้านการท่องเที่ยว ของภาคใต้ฝั่งตะวันตก (ทะเลอันดามัน) มีแหล่งทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์และมีความหลากหลาย ทั้งป่าไม้ที่ยังรักษาสอดคล้องของระบบนิเวศ และเป็นแหล่งต้นน้ำลำธารหล่อเลี้ยงภูมิภาค มีป่าชายเลนที่เป็นแหล่งเพาะพันธุ์สัตว์น้ำสำคัญของประเทศ รวมทั้งมีทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ทั้งทะเล น้ำตก หมู่เกาะ และป่าเขาที่สวยงามติดระดับนานาชาติ เป็นแหล่งดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้าสู่พื้นที่อันดับสูงของประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2541 : ออนไลน์) รัฐบาลโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้เล็งเห็นโอกาสพัฒนาการท่องเที่ยวสู่มาตรฐานสากล โดยอาศัยศักยภาพที่มีทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น และแหล่งบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งติดระดับนานาชาติ รวมทั้งมีโอกาสเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่เชื่อมโยงกับภูมิภาคอื่น รัฐบาลจึงเร่งผลักดันผ่านโครงการพัฒนาด้านต่างๆ ที่ช่วยส่งเสริมบรรยากาศการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ ส่งผลให้ธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ขยายตัวสูง สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศในปี 2546 เป็น

จำนวนเงิน 16,801.77 ล้านบาท เพิ่มจากปี 2545 ซึ่งมีมูลค่า 15,593.33 ล้านบาท โดยเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 7.2 (ศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่. 2547 : ออนไลน์) และมีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านปริมาณนักท่องเที่ยวและรายได้ ซึ่งทางจังหวัดกระบี่เองได้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาโดย ให้จังหวัดเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และประวัติศาสตร์ แหล่งเกษตรอุตสาหกรรมที่ยั่งยืน รวมทั้งได้ตั้งยุทธศาสตร์ของจังหวัด ได้แก่

1. การพัฒนาทรัพยากรทางการท่องเที่ยว
2. การอนุรักษ์ ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและรักษา คุณภาพสิ่งแวดล้อม
3. การรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว
4. การจัดทำผังเมืองเฉพาะ
5. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
6. พัฒนาการผลิตและยกระดับมาตรฐานสินค้าเกษตร
7. วิจัยและพัฒนาอุตสาหกรรมเกษตรครบวงจร
8. กำหนดเขตอุตสาหกรรม
9. ยกระดับมาตรฐานแรงงาน

สภาพปัญหาโดยทั่วไปที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเนื่องจากการขยายตัวอย่างต่อเนื่องของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ ทำให้ประสบภาวะการขาดแคลนแรงงานในกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวจากตัวเลขของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ในปี 2545 ในจังหวัดกระบี่มีตำแหน่งงานว่าง 2,822 อัตรา และมีผู้สมัครงานจำนวน 1,077 คน มีการบรรจุงานเพียง 526 ตำแหน่ง ซึ่งสอดคล้องกับ รายงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดกระบี่ พบว่า มีจำนวนสถานประกอบการโรงแรม ที่พัก บังกะโล จำนวน 172 แห่ง มีจำนวนแรงงานทั้งสิ้น 4,970 คน และมีความต้องการแรงงานในหมวด ได้แก่ พนักงานต้อนรับ แม่บ้าน พ่อครัว พนักงานขาย พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานเก็บเงิน ผู้จัดการฝ่าย ผู้ช่วยผู้จัดการ เลขานุการ ฯลฯ ซึ่งล้วนแต่อยู่ในอุตสาหกรรมโรงแรมทั้งสิ้น (สำนักงานจัดหางานจังหวัดกระบี่. 2546 : ออนไลน์) ซึ่งนอกจากปัญหาด้านปริมาณแรงงานที่ไม่พอกับความต้องการแล้ว จังหวัดยังประสบปัญหาคุณภาพของแรงงาน แสดงให้เห็นถึงสภาพกำลังคนสำเร็จการศึกษาแล้วแต่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ อาจถือว่าเป็นความสูญเปล่าทางการศึกษา และก่อให้เกิดความไม่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงอุปสงค์แรงงานของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ทั้งด้านปริมาณและคุณลักษณะ ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้สามารถให้คำตอบเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนและการฝึกอบรมให้ได้แรงงานที่มีคุณภาพและปริมาณที่เพียงพอสอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่กำหนดปริมาณอุปสงค์และศึกษาคุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่
2. เพื่อพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่กำหนดปริมาณอุปสงค์และคุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่
2. ทำให้ทราบถึงแนวโน้มปริมาณอุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่
3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการวางแผน พัฒนาหลักสูตร เพื่อจัดการเรียนการสอนและการฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตจังหวัดกระบี่ ได้แก่ ในเขตตัวเมือง เกะลันตา อ่าวพระนาง และหมู่เกาะพีพี โดยจะรวบรวมลักษณะอุปสงค์แรงงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งการพยากรณ์อุปสงค์แรงงานในอนาคต ซึ่งสามารถรวบรวมข้อมูลได้จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จำนวน 186 แห่ง โดยระบุให้บุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจกำหนดจำนวนแรงงานแต่ละ 1 คน มีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 186 คน สามารถแบ่งกลุ่มประชากรตามขนาดได้ดังนี้

ตาราง 2 แสดงขนาดของโรงแรมและจำนวนโรงแรมในเขตจังหวัดกระบี่

ขนาดของโรงแรม	จำนวนโรงแรม
ต่ำกว่า 60 ห้อง	145
60 – 149 ห้อง	39
150 ห้องขึ้นไป	2
รวม	186

ที่มา : รายงานการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2545 สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร : 11-16.

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตจังหวัดกระบี่ ตามข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เนื่องจากผู้วิจัยมุ่งที่จะวิจัยเฉพาะอุตสาหกรรมโรงแรมขนาดใหญ่เท่านั้น ทั้งนี้เพราะโรงแรมขนาดใหญ่มีลักษณะการดำเนินงานครอบคลุมตัวแปรที่ต้องการ โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้ปริมาณห้องพักของโรงแรมเป็นหลักเกณฑ์ในการแบ่ง โดยเลือกขนาดของโรงแรมที่มีจำนวนตั้งแต่ 60 ห้องขึ้นไปตามมาตรฐานสำนักงานสถิติแห่งชาติ ซึ่งจากจำนวนประชากรโรงแรมทั้งหมด 186 แห่ง จะได้จำนวน โรงแรมที่มีคุณลักษณะที่ต้องการศึกษา 41 แห่ง (วรรณดี แสงประทีปทอง. 2544 : 28) แห่งละ 1 คน มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 41 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เพราะสามารถให้ข้อมูลได้เหมาะสมและครบถ้วนตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรที่ใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่

1.1 ตัวแปรอิสระ ซึ่งมี 4 ปัจจัย ได้แก่

จำนวนห้องพัก

จำนวนบริการของโรงแรม

อัตราผลตอบแทน

ความก้าวหน้าในอาชีพ

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่การพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ในระหว่างปี พ.ศ.2547 - 2551

2. ด้านคุณลักษณะแรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

ด้านความรู้วิชาการ

ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน

ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

ด้านบุคลิกภาพ

ข้อตกลงเบื้องต้น

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการพิจารณาตัวแปรอิสระเฉพาะปัจจัยที่เกิดภายในสถานประกอบการเท่านั้น ปัจจัยภายนอก ได้แก่ จำนวนนักท่องเที่ยว สภาพเศรษฐกิจ นโยบายรัฐบาล ตลาดแรงงาน คู่แข่งขัน และโครงสร้างประชากร ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของสถานประกอบการ จึงไม่นำมาพิจารณา โดยถือว่าปัจจัยเหล่านี้คงที่

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. อุตสาหกรรมโรงแรม

หมายถึง กลุ่มผู้ประกอบการที่จัดตั้งสถานที่ขึ้นเพื่อสินจ้างจากการให้บริการที่พัก อาหาร เครื่องดื่มและบริการต่าง ๆ สำหรับนักท่องเที่ยวและบุคคลทั่วไปในเขตจังหวัดกระบี่ โดยนำหลักเกณฑ์การแบ่งขนาดห้องพักตามรายงานการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2545 สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

ต่ำกว่า 60 ห้อง

60 – 149 ห้อง

150 ห้องขึ้นไป

ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้โรงแรมที่มีขนาด 60 ห้องขึ้นไป

2. ผู้ประกอบการ

หมายถึง เจ้าของหรือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจรับบุคคลเข้าทำงานในโรงแรม โดยมี 2 ลักษณะคือ เจ้าของเป็นผู้บริหารงานเอง และเจ้าของจ้างกลุ่มผู้บริหารจากภายนอก โดยเลือกมาโรงแรมละ 1 คน

3. อุปสงค์แรงงาน

หมายถึง ความต้องการบุคคลเข้าทำงานของผู้ประกอบการ โดยมีปัจจัยทั้งในด้านปริมาณและคุณลักษณะ

4. ปริมาณอุปสงค์แรงงาน

หมายถึง จำนวนแรงงานที่ผู้ประกอบการต้องการ โดยศึกษาตามสถานภาพของแรงงานโดยแบ่งเป็น 2 ระดับได้แก่ ระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ

✓5. คุณลักษณะ

หมายถึง เครื่องหมายหรือสิ่งที่ชี้ให้เห็นความดีหรือลักษณะประจำ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านได้แก่

5.1 ด้านความรู้วิชาการ

หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา

5.2 ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน

หมายถึง การนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

5.3 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

หมายถึง สภาพคุณงามความดี ธรรมแห่งความดี ได้แก่ ความรับผิดชอบ ไหวพริบ ปฏิภาณ ความซื่อสัตย์ ความเสียสละ อุทิศตนให้กับการทำงาน มีความอดทนและขยัน มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบอย่างเคร่งครัด

5.4 ด้านบุคลิกภาพ

หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่แสดงออกในลักษณะทางกาย ลักษณะทางใจ ลักษณะทางสังคมและลักษณะทางอารมณ์ ซึ่งทำให้แตกต่างจากบุคคลอื่น ได้แก่ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีลักษณะของการเป็นผู้นำ มีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป มีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถควบคุมอารมณ์ได้ มีกิริยามารยาท สุภาพอ่อนน้อม มีความสามารถในการปรับตัว สุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์

6. การพยากรณ์

หมายถึง การคาดการณ์ถึงระดับปริมาณแรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่โดยใช้วิธีสมการถดถอย (Regression Analysis)

7. จำนวนห้องพัก

หมายถึง ปริมาณห้องพักที่พร้อมให้บริการแก่ลูกค้าของโรงแรมได้ โดยปกติห้องพักมี 2 แบบคือ ห้องธรรมดา และห้องชุด (Suit room)

8. จำนวนบริการของโรงแรม

หมายถึง จำนวนกิจกรรมที่โรงแรมจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้านอกเหนือจากการให้บริการด้านที่พัก ได้แก่

ภัตตาคาร ห้องอาหารและสถานบันเทิง

บริการให้เช่าสถานที่จัดเลี้ยงและจัดประชุมสัมมนา

บริการให้เช่าสถานที่จำหน่ายสินค้า

บริการซักล้างเสื้อผ้า (Laundry)

จัดบริการนำเที่ยวและให้บริการข้อมูลกับนักท่องเที่ยว (Tourist information)

บริการจัดหาหนักรับส่ง

บริการ Spa, Sport club, Health Center และศูนย์ออกกำลังกาย

บริการร้านอินเทอร์เน็ต (Internet café) และบริการไปรษณีย์

บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ฯลฯ

9. อัตราผลตอบแทน

หมายถึง จำนวนเงินค่าจ้างและสิทธิประโยชน์อื่นที่จ่ายให้กับพนักงานโรงแรม

10. ความก้าวหน้าในอาชีพ

หมายถึง การพิจารณาปรับเลื่อนตำแหน่งที่มีผลตอบแทนสูงขึ้นให้กับพนักงานโรงแรม

11. พนักงานโรงแรม

หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานประกอบการโรงแรมโดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่

11.1 ระดับบริหาร ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายหรือหัวหน้าแผนก ได้แก่

ผู้จัดการฝ่ายจัดการ

ผู้จัดการฝ่ายบัญชี

ผู้จัดการฝ่ายช่าง

ผู้จัดการฝ่ายพนักงานต้อนรับ

ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ผู้จัดการฝ่ายแม่บ้าน

ผู้จัดการฝ่ายอื่น เช่น ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบำรุงรักษา เป็นต้น

11.2 ระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ตำแหน่ง

พนักงานต้อนรับ

พนักงานช่าง

พนักงานการเงิน

พนักงานครัว

พนักงานห้องอาหาร

พนักงานแม่บ้าน

ตำแหน่งอื่นเช่น พนักงานซักล้าง เลขานุการ พนักงานทำความสะอาด คนสวน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยที่ส่งผลต่ออุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรม
โรงแรมในจังหวัดกระบี่

ด้านปริมาณ

จำนวนห้องพัก
บริการของโรงแรม
อัตราผลตอบแทน
ความก้าวหน้าในอาชีพ

ด้านคุณลักษณะ

ด้านความรู้วิชาการ
ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน
ด้านคุณธรรมจริยธรรม
ด้านบุคลิกภาพ

ตัวแปรตาม

การพยากรณ์อุปสงค์แรงงาน
ของอุตสาหกรรมโรงแรม
ในจังหวัดกระบี่
ระหว่างปี 2547-2551

ภาพประกอบ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านปริมาณ ได้แก่ จำนวนห้องพัก จำนวนบริการของโรงแรม อัตราผลตอบแทน ความก้าวหน้าในอาชีพ และปัจจัยด้านคุณลักษณะ ได้แก่ ด้านความรู้วิชาการ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านบุคลิกภาพ เป็นปัจจัยที่กำหนดปริมาณอุปสงค์แรงงานที่พึงประสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่

2. ปริมาณอุปสงค์แรงงานในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการในระยะ 5 ปีข้างหน้า (พ.ศ.2547 – 2551) มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยการผลิตประเภทหนึ่ง ที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจมาเป็นเวลาช้านานแล้ว ความสำคัญของคนในปัจจุบัน ได้เน้นทั้งในแง่คุณภาพ ปริมาณและการใช้ประโยชน์ และเนื่องจากกำลังคนเป็นปัจจัยการผลิตที่ละเอียดอ่อน และมีคุณค่ากว่าปัจจัยการผลิตอื่น ๆ จึงควรจะได้มีการเตรียมความพร้อมในรูปแบบต่าง ๆ ก่อนที่ากำลังคนจะเข้าสู่ตลาดแรงงาน ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิด ทฤษฎีในทางเศรษฐศาสตร์ซึ่งเกี่ยวกับคนหรือแรงงานที่สอดคล้องกับงานวิจัย โดยนำเสนอในหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีอุปสงค์แรงงาน
2. ทฤษฎีการจ้างงาน
3. ปริมาณแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรม
4. อุตสาหกรรมโรงแรม
5. อุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีอุปสงค์แรงงาน

ทฤษฎีอุปสงค์แรงงาน เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผลผลิตกับปัจจัยที่เป็นแรงงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อกัน คือ จำนวนผลผลิตเปลี่ยนแปลงตามระดับการจ้างงาน ส่วนในฟังก์ชันการผลิตนั้น โดยทั่วไปมักพิจารณาปัจจัยการผลิต 2 ประเภทคือทุนและแรงงาน ที่เป็นการเน้นเฉพาะด้านปริมาณเท่านั้น ต่อมา ได้มีความพยายามที่จะนำคุณภาพของกำลังคน เข้ามาพิจารณาในฟังก์ชันการผลิตด้วย โดยให้อยู่ในรูปของผลตอบแทนจากการลงทุนในการศึกษา ผลการศึกษาของนักเศรษฐศาสตร์หลายคน แสดงให้เห็นว่าคุณภาพของแรงงานเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญมากไม่น้อยไปกว่าปริมาณของแรงงานและทุน

อุปสงค์แรงงานมีลักษณะเป็นอุปสงค์สืบเนื่อง (Derived demand) เพราะถือว่า ตามทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ อุปสงค์ที่มีต่อปัจจัยการผลิตเป็นอุปสงค์ต่อเนื่องจากอุปสงค์ของผลผลิต (นวลทิพย์ ควบ. 2527 : 83) ซึ่งหมายความว่า อุปสงค์แรงงานเกิดขึ้นเนื่องจากการเสนอซื้อ สินค้าและบริการที่แรงงานได้ผลิตขึ้นมา เมื่อไรก็ตามที่อุปสงค์สินค้าและบริการเปลี่ยนแปลงไป (ถ้าปัจจัยอย่างอื่นอยู่คงที่)

อุปสงค์แรงงานย่อมเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นในการผลิตสินค้าและบริการผู้ประกอบการมักจะใช้ปัจจัยการผลิตหลายอย่างด้วยกัน คือ นอกจากจะใช้ปัจจัยแรงงานแล้ว ผู้ประกอบการยังอาจจะใช้เครื่องจักร เครื่องยนต์ ที่ดิน หรือปัจจัยอื่นๆ รวมด้วย ส่วนผสมของปัจจัยการผลิตที่ใช้จะมากหรือน้อยแค่ไหนนั้นย่อมแล้วแต่เทคนิคการผลิต หมายความว่ากรรมวิธีการผลิตเพื่อให้ได้สินค้าและบริการในปริมาณต่าง ๆ นั้นจะต้องใช้แรงงานร่วมกับปัจจัยการผลิตอย่างอื่นมากน้อยเพียงไรสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณสูงสุดของผลผลิตกับส่วนผสมของปัจจัยการผลิตในระดับต่างๆ (โดยสมมติให้เทคนิคการผลิตคงที่) สมการแสดงความสัมพันธ์นี้เรียกว่า สมการการผลิต (Production function) ดังนั้นในการหาอุปสงค์แรงงาน (Demand for labor) จึงอาศัยทฤษฎีการผลิตที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิต (Q) ที่ได้จากการใช้ปัจจัยการผลิต ได้แก่ ปัจจัยแรงงาน (L) และปัจจัยทุน (K) สามารถเขียนฟังก์ชันการผลิตได้ดังนี้

$$Q = f(L, K)$$

สำหรับการผลิตในระยะสั้น การเพิ่มผลผลิตทำได้เพียงการเพิ่มปัจจัยผันแปรเท่านั้น เพราะปัจจัยคงที่ที่ไม่สามารถเปลี่ยนได้ หากสมมติว่าในการผลิตมีเพียงปัจจัยแรงงานและปัจจัยทุน (เครื่องจักร) ซึ่งทดแทนกันได้ เนื่องจากในระยะสั้นนั้นการเพิ่มปัจจัยแรงงานทำได้ง่ายกว่าการเพิ่มปัจจัยทุน สภาวะการณ์เช่นนี้ผลผลิตจะเปลี่ยนแปลงไปตามการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแรงงานเท่านั้น ดังนั้นอุปสงค์แรงงานของหน่วยผลิตแต่ละราย ในระยะสั้นที่ผู้ประกอบการมีปัจจัยทุนคงที่จึงขึ้นอยู่กับความคุ้มค่าคือ มูลค่าผลตอบแทนที่ผู้ประกอบการได้รับต้องมากกว่าค่าจ้างที่จ่ายไป สามารถแสดงเป็นฟังก์ชันการผลิตในระยะสั้นได้ดังนี้

$$\begin{array}{c} \text{ผลผลิตที่ได้จาก} \\ \text{ปัจจัยคงที่} \end{array} \quad Q = f(L, \bar{K})$$

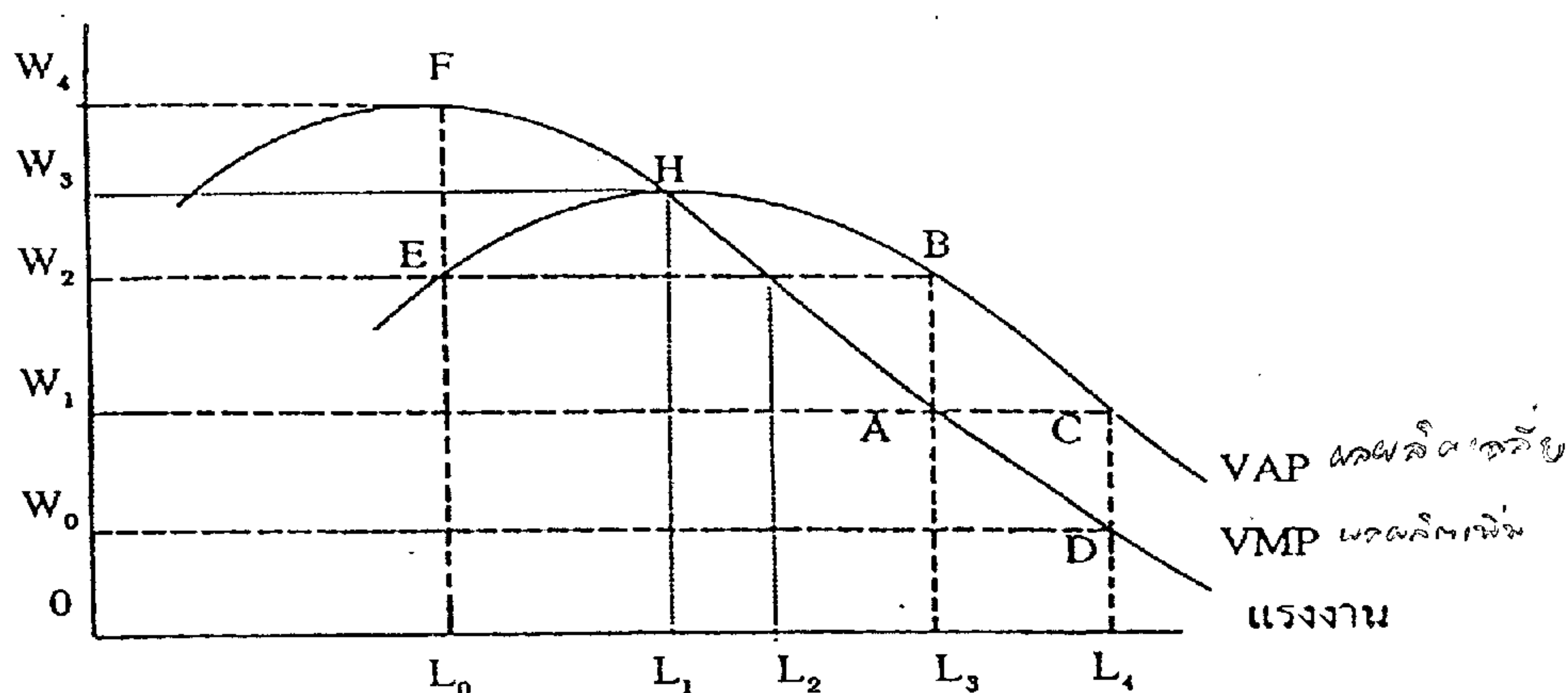
หรือ $Q = f(L)$

ดังนั้น ในระยะสั้นนี้ผู้ประกอบการสามารถจะขยายการผลิตได้โดยใช้ปัจจัยทุนเท่าเดิมแต่ใช้ปัจจัยแรงงานจำนวนเพิ่มขึ้น การใช้ปัจจัยแรงงานเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จนถึงระดับที่ปัจจัยแรงงานมีมากเกินไป แต่ปัจจัยทุนมีเท่าเดิม จะส่งผลให้ผลิตภาพการผลิตลดลง ตามกฎแห่งการลดน้อยถอยลงของผลตอบแทน (Law of diminishing return)

หลักเกณฑ์ในการตัดสินใจของผู้ประกอบการที่จะจ้างแรงงานเพิ่มขึ้นอีกหรือไม่นั้น ผู้ประกอบการได้อาศัยหลักการเปรียบเทียบระหว่างมูลค่าเพิ่มหน่วยสุดท้ายจากแรงงาน (VMP_L) หรือรายรับ

หน่วยสุดท้ายที่เพิ่มขึ้น (MP_L, MR) ที่ได้รับจากแรงงานที่เพิ่มขึ้นหนึ่งคนกับค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการจ้างแรงงานเพิ่มขึ้นอีก 1 คน ภายใต้ตลาดแข่งขันค่าใช้จ่าจ่ายจำนวนนี้ คืออัตราค่าจ้าง (W) ในท้องตลาดนั่นเอง

อัตราค่าจ้าง



ภาพประกอบ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอัตราค่าจ้าง การจ้างงานและมูลค่าเพิ่มของผลิตภาพแรงงาน

ที่มา: ยงยศ ดรคำ. (2543). ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการแรงงานในสาขาการก่อสร้างของประเทศไทย. : 12.

จากภาพประกอบ 2 ได้แสดงมูลค่าผลผลิตเฉลี่ย (VAP) และมูลค่าผลผลิตเพิ่ม (VMP) ที่เกิดจากแรงงาน ซึ่งคำนวณจากการคูณกันระหว่างระดับราคาผลผลิตกับผลผลิตเฉลี่ย (AP) และผลผลิตเพิ่ม (MP) ตามลำดับ สมมติว่า OW_1 เท่ากับอัตราค่าจ้างในตลาดแข่งขันที่แรงงานทุกคนยอมรับ ดังนั้น เส้นอุปทานแรงงานในระยะสั้นจะเป็นเส้นขนานกับแกนนอน คือเป็นเส้นที่มีความยืดหยุ่นมาก ณ ระดับอัตราค่าจ้างเท่ากับ OW_1 ผู้ประกอบการ จะทำการจ้างแรงงานจำนวนทั้งสิ้นเท่ากับ OL_3 คน ซึ่งจะทำให้ได้รับกำไรมากที่สุด เพราะจากหลักเกณฑ์ในการตัดสินใจนั้น ผู้ประกอบการจะได้รับกำไรสูงสุดก็ต่อเมื่อได้จ้างแรงงานเพิ่มขึ้นจนกระทั่งมูลค่าเพิ่มหน่วยสุดท้ายของแรงงานเท่ากับอัตราค่าจ้างพอดี ($OW_1 = VMP$ ตรงระดับการจ้างงาน OL_3) ณ ระดับอัตรา ค่าจ้างที่เท่ากับ OW_1 นั้น ผู้ประกอบการ จะ

ไม่จ้างแรงงานจำนวน OL_4 เนื่องจากที่ OL_4 จะสร้างมูลค่าเพิ่ม (VMP) เพียง DL_4 ซึ่งต่ำกว่าอัตราค่าจ้าง OW_1 หรือเท่ากับ CL_4 และมีผลทำให้กำไรของผู้ประกอบการ ลดต่ำลง ดังนั้น ผู้ประกอบการ จึงจ้างแรงงานเพียงจำนวน OL_3 เท่านั้นที่ ผู้ประกอบการจะได้รับกำไรสูงสุดเพราะการจ้างแรงงานจำนวนดังกล่าวจะทำให้รายรับทั้งสิ้นที่ ผู้ประกอบการจ้างได้รับเท่ากับ $VAP.OL_3$ หรือปริมาณพื้นที่ OL_3BW_2 โดยจ่ายค่าจ้างทั้งหมด เท่ากับ $VMP.OL_3$ หรือปริมาณพื้นที่ OL_3AW_1 ซึ่งได้รับกำไรสูงสุดเท่ากับปริมาณพื้นที่ W_1ABW_2 ในทำนองเดียวกันหากอัตราค่าจ้างในตลาดเพิ่มขึ้นเป็น OW_3 หรือเท่ากับ VMP ที่จุด H ของ แรงงานหน่วย OL_1 แต่ OW_3 เท่ากับ VAP ที่จุด H ด้วยเช่นกัน ณ จุดนี้ผู้ประกอบการมีรายรับเท่ากับรายจ่าย อย่างไรก็ตามถ้าอัตราค่าจ้างในตลาดเพิ่มขึ้นเป็น OW_4 หรือเท่ากับ VMP ที่จุด F ของแรงงานหน่วย OL_0 แต่ OW_4 สูงกว่า VAP ที่จุด E นายจ้างจะขาดทุนที่จ้างแรงงานจำนวน OL_0 เพราะมีรายได้เท่ากับ OL_0EW_2 แต่มีรายจ่ายสูงถึง OL_0FW_4 มีระดับขาดทุนเท่ากับ W_2EFW_4 ดังนั้น ผู้ประกอบการจะไม่ทำการจ้างแรงงานที่ระดับ OL_0

นั่นคือ ตราบเท่าที่แรงงานยังทำรายได้ให้กับผู้ประกอบการมากกว่าค่าใช้จ่ายที่ ผู้ประกอบการจ่ายให้กับแรงงาน ผู้ประกอบการก็ยินดีจะจ้างแรงงานเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนกระทั่งถึงแรงงานหน่วยสุดท้ายที่ทำรายได้ให้คุ้มกับรายจ่ายพอดี ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการได้กำไรสูงสุด แสดงว่าเส้น VMP ที่อยู่ต่ำกว่าเส้น VAP คือเส้นอุปสงค์แรงงานในระยะสั้นของหน่วยธุรกิจ กล่าวคือ ถ้า ณ ระดับอัตราค่าจ้าง OW_2 ผู้ประกอบการจะจ้างแรงงานจำนวน OL_2 และถ้าค่าจ้างเท่ากับ OW_0 ผู้ประกอบการจะจ้างแรงงานเป็นจำนวน OL_4 ดังแสดงในภาพประกอบ 2

ส่วนการผลิตในระยะยาวนั้น ผู้ประกอบการสามารถเปลี่ยนแปลงปัจจัยการผลิตได้ทั้งปัจจัยแรงงานและปัจจัยทุน ดังนั้น ผลผลิตที่ได้รับจึงมาจากการเปลี่ยนแปลงทั้ง 2 ปัจจัยที่ใช้ในการผลิตร่วมกันและเพื่อให้ได้กำไรสูงสุดผู้ประกอบการจะเลือกเอาส่วนผสมของปัจจัยการผลิตที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด และได้กำไรมากที่สุด นั่นคือ เมื่อพิจารณาด้านปัจจัยแรงงานจะมีการใช้ปัจจัยแรงงานไปจนกระทั่งมูลค่าเพิ่มหน่วยสุดท้ายของแรงงานเท่ากับอัตราค่าจ้างพอดี ซึ่งก็คือต้นทุนเพิ่มของปัจจัยแรงงานสามารถแสดงเป็นสมการ ได้ดังนี้

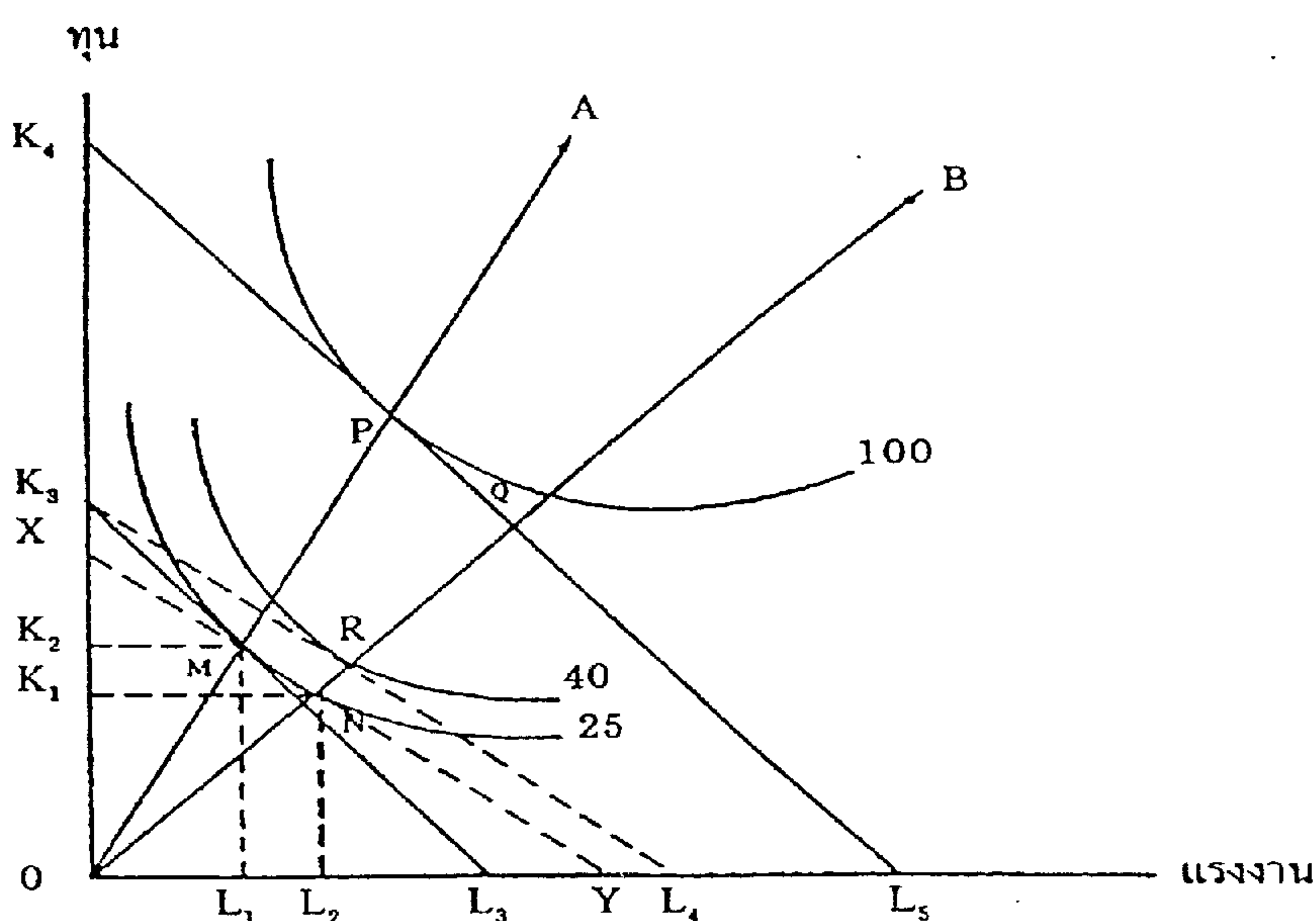
$$VMP_L = W_L = MC_L$$

สำหรับด้านการใช้ปัจจัยทุน (K) นั้น จะใช้ไปจนกระทั่งมูลค่าเพิ่มหน่วยสุดท้ายของปัจจัยทุนมีค่าเท่ากับราคาของปัจจัยทุน สมมติให้เป็นอัตราดอกเบี้ย (r) ซึ่งเป็นต้นทุนเพิ่มของปัจจัยทุน

$$VMP_K = r = MC_K$$

อุปสงค์แรงงานในระยะยาว ผู้ประกอบการสามารถปรับเปลี่ยนปัจจัยทุนและแรงงานได้เมื่ออัตราค่าจ้างเปลี่ยนแปลง เช่น ถ้าค่าจ้างต่ำลง อาจนำปัจจัยแรงงานเข้ามาทดแทนปัจจัยทุนได้

นอกเหนือจากความสามารถในการทดแทนกันของปัจจัยการผลิตในสัดส่วนที่จะก่อให้เกิดจุดต้นทุนต่ำสุดในการผลิตได้แล้ว การวิเคราะห์เพื่อหาอุปสงค์แรงงานของหน่วยธุรกิจในระยะยาวยังมีเรื่องของผลกระทบจากการทดแทนกันของปัจจัยการผลิตและผลกระทบของการปรับตัวของระดับการผลิต (Substitution and scale effect) ที่มีผลต่อระดับอุปสงค์แรงงานเมื่อราคาของแรงงาน (อัตราค่าจ้าง) เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งได้เข้ามามีส่วนในการกำหนดอุปสงค์แรงงานด้วย



ภาพประกอบ 3 แสดงผลกระทบจากการทดแทนกันของปัจจัยการผลิตและผลกระทบจากการปรับตัวของระดับการผลิต (Substitution and scale effect)

ที่มา: ยงยศ ดรคำ. (2543). ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการแรงงานในสาขาการก่อสร้างของประเทศไทย. : 14.

จากภาพประกอบ 3 จะเห็นได้ว่า มีเส้นผลผลิตเท่ากัน (Isoquant) 2 ชุด คือ ที่ผลผลิต 25 หน่วย และผลผลิต 100 หน่วย และเส้นแสดงงบประมาณเท่ากัน (Isocost) 2 ชุด โดยชุดแรก K_3L_3 จะสัมผัสกับเส้นผลผลิตเท่ากันที่จุด M ซึ่งเป็นจุดต้นทุนต่ำสุด และชุดที่ 2 คือ K_4L_5 สัมผัสกับเส้นผลผลิตเท่ากันที่จุด P และเส้น OA คือ เส้นขยายแนวทางการผลิต (Expansion path) ของผู้ประกอบการ นั่นคือ การเพิ่มผลผลิตจาก 25 หน่วย เป็น 100 หน่วย โดยการเพิ่มการใช้ปัจจัยทุน แรงงาน และงบประมาณโดยที่ราคาทุนและแรงงานไม่เปลี่ยนแปลง

ส่วนเส้น K_3L_4 แสดงการปรับตัวของเส้น Isocost เมื่อราคาแรงงานลดลง ดังนั้น ณ ระดับการผลิตสินค้า 25 หน่วยของหน่วยธุรกิจ ผู้ประกอบการจะปรับส่วนประกอบของปัจจัยการผลิตเสียใหม่ โดยการใช้แรงงานมากขึ้นและลดการใช้ทุนลง ซึ่งจะทำให้จุด M เปลี่ยนมาเป็นจุด N โดยการใช้ทุนลดลงจาก OK_2 เป็น OK_1 และเพิ่มแรงงานจาก OL_1 เป็น OL_2 ดังนั้นการเปลี่ยนส่วนประกอบของทุนและแรงงานจากจุด M มาเป็นจุด N เรียกว่า ผลทางด้านการทดแทนของปัจจัยการผลิต ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เมื่อราคาแรงงานถูกลง หน่วยผลิตสามารถผลิตเท่าเดิมโดยใช้ต้นทุนต่ำลงได้ (เส้นต้นทุนต่ำลงแสดงโดยเส้น XY ซึ่งลากลงมาขนานกับเส้น K_3L_4)

ในขณะเดียวกันอาจกล่าวได้ว่า หากหน่วยผลิตใช้งบประมาณเท่าเดิมและมีการปรับส่วนผสมของปัจจัยการผลิตโดยเพิ่มการใช้แรงงานและลดการใช้ทุนแล้ว หน่วยผลิตยังสามารถเพิ่มระดับการผลิตให้สูงขึ้นได้ เนื่องจากต้นทุนของปัจจัยการผลิตได้ลดลงแล้ว (แสดงโดยเส้น Isoquant ที่ 40 หน่วย ซึ่งสัมผัสกับเส้น Isocost ใหม่ K_3L_4 ณ จุด R ที่ระดับการผลิต 40 หน่วย) ก่อให้เกิดการปรับระดับการผลิตบนเส้น Expansion path เส้นใหม่ OB คือผลของ Scale effect ที่เกิดจากการที่ราคาแรงงานลดลง ทำให้การผลิต ณ จุด N เปลี่ยนมาเป็นจุด R

จากผลของ Scale effect ในระดับต้นทุนเท่าเดิม จะทำให้ผลผลิตรวม (TP) ผลผลิตเฉลี่ย (AP) และผลผลิตเพิ่ม (MP) เพิ่มขึ้น ดังนั้น ในระยะยาว เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระดับอัตราค่าจ้างของแรงงานจะทำให้เส้นมูลค่าผลผลิตเพิ่ม (VMP) ของแรงงานเปลี่ยนแปลงไป

โดยสรุปจึงกล่าวได้ว่า เมื่อราคาของแรงงาน (อัตราค่าจ้าง) ถูกลงเทียบกับปัจจัยการผลิตอื่น จะทำให้อุปสงค์แรงงานในระยะยาวเพิ่มขึ้น เนื่องจากการใช้แรงงานทดแทนปัจจัยอื่นที่แพงกว่าได้ นอกจากนั้นการที่ต้นทุนในการผลิตโดยรวมลดลงจะทำให้มีการขยายตัวของการผลิตในระดับ ต้นทุนเท่าเดิม จึงมีผลให้อุปสงค์แรงงานเพิ่มมากขึ้น และในทำนองเดียวกันเมื่อราคา แรงงานเพิ่มสูงขึ้นผลกระทบต่่อุปสงค์แรงงานในระยะยาวจะมีมากกว่าผลกระทบในระยะสั้น ด้วยเช่นเดียวกัน

การเปลี่ยนแปลงของอุปสงค์ยังมีผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของราคาปัจจัยการผลิตอื่น อาทิ ถ้าราคาของปัจจัยทุนหรือเครื่องจักร (อัตราดอกเบี้ย) ที่ใช้ในการผลิตลดลงเนื่องจากอัตราดอกเบี้ยลดลง ผู้ประกอบการอาจซื้อเครื่องจักรเพิ่มขึ้นและจ้างแรงงานลดลง

นอกจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านต้นทุนของปัจจัยที่นำมาใช้เพื่อการผลิตแล้ว การเปลี่ยนแปลงของอุปสงค์ผลผลิตและมูลค่าการสะสมทุน ได้ถือว่าเป็นตัวกำหนดการจ้างแรงงานที่สำคัญด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เนื่องจากอุปสงค์แรงงานเป็นอุปสงค์สืบเนื่องมาจากอุปสงค์สินค้าและบริการเมื่ออุปสงค์สินค้าหรือผลผลิตที่แรงงานเป็นผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงไป อุปสงค์แรงงานย่อมจะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย เช่น เมื่อมูลค่าผลิตภัณฑ์ภายในประเทศ (GDP) ในสาขาการท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลง อุปสงค์แรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นย่อมจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกันด้วย ในส่วนของมูลค่าการสะสมทุน ซึ่งหมายถึงค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าคงทนเพื่อนำมาใช้ผลิตสินค้าและบริการ โดยที่สินค้าคงทนที่ใช้ในกระบวนการผลิตไม่ได้หมดไปในทันทีซึ่งประกอบด้วย สิ่งก่อสร้าง และเครื่องมือเครื่องจักรต่าง ๆ ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงของมูลค่าการสะสมทุนจึงเป็นตัวกำหนดการจ้างแรงงานที่สำคัญด้วยเช่นกัน กล่าวคือ ถ้ามูลค่าการสะสมทุนเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ ที่มีมากเกินความต้องการ และเครื่องมือเครื่องจักรที่สามารถใช้ทดแทนแรงงานได้ จะส่งผลทำให้อุปสงค์แรงงานลดลง

บทบาทและความสำคัญของแรงงาน ที่มีต่อระบบเศรษฐกิจนั้น นอกจากจะพิจารณาจากฟังก์ชันการผลิต ซึ่งเป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ในทางเดียวแล้ว ยังมีความสัมพันธ์แบบสองทางด้วย กล่าวคือ นอกจากแรงงานจะเป็นตัวกำหนดความสามารถในการผลิตของระบบเศรษฐกิจแล้ว ในทางกลับกัน ระบบเศรษฐกิจหรือปัจจัยทางเศรษฐกิจ ได้เป็นตัวกำหนดแรงงานทั้งในแง่ปริมาณ คุณภาพ โครงสร้าง การกระจาย และการเคลื่อนไหวของกำลังคน แนวคิดเรื่องความสัมพันธ์สองทางนี้ เป็นสิ่งจำเป็นมากในการวิเคราะห์และการวางแผนกำลังคน บทบาทที่สำคัญอีกประการหนึ่งของแรงงานที่มีต่อระบบเศรษฐกิจ คือ แรงงานมีอิทธิพลต่อการบริโภค การออมและการลงทุนด้วย

การเปลี่ยนแปลงอุปสงค์แรงงาน (จุฑา มณีสไพบูลย์. 2537: 207-208) มาจากสาเหตุ ต่าง ๆ ได้แก่

1. ผลิตภาพเพิ่มขึ้น (Increased productivity) ธุรกิจมีการนำเทคนิคการผลิต ความรู้วิธีการ ตลอดจนเครื่องมือสมัยใหม่มาใช้ ทำให้ผลิตภาพในการผลิตเพิ่มขึ้น การลงทุนเพิ่มขึ้น 1 หน่วยหรือใช้แรงงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะได้ผลิตภาพหน่วยสุดท้าย (MP) มากกว่าเดิม
2. การขยายการผลิต ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ขยายตัวอย่างรวดเร็วซึ่งทำให้ระดับการจ้างงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้นตามมา
3. การเปลี่ยนแปลงวิธีการผลิต ในระยะยาวอุปสงค์แรงงานอาจเปลี่ยนแปลงไปตามผลของการทดแทน (Substitution effect) และผลของขนาดการผลิต (Scale effect)
4. อุปสงค์ต่อสินค้าที่แรงงานนั้นผลิตขึ้นเปลี่ยนแปลงไป ในระยะยาว เมื่อประชากรเพิ่มขึ้นหรืออำนาจการซื้อเพิ่มขึ้น เมื่อราคาสินค้าเปลี่ยนแปลงไป มูลค่าเพิ่มของแรงงาน (VMP_L) ก็จะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นอุปสงค์แรงงานก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

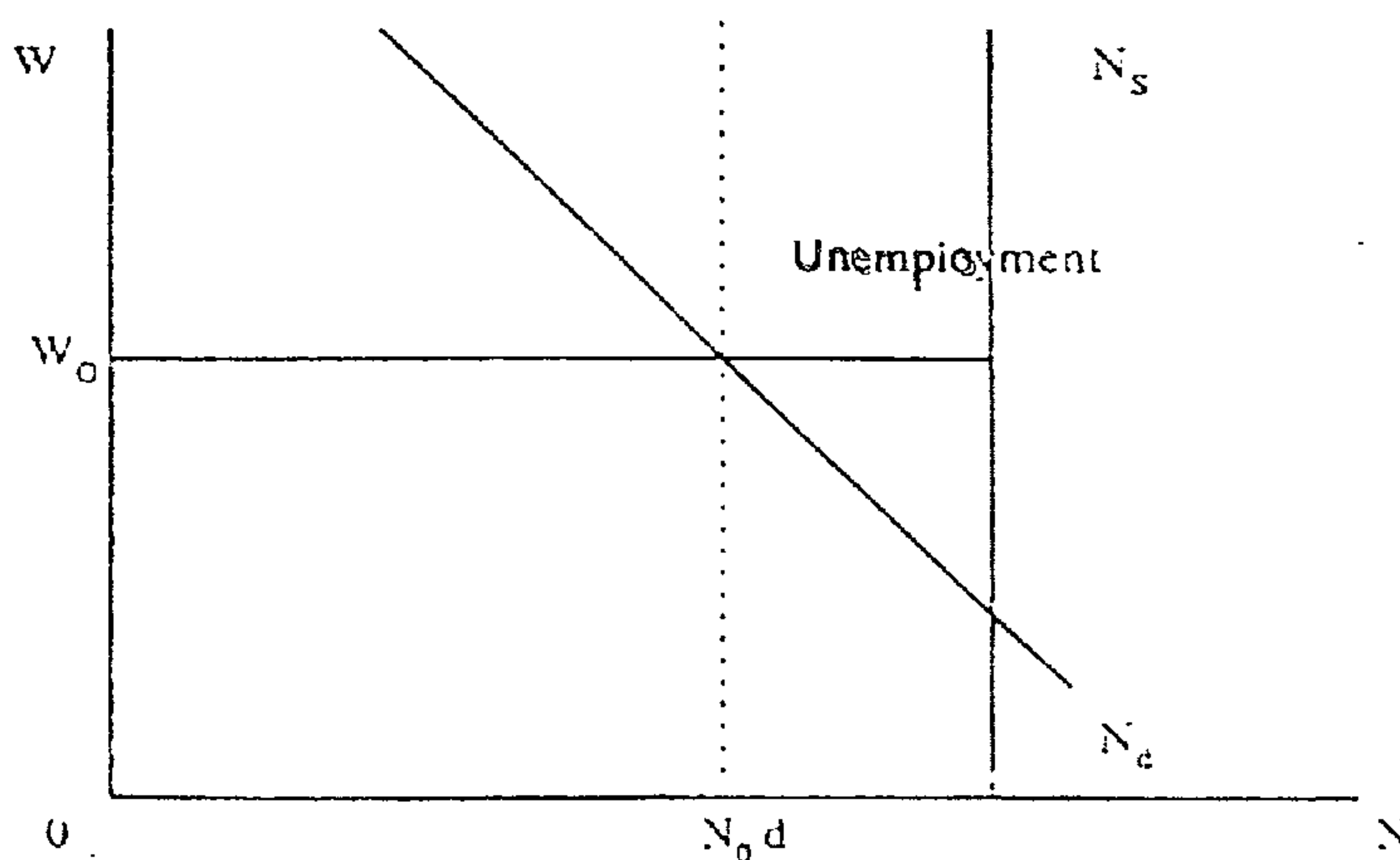
✓ ทฤษฎีการจ้างงาน

ทฤษฎีการแสวงหางานทำ (Search theory) จากแนวความคิดนี้สามารถสรุปได้ว่า จุดที่มีการจ้างงานคือ ฝ่ายลูกจ้างหรือแรงงาน ต้องการให้รายได้ที่คาดว่าจะได้รับมากกว่า หรืออย่างน้อยที่สุดต้องเท่ากับค่าเสียโอกาสกับค่าเสียเวลารวมกัน

$$\text{รายได้ที่คาดหวัง (EXPECTED INCOME)} \geq \text{ค่าเสียโอกาส (OPPORTUNITY COST)} + \text{ระยะเวลา (TIME COST)}$$

* ฝ่ายนายจ้าง ต้องการให้ค่าใช้จ่ายในการจ้างแรงงานต่ำที่สุด เพื่อลดต้นทุน และแรงงานที่จะจ้างต้องมีความรู้ความสามารถในการผลิตเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

แนวความคิดเกี่ยวกับการจ้างแรงงานตามความต้องการว่าจ้างของธุรกิจ (Manpower Requirement) พิจารณาทางด้านอุปสงค์การจ้างงาน ซึ่งผู้ประกอบการเป็นผู้กำหนดความต้องการจ้างแรงงานตามความรู้ ความชำนาญ ณ ระดับค่าจ้างต่าง ๆ กัน



ภาพประกอบ 4 แสดงจุดดุลยภาพในตลาดแรงงานตามความต้องการจ้างของธุรกิจ
(Equilibrium in the Labor market)

ที่มา: Bellante and Jackson. (1987). *Labor economics : choice in labor markets.* : 39.

ตามแนวความคิดนี้ในขณะใดขณะหนึ่ง ผู้ประกอบการจะไม่สนใจว่าอุปทานของแรงงานมีจำนวนเท่าใด (N^i คงที่) ความต้องการจ้างงานจึงขึ้นอยู่กับความต้องการว่าจ้างของผู้ประกอบการ ณ ระดับค่าจ้างที่ผู้ประกอบการกำหนด จากภาพประกอบ 4 ให้ค่าจ้างเท่ากับ W_0 จะเกิดการจ้างงานเท่ากับ N_0d เพราะฉะนั้นส่วนที่เหลือจึงเป็นส่วนที่ว่างงาน

สำหรับข้อมูลของผู้ประกอบการ ต้องการเกี่ยวกับแรงงานที่จะคัดเลือกเข้าทำงาน ได้แก่ ค่าจ้างที่ลูกจ้างเรียกร้อง อายุ ประวัติการทำงาน คุณสมบัติของลูกจ้าง ผลการปฏิบัติงาน ความน่าเชื่อถือ การตรงต่อเวลา ความคิดสร้างสรรค์ ฯลฯ (จุฑา มณีสไพบูลย์. 2537 : 65)

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) เฮอส์เบิร์ก และคนอื่น ๆ (สมยศ นาวิการ. 2522 : 376-378 ; อ้างอิงจาก Herzberg and Others. 1968 : 53-62) เป็นทฤษฎีที่ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึงปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะทำให้เกิดความไม่ชอบงานขึ้นและเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคลปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน
2. โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย
3. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสดำเนินการเพื่อหาความรู้เพิ่ม หรือได้รับการฝึกอบรม
4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี
5. สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี
6. นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
7. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

8. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

9. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

10. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับแรงงาน สามารถแบ่งได้ 3 ประการ ดังนี้

1. แรงงานเป็นทรัพยากรที่มีความแตกต่างกันระหว่างหน่วย
2. แรงงานเป็นทรัพยากรที่ตัดสินใจได้เอง
3. แรงงานเป็นทรัพยากรที่มีลักษณะทางการสังคม

✓ การกำหนดค่าจ้าง

ในการกำหนดค่าจ้างนั้นประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ ได้แก่ คุณค่าของงานและความสามารถในการจ่ายของนายจ้าง หากสภาพการณ์เอื้ออำนวยให้กลไกของตลาดแรงงาน เคลื่อนไหวโดยเสรีอย่างแท้จริงแล้ว กลไกของตลาดแรงงานจะเป็นเพียงปัจจัยเดียวที่ใช้กำหนดค่าจ้าง แต่ในทางปฏิบัติมีสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการเคลื่อนไหวเสรีหลายประการ เช่น อุปทานแรงงานที่มีมากเกินไป การรวมกลุ่มของนายจ้าง จึงต้องมีการแทรกแซงจากภายนอก เช่น การกำหนดค่าจ้างขั้นต่ำโดยรัฐบาล ดังนั้น ในทางปฏิบัติแล้วนายจ้างกำหนดค่าจ้างให้สอดคล้องโดยการสำรวจจากอัตราค่าจ้างของสถานประกอบการที่มีขนาดใกล้เคียงกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดค่าจ้างของตน (สุรพล ปธานวนิช. 2543 : 89-92) โดยสามารถแบ่งแรงงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มแรงงานที่ไม่ต้องใช้ทักษะฝีมือ เกณฑ์ที่ใช้กำหนดค่าจ้างมีเพียงประการเดียว คือ กฎหมายค่าจ้างขั้นต่ำ ในหลายกรณีการจ้างงานในตำแหน่งเหล่านี้อาจไม่กำหนดให้เป็นงานถาวร มีอัตราเดียวและไม่มีขอบเขตของการขึ้นค่าจ้าง ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงค่าจ้างของงานประเภทนี้จะเกิดขึ้นเมื่อมีการประกาศใช้ค่าจ้างขั้นต่ำใหม่เท่านั้น

2. กลุ่มแรงงานที่ต้องใช้ทักษะฝีมือ และถือเป็นตำแหน่งงานถาวรแล้ว การกำหนดค่าจ้างจะซับซ้อนขึ้น เนื่องจากตำแหน่งเหล่านี้มีเป็นจำนวนมาก และมีคุณลักษณะที่แตกต่างกันไป นอกจากนั้นจำเป็นต้องกำหนดช่วงชั้นของตำแหน่งแต่ละประเภทและแต่ละระดับเพื่อให้การกำหนดค่าจ้างเป็นธรรมและจูงใจให้ทำงานทั้งในปัจจุบัน และอนาคต ขั้นตอนที่สำคัญของการกำหนดค่าจ้างจะประกอบด้วย

2.1 การกำหนดจำนวนตำแหน่งงานและประเมินคุณค่า คือการกำหนดจำนวนและระดับของตำแหน่งให้สอดคล้องกับปริมาณและคุณลักษณะของงานที่มีอยู่ การกำหนดคุณค่าของงานจะทำให้ทราบว่า ตำแหน่งงานใดที่สำคัญมากน้อยกว่ากัน ซึ่งนำไปสู่ความแตกต่างของค่าจ้างแต่ละตำแหน่ง นอกจากนี้ยังจะช่วยแสดงขอบเขตของค่าจ้างที่เป็นไปได้ของตำแหน่งนั้นๆ

2.2 การสำรวจข้อมูลของงานและค่าจ้างในตลาดแรงงาน (สถานประกอบการ) การสำรวจค่าจ้างจากสถานประกอบการในระดับเดียวกัน ข้อมูลที่ได้จะบอกให้ทราบถึงขอบเขตของค่าจ้างในตลาดแรงงาน สถานประกอบการนั้น ๆ จะต้องนำมาสร้างเป็นโครงสร้างค่าจ้างโดยเฉลี่ยของตลาดแรงงานด้วยตนเอง วิธีการสร้างอาจกระทำได้โดยการประมาณหยาบ ๆ หรืออาจใช้สมการทางคณิตศาสตร์เข้าช่วยโดยวิธีที่นิยมคือ การวิเคราะห์ถดถอยซึ่งจะช่วยให้ได้เส้นแนวโน้ม (หรือความสัมพันธ์ของคุณค่าของงานและค่าจ้างในตลาดแรงงาน)

2.3 ความสามารถในการจ่ายของสถานประกอบการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญซึ่งต้องพิจารณาประกอบกับนโยบายหรือข้อมูลของสถานประกอบการ อาทิ โอกาสความเติบโต การให้ความสำคัญเปรียบเทียบระหว่างค่าจ้างกับสวัสดิการ จากความพร้อมข้างต้นจะช่วยให้การตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่า การกำหนดค่าจ้างจะยึดตามเกณฑ์ของตลาดแรงงานในขณะนั้น หรือปรับให้สูงต่ำจากตลาดแรงงานมากน้อยเพียงไร

2.4 การปรับปรุงการกำหนดค่าจ้าง รูปแบบของโครงสร้างของค่าจ้างที่กำหนดจะส่งผลกระทบต่อบรรยากาศการทำงานโดยตรง เช่น หากการกำหนดค่าจ้างของงานแต่ละระดับมีความเหลื่อมล้ำกันมาก หรือช่วงของค่าจ้างแตกต่างกันน้อยก็จะทำให้ขาดบรรยากาศของการแข่งขันในการทำงาน หรือหากช่วงกว้างของขอบเขตคุณค่างานที่กำหนดกว้างมากเกินไป ก็อาจจะขาดการจูงใจในการทำงาน เนื่องจากโอกาสที่จะเลื่อนสู่การรับค่าจ้างในระดับที่สูงขึ้นเป็นไปได้ยาก ดังนั้นการกำหนดรายละเอียดเหล่านี้จึงขึ้นอยู่กับความพร้อมหรือปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น เพศ สภาพภูมิศาสตร์ คุณลักษณะพิเศษของงาน ระดับของสวัสดิการ ฯลฯ ที่อาจมิใช่เรื่องของค่าจ้างหรือ งบประมาณเท่านั้น

✓ แนวความคิดเกี่ยวกับการวางแผนกำลังคน

การวางแผนและการจัดหาบุคลากร เป็นการศึกษาดังจำนวนคนที่ทำงานในองค์กรซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่จะต้องมีการวางแผน เพื่อให้งานสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น โดยลักษณะความต้องการกำลังคนที่เปลี่ยนแปลงไปนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. การหมุนเวียนของการเข้าออกของแรงงาน ได้แก่ การลาออก ไล่ออก หรือครบกำหนดตามสัญญาจ้างแรงงาน
2. ลักษณะของงานซึ่งเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมทำให้จำเป็นต้องใช้แรงงานใหม่เข้ามาทำงาน

3. อัตราความเจริญเติบโตขององค์กร เช่น การขยายการผลิต การตลาด และการบุกเบิกผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ซึ่งต้องการแรงงานเพิ่มเติมเพื่อให้ทันกับความต้องการของตลาด

ความเจริญก้าวหน้าขององค์กรมีส่วนอย่างมากกับการใช้คนให้เหมาะสมกับงาน และใช้คนอย่างมีประสิทธิภาพ การที่จะเป็นเช่นนั้นได้ต้องมีการติดตามผลงาน มีการโยกย้ายให้พนักงานได้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถ ความถนัด ความสนใจ และมีวิธีการจูงใจตลอดจน หาแรงจูงใจให้พนักงานอุทิศตนให้กับงานขององค์กร ขบวนการเหล่านี้ต้องอาศัยการวางแผนกำลังคน

/องค์ประกอบการวางแผนด้านแรงงาน

1. การพิจารณาอุปสงค์แรงงาน

คือ การพิจารณาว่าในการที่จะดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายแผนงาน หรือปริมาณธุรกิจที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นนั้น จะต้องการแรงงานจำนวนเท่าใด ประเภทใด ระดับใด และมีคุณภาพหรือคุณสมบัติอย่างไร ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับขบวนการที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์กำลังคน ซึ่งจำแนกออกได้เป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้คือ

1.1 การวิเคราะห์แรงงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน คือ การวิเคราะห์ประเภทและระดับของกำลังคนที่มีอยู่ในปัจจุบันว่าแรงงานที่แต่ละหน่วยงานมีอยู่ในปัจจุบันนั้นมีจำนวนเท่าใด เป็นกำลังคนที่ปฏิบัติงานประเภทใดบ้าง อยู่ในระดับใด อย่างละเท่าใด ข้อมูลเหล่านี้ได้แก่ข้อมูลเกี่ยวกับ อายุ ประสบการณ์ และพื้นฐานการศึกษา ตลอดจนจำนวนและรายละเอียดตำแหน่งที่ตั้งของบุคคลในธุรกิจ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นข้อมูลที่องค์กรส่วนใหญ่จัดทำเอาไว้ ข้อมูลบางอย่างมีความสำคัญมากเช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของผลการปฏิบัติงานของบุคคล โอกาสที่สมควรจะได้เลื่อนขั้นต่อไป หรือเป้าหมายอาชีพของบุคคล เพราะข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถประเมินทรัพยากรด้านบุคคลของตนได้อย่างแท้จริง ทั้งในแง่ของความสามารถและโอกาสที่บุคคลเหล่านั้นจะเติบโตต่อไปได้ การมีข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลผู้ทำงานไว้โดยสมบูรณ์พร้อมทุกอย่งนั้น จะอำนวยความสะดวกให้ผู้บริหารสามารถพิจารณาหาความเหมาะสมของคนและงานได้ทุกเวลาที่ต้องการ และช่วยให้สามารถดำเนินการด้านต่าง ๆ ต่อไปได้โดยไม่เสียเวลา เช่น การดำเนินงานเกี่ยวกับการวางแผนปรับปรุงพัฒนางาน หรือการแก้ปัญหาในด้านเกี่ยวข้องกับบุคคล เป็นต้น

1.2 การวิเคราะห์ความเปลี่ยนแปลงแรงงานในอนาคต คือ การวิเคราะห์แรงงานที่มีอยู่ในปัจจุบันว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรในช่วงระยะเวลาหนึ่งในอนาคตเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมเพิ่มเติม การเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง การจัดเตรียมแรงงานทดแทนในกรณีที่มีการลาออก โยกย้าย หรือได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง จะทำให้ทราบการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับกำลังคนที่มีอยู่เดิม ซึ่งต้องทำการวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น การขาดงาน และการหมุนเวียนเข้า-ออกของกำลังคน

1.3 การประมาณแรงงานที่ต้องการเพิ่มตามการขยายตัวของธุรกิจเป็นการวิเคราะห์แรงงานที่ต้องการเพิ่มในช่วงระยะเวลาหนึ่งในอนาคต โดยต้องพิจารณาถึงปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น เป้าหมายแผนงานตามระยะเวลาของธุรกิจ รวมทั้งข้อมูลทางด้านสถิติต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้แรงงาน และปริมาณงานที่ผ่านมา จะสามารถคาดคะเนแรงงานที่ต้องการเพิ่มขึ้นในอนาคตได้

2. การพิจารณาจัดเตรียมแรงงาน

คือ การพิจารณาถึงวิธีดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งแรงงานที่ต้องการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเป็นการนำเอาผลที่ได้จากข้อแรก มาทำการวิเคราะห์ร่วมกันเพื่อจะได้ทราบแรงงานที่ต้องการในอนาคต ทั้งในแง่ จำนวน ประเภท ระดับ คุณลักษณะและความต้องการในด้านต่าง ๆ และจัดทำแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดหากำลังคนให้ได้ตามเป้าหมายภายในเวลาที่ต้องการ ซึ่งต้องพิจารณาจัดหากำลังคนที่ จะปฏิบัติงานตามประเภทของงานที่ได้กำหนดไว้แล้ว

ปริมาณแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

วิสัยทัศน์ในการพัฒนาแรงงานระยะยาว (แผนแม่บทการพัฒนากำลังคนเพื่อ อุตสาหกรรมการผลิตและบริการของประเทศไทย พ.ศ.2541-2549. 2541 : 63)

แรงงานที่พึงประสงค์ เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตและบริการจะต้องเป็นแรงงานที่มีความรู้ทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีทักษะ เจตคติ และมีวินัยในการทำงานที่ดีมีความสามารถที่จะรับการถ่ายทอด เรียนรู้เทคโนโลยีจากต่างประเทศ มีขีดความสามารถด้านเทคนิค (Technical Skills) ด้านอุตสาหกรรมการผลิต (Manufacturing Skills) ด้านการจัดการและ การตลาด (Management and Marketing Skills) ด้านการเป็นผู้ประกอบการที่ดี (Technical Entrepreneur) ในระดับชาติและนานาชาติ และจำเป็นต้องมีขีดความสามารถด้านภาษา (Language Skills) และการใช้คอมพิวเตอร์ (Computer Using Skills) เป็นพื้นฐาน มีคุณธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ เพื่อตอบสนองความต้องการในการพัฒนาเศรษฐกิจและ อุตสาหกรรมให้ทันสมัย ยั่งยืนและแข่งขันในตลาดโลกได้

สถานประกอบการประเภทบริการ มีอุปสงค์แรงงานในด้านปริมาณมากที่สุดทุกตำแหน่งงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่อง การศึกษากับการมีงานทำของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติที่รายงานถึงโครงสร้างการจ้างงานว่าภาคบริการมีปริมาณการจ้างงานผู้มีการศึกษาระดับสูงมากที่สุด (การศึกษากับการมีงานทำ. 2528 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) นายจ้างส่วนใหญ่กำหนดคุณสมบัติพิเศษคือความรู้ภาษาต่างประเทศ ประสบการณ์ในการทำงาน ความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน

เนื่องจากอุตสาหกรรมโรงแรม มีความเกี่ยวเนื่องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังนั้น ผู้วิจัย จึงนำข้อมูลในเรื่องผลทางเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยมาพิจารณาจำนวนแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมด้วย

สาเหตุที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการจ้างงานสูง และมีแนวโน้มจะมีอุปสงค์แรงงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากสถานการณ์ต่างๆ ดังนี้

1. จำนวนนักท่องเที่ยวที่สูงขึ้น

ทำให้เกิดรายได้และการสร้างงานในช่วงเวลาที่ผ่านมามีเห็นได้ว่า ภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก เป็นเขตที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามามากที่สุด บรรดาประเทศในแถบนี้ได้มีกลยุทธ์ต่างๆ ในการดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในประเทศของตนให้มากที่สุด อาทิ การกำหนดให้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญๆ การแข่งขันกันประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวตลอดจนการจัดรายการพิเศษสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น การลดราคาค่าห้องพักของ โรงแรมในช่วงฤดูกาลที่คาดว่าจำนวนนักท่องเที่ยวจะลดลง ดังนั้นปริมาณของนักท่องเที่ยวจะมากหรือน้อยจะขึ้นอยู่กับความสามารถของประเทศที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้าประเทศ ซึ่งจำต้องอาศัยบทบาทและการส่งเสริมจากรัฐบาลเป็นอย่างมาก (พรเพ็ญ จักรศรีมงคล. 2523 : 27) และจากรายงานขององค์การท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : WTO) ได้ระบุว่า ภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกจะยังคงเป็นภูมิภาคที่มีอัตราการขยายตัวของนักท่องเที่ยวสูงสุดเฉลี่ยร้อยละ 6.7 ต่อปี

ปริมาณนักท่องเที่ยวของประเทศไทยได้เพิ่มขึ้น ตลอดระยะเวลา 4 ทศวรรษที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ในด้านจำนวนนักท่องเที่ยวสูงถึงร้อยละ 12.5 ต่อปี และ ในด้านรายได้จากการท่องเที่ยวในสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ ร้อยละ 19.6 ต่อปี ส่งผลต่อปริมาณโรงแรมที่เพิ่มขึ้น จากการสำรวจของสถานการณ์การเข้าพักแรมของไทยในปี 2544 ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่า ในแหล่งท่องเที่ยวหลักมี สถานพักแรม จำนวน 3,387 แห่ง คิดเป็นจำนวนห้องพัก 230,031 ห้อง ส่วนใหญ่จะเป็นสถานประกอบการขนาดเล็ก มีจำนวนห้องพักโดยเฉลี่ยมากกว่า 60 ห้อง มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยร้อยละ 51.94 และมีอัตราการขยายตัว (Compound Annual Growth Rate : CAGR) ไม่สูงนักประมาณร้อยละ 4.7 ต่อปี (ระหว่างปี 2540-2544) โดยมีการกระจายตัวอยู่ใน ภาคใต้และกรุงเทพฯ มากที่สุด ทั้งนี้โดยมีปัจจัยสนับสนุนการเติบโตทางการท่องเที่ยว คือ

- 1.1 การฟื้นตัวทางเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ ตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา
- 1.2 การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของประเทศต่างๆ ในภูมิภาค
- 1.3 ความสนใจของประชาชนในประเทศตะวันตกที่พัฒนาแล้ว ซึ่งเพิ่มความสนใจในประชาชนและวัฒนธรรมของประเทศที่กำลังพัฒนา
- 1.4 การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างของประชากรในภูมิภาค
- 1.5 ประชาชนในภูมิภาคมีรายได้และกำลังซื้อมากขึ้น สนับสนุนให้มีการท่องเที่ยวใน

ภูมิภาคเดียวกันเพิ่มขึ้น

1.6 การขยายตัวทางการค้าและความสัมพันธ์ของประชาชนในประเทศต่างๆ ในภูมิภาคเพิ่มขึ้น

1.7 การขยายตัวด้านการขนส่งทางอากาศ

1.8 การพัฒนาเทคโนโลยีและระบบข่าวสารที่ทันสมัย

1.9 การโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยหน่วยงานและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยดังกล่าวมีส่วนช่วยให้นักท่องเที่ยวในภูมิภาคนี้เพิ่มจำนวนขึ้น ตามสภาพการณ์และแนวโน้มการท่องเที่ยว ได้แสดงให้เห็นถึงความมั่นคงในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งหมายถึงช่วงประมาณ 15 ปีข้างหน้า การขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะส่งผลให้เกิดการจ้างงานและสร้างงานใหม่ๆ ขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว และเป็นที่มาของรายได้ของประเทศด้วย แม้ในขณะเดียวกันยังคงต้องแก้ไขปัญหาข้อจำกัดบางประการ เช่น การรองรับของสนามบินในบางประเทศ การขาดแคลนบุคลากรด้านการบริการการท่องเที่ยวก็ตาม

2. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความเกี่ยวพันกับอุตสาหกรรมบริการหลายประเภท

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นมีองค์ประกอบหลากหลายและที่เห็นชัดเจน ได้แก่ ธุรกิจการขนส่ง โรงแรม การบริการด้านอาหาร การจำหน่ายของที่ระลึก การจัดการด้านการเดินทาง และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว อาทิ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม การผจญภัย การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสิ่งบันเทิง อาจกล่าวได้ว่า การเดินทางของนักท่องเที่ยวนั้นให้ประโยชน์ทั้งในด้านรายได้และการจ้างงาน ดังตัวอย่างข้อมูลรายได้ที่มาจาก นักท่องเที่ยวดังนี้

ตาราง 3 แสดงการกระจายรายได้จากการท่องเที่ยวในปี 2544 (เฉพาะจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ)

กลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยว	รายได้ (พันล้านบาท)	ร้อยละ
จำหน่ายสินค้า	92.69	31%
โรงแรมและที่พัก	77.74	26%
อาหารและเครื่องดื่ม	47.84	16%
บันเทิง	35.88	12%
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	23.92	8%
การเดินทางในประเทศ	20.93	7%
รวม	299.00	100%

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวแต่ละคนได้มีโอกาสใช้บริการประเภทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม ประเภทบริการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยตรง (Primary Core Activities) ได้แก่ อุตสาหกรรมโรงแรม การนำเที่ยว การจำหน่ายของที่ระลึก การขนส่งของภาครัฐบาลและเอกชน ทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ ด้านภัตตาคารและร้านอาหาร สถานที่บันเทิงและพักผ่อน กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยังมีความสำคัญในการเป็นตัวจักรในการกระตุ้นอุตสาหกรรมต่อเนื่องอื่นๆ เช่น อุตสาหกรรมอาหาร อุตสาหกรรมการผลิตของที่ระลึก อุตสาหกรรมการก่อสร้างและพัฒนาที่ดิน กิจกรรมด้านการเกษตร อุตสาหกรรมในครัวเรือน การให้เช่ารถ เช่าเรือ อุปกรณ์การกีฬา รวมถึงธุรกิจการพิมพ์ การโฆษณา ซึ่งมีส่วนส่งเสริมด้านการประชาสัมพันธ์ ฯลฯ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องจึงมีทั้งระดับเจ้าของกิจการ พนักงาน ลูกจ้างระดับกลางและระดับบริการ ดังตัวอย่างงานบริการที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรง คือ พนักงานโรงแรม มัคคุเทศก์ พนักงานบริการบนเครื่องบิน พนักงานขายของที่ระลึกและสินค้า พนักงานบริการเสิร์ฟอาหาร ก่อให้เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ระดับรากหญ้า ส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม อาจกล่าวได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่เหมาะสมกับประเทศกำลังพัฒนา ซึ่งมีแรงงานส่วนเกินมากเกินไป จากงานอาชีพที่มีความเกี่ยวข้องกัน ดังกล่าวนั้น ได้เปิดโอกาสให้แรงงานในท้องถิ่น ซึ่งมีระดับความชำนาญต่ำได้รับการจ้างงานด้วย

3. การขาดแคลนแรงงานสำหรับรองรับงานด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

จากการเปรียบเทียบอัตราการจ้างงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ระบุว่านักท่องเที่ยวในประเทศไทยทำให้เกิดการจ้างงานคือ นักท่องเที่ยวชาวไทย 73 คน หรือนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ 9 คนก่อให้เกิดการจ้างงานโดยตรง 1 คน ดังนั้น อุปสงค์แรงงานจำนวนมากได้เพิ่มขึ้นตามจำนวนนักท่องเที่ยวและการลงทุนในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนี้

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับอุปสงค์แรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวระบุว่า อุปสงค์ แรงงานที่เพิ่มส่วนใหญ่อยู่ในธุรกิจจำหน่ายอาหาร ธุรกิจโรงแรม และธุรกิจจำหน่ายของที่ระลึก ซึ่งเป็นระดับผู้ปฏิบัติงานหรือใช้เทคนิคระดับกลาง ซึ่งขณะนี้สถาบันการศึกษาหลายแห่งได้มีการเตรียมผลิตบุคลากรเพื่อรองรับการขาดแคลนแรงงานด้านการท่องเที่ยวนี้แล้ว โดยมีการจัดทำหลักสูตรระยะสั้นและระยะยาว ได้แก่ หลักสูตรระดับประกาศนียบัตร อนุปริญญาจนถึงปริญญาตรี อย่างไรก็ตามปัญหาของสถาบันการศึกษาในการผลิตบุคลากรยังมีอยู่หลายด้าน เช่น การขาดแคลนอาจารย์และวิทยากรฝึกอบรม ขาดแคลนเอกสาร ตำรา ตลอดจนอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์การศึกษาที่เหมาะสม

จากการสำรวจแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวปี 2543 ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยพบว่า แรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ในระดับใช้เทคนิคปานกลาง ปริมาณ

ร้อยละ 70.3 ทำงานอยู่ในธุรกิจโรงแรม ปัญหาที่สำคัญคือ แรงงานไทยนั้นยังขาดคุณภาพ ความรู้และทักษะในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวอย่างมืออาชีพ แรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังมีระดับการศึกษาที่ต่ำ ในทุกกิจกรรม ยกเว้นธุรกิจนำเที่ยวแรงงานเกินกว่า ร้อยละ 50 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและต่ำกว่า มีไม่ถึงร้อยละ 10 ที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับด้านการท่องเที่ยวโดยเฉพาะ ทั้งนี้ธุรกิจนำเที่ยวที่แรงงานมีระดับการศึกษาสูงกว่านั้นเกิดจากการมีข้อกำหนดให้ผู้ขอใบอนุญาตมัคคุเทศก์ทั่วไป ต้องมีระดับการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

สอดคล้องกับความเห็นของผู้ประกอบการส่วนใหญ่ที่ระบุว่า แรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังมีคุณภาพไม่เพียงพอ คือมีความรู้ระดับปานกลางเท่านั้นและที่เรียนมาตรงกับงานที่ทำเพียงร้อยละ 10 ที่เหลืออีกร้อยละ 30 เป็นผู้ที่เคยอบรมมาบ้างในระยะเวลาสั้นๆ และที่ไม่เคย อบรมมาเลยถึงร้อยละ 60 ซึ่งผู้ประกอบการยังระบุอีกว่า หาแรงงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานได้ยาก ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ในการจ้างงานจึงเป็นการขาดประสบการณ์ในธุรกิจ ขาดทักษะและความชำนาญด้านภาษาต่างประเทศ จากสาเหตุการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพนี้เอง จึงทำให้แรงงานมีการเปลี่ยนงานบ่อย หรือลาออกมากโดยเปรียบเทียบกับประเทศในกลุ่มอาเซียนด้วยกัน ประเทศไทยจะเป็นประเทศที่มีสภาพปัญหานี้มากที่สุดคือ ร้อยละ 81 สำหรับแนวทางการปฏิบัติของผู้ประกอบการ ในกรณีนี้ ส่วนใหญ่เนื่องจากการเริ่มต้นกิจการใหม่ โดยมีการเสนอเงินเดือนในอัตราที่สูงกว่าให้กับแรงงานที่มีทักษะและประสบการณ์มาแล้ว

4. การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการท่องเที่ยว

การจัดการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบันมีการพัฒนาเพื่อดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว ตอบสนองความสนใจด้วยการสร้างความหลากหลาย ความเป็นอิสระ ความสะดวกสบาย และเน้นคุณภาพ และคุณค่าให้แก่นักท่องเที่ยวมากขึ้น โดยมีการจัดในรูปแบบที่ แตกต่างไปจากในอดีต นอกจากนี้ยังได้รับอิทธิพลจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเข้ามาทดแทนความจำกัดของสื่อรูปแบบเดิมที่ใช้อยู่ คือสื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งมีลักษณะค่อนข้าง ราบเรียบและมีมิติเดียว มาเป็นการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การนำวิทยุโทรทัศน์มาใช้ร่วมกับคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคมในการนำเสนอสินค้าการท่องเที่ยวเป็นการชักจูงใจให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าในที่สุด นอกจากนี้ยังเกิดจากความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างประเทศด้วย ทำให้อัตรารายได้ของประชากรเพิ่มสูงขึ้นด้วยเช่นกัน ดังนั้น จึงเห็นได้ว่ายุคการสื่อสารไร้พรมแดนนี้ สถานการณ์การท่องเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมาก

การท่องเที่ยวในอดีต นับตั้งแต่สงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เติบโตคู่กับภาคการผลิตอื่นๆ และได้จำลองแนวการผลิตสินค้าประเภทหรือลักษณะเดียวกันเป็นจำนวนมากมาใช้ในการจัดรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย (Package tour) ผู้จัดเน้นการเพิ่มผลกำไรมากกว่าคุณภาพ นำแหล่งท่องเที่ยวมาเป็นตัวสินค้า ผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวยุคนั้นจัดว่าเป็นผู้บริโภคที่ขาดประสบการณ์ในการเดินทางท่องเที่ยว เพราะการเดินทางในสมัยก่อนยังไม่สะดวกสบายมากเท่าปัจจุบัน

นักท่องเที่ยวจึงมีความกดดันและกังวลใจถึงอันตรายมากกว่าความรู้สึกตื่นตาตื่นใจ การเดินทางท่องเที่ยวที่จัดแบบมวลชนที่เกิดขึ้นในอดีตนั้น ได้เปลี่ยนแปลงไปเป็นตรงกันข้ามในปัจจุบัน เนื่องจากผู้บริโภคมีประสบการณ์ มีความรู้ ได้รับข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนปัจจัยแวดล้อมด้านการท่องเที่ยวที่อำนวยความสะดวกและความปลอดภัยมากขึ้น นักท่องเที่ยวจึงเริ่มเรียกร้องหาความแปลกใหม่ ความหลากหลาย และความตื่นตาตื่นใจมากขึ้น เช่น ลักษณะการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวตะวันตกที่ไม่ต้องการถูกบังคับให้บริโภครายการนำเที่ยวที่ไม่เหมาะสมกับตน ไม่ต้องการกำหนดการเดินทางตามตารางการบินที่ไม่ตรงตามความประสงค์ หรือไม่ต้องการห้องพักที่หนึ่งที่ใดเหมือนๆ กับที่เคยพักมา และไม่ต้องการทำสิ่งใดเช่นที่ใครอื่นเคยทำกันมา เป็นต้น

ดังนั้น ลักษณะการจัดการท่องเที่ยวจึงได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบเพื่อรองรับสถานการณ์ โดยออกมาในรูปแบบของปัจเจกชนมากขึ้น ผู้คนมีความกล้าที่จะเดินทางระยะไกลมากกว่าเดิม การนำเสนอข้อมูลข่าวสารจึงเป็นการกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวและทำให้ผู้บริโภค คือ นักท่องเที่ยวใช้บริการอื่นที่นอกเหนือไปจากการคมนาคมขนส่ง โรงแรมที่พัก อาหาร สิ่งบันเทิงใจ และของที่ระลึก เช่น การใช้บริการเพิ่มด้านการประกันภัย เชื้อเดินทาง บริการบัตรเครดิต เป็นต้น ลักษณะของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ที่จะมีมากขึ้น คือ เป็นผู้แสวงหาประสบการณ์แปลกใหม่ หาความสนุกสนานเพลิดเพลิน ชอบกีฬา กล้าเสี่ยงภัย และมีความหลากหลาย โดยมีกลุ่มบุคคลที่กระจายไปในวัยต่างๆ อาทิสตรีในวัยทำงาน ผู้แสวงหาความท้าทาย เช่น กลุ่มวัยรุ่นหนุ่มสาว ผู้รักการกีฬาและบันเทิง ผู้สูงอายุที่ต้องการการพักผ่อนหย่อนใจ การเดินทางแบบครอบครัว ตลอดจนการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่กลุ่มบุคคลวัยทำงาน ด้วยการให้รางวัลโดยการเดินทางไปทัศนศึกษา หรือการประชุมสัมมนาในที่ต่างๆ (MICE : Meeting, Incentive Travel, Convention and Exhibition)

ด้วยปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จึงเป็นผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องขยายตัวทำให้เกิดรายได้และการจ้างงานมากขึ้น อุตสาหกรรมโรงแรมจัดว่าเป็นหน่วยธุรกิจที่ใช้แรงงานมากที่สุดในกลุ่มอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว ดังนั้น ในการกำหนดจำนวนพนักงานโรงแรมจึงมีความสำคัญ ซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวแปรภายในสถานประกอบการมีดังนี้ (อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช 2538 : 23-24)

1. ขนาดของโรงแรม โรงแรมขนาดใหญ่จะมีแนวโน้มในการใช้คนทำงานน้อยลงเมื่อเทียบกับจำนวนแขก
2. ผู้บริหาร ถ้าเจ้าของเป็นผู้บริหารเอง มีแนวโน้มจะใช้คนน้อยกว่า โรงแรมที่มีเครือข่าย เพราะโรงแรมในเครือต้องรักษามาตรฐานหรือคุณภาพการบริการของตนไว้
3. อายุและวิธีการวางแบบ (Layout) ของโรงแรม รูปแบบการวางตำแหน่งหน่วยงาน ต่าง ๆ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานและจำนวนพนักงานโดยตรง

4. ประเภทและปริมาณของบริการต่าง ๆ มีผลต่อจำนวนและประเภทของพนักงานสำหรับบริการนั้น ๆ

5. วิธีการให้บริการ เช่น โรงแรมให้การดูแลแขกเป็นการส่วนตัวหรือ ให้แขกบริการตนเอง ซึ่งมีผลต่อจำนวนและความชำนาญของพนักงาน

6. คุณภาพของพนักงาน ถ้าพนักงานมีประสิทธิภาพ โรงแรมสามารถลดจำนวนการจ้างพนักงานลงได้

7. การจัดองค์กรหรือการจัดหน่วยงาน การนำเทคนิคการบริหารต่าง ๆ มาใช้เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

8. ปริมาณงาน โรงแรมมีปริมาณงานไม่เท่ากันตลอดเวลา เช่น ฤดูการท่องเที่ยว (High season) หรือมีการจัดแข่งขันกีฬา การจัดประชุม ในระดับนานาชาติ จำเป็นต้องใช้พนักงานเพิ่มมากเป็นพิเศษ เป็นต้น

ปัจจัยที่นำมาพิจารณาในการว่าจ้างแรงงานของเจ้าของกิจการ (ธวัชชัย พืชผล. 2545 : 25) เรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

เงินเดือน มีความมั่นคงในตำแหน่งการงาน การเลื่อนขั้น และโอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพ สภาพแวดล้อมในที่สถานที่ทำงาน ความน่าสนใจของงานที่ทำ ความจงรักภักดีต่อหน่วยงานของพนักงาน การวางระเบียบวินัยอย่างมีเหตุผล มีความเข้าใจอย่างเต็มเปี่ยมในงานที่ทำ เข้าใจในปัญหาของพนักงานแต่ละคน มีความเชี่ยวชาญและเข้าถึงในงานที่ทำ

คุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรม

จากการศึกษาทั้งแนวคิดและผลงานวิจัยเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์และงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง นำไปสู่การศึกษาถึงอุปสงค์แรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมทั้งในด้านปริมาณและด้านคุณภาพ ซึ่งเนื้อหาในส่วนนี้อธิบายเกี่ยวกับ “คุณลักษณะ” ดังนี้

คุณลักษณะ หมายถึง เครื่องหมายหรือสิ่งที่ชี้ให้เห็นความดี หรือลักษณะประจำ (พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2535. 2536 : 116) ซึ่งงานวิจัยนี้ศึกษาถึงคุณลักษณะ 4 ด้าน ได้แก่

คุณลักษณะด้านวิชาการ

หมายถึง ความรู้ตามหลักวิชาที่เรียน สามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สำหรับงานวิจัยนี้คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมด้านวิชาการ มีรายการดังนี้ มีความรู้ด้านการจัดการ มีความรู้ด้านการตลาด จบการศึกษาทางด้านการโรงแรม มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีความรู้และสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ มีความรู้และสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ และเป็นผู้แสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ

คุณลักษณะด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน

หมายถึง ความรู้และทักษะที่สามารถปฏิบัติในวิชาชีพได้เป็นอย่างดี สำหรับงานวิจัยนี้ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน มีรายการดังนี้ ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีขั้นตอนและถูกต้อง สามารถใช้วัสดุ อุปกรณ์สำนักงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถทำงานได้สำเร็จและมีคุณภาพ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีความชำนาญในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่ มีความคิดริเริ่มในการปรับปรุงการทำงาน สามารถนำความรู้ด้านวิชาการมาปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีไหวพริบและปฏิภาณ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบอย่างเคร่งครัด และมีความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า

คุณลักษณะด้านคุณธรรมและจริยธรรม

หมายถึง การแสดงพฤติกรรมของคนทั้งความรู้สึนึกคิดทางจิตใจและการแสดงออกทางร่างกาย สำหรับงานวิจัยนี้คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีรายการดังนี้ มีความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์ มีความเสียสละ อุทิศตนให้กับการทำงาน มีความอดทนและขยัน และมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ

หมายถึง ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลซึ่งแสดงออกโดยรูปร่าง ท่าทาง จิตใจ อารมณ์ ทัศนคติ และแสดงออกทางด้านสังคม อุปนิสัยใจคอ ความนิยมในประเพณี สำหรับงานวิจัยนี้ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมด้านบุคลิกภาพ มีรายการดังนี้ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีลักษณะของการเป็นผู้นำ มีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป มีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถควบคุมอารมณ์ได้ มีกิจกรรมยามว่าง สุขภาพอ่อนนุ่ม มีความสามารถในการปรับตัว และสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์

คุณลักษณะของผู้บริหารในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การดำเนินธุรกิจด้านโรงแรมและการท่องเที่ยว เพื่อให้ประสบผลสำเร็จจำเป็นต้องอาศัยผู้บริหารที่มีคุณลักษณะที่สำคัญ ดังนี้ (ศักดิ์ชัย ปิ่นเพชร. 2546 : 85-87)

1. คุณลักษณะด้านร่างกาย เป็นคุณลักษณะที่พิจารณาถึงอายุ รูปร่าง ส่วนสูง น้ำหนัก ที่มีความเหมาะสมได้สัดส่วน และจะต้องมีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงดี สามารถบริหารงานให้กับธุรกิจได้อย่างเต็มที่
2. คุณลักษณะด้านสังคม ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ที่มีการสังคมดี สามารถติดต่อและประสานความร่วมมือกับบุคคลหรือหน่วยงานอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องมีความตื่นตัวกระตือรือร้นในการสร้างความสามัคคี ความไว้วางใจและความยึดเหนี่ยวของกลุ่มและสมาชิกอื่น ๆ ได้
3. คุณลักษณะด้านสติปัญญา ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ดีทั้งในงานและความรู้เชิงบริหาร

ต้องมีความสามารถในการจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ต้องมีอารมณ์ที่มั่นคงและ รู้จักควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งนี้ผู้บริหารที่ดีควรมีทั้งวุฒิภาวะทางปัญญา (IQ) และวุฒิภาวะทางอารมณ์ (EQ) ที่เหมาะสม ผู้บริหารควรมีความชาญฉลาดในการมองปัญหาอย่างเป็นระบบและลึกซึ้งและที่สำคัญผู้บริหารในปัจจุบันต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

4. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ผู้บริหารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวยุคโลกาภิวัตน์จะต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานต่อไป ต้องเป็นผู้ที่มองโลกในแง่ดี รู้จักแปลงสภาพของปัญหาอุปสรรคให้เกิดเป็นโอกาสแห่งความสำเร็จต่อไป ต้องเป็นผู้ที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้จากความจริงใจในการกระทำสิ่งต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องของ ผู้บริหาร อีกทั้งผู้บริหารต้องมีความกล้าหาญ เด็ดขาดไม่โลเล และมีความอดทน หนักแน่น มีความสามารถในการบังคับใจตนเองและมีสมาธิในการทำงาน นอกจากนี้ยังต้องมีการปรับตัวเปิดรับการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารต้องมีการปรับตัวตลอดเวลาเนื่องจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา

5. คุณลักษณะด้านงาน ผู้บริหารควรมีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง ต่องานและต่อองค์การด้วยความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายต้องมีความเพียรพยายาม ยึดมั่นในหลักการ จริงจังในการทำงาน ต้องมีความคิดริเริ่ม เน้นวิธีการคิดแบบประยุกต์ กล้าคิดในสิ่งแปลกใหม่ด้วยตนเอง ควรมีการสื่อความหมายที่ดีในการสั่งการ มีการตัดสินใจโดยใช้ดุลยพินิจที่เหมาะสม รวมทั้งผู้บริหารควรมีความจงรักภักดีต่อองค์การ

ทักษะของผู้บริหารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

1. ทักษะด้านกรอบแนวคิด (Conceptual Skill) กรอบแนวคิดหรือปัจจุบันนิยมเรียกว่า วิสัยทัศน์ เป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารระดับสูงของธุรกิจ ผู้บริหารจะต้องสามารถเข้าใจธุรกิจแบบหลายมิติและแบบองค์รวม สามารถมองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างอดีต ปัจจุบันและอนาคต ความสามารถในการสร้างภูมิปัญญาใหม่ ความสามารถในการกำหนดนโยบาย การวางแผน การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของธุรกิจ การกำหนดภารกิจของหน่วยงาน การกำหนดกลยุทธ์ ทิศทางการเติบโตของธุรกิจในอนาคต ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ศึกษาสาเหตุของปัญหา รวมทั้งการกำหนดวิธีแก้ปัญห ผู้บริหารที่มีทักษะทางด้านกรอบแนวคิดนี้อาจเรียกง่าย ๆ ว่าเป็นผู้ที่ “เก่งคิด”

2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation Skill) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นทักษะที่มีความสำคัญสำหรับผู้บริหารทุกระดับ โดยเฉพาะผู้บริหารระดับกลาง เนื่องจากต้องติดต่อประสานงานกับทั้งผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับต้น ไม่ว่าจะเป็นการประสานประโยชน์หรือขัดข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลในธุรกิจ รวมทั้งการจูงใจและกระตุ้นให้พนักงานหรือ ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีภูมิหลังทัศนคติ ความรู้ ความสามารถ และทักษะต่างกันให้ทุ่มเทการทำงานให้แก่ธุรกิจ การจูงใจอาจใช้สิ่งจูงใจ

ในลักษณะของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ผู้บริหารที่มีทักษะด้าน มนุษยสัมพันธ์นี้อาจเรียกง่าย ๆ ว่าเป็นผู้ที่ “เก่งคน”

3. ทักษะด้านเทคนิค (Technical Skill) ทักษะด้านเทคนิคเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในสาขาวิชาชีพนั่น ๆ โดยตรง เช่น เทคนิคการเป็นทัวริสต์เดอร์ที่ดี เป็นต้น ทักษะนี้มีความสำคัญสำหรับผู้บริหารระดับต้น ทักษะด้านเทคนิคจะรวมถึงการกำหนดมาตรฐาน การตรวจสอบและประเมินคุณภาพของสินค้าและบริการ รวมทั้งประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจด้วย ผู้บริหารที่มีทักษะด้านเทคนิคนี้อาจเรียกง่าย ๆ ว่าเป็นผู้ที่ “เก่งงาน”

ผู้บริหารแต่ละระดับจะใช้ทักษะในการจัดการแตกต่างกัน ผู้บริหารระดับสูงจำเป็นต้องมีทักษะด้านกรอบแนวคิดมากกว่าทักษะด้านอื่น ส่วนผู้บริหารระดับกลางจะใช้ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์มากที่สุด และผู้บริหารระดับต้นจะใช้ทักษะด้านเทคนิคมากที่สุด นอกจากทักษะทั้ง 3 ด้านที่กล่าวมาแล้ว ยังมีทักษะอื่นที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารทุกระดับเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

1. ทักษะด้านการจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การจัดบุคลากร การอำนวยการ และการควบคุม ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นที่ผู้บริหารทุกคนควรมี เนื่องจากผู้บริหารมักจะมีส่วนร่วมในการบริหารงานภายในองค์กร เช่น การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การกำหนดแผนปฏิบัติการ การติดตามและประเมินผลงานของพนักงาน เป็นต้น โดยเฉพาะใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวผู้บริหารที่จะประสบผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจควรมีทักษะด้านการจัดการอย่างมืออาชีพ

2. ทักษะด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นความสามารถพื้นฐานที่ผู้บริหารจะต้องมีก่อนทักษะอื่น ๆ เพราะต้องใช้ในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น การสื่อความหมาย การจูงใจ การแสดงความคิดเห็น อุดมการณ์ เป็นต้น เพื่อให้ลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับและให้การสนับสนุน ผู้บริหารจะต้องมีทักษะในการสื่อสารโดยสามารถแสดงออกมาในรูปแบบของการสื่อสารด้วยวาจาและสื่อสารด้วยภาษาท่าทางที่เหมาะสม เช่น การใช้สายตา การใช้สีหน้าแสดงอารมณ์ เป็นต้น

3. ทักษะด้านการเจรจาต่อรอง ทักษะนี้หมายถึง ความสามารถในการต่อรองไกล่เกลี่ยและจัดสรรผลประโยชน์ระหว่างบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ในการดำเนินงานธุรกิจต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูง ทรัพยากรมีอยู่อย่างจำกัด ดังนั้น ทักษะด้านการเจรจาต่อรองจึงมีความสำคัญเพื่อทำให้การจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณต่าง ๆ เป็นไปอย่างยุติธรรม และเอื้อประโยชน์ต่อฝ่ายต่าง ๆ ของธุรกิจมากที่สุด

4. ทักษะด้านการตัดสินใจ หมายถึงความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ค้นหาสาเหตุ และแนวทางแก้ไขและตัดสินใจแก้ปัญหาโดยเลือกแนวทางที่ให้ประโยชน์แก่ธุรกิจมากที่สุด ทักษะด้านนี้เป็นทักษะที่สำคัญที่ผู้บริหารทุกคนจะต้องมีเพื่อช่วยแก้ไขปัญหานำพาองค์กรให้อยู่รอดและประสบผลสำเร็จต่อไปในอนาคต ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องอาศัยทั้งความรู้และประสบการณ์เพื่อให้เกิดการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ทักษะด้านเทคโนโลยี หมายถึง ความสามารถในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาพของหน่วยงาน เนื่องจากการดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบันเป็นการแข่งขันกันในเรื่องประสิทธิภาพในการทำงาน ความถูกต้องและรวดเร็วของข้อมูลข่าวสาร การประหยัดเวลาเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการสำรองห้องพัก การส่งเสริมการขายของบริษัททัวร์โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

วิกรม สามารถดี (2534 : 17-19) ได้กล่าวว่าการที่จะปฏิบัติตนให้เป็นที่ชื่นชมของ ผู้บังคับบัญชาจะต้องประกอบด้วย การปฏิบัติงานดี และการประพฤติตนดี โดยให้รายละเอียดของแต่ละส่วนไว้ดังนี้

1. การปฏิบัติงานดีเพื่อให้เป็นที่พึงพอใจของผู้บังคับบัญชา ต้องมีแนวทางดังนี้ มีความขยันหมั่นเพียร ทำงานได้ตามเป้าหมาย ผลงานมีคุณภาพ มีความรับผิดชอบ มีความรู้ความเข้าใจงานเป็นอย่างดี มีความสามารถในการเรียนรู้ มีดุลยพินิจและสามัญสำนึก มีความคิดริเริ่ม มีการเตรียมพร้อม มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสามารถในการปกครอง มีความร่วมมือช่วยเหลือ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และสถานประกอบการ

2. การประพฤติตนดีทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา ต้องปฏิบัติตนตาม แนวทางต่อไปนี้ มาทำงานตรงต่อเวลา ประพฤติตนดีสม่ำเสมอ ปฏิบัติงานดี เก็บความลับของงาน และสถานประกอบการ รักษาผลประโยชน์ของงาน และสถานประกอบการ รักษาทรัพย์สินของงานและสถานประกอบการ ซื่อสัตย์สุจริต ประพฤติตนอยู่ในกรอบของระเบียบวินัย แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ปลอดจากหนี้สิน

บุคลิกภาพพนักงานโรงแรมที่ดีควรมีสิ่งเหล่านี้ (ปรีชา แดงโรจน์. 2537 : 449-450)

1. มีความอ่อนโยน มีอัธยาศัยดีต่อผู้ร่วมงาน รู้จักเคารพและเกรงใจ
2. มีความจริงใจต่อผู้ร่วมงานและให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างเต็มที่
3. มีความคิดริเริ่มที่ดีในการสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ มีความกระตือรือร้นต่องานที่ได้รับมอบหมายมา ตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ

4. มีความซื่อสัตย์ต่องานและนายจ้าง ให้นายจ้างมีความเชื่อถือต่อการทำงานของเรา และมั่นใจว่าเราจะทำสำเร็จไปด้วยดี

5. ยอมรับความคิดเห็นของบุคคลอื่นที่ให้ความรู้แก่เรา และยินดีตอบข้อซักถามผู้ร่วมงานที่มีความข้องใจ

6. รู้จักพิจารณาตนเองว่ามีความสามารถอย่างไร ไม่เที่ยวคุยอวดความสามารถของเราแก่ผู้อื่น ยอมรับความผิดพลาดที่เราได้กระทำลงไป

ดร.ปาริชาติ สุขสงเคราะห์ ผู้อำนวยการฝ่ายฝึกอบรมโรงแรมโอเรียนเต็ลได้กล่าวว่า

พนักงานส่วนใหญ่ที่รับมาร่วมงานจะเน้นหนักไปทางด้านการบริการ ในส่วนของอาหารและเครื่องดื่ม ทุกคนมีคุณสมบัติ วุฒิการศึกษา อายุตรงกับที่โรงแรมต้องการ วุฒิตั้งแต่ ปวช. –ปริญญาตรี ภาษาอังกฤษอยู่ในเกณฑ์ดี ทุกตำแหน่งต้องมีการทดสอบภาษาอังกฤษ และทดสอบทัศนคติที่มีต่อองค์กร ยกเว้นบางตำแหน่งที่ต้องมีการทดสอบเฉพาะด้าน เช่น เลขานุการนี้ ต้องทดสอบพิมพ์ดีดหรือคอมพิวเตอร์สำหรับผลการเรียนนั้นไม่ซีเรียส ขอให้มีความรักและมีความอดทนก็พอแล้ว.....ช่วงเดือนตุลาคมซึ่งเป็นช่วงไฮซีซั่น จะเป็นช่วงรับพนักงาน เงินเดือนเริ่มต้นตั้งแต่ 8,000 บาทขึ้นไป นอกจากนั้นยังมีค่าเชอร์วิสและรายได้พิเศษอื่น ๆ มีโบนัสต่างหาก ค่ารักษาพยาบาลและอื่นๆ... (วิทวัส มั่นคง. 2537 : 26)

นางอัสनिया สุวรรณศิริกุล ผู้อำนวยการฝ่ายบุคคลและฝึกอบรม โรงแรมไฮแอท เซ็นทรัล พลาซ่า ลาดพร้าว ได้กล่าวว่า

...ทางโรงแรมจะรับคนเมื่อมีตำแหน่งและเป็นตำแหน่งที่บรรจุอยู่ในแผนกำลังแต่ละปีโดยทำการสอบภาษาอังกฤษเป็นเบื้องต้น เพราะงานโรงแรมภาษาอังกฤษสำคัญมาก และสอบข้อเขียนความรู้เฉพาะตำแหน่ง จากนั้นจะสัมภาษณ์เพื่อดูทัศนคติ (Attitude) ในการทำงาน ซึ่งจะพบว่าพวกที่จบจากมหาวิทยาลัยจะขาดความอดทนในงานด้านบริการ.... เรื่องฝีมือนั้นไม่มีปัญหา ฝึกอบรมได้ สิ่งสำคัญคือ เราต้องการคนดี ตั้งใจทำงาน เต็มใจทำงาน พร้อมทั้งจะเรียนรู้และมีความซื่อสัตย์... (วิทวัส มั่นคง. 2537 : 45)

อุตสาหกรรมบริการ (Hospitality Industry)

พาราซูราแมน ไชร์ทาเนล และเบอร์รี่ (เมธาวี วงศ์ไวยโรจน์. 2545 ; อ้างอิงจาก Parasuraman Zeithanel and Berry. 1985 : 79-81) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จ จะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย

- ความสม่ำเสมอ
- ความพึงพาได้

2. การตอบสนอง ประกอบด้วย

- ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- การพร้อมที่จะให้บริการ
- มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

- ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ ประกอบด้วย

- ความสามารถในการให้บริการ
- ความสามารถในการสื่อสาร
- ความสามารถในความรู้วิชาที่ให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย

- ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอน ไม่ควรมากมาย
ซับซ้อนจนเกินไป

- ผู้ใช้บริการเสียเวลารอคอยน้อย
- เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย

- การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
- ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร ประกอบด้วย

- มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
- มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย

- การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
- การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้

- การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
- การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ลักษณะเฉพาะของการบริการการท่องเที่ยว

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2542 : 18) ได้อธิบายลักษณะเฉพาะของการบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยสรุปดังนี้

1. เป็นการให้บริการแบบใกล้ชิด หรือตัวต่อตัว เช่น ประชาสัมพันธ์โรงแรม การบริการแบบใกล้ชิดจะทำให้ลูกค้าพอใจหรือไม่พอใจทันทีในขณะที่รับบริการ การบริการที่ดี และถูกใจสร้างได้ยาก เพราะขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และทัศนคติของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ดังนั้นผู้ผลิตในตลาดท่องเที่ยว จึงไม่สามารถควบคุมคุณภาพของการบริการให้คงที่ได้เสมอไป
2. การบริการการท่องเที่ยวจำเป็นต้องเตรียมไว้ล่วงหน้าเป็นเวลานาน ๆ และพร้อมเสมอที่จะบริการทันทีเมื่อนักท่องเที่ยวมาถึง เช่น ห้องพักรวม ถ้าไม่มีผู้มาใช้บริการ การบริการที่เตรียมไว้ก็สูญเปล่า และการเพิ่มบริการเป็นไปไม่ได้มากนักในกรณีที่เกิดความต้องการอย่างเร่งด่วน
3. การพัฒนาบริการจำเป็นต้องกระทำอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะรูปแบบ ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพของการให้บริการ ตลอดจนบุคลากรผู้ให้บริการ เนื่องจากนักท่องเที่ยวจะใช้เวลาในการรับบริการสั้นมาก เช่น การพักรวม 1 – 2 คืน การรับประทานอาหาร 1 – 2 ชั่วโมง ทั้งนี้อาจใช้บริการพร้อมกัน หรือหมุนเวียนกัน ผู้ให้บริการจึงมีเวลาสั้นมากในการให้บริการอย่างเหมาะสม ถูกต้อง และน่าประทับใจ
4. ใช้แรงคนในการให้บริการ ไม่สามารถหรือไม่นิยมเอาเครื่องจักรใด ๆ มาให้บริการแทน จึงเกิดมีปัญหางานอยู่เสมอ เช่น คุณวุฒิ คุณสมบัติ ความรู้ความสามารถ และค่าจ้าง เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานเป็นเพียงเครื่องมือที่ช่วยให้พนักงานบริการทำงานสะดวกและรวดเร็วขึ้นเท่านั้น

อุตสาหกรรมโรงแรม

1. ความหมายของโรงแรม

โรงแรม (Hotel) หมายถึง “บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว” (พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2478. ม.ป.ป. : 16)

โรงแรม หมายถึง ที่ซึ่งบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มและที่พักหลับนอนแก่ผู้เดินทางที่ต้องการ มีเงินและเต็มใจที่จะจ่ายเงินค่าบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จัดให้ (Hotel Proprietor Act 1956)

2. ความเป็นมาของโรงแรม

บุญเสริม หุตะแพทย์และมัญญู กาละพัฒน์ (2542 : 121-124) ได้กล่าวถึงวิวัฒนาการของโรงแรมในประเทศไทย ไว้ดังนี้

โรงแรมได้เกิดขึ้นครั้งแรกในประเทศไทยสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยเป็นที่พักแบบตะวันตกที่เรียกว่า Boarding House ในปี พ.ศ. 2405 และต่อมาในปี พ.ศ. 2413 มีโรงแรมเกิดขึ้นครั้งแรกชื่อ Union Hotel หลังจากนั้นในสมัยรัชกาลของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีโรงแรมเกิดขึ้นอีกมากโดยสามารถแบ่งพัฒนาการของธุรกิจโรงแรมไทยเป็นยุคต่างๆ โดยสรุปได้ ดังนี้

2.1 ยุคแรกเริ่มธุรกิจโรงแรมไทย (พ.ศ. 2419 – พ.ศ. 2488) ยังมีโรงแรมจำนวนไม่มาก โรงแรมที่มีชื่อเสียงในยุคนี้ได้แก่ โรงแรมโอเรียนเต็ล โรงแรมรอยัล โรงแรมวังพญาไท โรงแรมทรอคาเดอโร โรงแรมหัวหิน (โซฟีเทลเซินทรัล หัวหิน) โรงแรมรัตนโกสินทร์และโรงแรมสุริยานนท์ (มาเจสติค)

2.2 ยุคกลุ่มผู้บริหารโรงแรมจากต่างประเทศ (พ.ศ. 2489 – พ.ศ. 2519) เริ่มมีเอกชนเข้ามาลงทุนก่อสร้างโรงแรมระดับมาตรฐานสากลโดยให้กลุ่มผู้บริหารโรงแรมระดับนานาชาติจากต่างประเทศเข้ามาบริหาร ได้แก่ โรงแรมรามายักษ์ผู้บริหารกลุ่มฮิลตันเข้ามาเป็นรายแรกในปี พ.ศ. 2508 และนอกจากนี้ยังมี อาทิ อินเตอร์คอนติเนนตัล เซอร่าตัน ไฮแอท รีเจนท์ ฮอลิเดย์อินน์ แมนดารีน โนวเทล โซฟีเทล และแซงกรีลา เป็นต้น

2.3 ยุคผู้บริหารคนไทย (พ.ศ. 2520 – พ.ศ. 2529) ในยุคนี้ผู้บริหารโรงแรมจากต่างประเทศถ่ายทอดความรู้ให้กับพนักงานคนไทย และธุรกิจได้ขยายตลาดลูกค้าคนไทย กลุ่มผู้บริหารคนไทยจึงเข้ามามีบทบาทมากขึ้น

2.4 ยุคกลุ่มบริหารโรงแรมของไทย (พ.ศ. 2530 – ปัจจุบัน) จากภาวะเศรษฐกิจที่เอื้ออำนวยประกอบกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างจริงจังและต่อเนื่องของรัฐบาล ทำให้การท่องเที่ยวของไทยขยายตัวอย่างรวดเร็วตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2529 เป็นต้นมา และจูงใจให้มีการขยายการลงทุนในด้านโรงแรมอย่างมากในระยะต่อมาทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและตามแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงในจังหวัดต่าง ๆ ซึ่งมีทั้งการขยายการลงทุนจากกลุ่มโรงแรมใหญ่ๆ ในกรุงเทพมหานครและการลงทุนของกลุ่มธุรกิจท้องถิ่นนั้นๆ เองด้วย

โรงแรมที่สร้างขึ้นในปัจจุบันจะเป็นโรงแรมขนาดเล็กที่มีห้องพักประมาณ 50 – 200 ห้อง เน้นคุณภาพด้านบริการในระดับ 3-5 ดาว เป็นจุดขายสำคัญ โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างครบวงจร เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก บริการซักรีดเสื้อผ้า สถานเสริมความงามและศูนย์สุขภาพ เป็นต้น เพราะโรงแรมขนาดเล็กนอกจากจะใช้เงินลงทุนไม่มากแล้ว ยังมีความคล่องตัวในการปรับกลยุทธ์ด้านการตลาดให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่ผันแปรไปได้ง่าย โดยเฉพาะในช่วงที่ภาวะการท่องเที่ยวซบเซาลง

3. ความสำคัญของโรงแรม

ดังที่กล่าวมาแล้วว่าอุตสาหกรรมโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด กล่าวคือ หากช่วงใดมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยมาก อุตสาหกรรมโรงแรมก็จะมีรายได้เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามสถานการณ์ของอุตสาหกรรมโรงแรมอาจขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมหลายประการ เช่น สถานการณ์ทางการเมืองของประเทศ ภาวะเศรษฐกิจโลก ภาวะโรคติดต่อร้ายแรง (โรค SARS) สามารถแบ่งความสำคัญของโรงแรม ได้ดังนี้

3.1 ความสำคัญของการบริการที่พักรวมต่อระบบเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

ความเจริญเติบโตของโรงแรมนำมาซึ่งการกระจายรายได้สู่ประชาชน ลดปัญหาด้านการว่างงาน และใช้วัฒนธรรมไทยเป็นจุดขายที่สำคัญ

3.2 ความสำคัญของการบริการที่พักรวมต่อผู้ใช้บริการ

กิจการโรงแรมให้ความสะดวกสบาย ความบันเทิงและเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันที่มีการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว ฉับไว ทำให้โลกแคบลง ประกอบกับการคมนาคมขนส่งมีความสะดวกรวดเร็ว มีส่วนสนับสนุนให้คนเดินทางท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น ทำให้การบริการที่พักรวมมีการขยายตัวและพัฒนาระบบการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด

4. ลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรม

ขจิต กอบเดช (2542 : 4) ได้อธิบายลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรมไว้ 11 ประการ ดังนี้

4.1 เป็นสิ่งก่อสร้างที่เคลื่อนที่ไม่ได้ (อสังหาริมทรัพย์) ไม่สามารถติดตามลูกค้าไปยังที่ต่าง ๆ ได้

4.2 การขายบริการ จะต้องขาย ณ ที่ทำการผลิต ณ สถานที่ผู้ใช้บริการอยู่ในเวลาที่ต้องการ ไม่ใช่ก่อนหรือหลัง

4.3 เป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สามารถเก็บผลผลิตไว้ได้ ผลผลิตจัดเป็นสินค้าที่เสียได้ง่าย เช่น ห้องที่ว่างแต่ละคืนจะทำให้เกิดการขาดทุนที่เอาคืนไม่ได้

4.4 ขึ้นอยู่กับแรงงานมนุษย์ มีขอบเขตจำกัดในการใช้เครื่องทุ่นแรงทำงานแทน

4.5 เป็นสถานที่พัก เปิดให้บริการต่าง ๆ แก่สาธารณชนทุกคนที่สามารถพักได้ (ยกเว้นเด็กที่ไม่มีผู้ปกครอง ตามระเบียบกฎหมายและวัฒนธรรม)

4.6 เป็นอุตสาหกรรมที่ขายสินค้าและบริการ ซึ่งต้องอาศัยการจ่ายเงินจากลูกค้า เพื่อชดเชยกับต้นทุนและให้โรงแรมได้มีกำไรพอสมควร เอกสิทธิ์ทางด้านราคาเป็นสิทธิเฉพาะตัวของอุตสาหกรรมโรงแรม อย่างไรก็ตามในบางประเทศรัฐบาลเป็นผู้ให้เงินกู้ ให้เงินช่วยเหลือและให้สิทธิในการเงิน เพื่อส่งเสริมกิจกรรมในโรงแรมและช่วยให้โรงแรมมีกำไร

4.7 ควรเป็นบริการเฉพาะคน (Individual service) กับลูกค้าแต่ละคนเท่า ๆ กันกับครอบครัวหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง ๆ แต่อุปสงค์จะมีลักษณะแตกต่างกันไปและไม่สม่ำเสมอ

4.8 เป็นบริการเบ็ดเสร็จที่เป็นระเบียบ และมีคุณภาพในระดับมาตรฐานหรือระดับเยี่ยม ห้องพักรวมห้องน้ำ หรือไม่มีห้องน้ำ อาหารและเครื่องดื่มในราคาต่าง ๆ กัน มีบริการซักแห้ง ชักแห้ง ฯลฯ

4.9 การลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรมต้องใช้เงินจำนวนมาก และส่วนใหญ่จะเป็นการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร

4.10 อุตสาหกรรมโรงแรมต้องอาศัยบริการหลาย ๆ อย่าง ได้แก่ การขนส่ง การให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การให้บริการด้านความบันเทิง การให้บริการด้านสถานที่จัดเลี้ยงและการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ฯลฯ

4.11 อุตสาหกรรมอื่นๆ ที่เชื่อมโยงและพึ่งพาอาศัยกับอุตสาหกรรมโรงแรม ได้แก่ อุตสาหกรรมร้านอาหารและภัตตาคาร อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมกีฬา ฯลฯ

สมบูรณ์ ศรีสุพรรณดิฐ (2515 : 20) ได้อธิบายถึงลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรมไว้ 6 ประการคือ

- 4.1 เป็นกิจกรรมที่มีความมุ่งหมาย
- 4.2 มีความสัมพันธ์ และมีผลต่ออนาคตของมนุษย์
- 4.3 เป็นการกระทำของกลุ่ม
- 4.4 บังเกิดผลด้วยการกระทำของผู้อื่น
- 4.5 อาศัย ความรู้ ความสามารถ และการปฏิบัติ
- 4.6 เป็นกิจกรรมที่มองไม่เห็น

ลักษณะพิเศษของงานโรงแรม (อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. 2538 : 27-37)

4.1 งานโรงแรมเป็นงานลักษณะทีมเวิร์ค คือ งานแต่ละแผนกต้องเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน โดยพนักงานต้องเรียนรู้วิธีออกและรับคำสั่ง ตลอดจนมีเป้าหมายของการทำงานไปในแนวทางเดียวกัน

4.2 เวลาในการทำงานแตกต่างจากงานโดยทั่วไป ลักษณะงานโรงแรมต้องเปิดให้บริการตลอดเวลา โดยไม่มีวันหยุด

4.3 สภาพความกดดันในการทำงาน ลักษณะงานต้องแข่งกับเวลา และปริมาณงานเข้ามาไม่สม่ำเสมอ ไม่มีโอกาสทราบเหตุการณ์ล่วงหน้า และตอบสนองความต้องการของแขกให้ได้มากที่สุด

4.4 การสื่อสารมีความสำคัญมาก ข้อความที่รับและส่งจะต้องถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย ทุกหน่วยต้องประสานงานกัน

4.5 ต้องทำงานกับคนหลายประเภท ดังนั้นพนักงานโรงแรมต้องมีลักษณะ ใจเย็น มีความอดทนอดกลั้น

4.6 เตรียมพร้อมรับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด คือ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

4.7 มีความสุภาพอ่อนน้อม งานโรงแรมเป็นงานบริการ วิธีดึงดูดให้คนมาใช้บริการ นอกจากการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพแล้ว จะต้องบริการหรือปฏิบัติต่อแขกด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม สามารถทำให้แขกประทับใจได้

4.8 ได้รับผลตอบแทนจากการให้บริการ (Service tips)

4.9 บรรยากาศการทำงาน เนื่องจากมีแขกเข้าพักหรือใช้บริการอื่น ๆ ทำให้มีลักษณะ การเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

5. ประเภทของโรงแรม

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2538 : 10-15) ได้จัดแบ่งประเภทตามลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

5.1 การแบ่งกลุ่มโรงแรมตามขนาด การแบ่งกลุ่มโรงแรมตามจำนวนห้องพักช่วยให้ สามารถเปรียบเทียบผลการดำเนินงานระหว่างโรงแรมขนาดเดียวกันได้ โดยทั่วไปนิยมจัดกลุ่มโรงแรม ออกเป็น 4 กลุ่ม ตามจำนวนห้องพักที่มีมากน้อยกว่ากัน คือ

ต่ำกว่า 150 ห้อง

150 – 299 ห้อง

300 – 600 ห้อง

มากกว่า 600 ห้อง

5.2 การแบ่งกลุ่มโรงแรมตามกลุ่มเป้าหมายในเชิงการตลาด (Target market) สามารถแบ่ง จัดกลุ่มได้ ดังนี้

5.2.1 โรงแรมประเภทธุรกิจ (Commercial Hotels) เป็นโรงแรมที่มีจำนวนมากที่สุด มัก ตั้งอยู่ในตัวเมืองหรือย่านธุรกิจ กลุ่มเป้าหมายเป็นนักธุรกิจ

5.2.2 โรงแรมประจำท่าอากาศยาน (Airport Hotels) ตั้งอยู่ใกล้กับท่าอากาศยาน กลุ่ม เป้าหมายเป็นนักธุรกิจ

5.2.3 โรงแรมประเภทห้องชุด (All-Suite Hotels) กลุ่มเป้าหมายคือนักธุรกิจนักท่องเที่ยว ที่ชอบความเป็นส่วนตัวและในขณะเดียวกันสามารถใช้เป็นที่ทำงานหรือรับแขกได้

5.2.4 โรงแรมประเภทที่พักอาศัย (Residential Hotels) กลุ่มเป้าหมาย คือลูกค้าที่พัก เป็นระยะเวลานาน

5.2.5 โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (Resort Hotel) มักตั้งอยู่สถานที่ที่เป็นธรรมชาติ มีกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ

5.2.6 โรงแรมประเภทที่พักกับอาหารเช้า (Bed and Breakfast Hotels) หรือเรียกว่า B&B มีลักษณะบ้านหรืออาคารขนาดเล็กที่ดัดแปลงเป็นที่พักค้างคืนของผู้เดินทาง

5.2.7 โรงแรมประเภทแบ่งเวลาและประเภทคอนโดมิเนียม (Time-Share and Condominium Hotels) เป็นลักษณะการซื้อความเป็นเจ้าของห้องพักในระยะเวลาหนึ่ง

5.2.8 โรงแรมกาสิโน (Casino Hotels) กลุ่มเป้าหมายคือแขกที่ต้องการเล่นการพนันและการบันเทิง

5.2.9 ศูนย์การประชุม (Conference Centres) มักตั้งอยู่นอกตัวเมืองกลุ่มเป้าหมายคือผู้ที่เข้าประชุม

5.2.10 โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotels) มักมีขนาดใหญ่กว่าโรงแรมโดยทั่วไป กลุ่มเป้าหมายคือลูกค้าที่มาประชุม นักธุรกิจ

5.2.11 โรงแรมที่จัดโดยสถาบันต่างๆ (Institutional housing) เช่น ที่พักแรมของสถาบันการศึกษา (Cooperate education centers) ได้แก่ หอพักในมหาวิทยาลัย ที่พักที่จัดโดยสถาบันทางการแพทย์ ที่พักในโรงพยาบาล ซึ่งส่วนใหญ่จำกัดการบริการ มีอัตราค่าบริการถูก ผู้ดำเนินการมักเป็นหน่วยงานรัฐของท้องถิ่นหรือสถาบันที่เป็นเจ้าของกิจการ

5.2.12 ที่พักสำหรับเยาวชน (Youth hotels) เป็นที่พักสำหรับนักเดินทางที่มีการจัดบริการห้องพักราคาถูกสำหรับนักเรียนนักศึกษา ไม่อนุญาตให้พักเป็นเวลานานๆ ทำเล ส่วนใหญ่อยู่ไกลจากย่านธุรกิจการค้า กิจการประเภทนี้มีแพร่หลายในสหรัฐอเมริกา

5.2.13 Pensions ; Guest house เป็นที่พักที่เจ้าของบ้านเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยมักอาศัยอยู่ในอาคารด้วย ตั้งอยู่ในย่านชุมชนหรือเมืองใหญ่ๆ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวมีราคาถูก

5.3 การแบ่งกลุ่มตามการจัดมาตรฐาน (Standard) โรงแรมแบบอเมริกัน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยให้ค่าคะแนนเป็นดาว ดังนี้

5.3.1 ชั้นเยี่ยม (Deluxe ; Luxury) = 5 ดาว

5.3.2 ชั้นหนึ่ง (First Class) = 4 ดาว

5.3.3 ชั้นสอง (Second Class) = 3 ดาว

5.3.4 ชั้นสาม (Third Class) = 2 ดาว

5.3.5 ชั้นประหยัด (Fourth Class ; Economy Class) = 1 ดาว

นอกจากนี้แล้วยังสามารถแบ่งตามหลักเกณฑ์อื่น ได้แก่ แบ่งตามความเป็นเจ้าของหรือการดำเนินการ (Affiliation) คือโรงแรมที่เป็นกิจการเจ้าของคนเดียวและมีการบริหารจัดการโดยผู้ที่เป็นเจ้าของ (Company-owned) กับโรงแรมที่มีเจ้าของเป็นนิติบุคคล มีลักษณะเป็นแฟรนไชส์ (Franchise) สาขาหรือเครือข่าย (Chain) มีการบริหารจัดการโดยกลุ่มผู้บริหารอาชีพ (นรา ชำคม. 2544 : 13)

6. การจัดองค์การของโรงแรม

การจัดองค์การของโรงแรม หมายถึงการจัดแบ่งคนทำงานโดยกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบโดยแต่ละงานต้องสอดคล้องกันในฐานะเป็นองค์การเดียวกัน ในการนี้จำเป็นต้องให้สายการบังคับบัญชาชัดเจน และมีการสื่อสารที่ดีด้วย สำหรับรูปแบบการจัดองค์การของโรงแรมขึ้นอยู่กับ

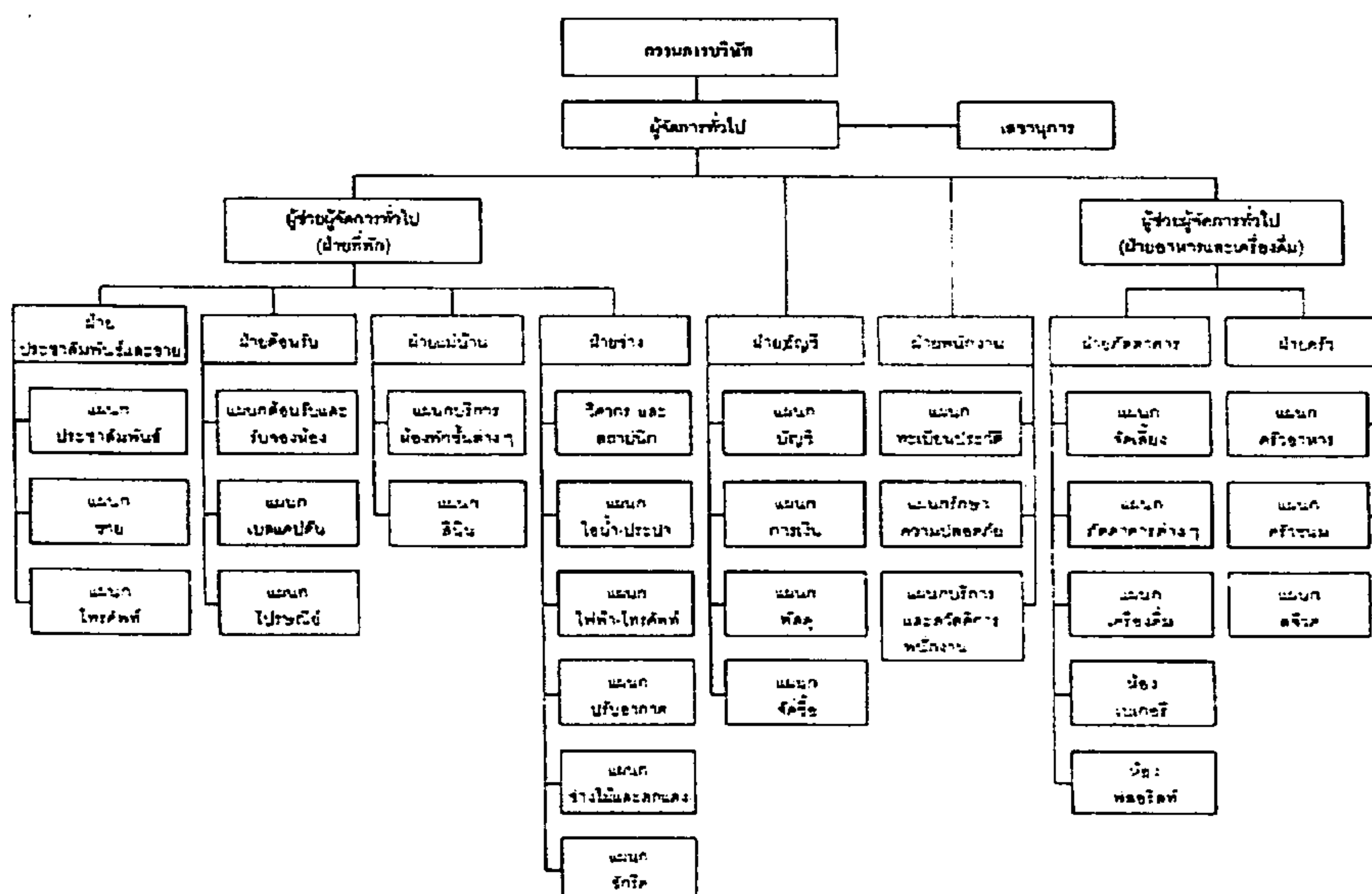
หลายๆ ด้านเป็นตัวกำหนด ได้แก่ ทำเลที่ตั้ง ประเภทเจ้าของกิจการ ขนาดของแต่ละโรงแรม ชนิดของกิจการ การบริการที่จัดให้แขก ทุนดำเนินการ

7. แผนงานและบุคลากรในโรงแรม

ระบบโรงแรม (Hotel System) ประกอบด้วย 6 ฝ่ายหลักๆ คือ

1. ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
2. ฝ่ายห้องพัก
3. ฝ่ายบัญชีและการเงิน
4. ฝ่ายการตลาด
5. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
6. ฝ่ายช่างและวิศวกรรม

ฝ่ายต่างๆ ดังกล่าวเป็นระบบหลัก (Main Systems) ของระบบโรงแรมซึ่งแยกเป็นระบบย่อย (Subsystems) คือ แผนก และหน่วยงานต่างๆ ครอบคลุมทั้งโรงแรม ทุกหน่วย ทุกแผนก ทุกฝ่าย ย่อมเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันมีปฏิริยากระทบกันตลอดเวลา



ภาพประกอบ 5 แสดงแผนผังการจัดองค์การของโรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ
ที่มา: ปรีชา แดงโรจน์. (2538). ศิลป์และศาสตร์การบริหารจัดการโรงแรม. : 62.

ในโรงแรมขนาดใหญ่ มีความจำเป็นต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก ผู้วิจัยได้จัดแบ่งตามลักษณะงาน (Walker. 1996 : 90-123) ดังนี้

7.1 งานอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) ได้แก่

7.1.1 ฝ่ายครัว (The Kitchen)

7.1.1.1 หัวหน้าพ่อครัวหรือหัวหน้าฝ่ายครัว (Head Chef or Executive Chef)

ทำหน้าที่คอยดูแลควบคุมใบสั่งอาหาร การทำงานของฝ่ายครัวให้เป็นไปโดยราบรื่น

7.1.1.2 ผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัวหรือรองหัวหน้าฝ่ายครัว (Second Chef)

7.1.1.3 หัวหน้าครัวหรือหัวหน้าแผนกในครัว (Section Chef; Chef de Partie)

ทำหน้าที่รับผิดชอบงานครัวแผนกย่อยลงไป ได้แก่ แผนกผัก (The Vegetable Chef) ครัวขนมอบ

(The Pastry Chef) ครัวอบ-ย่าง (The Roasting Chef) ครัวเย็นหรือห้องเก็บอาหาร (The Chef in

charge of the larder or cold kitchen) แผนกปลา (The Fish Chef) แผนกซอส (The Sauce Chef)

7.1.1.4 กู้กหมุนเวียน (Relief Chef; Chef Tournant) ทำหน้าที่แทนหัวหน้ากูก
แผนกต่าง ๆ

7.1.1.5 ผู้ช่วยกูก (Commis Chef) ทำหน้าที่คอยช่วยงานของหัวหน้ากูก
ลักษณะงานไม่ต้องการความชำนาญเป็นพิเศษ

7.1.1.6 กูกฝึกหัด (Apprentice; Trainee Chef)

7.1.1.7 พนักงานทำความสะอาดในครัว (Kitchen Porter; Kitchen Assistant)

7.1.2 ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

7.1.2.1 พนักงานเสิร์ฟ (Waiter/waitress)

7.1.2.2 ผู้จัดการห้องอาหาร (Restaurant Manager) ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ
ห้องอาหารทั้งหมด

7.1.2.3 หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟ (Head Waiter/Waitress; Maitre D.) ดูแลความ
เรียบร้อยเป็นเขตความรับผิดชอบ (Station)

7.1.2.4 พนักงานเสิร์ฟอาวุโสประจำเขต (Station Waiter/Waitress)

7.1.2.5 ผู้ช่วยพนักงานเสิร์ฟ (Commis Waiter/Waitress)

7.1.2.6 พนักงานเสิร์ฟเหล้า (Wine Waiter/Waitress)

7.1.3 พนักงานเก็บเงิน (Cashier)

7.1.4 พนักงานประจำบาร์ขายเหล้า (Barperson; Bartender)

7.1.5 ฝ่ายจัดเลี้ยง ดูแลและเตรียมการด้านอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมที่มีห้อง
จัดเลี้ยงขนาดใหญ่และหลายห้อง

7.2 งานห้องพัก (Rooms Division) ได้แก่

7.2.1 ฝ่ายแม่บ้าน (House-Keeping; Accommodation Services) ทำหน้าที่รับผิดชอบความสะอาดเรียบร้อยของห้องพัก

7.2.1.1 หัวหน้าฝ่ายแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ทำหน้าที่รับผิดชอบงานทั้งหมดของฝ่ายแม่บ้าน

7.2.1.2 หัวหน้าแม่บ้าน (Head Housekeeper) ทำหน้าที่ดูแลการทำงานของแม่บ้านประจำชั้นหรือผู้ช่วยแม่บ้าน

7.2.1.3 แม่บ้านประจำชั้นหรือผู้ช่วยแม่บ้าน (Floor Housekeeper; Assistant Housekeeper) ทำหน้าที่ตรวจการทำงานของพนักงานทำความสะอาดหรือพนักงาน ดูแลห้องพัก

7.2.1.4 พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) ทำหน้าที่ทำความสะอาดและให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเข้าพักของแขก

7.2.1.5 หัวหน้าห้องผ้า (Linen Room Supervisor) ทำหน้าที่รับผิดชอบผ้าทุกชนิดที่ใช้ในห้องพักรวม ห้องพักและแผนกจัดเลี้ยง เครื่องแบบพนักงาน

7.2.2 ฝ่ายต้อนรับ (Reception) ทำหน้าที่ต้อนรับแขก ตรวจสอบข้อมูลการจองห้องพัก เป็นศูนย์ประสานงานกับฝ่ายอื่นๆ ในโรงแรม ตำแหน่งงานฝ่ายต้อนรับโดยทั่วไปจะมีดังนี้

7.2.2.1 ผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า (Front Office Manager) ทำหน้าที่ ควบคุมดูแลให้การดำเนินงานของแผนกต้อนรับเป็นไปโดยราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

7.2.2.2 พนักงานต้อนรับ (Receptionist) ทำหน้าที่ต้อนรับแขก ลงทะเบียนแขก และจ่ายห้อง จ่ายกุญแจ ตอบข้อสอบถามและจัดการเกี่ยวกับเรื่องที่แขกไม่พอใจ เตรียมบิลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายของแขก รับชำระเงินค่าบริการจากแขก ขายบริการต่างๆ ที่โรงแรมจัดประชาสัมพันธ์ไว้

7.2.2.3 พนักงานแผนกสัมภาระ (Hall Porter) ทำหน้าที่คอยต้อนรับแขกที่เข้ามาในโรงแรม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม ช่วยขนสัมภาระต่างๆ ของแขก

7.2.2.4 พนักงานแผนกสัมภาระภาคกลางคืน (Night Porter) ทำหน้าที่รับช่วงงานต่างๆ ของแผนกต้อนรับตั้งแต่เวลา 23.00 น. – 06.00 น.ของวันรุ่งขึ้น

7.2.2.5 พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

7.2.2.6 เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก (Reservations Clerk)

7.2.2.7 พนักงานเก็บเงิน (Cashier)

7.2.3 ฝ่ายบริการ (Uniformed Service) ทำหน้าที่ให้บริการต่างๆ แก่แขก ได้แก่

7.2.3.1 Bell attendant ดูแลเรื่องกระเป๋าสัมภาระของแขก

7.2.3.2 Door Attendant ช่วยยกสัมภาระของแขกจากรถมาล้อบปีและควบคุมการจราจรที่ประตูทางเข้าโรงแรม

7.2.3.3 Valet Parking Attendant ดูแลเรื่องการจอดรถของแขก

7.2.3.4 Transportation personnel ดูแลเรื่องรถรับ-ส่งแขก

7.2.3.5 Concierge ช่วยแขกในเรื่องบริการต่างๆ

7.3 งานบริหาร (Administration)

ทำหน้าที่บริหารกิจการโรงแรมซึ่งรวมทั้งกิจกรรมทุกอย่างที่ทำให้กิจการโรงแรมดำเนินไปได้โดยมีผลกำไรเกิดขึ้น ควบคุมต้นทุนการผลิต และวางแผนขยายกิจการสำหรับในอนาคต (Rutherford. 2002 : 222-225) ซึ่งประกอบด้วย

7.3.1 ฝ่ายบัญชี (Accounting) ทำหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมการบันทึกรายงานบัญชีทุกประเภท ควบคุม Cash flow และทรัพย์สินของโรงแรมทั้งหมด

7.3.2 ฝ่ายขายและการตลาด (Marketing/Sales) ทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าที่จองเป็นกลุ่ม (Group booking) บริษัทจัดทัวร์ บุคคลที่มีโอกาสเป็นลูกค้าของโรงแรมได้

7.2.3 ฝ่ายประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ทำหน้าที่ดูแลเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับแขกสำคัญ ติดต่อกับและสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับแขก และสื่อมวลชน

7.3.4 ฝ่ายบุคคลและฝึกอบรม (Personnel and Training) ทำหน้าที่

7.3.4.1 กำหนดนโยบายด้านบุคคลโดยอ้างอิงกฎหมายและธรรมเนียมปฏิบัติ

7.3.4.2 สรรหาและคัดเลือกบุคลากร

7.3.4.3 เรื่องเกี่ยวกับระเบียบวินัยและการร้องทุกข์ของบุคลากร

7.3.4.4 การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม

7.3.4.5 การติดต่อสื่อสารและปรึกษาหารือกับบุคลากร

7.3.5 บริการต่างๆ สำหรับแขก (Guest service) ได้แก่ บริการซักรีดเสื้อผ้า ร้านหนังสือ ร้านขายของที่ระลึก ร้ายขายยา ร้านเสริมสวย ศูนย์บริหารร่างกาย บริการให้เช่ารถยนต์ ศูนย์บริการธุรกิจ เนื่องจากการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน โรงแรมต่างๆ มีแนวโน้มที่จะให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่แขกมากขึ้นเรื่อย ๆ

7.3.6 ฝ่ายจัดซื้อ (Purchasing Department) ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการจัดซื้อวัสดุสิ่งของต่างๆ ตามความต้องการของทุกฝ่าย เพื่อให้กิจการดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7.3.7 ฝ่ายจัดการ (Management) ทำหน้าที่ดูแลงานทั่วไป

7.4 งานช่าง (Engineering) ได้แก่

7.4.1 ฝ่ายรักษาความปลอดภัย (Security)

7.4.2 พนักงานทำความสะอาด (Houseporter) ทำหน้าที่ยกหรือขนย้ายอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ขนาดใหญ่ นำขยะไปทิ้ง ทำความสะอาดและบำรุงรักษาอาคาร บริเวณสาธารณะต่างๆ ภายในโรงแรม

8. การใช้แรงงาน

การดำเนินธุรกิจโรงแรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงแรมที่มีการขายบริการด้านต่าง ๆ อย่างครบถ้วน เช่น ภัตตาคาร ห้องอาหาร ศูนย์การประชุม ศูนย์สุขภาพ บริการนันทนาการ แหล่งบันเทิง ศูนย์การค้า ฯลฯ ทำให้เกิดความจำเป็นต้องใช้แรงงานที่มีคุณภาพในปริมาณที่สูงมากเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยการผลิตประเภทอื่น ซึ่งจะเห็นได้จากค่าใช้จ่ายในส่วนของเงินค่าจ้างพนักงานของโรงแรมจะมีอัตราส่วนสูงถึงร้อยละ 15 ของรายจ่ายทั้งหมด

อัตราการจ้างแรงงานในโรงแรมนั้นมีความสัมพันธ์โดยตรงกับจำนวนห้องพัก โดยเฉลี่ยทั่วประเทศมีการจ้างแรงงานประมาณ 87.5 คน ต่อโรงแรม 1 แห่ง ทั้งนี้ได้มีการจัดแรงงานที่ทำงาน ออกเป็น 2 ระดับ คือ

8.1 ระดับบริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการ ผู้จัดการ และหัวหน้าแผนก

8.2 ระดับปฏิบัติการ ได้แก่ แรงงานที่ใช้เทคนิคชั้นกลางและแรงงานที่ไม่ใช้เทคนิค

จากการขยายตัวของกิจการโรงแรมตลอดช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ได้ส่งผลกระทบทำให้เกิดปัญหาด้านแรงงานขึ้นอย่างมาก เนื่องจากขาดการวางแผนกำลังคนเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจไว้ล่วงหน้า ปัญหาที่พบมากจึงเป็นปัญหาแรงงานที่เข้ามาทำงานในกิจการโรงแรมขาดคุณภาพ หรือมีคุณสมบัติไม่เหมาะสมกับงานและขาดทักษะในการทำงาน เช่น ในด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ การใช้คอมพิวเตอร์ หรือประสบการณ์เฉพาะด้านในการทำงาน จึงทำให้เกิดการซื้อตัวพนักงานที่มีประสบการณ์ในหลายระดับ เป็นผลให้เกิดปัญหาการเปลี่ยนงานหรือ ลาออก (Turnover) ในอัตราที่ค่อนข้างสูง

สำหรับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้จะต้องเน้นที่การเตรียมความพร้อมของแรงงานด้วยการพัฒนาระดับแรงงานให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของธุรกิจ ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 2 ระยะดังนี้

1) การแก้ปัญหาระยะสั้น เพื่อพัฒนาคุณภาพแรงงานที่ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม อยู่แล้วหรือผู้ที่ขาดประสบการณ์การทำงาน การแก้ไขดำเนินการโดยการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะและความสามารถในด้านต่างๆ ตามความต้องการของกิจการ ซึ่งอาจเป็นการฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงาน (On the job training) หรือการฝึกอบรมนอกเวลาปฏิบัติงาน (Off the job training) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและการพิจารณาของฝ่ายบริหารโรงแรมเพราะเป็นส่วนที่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

2) การแก้ปัญหาระยะยาว ในส่วนนี้ดำเนินการในรูปแบบของการจัดการศึกษา ด้วยความร่วมมือในการวางแผนการเตรียมแรงงานของหลายฝ่าย อาทิ สถาบันการศึกษาระดับต่างๆ ซึ่งในปัจจุบันพบว่ายังไม่สามารถผลิตบุคลากรเข้าสู่ธุรกิจโรงแรมอย่างเพียงพอ จนผู้ประกอบการโรงแรมหลายแห่งได้เปิดโรงเรียนสอนการโรงแรมขึ้นเอง เช่น โรงแรมโอเรียนเต็ล และโรงแรมดุสิตธานี อย่างไรก็ตามการดำเนินการยังมีข้อจำกัด เช่น การขาดแคลนบุคลากรผู้สอนที่มีประสบการณ์ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ งบประมาณ และหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพ

กรณีตัวอย่างการบริหารและพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. 2542 : 76)

โรงแรมอิมพีเรียล ควินส์ปาร์ค

1. ไม่มีแผนบุคลากร แต่ละแผนกจะดูแลกันเอง โดยมีระบบคณะกรรมการ (Committee) พนักงานจะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง โดยมีพนักงานเก่าเป็นผู้แนะนำ และตั้งผู้มีความสามารถขึ้นมารับตำแหน่ง ผู้ประกอบการให้ความสำคัญเท่ากันหมดทุกแผนก และไม่มีการซื้อตัวพนักงานมาจากโรงแรมอื่นๆ

2. มีการฝึกอบรมพนักงาน โดยจัดหลักสูตรอย่างเป็นระบบ แต่ละแผนกไปดำเนินการเองในการเลือกเรื่องที่จะอบรม เชิญวิทยากร และจัดการอบรมเป็นประจำ เน้นการทำงานเป็นทีม และให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการให้บริการ

3. ให้ความสำคัญในเรื่อง Personalize service คือการสร้างความเป็นกันเองให้กับลูกค้ามากที่สุด เช่น การจำชื่อลูกค้าที่มาพัก และสามารถเรียกชื่อทักทายได้

โรงแรมดุสิตธานี

1. มีการส่งผู้บริหารไปบริหารโรงแรมที่เป็น Franchise โดยยึดนโยบายและรูปแบบของการบริหารแบบเดียวกับโรงแรมในเครือดุสิตธานี

2. มีแผนกทรัพยากรบุคคล จัดอบรม และสัมภาษณ์ให้แก่พนักงานในแต่ละแผนก และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น

3. รูปแบบการบริการของโรงแรมในกรุงเทพฯ เป็นแบบ top-down management ส่วนโรงแรมในต่างจังหวัดจะเป็นแบบกระจายอำนาจ แต่ละโรงแรมจะวางเป้าหมายและนโยบายเอง มีอำนาจการตัดสินใจและรายงานให้ส่วนกลางทราบ

4. ให้ความสำคัญในเรื่อง Personalize service เช่นเดียวกัน

อุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่

ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดกระบี่ (สำนักงานจังหวัดกระบี่. 2546 : ออนไลน์)

ขนาดและที่ตั้ง

จังหวัดกระบี่ตั้งอยู่ทางด้านฝั่งทะเลตะวันตกของภาคใต้ติดกับทะเลอันดามันอยู่ห่างจากกรุงเทพฯ ไปตามทางหลวงแผ่นดินประมาณ 814 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 4,708.512 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 2,942,820 ไร่

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ จดจังหวัดพังงา และจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ทิศใต้ จดจังหวัดตรัง และทะเลอันดามันทางด้านอำเภอเกาะลันตา

ทิศตะวันออก จดจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดตรัง

ทิศตะวันตก จดจังหวัดพังงา และทะเลอันดามัน

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปของจังหวัดกระบี่ทางตอนเหนือประกอบด้วย เทือกเขายาวทอดตัวไปในแนวเหนือใต้สลับกับสภาพพื้นที่แบบลูกคลื่นลอนลาด และลอนชัน มีที่ราบชายฝั่งทะเลทางด้านตะวันตก บริเวณทางตอนใต้มีสภาพภูมิประเทศเป็นภูเขากระจัดกระจายสลับกับ พื้นที่แบบลูกคลื่น ส่วนบริเวณทางตอนใต้สุด และตะวันตกเฉียงใต้ มีสภาพพื้นที่เป็นแบบลูกคลื่นลอนลาดจนถึงค่อนข้างราบเรียบ และมีภูเขาสูง ๆ ต่ำ ๆ สลับกันไป บริเวณด้านตะวันตกมีลักษณะเป็นชายฝั่งติดกับทะเลอันดามันยาวประมาณ 160 กิโลเมตร ประกอบด้วยหมู่เกาะน้อยใหญ่ ประมาณ 130 เกาะ แต่เป็นเกาะที่มีประชากรอาศัยอยู่เพียง 13 เกาะ เกาะที่สำคัญ ได้แก่ เกาะลันตา เป็นที่ตั้งของอำเภอเกาะลันตา และเกาะพีพี ซึ่งอยู่ในเขตอำเภอเมือง เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามติดอันดับของโลก

ลักษณะภูมิอากาศ

จังหวัดกระบี่ มีภูมิอากาศแบบมรสุมในเขตร้อน และได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้มีฝนตกชุกตลอดปีและมีเพียง 2 ฤดู

ฤดูร้อน เริ่มตั้งเดือนมกราคมจนถึงเดือนเมษายน

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมไปจนถึงเดือนธันวาคม

และจากการที่มีลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุมในเขตร้อน อุณหภูมิในแต่ละฤดูกาลจึงไม่แตกต่างกันมากนัก คือ อยู่ระหว่าง 17.9 - 39.1 องศาเซลเซียส ปริมาณน้ำฝนโดยเฉลี่ยอยู่ในช่วงประมาณ 2,069.8 - 2,263.1 มิลลิเมตรต่อปี

จำนวนประชากร

จังหวัดกระบี่มีประชากรจำนวน 379,085 คน เป็นชาย 191,027 คน เป็นหญิง 188,058 คน และจำนวนบ้าน 95,035 หลังคาเรือน ความหนาแน่นของประชากรเท่ากับ 79 คนต่อตารางกิโลเมตร

การศึกษา

ในปี 2545 จังหวัดกระบี่มีการจัดระบบการศึกษาออกเป็น 2 ระบบ คือ การศึกษาในระบบโรงเรียน และการศึกษานอกระบบโรงเรียน มีดังนี้

การศึกษาในระบบโรงเรียน มีสถานศึกษาทั้งหมด 271 แห่งเป็นโรงเรียนรัฐบาลจำนวน 254 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 93.72 โรงเรียนเอกชน 17 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 6.27 จำนวนนักเรียนทั้งสิ้น 92,642 คน แยกเป็นแต่ละระดับ ดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวนผู้เรียนในแต่ละระดับการศึกษาของจังหวัดกระบี่ในปี พ.ศ. 2545

ลำดับ	ระดับการศึกษา	นักเรียน (คน)	ร้อยละ
1.	ก่อนประถมศึกษา	14,092	15.21
2.	ประถมศึกษา	47,522	51.30
3.	มัธยมศึกษาตอนต้น	16,973	18.32
4.	มัธยมศึกษาตอนปลาย	6,049	6.53
5.	ปวช./ปวส.	7,605	8.21
6.	ปริญญาตรี	401	0.43
รวมทั้งสิ้น		92,642	100

ภาคการท่องเที่ยว

เนื่องจากอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่เกี่ยวข้องกับภาคการท่องเที่ยว ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำเสนอสถิติและข้อมูลจากภาคการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ ดังนี้

จากสถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านปริมาณนักท่องเที่ยว และด้านรายได้ แสดงดังตารางได้ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในจังหวัดกระบี่ ระหว่างปี พ.ศ. 2540 - 2545

ปี พ.ศ.	จำนวนนักท่องเที่ยว(คน)	รายได้(ล้านบาท)
2540	701,443	3,066
2541	1,003,742	4,473
2542	1,096,952	9,372
2543	1,236,229	12,089
2544	1,356,960	14,199
2545	1,458,771	15,593
2546	1,623,217	16,801

ตาราง 6 แสดงจำนวนโรงแรม จำนวนห้องพักและอัตราการเข้าพักของนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่

รายการ	2546	2545	2544
จำนวนโรงแรม (แห่ง)	290	290	183
ในเมือง	45	45	30
อ่าวพระนาง	97	97	57
เกาะพีพี	53	53	50
เกาะลันตา	95	95	46
จำนวนห้องพัก (ห้อง)	9,088	9,088	6,024
ในเมือง	1,475	1,475	1,215
อ่าวพระนาง	3,343	3,343	1,878
เกาะพีพี	2,036	2,036	1,751
เกาะลันตา	2,234	2,234	1,180
อัตราการเข้าพัก	43.94	43.22	55.42
เฉลี่ย (%)			
ในเมือง	49.59	47.30	54.92
อ่าวพระนาง	40.67	39.57	50.31
เกาะพีพี	54.40	60.19	65.13
เกาะลันตา	35.59	30.54	49.66

ตาราง 7 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยว ระยะเวลาพัก และรายได้จากนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่

รายการ	2546	2545	2544
จำนวนนักท่องเที่ยว (คน)	1,115,175	983,900	907,280
ในเมือง	368,188	305,226	282,370
อ่าวพระนาง	325,065	228,066	228,295
เกาะพีพี	265,073	342,903	283,598
เกาะลันตา	156,849	107,705	113,017
ระยะพำนักระยะ (วัน)	2.63	2.68	2.86
ในเมือง	1.44	1.66	1.90
อ่าวพระนาง	3.09	3.50	3.20
เกาะพีพี	3.07	2.51	3.07
เกาะลันตา	3.72	4.33	4.01
จำนวนคนต่อห้อง (คน)	2.01	2.02	2.16
ในเมือง	1.99	2.02	2.28
อ่าวพระนาง	2.02	2.05	2.14
เกาะพีพี	2.00	2.00	2.10
เกาะลันตา	2.03	2.02	2.14
จำนวนผู้เยี่ยมชมเยือน (คน)	1,623,217	1,458,771	1,356,960
นักท่องเที่ยว	1,373,678	1,219,468	1,133,383
นักทัศนาจร	249,539	239,303	223,577
ระยะพำนักระยะ (วัน)	4.36	4.50	4.38
ชาวไทย	3.60	3.44	3.37
ชาวต่างชาติ	5.04	5.19	5.16
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย/คน/วัน	2,499.35	2,518.31	2,530.23
นักท่องเที่ยว	2,673.22	2,711.80	2,728.88
นักทัศนาจร	1,542.08	1,532.37	1,523.19
รายได้ (ล้านบาท)	16,801.77	15,593.33	14,199.63
ชาวไทย	5,363.65	3,970.41	4,117.35
ชาวต่างชาติ	11,438.12	11,622.92	10,082.28

ที่มา : ศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ สำนักงานภาคใต้ เขต 4 (ภูเก็ต-พังงา-กระบี่)

ตาราง 8 แสดงจำนวนแรงงานที่ว่างงานและได้บรรจุนงานในจังหวัดกระบี่

การจัดหางาน	2544	2545	อัตราการเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)
ตำแหน่งงานว่าง (อัตรา)	2,229	2,822	26.6
ผู้สมัครงาน (คน)	592	1,077	81.9
การบรรจุนงาน (คน)	316	526	66.5

ตาราง 9 แสดงจำนวนโรงแรม ที่พัก บังกะโล และจำนวนแรงงานในจังหวัดกระบี่

โรงแรม ที่พัก บังกะโล	2544	2545
จำนวน (แห่ง)	160	172
แรงงาน (คน)	4,850	4,970

ตาราง 10 แสดงรายได้และค่าใช้จ่ายจากการดำเนินกิจการโรงแรมในจังหวัดกระบี่ พ.ศ. 2545

รายได้จากการดำเนินกิจการ	จำนวนเงิน (พันบาท)	ร้อยละ
การขายห้องพัก	416,812.5	60.8
ภัตตาคาร/ห้องอาหาร	169,597.3	24.7
สถานบันเทิง	36,248.5	5.3
ร้านขายของที่ระลึก	3,866.8	0.6
การให้เช่าห้องประชุม/สัมมนา	19,678.3	2.9
อื่นๆ	39,108.5	5.7
รวมรายได้ทั้งสิ้น	685,311.9	100
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการ	จำนวนเงิน (พันบาท)	ร้อยละ
ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร	184,899.7	40.3
เงินเดือน ค่าจ้าง	152,770.5	33.3
ค่าบริการ เบี้ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลา	15,873.2	3.5
สวัสดิการ	16,256.0	3.5
ค่าใช้จ่ายสำนักงาน	273,517.8	59.7
ค่าอาหารและเครื่องดื่ม	97,960.4	21.3
ค่าไฟฟ้า	34,624.6	7.6
ค่าฝึกอบรมและสัมมนา	5,614.3	1.2
อื่นๆ	135,318.5	29.6

ตาราง 10 (ต่อ)

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	จำนวนเงิน (พันบาท)	ร้อยละ
รวมค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น	458,417.5	100
กำไรก่อนหักภาษีเงินได้นิติบุคคล	226,894.4	

ตาราง 11 แสดงฐานะทางการเงินของกิจการโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ณ 31 ธันวาคม 2544

สินทรัพย์	จำนวนเงิน (พันบาท)
สินทรัพย์หมุนเวียน	143,324.8
เงินสด	51,750.6
เงินฝากธนาคารพาณิชย์	58,613.3
ลูกหนี้	30,959.6
ทรัพย์สินอื่นๆ	2,001.3
สินทรัพย์ถาวร	2,006,004.7
เครื่องใช้สำนักงาน	82,003.5
ยานพาหนะ	57,969.0
เครื่องจักรและอุปกรณ์	149,367.0
อาคารและสิ่งก่อสร้าง	488,098.8
ที่ดิน	1,181,717.0
ซอฟต์แวร์	9,225.9
อื่นๆ	37,623.5
หัก ค่าเสื่อมราคา	236,046.2
คงเหลือ	1,769,958.5
รวมสินทรัพย์ทั้งสิ้น	1,913,283.3
หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น	จำนวนเงิน (พันบาท)
หนี้สิน	506,573.7
หนี้สินระยะสั้น	1,181.5
เงินกู้ระยะยาว	484,929.2
หนี้สินอื่นๆ	20,463.0
ส่วนของผู้ถือหุ้น	1,406,709.6
รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น	1,913,283.3

สำหรับการประกอบธุรกิจโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ในอดีตนั้นผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นการลงทุนของกลุ่มธุรกิจในท้องถิ่น และเป็นโรงแรมขนาดเล็ก และมีจำนวนน้อยที่พิกส่วนใหญ่มักจะมีลักษณะเป็นบังกะโล มีความเป็นธรรมชาติมาก โรงแรมที่มีชื่อเสียงในระยะแรก ได้แก่ โรงแรมกระบี่เมอริทอม์ โรงแรมเวียงทอง โรงแรมไทยโฮเต็ล โรงแรมกระบี่รีสอร์ท โรงแรมพระนางอินน์ ต่อมาเมื่อภาวะเศรษฐกิจฟื้นตัวประกอบกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างจริงจังและต่อเนื่องของจังหวัดเอง ทำให้อุตสาหกรรมโรงแรมขยายตัวตั้งแต่ พ.ศ.2542 เป็นต้นมา ทำให้ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดใหญ่ภายในประเทศและจากต่างประเทศเข้ามาลงทุนประกอบกิจการมากขึ้น อาทิ โรงแรมเชอราตัน โรงแรมดุสิต-รามาดี โรงแรมโซฟิเทลในกลุ่มเซ็นทรัล โรงแรมพีพี ไอร์แลนด์ คาบาน่า โรงแรมพาวิลเลียน โดยมีแนวโน้มว่าจะขยายตัวอย่างต่อเนื่องต่อไป สถานการณ์เช่นนี้ทำให้เกิดภาวะการแข่งขันที่รุนแรง ส่งผลถึงความต้องการใช้แรงงานที่มีศักยภาพเพียงพอเพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจประเภทนี้ในอนาคต (สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดกระบี่. 2546 : ออนไลน์)

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุตสาหกรรมโรงแรม เป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจที่เรียกว่าอุตสาหกรรมแห่งไมตรีจิต (Hospitality industry) ซึ่งโดยหลักๆ แล้วอุตสาหกรรมประเภทนี้จะเกี่ยวข้องกับการต้อนรับแขกของแต่ละธุรกิจ เช่น ร้านอาหาร ภัตตาคาร โรงภาพยนตร์ และโรงแรม ดังนั้น ในการกล่าวถึงทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม ในตำราวิชาการ เอกสาร บทความและงานวิจัยส่วนใหญ่มักจะนำมากล่าวโดยรวมกับอุตสาหกรรมแห่งไมตรีจิตเหล่านี้ไว้ด้วย

ด้านอุปสงค์แรงงาน

เฉลิมเผ่า อจลันท์และคณะ (2546 : 259-262) ได้แสดงให้เห็นว่าอุปสงค์แรงงานระดับอุดมศึกษาในปี พ.ศ. 2546 โดยภาพรวมของประเทศ พบว่า อุปสงค์การแรงงานในระดับอุดมศึกษาค่อนข้างมาก โดยมีอุปสงค์แรงงานในภาคบริการมากกว่าภาคอุตสาหกรรมและภาคเกษตรกรรม มีอุปสงค์ระดับแรงงานเพศชายมากกว่าเพศหญิง และมีอุปสงค์แรงงานที่มีช่วงอายุระหว่าง 25 - 29 ปีมากที่สุด สำหรับทักษะและสาขาวิชาของแรงงานระดับอุดมศึกษาที่หน่วยงานภาครัฐบาลและเอกชนในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคต้องการมากที่สุด คือทักษะในการทำงานที่ รับผิดชอบ สำหรับอุปสงค์แรงงานในอนาคต คือในปี พ.ศ.2549 โดยภาพรวมของประเทศพบว่า เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับในปีพ.ศ. 2546 โดยมีอุปสงค์แรงงานที่มีทักษะในด้านการใช้ภาษาต่างประเทศมากที่สุด รองลงมาคือด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อพิจารณาในส่วนภูมิภาคพบว่า บริเวณภาคใต้ฝั่งอันดามัน หน่วยงานภาคเอกชนมีอุปสงค์แรงงานในสาขาวิชาการบริหารธุรกิจและพาณิชยกรรมมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับทบทวน

มหาวิทยาลัย (2545 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ที่ได้สำรวจการเข้าสู่ตลาดแรงงานภาคเอกชนของบัณฑิต รุ่น ปี 2543 พบว่า โดยภาพรวมบัณฑิตเข้าสู่อาชีพภาคเอกชนเป็นส่วนใหญ่คือร้อยละ 61.03 ของการเข้าสู่ตลาดแรงงานของบัณฑิตทั้งหมด เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาปรากฏว่าสาขาวิชาการป้องกันสิ่งแวดล้อม (กลุ่มการบริการ) เป็นสาขาที่บัณฑิตเข้าทำงานมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 85.71

ด้านจำนวนห้องพัก

นริวรรณ จินตกานนท์ (2531 : 16-19) ได้เสนอรายงานการวิจัยเรื่องการสำรวจแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวปี 2530 พบว่า จำนวนแรงงานในธุรกิจที่พักแรมมีความสัมพันธ์กับขนาดของที่พักแรม (จำนวนห้องพัก) อย่างสูง

ประชุม สุวดี และคณะได้เสนอรายงานการวิจัยเรื่องแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พบว่า จำนวนแรงงานในธุรกิจที่พักแรมมีความสัมพันธ์กับจำนวนห้องพักอย่างมาก

พรเพ็ญ จักษ์ตรึงมล (2523 :122-127) ทำการศึกษาเรื่องอุปสงค์ และวิธีการแสวงหาบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมของกรุงเทพมหานคร เพื่อคาดคะเนอุปสงค์แรงงานในอนาคต ได้กระทำจากการศึกษาข้อมูลอันได้รับจากผู้บริหารโรงแรม 23 ราย และสถาบันการศึกษาที่สอนวิชาเกี่ยวกับโรงแรมอีก 15 แห่ง ผลจากการวิจัยสรุปได้ว่า ในด้านอุปสงค์ (Demand) ของผู้บริหาร โรงแรม พบว่ามีอุปสงค์แรงงานตั้งแต่ พ.ศ. 2523 – 2525 ของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ด้านปริมาณของบุคลากรที่ต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมทั้งระดับพนักงานบริหารและระดับพนักงานปฏิบัติการ ซึ่งพิจารณาจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมโรงแรม (การสร้างห้องพักใหม่) จากการสำรวจพบว่า การขยายตัวของอุตสาหกรรมโรงแรมมีผลทำให้อุปสงค์ทางด้านบุคลากรของอุตสาหกรรมโรงแรมเพิ่มขึ้น กล่าวคือ มีปริมาณห้องพักใหม่ประมาณ 7,719 ห้องทำให้มีอุปสงค์บุคลากรระดับบริหารประมาณ 1,261 คน และระดับปฏิบัติการประมาณ 9,070 คน รวมเป็นบุคลากรทั้งสิ้น 10,331 คน ซึ่งเป็นพนักงานที่ต้องการในอีก 3 ปีข้างหน้า สำหรับตำแหน่งของบุคลากรที่ต้องการ โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

ระดับพนักงานบริหาร

1. ผู้จัดการฝ่ายจัดการ
2. ผู้จัดการฝ่ายบัญชี
3. ผู้จัดการฝ่ายช่าง
4. ผู้จัดการฝ่ายพนักงานต้อนรับ
5. ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
6. ผู้จัดการฝ่ายแม่บ้าน

ระดับพนักงานปฏิบัติการ

1. พนักงานต้อนรับ
2. พนักงานช่าง
3. พนักงานการเงิน
4. พนักงานครัว
5. พนักงานห้องอาหาร
6. พนักงานแม่บ้าน

ด้านผลตอบแทน

ผลตอบแทนเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดอุปสงค์แรงงาน ถ้าหน่วยธุรกิจจ่ายค่าจ้างสูงให้แก่คนงาน หน่วยธุรกิจนั้นจะสามารถหาคนงานที่มีคุณภาพสูง อัตราการลาออกต่ำ ต้นทุนนี้ถือเป็นการลงทุนเพื่อผลประโยชน์ที่หน่วยธุรกิจจะได้รับในอนาคต เมื่อหน่วยธุรกิจจ้างคนงานเข้ามาทำงานซึ่งคาดว่าจะป็นงานระยะยาว หน่วยธุรกิจจะให้ความสนใจกับระดับอัตราค่าจ้างโดยเฉพาะหน่วยธุรกิจที่มีสัดส่วนต้นทุนแรงงานของต้นทุนผลิตรวมสูง กล่าวคือ ผลตอบแทนของพนักงาน หรืออัตราค่าจ้างของหน่วยธุรกิจถือเป็นต้นทุนที่สำคัญดังนั้นเมื่อมีการเพิ่มอุปสงค์แรงงานเป็นการชั่วคราว หน่วยธุรกิจจะเลือกใช้วิธีเพิ่มชั่วโมงทำงานของคนงานปัจจุบัน มากกว่าที่จะจ้างคนงานใหม่ เพราะต้นทุนเพิ่มขึ้นไม่มากนัก เมื่อเปรียบเทียบกับ การจ้างและการฝึกคนงานซึ่งถือเป็น ต้นทุนคงที่ (fixed costs) และไม่สามารถลดได้เมื่อไม่ต้องการคนงานแล้วในอนาคต โดยในระยะแรก อัตราค่าจ้างถูกกำหนดให้ต่ำกว่าระดับประสิทธิภาพ แต่จะเพิ่มในอัตราที่สูงขึ้นตามกาลเวลา (สุมาลี ปิตยานนท์. 2539 : 61, 73)

จงพิศ ศิริรัตน์ (2543 : 11-17) ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย เพื่อศึกษาถึงการปฏิบัติทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเชื่อมโยงถึงควมมีประสิทธิภาพและควมมีประสิทธิผลของการให้บริการของโรงแรม ได้กระทำจากการศึกษาข้อมูลอันได้รับจากผู้บริหารโรงแรมชั้นนำ (ระดับ 4-5 ดาว) จำนวน 80 รายทั่วประเทศ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า โรงแรมชั้นนำนอกจากจะจ่ายผลตอบแทนในรูปของเงินเดือนให้กับพนักงานในระดับเดียวกันกับโรงแรมอื่นๆ ยังมีการให้ผลประโยชน์ต่างๆ เช่น โบนัส บริการรถ-ส่ง อาหาร เป็นต้น และยังมีแผนการยกย่องพนักงานอีกด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่าโรงแรมชั้นนำของไทยค่อนข้างจะตระหนักถึงความสำคัญของความเป็นมนุษย์ของพนักงานค่อนข้างมาก แต่ขณะเดียวกันก็เป็นการทำให้เกิดการแข่งขันกันให้ผลประโยชน์แก่พนักงานทำให้เกิดผลเสียตามมาได้ คือมีต้นทุนค่าจ้างและผลประโยชน์สูงเกินความจำเป็น โรงแรมส่วนใหญ่ประสบปัญหาที่สำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ การหมุนเวียนแรงงานสูง ซึ่งก่อให้เกิดการสูญเปล่า จากผลการศึกษาพบว่า โรงแรมต่าง ๆ ส่วนมากมีนโยบายการเก็บรักษาพนักงานโดย มีการวิเคราะห์การสูญเปล่าที่เกิดจากการหมุนเวียนแรงงาน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการ

วางแผนทรัพยากรมนุษย์ พิจารณาตรวจสอบการจ่ายผลตอบแทน การให้ผลประโยชน์และการให้รางวัล ตามความเหมาะสมกับสภาพค่าครองชีพของท้องถิ่นที่ตั้งโรงแรม ตลอดจนมีการตรวจสอบระบบการ พัฒนาพนักงาน โดยวิธีการฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงาน

ด้านจำนวนบริการของโรงแรม

กึ่งพร ทองใบ และคณะ (2536 : 55-57) ทำการศึกษาเรื่องการพยากรณ์ความต้องการกำลังคนของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทยช่วงพ.ศ. 2536 – 2540 ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้บริหาร ระดับสูงของโรงแรมทั่วประเทศจำนวนทั้งสิ้น 217 แห่ง และได้คำนวณโดยใช้สมการถดถอย ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งได้ทำการคาดคะเนแนวโน้มภาวะเศรษฐกิจเป็น 3 ระดับ คือ ภาวะเศรษฐกิจในเกณฑ์ต่ำ ปานกลาง และดี ซึ่งผลการพยากรณ์พบว่า ในปี พ.ศ. 2536 ความต้องการกำลังคนของ อุตสาหกรรมโรงแรม อยู่ในช่วงตั้งแต่ 347,554 – 367,531 คน และจะเพิ่มความต้องการกำลังคนช่วง ตั้งแต่ 391,265 – 470,967 คน ในปี พ.ศ.2540 และปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการกำลังคนของ อุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย ได้แก่ จำนวนห้องพัก อัตรา ค่าห้องพัก และบริการของโรงแรม

ด้านความก้าวหน้า

วัฒนธรรมองค์กรที่ต้องการ (Ideal Organization Culture) คือต้องเป็นองค์กรที่มีจรรยาบรรณ ในการดำเนินธุรกิจและสามารถที่จะเติบโตได้อย่างมั่นคงต่อไปในอนาคต พร้อมกับความก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่การงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งหมายความว่าจะต้องมีการกำหนดแผนงานที่ชัดเจน เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับแผนการพัฒนางานองค์กร (สหัสโรจน์ โรจน์เมธา. 2544 : 120)

การเลื่อนตำแหน่งให้กับผู้ทำงานกับหน่วยธุรกิจเป็นการสร้างแรงจูงใจในตัวตนงานอีกรูปแบบ หนึ่งโดยเฉพาะในกลุ่มของผู้บริหาร โดยมีการปรับค่าตอบแทนให้สูงขึ้นอย่างมาก สำหรับตำแหน่งที่สูง ขึ้น ซึ่งมีผลทำให้เกิดการแข่งขันกันทำงานเพื่อให้ได้รับการพิจารณาเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น (สุมาลี ปิตยานนท์. 2539 : 73)

ด้านคุณลักษณะ

สุทธิเกียรติ จิราธิวัฒน์ (2532 : 10) ได้เสนอรายงานการวิจัยเรื่องบทบาทธุรกิจท่องเที่ยวและ โรงแรมที่มีผลต่อความมั่นคงและมั่งคั่งของประเทศได้พบปัญหาคุณภาพแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรม คล้ายคลึงกับธุรกิจประเภทอื่นในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่

1. พนักงานขาดความรู้ความชำนาญด้านภาษาต่างประเทศ
2. การขาดประสบการณ์ของพนักงาน
3. การหาแรงงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานได้ยาก

4. พนักงานมีการเปลี่ยนแปลงงานและลาออกบ่อย

คุณลักษณะของแรงงานสาขาการบริการที่นายจ้างต้องการในปัจจุบันเรียงจากมากที่สุดและรองลงมาของแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความรู้ความสามารถ แยกเป็น

- ความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ได้แก่ มีประสบการณ์การทำงานเรียนรู้งานเร็ว และรู้จักวิเคราะห์แก้ปัญหาได้

- ความรู้ความสามารถพิเศษ ได้แก่ ภาษาต่างประเทศ คอมพิวเตอร์ งานช่าง เฉพาะด้าน และงานธุรการ

ด้านบุคลิกภาพ แยกเป็น

- บุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ รับผิดชอบ ขยันอดทน กระตือรือร้น ซื่อสัตย์

- บุคลิกภาพทางสังคม ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ดี พูดจาไพเราะ สุภาพ และไหวพริบดี

- บุคลิกด้านอารมณ์ ได้แก่ ใจเย็น ยิ้มแย้มแจ่มใส และควบคุมอารมณ์ได้

- บุคลิกภาพด้านสุขภาพ ได้แก่ แข็งแรงสมบูรณ์ คล่องแคล่วว่องไว และแต่งกายดี

คุณลักษณะของแรงงานสาขาการบริการที่นายจ้างต้องการในอนาคต เรียงจากมากที่สุดและรองลงมาของแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความรู้ความสามารถ เน้นความรู้ความสามารถในวิชาชีพเท่านั้น ได้แก่ การ ใฝ่หาความรู้และทักษะเพิ่มเติม การวิเคราะห์และแก้ปัญหา มีทักษะพื้นฐานทางธุรกิจ และรู้จักประยุกต์ใช้ความรู้

ด้านบุคลิกภาพ แยกเป็น

- บุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ รับผิดชอบ มีทัศนคติที่ดีต่องานและมีความขยันอดทน

- บุคลิกภาพทางสังคม ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ดี เชื่อมั่นในตัวเอง และมีไหวพริบ

กรณีศึกษา ริยะตานนท์ (2540 : 77-79) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการแรงงานระดับกลางของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก พบว่าคุณลักษณะทั่วไปของแรงงานระดับกลางที่พึงประสงค์ในทัศนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคลโรงแรม อยู่ในอันดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านความประพฤติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบ ความขยันหมั่นเพียร ด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่วว่องไว แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความสุภาพอ่อนน้อม ด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ มีความสามารถในการสื่อความหมาย มีความเสียสละ และรู้จักทำงานร่วมกันกับผู้อื่น ด้านความรู้ ได้แก่ มีความรู้พื้นฐานภาษาอังกฤษ มีความรู้ในการใช้ภาษาไทย มีความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียมประเพณีของไทย ส่วนคุณลักษณะเฉพาะที่พึงประสงค์ของ

แรงงานฝ่ายต่าง ๆ ทุกฝ่าย อยู่ในระดับมาก อันดับหนึ่งคือด้านความรู้ทางวิชาชีพ อันดับสองด้านความสามารถในการปฏิบัติงานหรือด้านประสบการณ์

ธารรงค์ อุดมไพจิตรกุล (2532 : 49) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องบัณฑิตสังคมศาสตร์ที่พึงประสงค์พบว่า คุณภาพของบัณฑิตสังคมศาสตร์ที่ตลาดแรงงานต้องการได้แก่ ปฏิบัติตามวัฒนธรรมไทย มีอารมณ์ขัน ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีความรู้เฉพาะในสาขาที่เรียน มีความเชื่อมั่นตนเองทางวิชาการ มีความสามารถในการทำวิจัย มีความสามารถในการให้คำปรึกษาทางวิชาการ มีความรู้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ มีการวางแผนในการทำงาน มีการประเมินผลในการทำงาน มีความคิดริเริ่มและมองการณ์ไกล

ชนิษฐา เส็งเจริญ (2546 : 149-152) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการจ้างแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการจัดหลักสูตรวิชาการท่องเที่ยว เพื่อศึกษาความต้องการจ้างแรงงานและคุณลักษณะของแรงงานตามความคิดเห็นของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้ทำการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม 55 แห่งในเขตกรุงเทพมหานครและสถาบันการศึกษาที่จัดหลักสูตรเกี่ยวกับวิชาการท่องเที่ยวจำนวน 75 แห่ง ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่มีความต้องการจ้างแรงงานโดยเฉลี่ยต่อสถานประกอบการเท่ากับ 59 คน และมีความต้องการจ้างแรงงานที่ไม่ต้องใช้ทักษะมาก โดยพิจารณาแรงงานที่จบการศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม สำหรับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ พบว่าธุรกิจโรงแรมมีความต้องการจ้าง แรงงานที่มีคุณลักษณะด้านวิชาการในด้านมีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อติดต่อสื่อสารในการทำงาน ในด้านวิชาชีพ ในด้านมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามคำสั่งหรืองานที่ได้รับมอบหมาย ในด้านบุคลิกภาพ มีอัธยาศัย ยิ้มแย้มแจ่มใสกับเพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้อง ในด้านคุณธรรมจริยธรรม ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

พรเพ็ญ จักษ์ตรีมงคล (2523 :122-127) ทำการศึกษาเรื่องอุปสงค์ และวิธีการแสวงหาบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมของกรุงเทพมหานคร เพื่อคาดคะเนอุปสงค์แรงงานในอนาคต ได้กระทำการจากการศึกษาข้อมูลอันได้รับจากผู้บริหารโรงแรม 23 ราย และสถาบันการศึกษาที่สอนวิชาเกี่ยวกับโรงแรมอีก 15 แห่ง ผลจากการวิจัยสรุปได้ว่า ในด้านอุปสงค์ (Demand) ของผู้บริหาร โรงแรม พบว่าประเภทของคุณสมบัติของแรงงานที่ต้องการ ได้แก่

1. คุณลักษณะทางการศึกษา ระดับสติปัญญา และความสามารถในการทำงาน
2. คุณลักษณะทางร่างกาย
3. คุณลักษณะทางจิตใจ
4. การปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม

กิงพร ทองใบ และคณะ (2536 : 55-57) ทำการศึกษาเรื่องพยากรณ์ความต้องการกำลังคนของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทยช่วงพ.ศ. 2536 – 2540 ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้บริหาร

ระดับสูงของโรงแรมทั่วประเทศจำนวนทั้งสิ้น 217 แห่ง และได้คำนวณโดยใช้สมการ ถดถอย ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งได้ทำการคาดคะเนเงื่อนไขภาวะเศรษฐกิจเป็น 3 ระดับ คือ ภาวะเศรษฐกิจในเกณฑ์ต่ำ ปานกลาง และดี ซึ่งผลการพยากรณ์พบว่า ในปี พ.ศ. 2536 ความต้องการกำลังคนของอุตสาหกรรมโรงแรม อยู่ในช่วงตั้งแต่ 347,554 – 367,531 คน และจะเพิ่มความต้องการกำลังคนช่วงตั้งแต่ 391,265 – 470,967 คน ในปี พ.ศ.2540 สำหรับคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า

ด้านทัศนคติและบุคลิกภาพอยู่ในระดับคุณภาพดี ได้จัดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความซื่อสัตย์ ความเชื่อฟัง ความอดทน ความสุภาพอ่อนน้อม

ด้านความรู้และทักษะทั่วไป พบว่าผู้บริหารโรงแรมมีความเห็นว่า พนักงานมีความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าและมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับดี ส่วนความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศอยู่ในระดับพอใช้ ผู้บริหารมีความต้องการให้บุคลากรมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพิ่มขึ้นโดยการฝึกอบรมจากพนักงานเดิม และนำมาใช้ในพิจารณาคัดเลือกพนักงานใหม่เป็นสำคัญ

ด้านความรู้และทักษะเฉพาะ พบว่าผู้บริหารโรงแรมมีความเห็นว่า มีความสามารถในการจัดการการเงินในระดับดี ผู้บริหารโรงแรมมีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะทางด้านการบริหารโรงแรม เพื่อที่จะได้มีความสามารถในการวิเคราะห์และออกแบบระบบงานโรงแรมได้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องอุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ งานวิจัยนี้มีลักษณะผสมผสานวิธีการวิจัย 2 ลักษณะ ได้แก่

1. การวิจัยเชิงปริมาณ คือ การพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ และ
2. การวิจัยเชิงคุณลักษณะ คือ อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ทางด้านคุณลักษณะ

เพื่อศึกษาในหลายแง่มุม ในเรื่อง อุปสงค์แรงงานซึ่งช่วยให้ได้ข้อมูลมาเสริมกัน ทำให้มองในภาพรวมที่ชัดเจนขึ้น โดยได้ใช้การรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ จากการใช้แบบสอบถาม

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ จาก การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ตำรา บทความทางวิชาการ ผลการวิจัย เอกสารและสิ่งตีพิมพ์ เพื่อรวบรวมแนวคิดในเรื่องของอุปสงค์แรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. การพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรม

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการรวบรวมจำนวนและรายชื่อของโรงแรมในจังหวัดกระบี่โดยใช้แหล่งข้อมูลจากฐานข้อมูลจังหวัดกระบี่ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มาเป็นบัญชีรายชื่อ เพื่อนำมาสุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งได้ตามขนาดของโรงแรม ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 ตารางแสดงขนาดของโรงแรมและจำนวนโรงแรมในเขตจังหวัดกระบี่

ขนาดของโรงแรม	จำนวนโรงแรม
ต่ำกว่า 60 ห้อง	145
60 – 149 ห้อง	39
150 ห้องขึ้นไป	2
รวม	186

ที่มา: รายงานการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2545 สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. : 11-16.

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (วรรณดี แสงประทีปทอง. 2544 : 28) และเลือกขนาดของโรงแรมที่มีจำนวนตั้งแต่ 60 ห้องขึ้นไป (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2545 : 11-16) เนื่องจากการประกอบกิจการของโรงแรมขนาดนี้ สามารถให้ข้อมูลครอบคลุมตัวแปรอิสระทั้งหมดที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้ ซึ่งจากจำนวนโรงแรมทั้งหมด 186 แห่ง ในบัญชีรายชื่อที่พักในจังหวัดกระบี่ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จะได้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะตรงตามที่ต้องการศึกษาทั้งสิ้น 41 แห่ง และให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตจังหวัดกระบี่หรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจกำหนดจำนวนแรงงานในสถานประกอบการนั้นแห่งละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 41 คน เป็นตัวแทนตอบคำถามที่กำหนดขึ้น

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับอุปสงค์แรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร รวบรวมแนวคิดทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและวัตถุประสงค์ของการวิจัย ศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดรูปแบบของคำถาม ทำการร่างแบบสอบถามและนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ควบคุมงานวิจัยตรวจสอบและแก้ไข
3. ปรับปรุงแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ประชากรที่เลือกไว้แต่มีคุณลักษณะที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีจำนวนตั้งแต่ 60 ห้องขึ้นไปในจังหวัดภูเก็ต เป็นจำนวน 20 คน

5. นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มาตรวจความเข้าใจด้านเนื้อหา ด้วยการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach. 1970 : 162) ใช้เกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.75 ขึ้นไป ในการวัดได้ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.98 ซึ่งมากกว่าที่เกณฑ์ที่กำหนดไว้

6. ปรับปรุงแบบสอบถามจากการทดลอง ตามคำแนะนำของอาจารย์ เพื่อให้เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์

แบบสอบถาม เรื่อง อุปสงค์แรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ แบ่งออกเป็น 2 ชุด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1

เป็นแบบสอบถามที่ให้เจ้าของสถานประกอบการหรือผู้จัดการฝ่ายบุคคลเป็นผู้ตอบแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการและเติมข้อมูลลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสำรวจปริมาณทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรม โดยให้ผู้บริหาร หัวหน้างานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านบุคลากรของโรงแรมเป็นผู้ตอบ ซึ่งเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล การเคลื่อนไหวของปริมาณทรัพยากรมนุษย์ของ โรงแรมซึ่งเป็นข้อมูลระหว่างปี พ.ศ. 2542-2546 ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการและเติมข้อมูลลงในช่องว่าง

แบบสอบถามชุดที่ 2

เป็นแบบสอบถามสำรวจคุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่ากำหนดระดับคะแนน 5 ระดับ (Ordinal scale) ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Rensis. 1970) และเติมข้อมูลลงในช่องว่างโดยผู้ตอบเลือกตอบระดับใดระดับหนึ่ง มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- | | | |
|---|---------|-------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | คุณลักษณะแรงงานที่ต้องการมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | คุณลักษณะแรงงานที่ต้องการมาก |
| 3 | หมายถึง | คุณลักษณะแรงงานที่ต้องการปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | คุณลักษณะแรงงานที่ต้องการน้อย |
| 1 | หมายถึง | คุณลักษณะแรงงานที่ต้องการน้อยที่สุด |

การเก็บรวบรวมข้อมูลและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ยื่นคำร้องต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จาก โรงแรมกลุ่มเป้าหมายทั้ง 41 แห่ง
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลโดยการให้ผู้ประกอบการ หรือหัวหน้าฝ่ายบุคคลของโรงแรมเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม 2 สัปดาห์ ระหว่างวันที่ 28 มิถุนายน 2547 – 12 กรกฎาคม 2547
4. นำข้อมูลมาตรวจสอบความเรียบร้อย และเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่สามารถทำได้ เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์มากที่สุด

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

จะเป็นการอธิบายถึงลักษณะทั่วไป รูปแบบการบริหารงาน และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่

2. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for social sciences) for Windows Version 12 ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

วิธีการดำเนินการวิจัยในด้านสภาพทั่วไป รูปแบบการบริหารงาน และด้านคุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์สำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ จะใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากการตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) และสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรมจำนวน 41 ราย โดยดำเนินการดังนี้

3.1 การหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ร้อยละ ในด้านสภาพทั่วไป รูปแบบการบริหารงาน และด้านคุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ใช้ค่าคะแนนมัธยฐานเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยแยกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความรู้วิชาการ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านบุคลิกภาพ พร้อมนำเสนอในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย

3.2 แปลความหมายของข้อมูลโดยผู้วิจัยจะนำคะแนนด้านคุณลักษณะที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการวิเคราะห์ ซึ่งจะทำให้คะแนนจากเลขจำนวน

ระดับเปลี่ยนเป็นเลขจำนวนช่วง โดยกำหนดช่วงของการแปลความหมายของข้อมูลมี 5 ระดับ ดังนี้ (กิ่งพร ทองใบ. 2536 : 35)

- 4.50-5.00 หมายความว่า คุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์มากที่สุด
- 3.50-4.49 หมายความว่า คุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์มาก
- 2.50-3.49 หมายความว่า คุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์ปานกลาง
- 1.50-2.49 หมายความว่า คุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์น้อย
- 0.50-1.49 หมายความว่า คุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์น้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์แรงงาน

การศึกษาตัวแปรอิสระของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ที่มีผลกระทบต่อจำนวนพนักงานทั้งสิ้นของโรงแรม จะกระทำโดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ซึ่งผู้วิจัยได้นำตัวแปรอิสระของโรงแรม จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ จำนวนห้องพัก (*SIZE*) จำนวนบริการของโรงแรม (*SERV*) อัตราผลตอบแทน (*RETURN*) และความก้าวหน้าในอาชีพ (*GROW*) ทำการวิเคราะห์ถดถอย โดยนำข้อมูลทุติยภูมิที่รวบรวมได้มาทำการทดสอบความสัมพันธ์ ด้วยสมการถดถอย (Regression Analysis) และใช้เทคนิคการเลือกตัวแปรเข้ามาวิเคราะห์ในสมการถดถอยแบบขั้นบันได (Stepwise regression) เนื่องจากเป็นวิธีการทดสอบตัวแปรอิสระทีละตัวเพื่อดูความสามารถในการพยากรณ์ของตัวแปรอิสระเดิมที่เปลี่ยนแปลงไปเมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระใหม่เข้ามาทีละตัว ซึ่งการคำนวณตลอดจนการสร้างสมการถดถอยทั้งหมดจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window Version 12 และสร้างสมการถดถอยในรูปสมการเส้นตรง โดยมีรูปแบบสมการเป็นสมการเดี่ยว (Single Equation) แต่หลายตัวแปร (Multiple Linear Regression) ดังนี้

$$Y = a + b_0X_0 + b_1X_1 + ... + b_nX_n$$

ตัวแปรอิสระเชิงคุณภาพ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระเชิงปริมาณโดยนำตัวแปรเชิงคุณภาพเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการถดถอย เพื่อช่วยให้การพยากรณ์ค่าของตัวแปรตามมีความถูกต้องแม่นยำขึ้น การจัดการข้อมูลของตัวแปรอิสระเชิงคุณภาพสามารถทำได้โดยการแปลงข้อมูลเหล่านี้ให้เป็นค่าทางตัวเลขเสียก่อน โดยใช้ตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่สร้างขึ้นโดยกำหนดค่าทางตัวเลขแทนคุณสมบัติหรือคุณลักษณะของข้อมูล

คุณภาพต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ในการคำนวณหาสมการการถดถอยเชิงซ้อนตามวิธีกำลังสองน้อยที่สุดในการวิเคราะห์ (ศรีเพ็ญ ทรัพย์มณชัย. 2545 : 151)

สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้ตัวแปรความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งจัดเป็นตัวแปรอิสระเชิงคุณภาพ โดยความก้าวหน้านี้จะพิจารณาจากการเลื่อนตำแหน่งงาน ทั้งนี้จะจำแนกข้อมูลออกเป็นสองกลุ่ม คือ อุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการเลื่อนตำแหน่งงาน จะกำหนดค่าตัวเลขเป็น 1 ขณะที่ให้ 0 แทนอุตสาหกรรมโรงแรมที่ไม่มีการเลื่อนตำแหน่งงาน

สำหรับการสร้างสมการการถดถอยเชิงซ้อน การทดสอบสมมติฐานของสมการถดถอยเชิงซ้อนและการตรวจสอบความเชื่อถือได้ สามารถใช้วิธีการเดียวกับตัวแปรเชิงปริมาณทั่วไป

การพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรม

การพยากรณ์อุปสงค์แรงงานเป็นหนึ่งในกิจกรรมการวางแผนเพื่อการจัดทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต (ทองศรี กำภู ณ อยุธยา. 2526 ; อ้างอิงจาก Bealty and Schnier. 1981 : 88) โดยเทคนิคที่สำคัญซึ่งใช้ในการพยากรณ์ คือการใช้โปรแกรมเชิงเส้นตรง (Linear programming) อันเป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณที่นำไปประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ กันอย่างแพร่หลาย การใช้โปรแกรมเชิงเส้นตรงนี้เป็นวิธีการแก้ปัญหาเรื่องการจัดสรรปัจจัยและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดตามเงื่อนไขกำหนด โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการตัดสินใจให้เกิดผลการดำเนินงานสูงสุดในระบบ เริ่มด้วยการสร้างแบบจำลองทางคณิตศาสตร์ (Mathematical mode) แทนระบบปัญหา และนำแบบจำลองไปใช้ในการแก้ปัญหาดังกล่าว (ชีวิวัฒน์ นิจนตร. 2542 : 65)

สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ได้เลือกใช้โปรแกรมเส้นตรง วิธีสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำรายละเอียดของวิธีการดังกล่าวมาแสดงไว้ ดังนี้

สำหรับผู้วิจัยใช้วิธีการสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เป็นสมการถดถอยเชิงเส้นตรงที่ใช้อธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระหลาย ๆ ตัว กล่าวอีกนัยหนึ่ง เป็นการศึกษาถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระหลาย ๆ ตัวร่วมกันว่าจะมีผลกระทบต่อตัวแปรตามอย่างไร ในการวิจัยครั้งนี้ได้คำนวณโดยใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Least Squares Method) และใช้วิธีเลือกสมการการถดถอยแบบขั้นบันได (The Stepwise Regression Procedure) ทำการวิเคราะห์ชุดของตัวแปรลักษณะทางอุตสาหกรรมโรงแรม อันได้แก่ จำนวนห้องพัก (*SIZE*) จำนวนบริการของโรงแรม (*SERV*) อัตราผลตอบแทน (*RETURN*) และ ความก้าวหน้าในอาชีพ (*GROW*) เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการอธิบายหรือทำนายปริมาณพนักงานรวมทั้งสิ้น โดยพิจารณาว่าตัวแปรอิสระดังกล่าวสามารถทำนายปริมาณพนักงานรวมได้มากหรือน้อยต่างกันอย่างไร สามารถเขียนสมการอุปสงค์แรงงานได้ดังนี้

$$TMP = a + b_1 (SIZE) + b_2 (SERV) + b_3 (RETURN) + b_4 (GROW)$$

เมื่อ	TMP	=	อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่
	$SIZE$	=	จำนวนห้องพัก
	$SERV$	=	จำนวนบริการของโรงแรม
	$RETURN$	=	อัตราผลตอบแทน
	$GROW$	=	ความก้าวหน้าในอาชีพ
	a	=	ค่าคงที่
	b_1, b_2, b_3, b_4	=	ค่าสัมประสิทธิ์

ในการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ มักจะพบว่ามีตัวแปรอิสระหรือตัวพยากรณ์จำนวนมากทำให้ค่าใช้จ่ายการรวบรวมข้อมูลเพิ่มสูงขึ้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องคัดตัวแปรอิสระ ที่ทำให้สมการถดถอยพหุคูณสามารถนำไปใช้พยากรณ์ได้ดีที่สุด ผู้วิจัยขอแสดงรายละเอียดเฉพาะวิธีการกระบวนการถดถอยแบบขั้นบันได (The Stepwise Regression Procedure) ซึ่งเป็นวิธีการเลือกตัวแปรอิสระที่ละตัวเข้าวิเคราะห์ในสมการถดถอย เพื่อดูความสามารถในการพยากรณ์ ของตัวแปรอิสระเดิมที่เปลี่ยนแปลงไป วิธีนี้ถือว่ามีประสิทธิภาพและเสียเวลาน้อยกว่าวิธีอื่นๆ ซึ่งเป็นที่นิยมใช้กันอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน (อาวุธ วัฒนสิน. 2536. : 111)

วิธี Stepwise Multiple Regression มีขั้นตอนสรุปได้ดังนี้

1. คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient: R) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม
2. ตัวแปรอิสระตัวที่เลือกเข้ามาในสมการจะต้องผ่านการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าพารามิเตอร์ของการวิเคราะห์การถดถอยด้วย ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ถ้าไม่มีตัวแปรอิสระตัวใดอยู่ภายใต้เงื่อนไขนี้ กระบวนการจะหยุดโดยไม่เลือกตัวแปรอิสระใดเข้ามาในสมการเลย
3. เลือกตัวแปรอิสระที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับตัวแปรตามสูงสุดเข้ามาในสมการถดถอยเป็นตัวแปรแรก และคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด ($\overline{R^2}$)
4. เลือกตัวแปรอิสระตัวถัดไปเข้ามาในสมการภายใต้เงื่อนไขเดียวกับขั้นตอนที่ 2 และ 3 กล่าวคือ เป็นตัวแปรที่ทำให้สัมประสิทธิ์ตัวกำหนด ($\overline{R^2}$) ของสมการสูงสุด และตัวแปรอิสระตัวนั้นผ่านการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าพารามิเตอร์ของการวิเคราะห์การถดถอย ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ถ้าไม่มีตัวแปรอิสระตัวใดอยู่ภายใต้เงื่อนไขนี้ กระบวนการจะหยุดโดยไม่เลือกตัวแปรอิสระใดเข้ามาในสมการเลย
5. พิจารณาสมการถดถอยในข้อ 4. ที่ได้ว่าตัวแปรใหม่ที่เข้ามามีผลทำให้ตัวแปรอื่นที่อยู่

ในสมการการถดถอยก่อนหน้านี้นี้ไม่ผ่านการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าพารามิเตอร์ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือไม่ ถ้ามีจะนำตัวแปรที่ไม่ผ่านการทดสอบดังกล่าวออกจาก สมการการถดถอย

6. กลับไปทำขั้นที่ 4 ใหม่ จนกว่าจะไม่สามารถเพิ่มตัวแปรอิสระใดเข้ามาในสมการการถดถอยได้อีก หรือไม่มีตัวแปรอิสระเหลืออยู่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติขั้นพื้นฐาน

ค่าร้อยละ (Percent) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 161)

โดยใช้สูตร

$$P = \left(\frac{f}{n} \right) 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าคะแนนมัธยฐานเลขคณิต (Arithmetic Mean) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 161)

โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum_{i=1}^n x_i$	แทน	ค่าผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนข้อมูล

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (ยุทธ ไกยวรรณ. 2546 : 78)

โดยใช้สูตร

$$S = \sqrt{\sum_{i=1}^n \frac{(x_i - \bar{x})^2}{n-1}}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X_i	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าสถิติที่ใช้ในการพยากรณ์

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงซ้อน (Coefficient of Multiple Correlation: R)

(ศรีเพ็ญ ทวีพัฒน์ชัย. 2545 : 10)

โดยใช้สูตร

$$R = \frac{\sum XY - n\bar{X}\bar{Y}}{\sqrt{(\sum X^2 - n\bar{X}^2)(\sum Y^2 - n\bar{Y}^2)}}$$

เมื่อ	R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	Y	แทน	มูลค่าของตัวแปรตาม
	$\bar{Y}$	แทน	มูลค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บางส่วน (Partial Correlation Coefficient)
(ศรีเพ็ญ ทวีพัฒน์ชัย. 2545 : 108)

โดยใช้สูตร $R_{Y2 \cdot 1} = \sqrt{R_{Y2 \cdot 1}^2}$

เมื่อ $R_{Y2 \cdot 1}^2$ แทน ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนดเชิงซ้อน

สัมประสิทธิ์การกำหนดเชิงซ้อน (The coefficient of Multiple determination : R^2)

โดยใช้สูตร $\sum (y_i - \bar{y})^2 = \sum (\hat{y}_i - \bar{y})^2 + \sum e_i^2$

เมื่อ	y_i	แทน	มูลค่าของตัวแปรตาม
	$\hat{y}_i$	แทน	มูลค่าโดยประมาณของตัวแปรตาม
	$\bar{y}$	แทน	มูลค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม
	e_i	แทน	ค่าแปรปรวนที่อธิบายไม่ได้

ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนดเชิงซ้อนที่ปรับค่าแล้ว (Adjusted coefficient to Multiple determination : $\overline{R^2}$) (กัลยาณี คุณมี. 2538 : 108)

โดยใช้สูตร
$$\overline{R^2} = 1 - \frac{\sum e^2 / (n - k - 1)}{\sum y^2 / (n - 1)}$$

$$= 1 - \frac{SSE / (n - k - 1)}{SST / (n - 1)}$$

เมื่อ	$\overline{R^2}$	แทน	สัมประสิทธิ์ตัวกำหนดที่ปราศจากความเบี่ยงเบน
	SSE	แทน	ค่าแปรปรวนรวม
	SST	แทน	ค่าแปรปรวนที่อธิบายได้
	e_i	แทน	ค่าแปรปรวนที่อธิบายไม่ได้
	y	แทน	ค่าที่แท้จริงของตัวแปรตาม
	n	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง
	k	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ

สัมประสิทธิ์การกำหนดบางส่วน (Coefficient of Partial Determination: $r_{Y3 \cdot 12}^2$)
(กัลยาณี คุณมี. 2538 : 108)

โดยใช้สูตร

$$r_{Y3 \cdot 12}^2 = \frac{R_{Y \cdot 123}^2 - R_{Y \cdot 12}^2}{1 - R_{Y \cdot 12}^2}$$

เมื่อ	$r_{Y3 \cdot 12}^2$	แทน	สัมประสิทธิ์การกำหนดบางส่วนของ X_3 ที่ถูกเพิ่มเข้ามาใน ตัวแบบการถดถอยที่มี X_1 และ X_2 อยู่ก่อน
	$r_{Y \cdot 123}^2$	แทน	สัมประสิทธิ์การกำหนดเชิงซ้อนที่มี X_1 , X_2 และ X_3 เป็น ตัวแปรอิสระ
	$r_{Y \cdot 12}^2$	แทน	สัมประสิทธิ์การกำหนดแบบง่ายที่มี X_1 และ X_2 เป็น ตัวแปรอิสระ

ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยโดยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Least Squares Method)
(ศรีเพ็ญ ทรัพย์มันชัย. 2545 : 44)

$$b = \frac{n \sum_{i=1}^n X_i Y_i - \sum_{i=1}^n X_i \sum_{i=1}^n Y_i}{n \sum_{i=1}^n X_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n X_i \right)^2}$$

$$a = \bar{Y} - b\bar{X}$$

ภายใต้สมการเส้นตรง

$$Y = a + b_0 X_0 + b_1 X_1 + \dots + b_n X_n$$

เมื่อ	b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ
	a	แทน	ค่าคงที่
	X_i	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	Y_i	แทน	มูลค่าของตัวแปรตาม
	$\bar{Y}$	แทน	มูลค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

T-test (ศรีเพ็ญ ทรัพย์มนชัย. 2545 : 58)

โดยใช้สูตร

$$t_b = \frac{b}{s_b}$$

$$s_b = \frac{S_{Y \cdot X}}{\sqrt{\sum X^2 - n\bar{X}^2}}$$

$$S_{Y \cdot X} = \sqrt{\frac{\sum Y^2 - a\sum Y - b\sum XY}{n - 2}}$$

เมื่อ	t_b	แทน	ค่าทดสอบสมมติฐานของค่าสัมประสิทธิ์
	b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์
	s_b	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานได้จากการแจกแจงของตัวอย่างค่า b
	$S_{Y \cdot X}$	แทน	ค่าความผิดพลาดมาตรฐานในการกะประมาณ

F-test (ศรีเพ็ญ ทรัพย์มนชัย. 2545 : 62)

โดยใช้สูตร

$$F = \frac{MSR}{MSE}$$

$$MSR = \frac{SSR}{k}$$

$$MSE = \frac{SSE}{n - k - 1}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวแปร
	MSR	แทน	ค่าแปรปรวนที่อธิบายได้เฉลี่ย
	MSE	แทน	ค่าแปรปรวนที่อธิบายไม่ได้เฉลี่ย

การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) (Cronbach. 1970 : 162)

โดยใช้สูตร

$$\alpha = \frac{N}{(N-1)} \left[1 - \frac{\sum \sigma^2(y_i)}{\sigma^2 x} \right]$$

เมื่อ	N	แทน	จำนวนของรายการทั้งหมด
	$\sigma^2 x$	แทน	ค่าความผันแปรทั้งหมด
	$\sum \sigma^2(y_i)$	แทน	ผลรวมของค่าความผันแปรแต่ละรายการ

คำนวณค่าความผิดพลาดใช้การทดสอบของเดอร์บิน-วัตสัน (Durbin-Watson Test)
(ศรีเพ็ญ ททรัพย์มncy. 2545 : 67)

โดยใช้สูตร

$$d = \frac{\sum (e_i - e_{i-1})^2}{\sum e_i^2}$$

เมื่อ	d	แทน	ค่าความผิดพลาดที่ใช้การทดสอบของเดอร์บิน-วัตสัน
-------	-----	-----	--

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเรื่อง “อุปสงค์แรงงานของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่” เป็นการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows Version 12 ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และตอบข้อสมมติฐานของการวิจัย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่จำนวนทั้งสิ้น 41 คน มาวิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. สภาพทั่วไปของข้อมูลจากการวิจัย
2. คุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม
3. พยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรม

1. สภาพทั่วไปของข้อมูลจากการวิจัย

การรวบรวมข้อมูลการวิจัยนี้ ได้จากแบบสอบถามจำนวน 41 ฉบับ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งข้อมูลที่ได้มีลักษณะดังต่อไปนี้

1.1 สภาพทั่วไปของอุตสาหกรรมโรงแรม

ตาราง 12 แสดงความถี่และค่าร้อยละจากข้อมูลลักษณะทั่วไปของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่

สภาพทั่วไปของอุตสาหกรรมโรงแรม	ความถี่	ร้อยละ
1. อัตราค่าห้องพัก (บาท/คืน)		
ต่ำกว่า 1,000 บาท	4	9.80
1,000 – 5,000 บาท	26	63.40
มากกว่า 5,000 บาท	11	26.80
2. โรงแรมในเครือ		
มีโรงแรมในเครือ	10	24.40
ไม่มีโรงแรมในเครือ	31	75.60

ตาราง 12 (ต่อ)

สภาพทั่วไปของอุตสาหกรรมโรงแรม	ความถี่	ร้อยละ
3. แผนงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในช่วงระหว่าง พ.ศ. 2547 – 2551		
เพิ่มจำนวนห้องพัก	19	7.20
ปรับเปลี่ยนอัตราค่าห้องพัก	26	9.85
ขยายโรงแรมในเครือ	10	3.79
เพิ่มบริการของโรงแรม	32	12.12
เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	36	13.64
ลงทุนนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน	23	8.71
นำวิธีการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมรูปแบบใหม่ ๆ มาใช้	24	9.09
เพิ่มอัตราผลตอบแทนให้พนักงาน	33	12.50
เพิ่มจำนวนพนักงาน	27	10.23
ปรับเปลี่ยน/เลื่อนตำแหน่งพนักงาน	29	10.98
อื่น ๆ	5	1.89
4. การเพิ่มอัตราผลตอบแทนให้กับพนักงาน		
มีนโยบายเพิ่มผลตอบแทน	35	85.40
ไม่มีนโยบายเพิ่มผลตอบแทน	6	14.60
5. ปัจจัยที่ใช้พิจารณาเพิ่มอัตราผลตอบแทน		
ผลการปฏิบัติงาน	23	27.71
ประสบการณ์	10	12.05
คุณสมบัติเฉพาะบุคคล (ความสามารถ)	13	15.66
ผลประกอบการของโรงแรม	11	13.25
ผลประโยชน์ที่โรงแรมได้รับ	9	10.84
ความเหมาะสม	16	19.28
อื่นๆ	1	1.20

ตาราง 12 (ต่อ)

สภาพทั่วไปของอุตสาหกรรมโรงแรม	ความถี่	ร้อยละ
6. ปัจจัยที่ใช้เลื่อนตำแหน่งงาน		
ผลการปฏิบัติงาน	22	27.85
ประสบการณ์	12	15.19
คุณสมบัติเฉพาะบุคคล (ความสามารถ)	20	25.32
ผลประโยชน์ที่โรงแรมได้รับ	5	6.33
ความเหมาะสม	14	17.72
อื่นๆ	1	1.27
7. ปัจจัยที่ใช้เพิ่มพนักงาน		
เพิ่มจำนวนห้องพัก	17	22.67
เพิ่มอัตราค่าห้องพัก	6	8.00
ขยายโรงแรมในเครือ	8	10.67
เพิ่มบริการของโรงแรม	21	28.00
เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	20	26.67
อื่นๆ	3	4.00

✓ จากการสำรวจพบว่า อัตราค่าห้องพัก อยู่ในช่วงราคา 1,000 – 5,000 บาทต่อคืน และมีค่าเฉลี่ยของอัตราค่าห้องพัก (MEAN) ในระดับราคาห้องละ 4,852 บาทต่อคืน

อุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ร้อยละ 75.6 ไม่มีโรงแรมในเครือ โดยมีลักษณะเป็นของผู้ประกอบการชาวไทย และเจ้าของทุนเป็นผู้ดำเนินกิจการเอง อุตสาหกรรมโรงแรมที่มีโรงแรมในเครือร้อยละ 24.4 ชาวต่างประเทศซึ่งมีเครือข่ายทั้งในประเทศไทย และทั่วโลก โดยมีลักษณะที่เป็นการร่วมทุนกันระหว่างชาวไทยกับชาวต่างประเทศ และจ้างมืออาชีพมาดูแลบริหารแทนผู้บริหาร ถ้าเจ้าของเป็นผู้บริหารเอง มีแนวโน้มจะใช้คนน้อยกว่า โรงแรมที่มีเครือข่ายเพราะโรงแรมในเครือต้องรักษามาตรฐานหรือคุณภาพการบริการของตนไว้ (อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช 2538 : 23-24)

ในช่วงระหว่าง พ.ศ. 2547 – 2551 อุตสาหกรรมโรงแรมร้อยละ 13.64 มีแผนงานที่จะจัดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ โดยอุตสาหกรรมโรงแรมร้อยละ 12.50 มีแผนงานที่จะเพิ่มอัตราผลตอบแทนให้กับพนักงาน และอุตสาหกรรมโรงแรมร้อยละ 12.12 มีแผนงานที่จะเพิ่มบริการของโรงแรม เพื่อการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาใช้บริการที่พักของโรงแรมตลอดจนบริการอื่นๆ สำหรับแผนงานในระดับรองลง

มาที่อุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่จะกระทำได้แก่ การปรับเปลี่ยนหรือเลื่อนตำแหน่งพนักงานมี ร้อยละ 10.98 เพิ่มจำนวนพนักงาน มีร้อยละ 10.23 และมีแผนงานปรับเปลี่ยนอัตราค่าห้องพัก ร้อยละ 9.85

อุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ มีนโยบายเพิ่มอัตราผลตอบแทนให้กับพนักงานเป็น จำนวนร้อยละ 85.4 เนื่องจากอุตสาหกรรมโรงแรมจำเป็นต้องใช้แรงงานเป็นจำนวนมากจึงต้องพยายาม รักษาระดับจำนวนพนักงานให้เพียงพอต่อความต้องการอยู่เสมอ จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่จะต้องมีนโยบาย เพิ่มอัตราผลตอบแทนให้กับพนักงาน

อุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ได้เพิ่มอัตราผลตอบแทนให้กับพนักงานโดยพิจารณา จากปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงาน ร้อยละ 27.71 เป็นสิ่งสำคัญ รองลงมาคือ พิจารณาความเหมาะสม ร้อยละ 19.28 และพิจารณาในด้านคุณสมบัติเฉพาะบุคคล อยู่ร้อยละ 15.66 ซึ่งสอดคล้องกับ คุณสมบัติของแรงงานที่พึงประสงค์ กล่าวคือ อุตสาหกรรมโรงแรมให้ความสำคัญกับความสามารถ ด้านการปฏิบัติงาน

อุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ได้เลื่อนตำแหน่งงานให้กับพนักงาน โดยพิจารณาจาก ผลการปฏิบัติงาน ร้อยละ 27.85 เป็นสิ่งสำคัญ รองลงมาคือปัจจัยด้านคุณสมบัติเฉพาะบุคคล ร้อยละ 25.32 และพิจารณาในด้านความเหมาะสม ร้อยละ 17.72 ซึ่งสอดคล้องกับคุณสมบัติของแรงงานที่ พึงประสงค์ กล่าวคือ อุตสาหกรรมโรงแรมให้ความสำคัญกับความสามารถด้านการปฏิบัติงาน

อุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ได้เพิ่มจำนวนพนักงานโดยพิจารณาจากปัจจัยด้านการ เพิ่มบริการของโรงแรม ร้อยละ 28 เป็นสิ่งสำคัญ รองลงมาคือปัจจัยด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้ บริการ ร้อยละ 26.67 และพิจารณาด้านการเพิ่มจำนวนห้องพัก ร้อยละ 22.67 ซึ่งสอดคล้องกับ คุณสมบัติของแรงงานที่พึงประสงค์ กล่าวคือ อุตสาหกรรมโรงแรมให้ความสำคัญในด้านการให้บริการ

ตาราง 13 แสดงจำนวนผลตอบแทนพิเศษและผลตอบแทนที่ผู้ประกอบการยินดีจ่ายให้พนักงานของ อุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่

ผลตอบแทนพนักงาน	ระดับการบริหาร	
	ระดับผู้บริหาร	ระดับปฏิบัติการ
ผลตอบแทนพิเศษเฉลี่ย (บาท/คน)	29,722	4,467
ผลตอบแทนพนักงานในตำแหน่ง ที่ต้องการเฉลี่ย (บาท/คน)	29,029	6,763

จากการสำรวจพบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ได้ให้ผลตอบแทนพิเศษกับพนักงาน ได้แก่ โบนัส ผลตอบแทนจากการให้บริการ ในระดับผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยประมาณ 29,722 บาท และในระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยประมาณ 4,467 บาท ซึ่งผลตอบแทนพิเศษนี้โดยปกติแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ วิธีแรก นำผลตอบแทนพิเศษทั้งหมดรวมเป็นกองกลาง เรียกว่า “Pool” และเฉลี่ยเท่ากัน กับอีกลักษณะหนึ่งคือ ผลตอบแทนที่พนักงานได้รับพิเศษถือเป็นประโยชน์เฉพาะบุคคล สำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมบางแห่งได้ให้ผลตอบแทนพิเศษเป็นของขวัญ ได้แก่ ที่ดิน ยานพาหนะ ทองคำรูปพรรณ เป็นต้น

และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ยินดีจ่ายผลตอบแทนให้กับพนักงานในตำแหน่งที่ต้องการ ในระดับผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยประมาณ 29,029 บาท และในระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยประมาณ 6,763 บาท

ปัญหาในขณะนี้คือ การซื้อตัวพนักงานระดับผู้บริหารที่มีความสามารถและประสบการณ์ทางด้านการบริหารโรงแรมโดยตรง เนื่องจากการอัตราการขยายตัวของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ สูงมาก ส่งผลให้อัตราผลตอบแทนพนักงานในระดับผู้บริหารสูงตามมา

1.2 สภาพทั่วไปของปัจจัยที่ใช้พยากรณ์อุปสงค์แรงงาน

ตาราง 14 แสดงสภาพทั่วไปของปัจจัยที่ใช้พยากรณ์อุปสงค์แรงงาน

สภาพทั่วไปของปัจจัยที่ใช้พยากรณ์อุปสงค์แรงงาน	ความถี่	ร้อยละ
1. จำนวนพนักงาน		
ระดับผู้บริหาร		
ต่ำกว่า 10 คน	22	53.70
10 – 20 คน	18	43.90
มากกว่า 20 คน	1	2.40
ระดับปฏิบัติการ		
ต่ำกว่า 100 คน	27	65.90
100 – 200 คน	9	22.00
มากกว่า 200 คน	5	12.20

ตาราง 14 (ต่อ)

สภาพทั่วไปของปัจจัยที่ใช้พยากรณ์อุปสงค์แรงงาน	ความถี่	ร้อยละ
2. จำนวนห้องพัก (SIZE)		
60 - 100 ห้อง	29	70.70
100 - 200 ห้อง	8	19.50
มากกว่า 200 ห้อง	4	9.80
3. ผลตอบแทน (RETURN)		
ระดับบริหาร (EXECUTIVE)		
ต่ำกว่า 25,000 บาท	16	39.00
25,000 - 50,000 บาท	24	58.50
มากกว่า 50,000 บาท	1	2.40
ระดับปฏิบัติการ (OPERATIVE)		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	11	26.80
5,000 - 10,000 บาท	27	65.90
มากกว่า 10,000 บาท	3	7.30
4. บริการของโรงแรม (SERVICE)		
4.1 ภัตตาคาร/ห้องอาหาร/สถานบันเทิง	35	12.37
4.2 บริการให้เช่าสถานที่จัดเลี้ยง/จัดประชุมสัมมนา	22	7.77
4.3 บริการให้เช่าสถานที่จำหน่ายสินค้า	16	5.65
4.4 บริการซักรีดเสื้อผ้า (Laundry)	38	13.43
4.5 จัดบริการนำเที่ยว	31	10.95
4.6 ให้บริการข้อมูลกับนักท่องเที่ยว	38	13.43
4.7 บริการจัดหาหนัรับส่ง	39	13.78
4.8 บริการ Spa/Sport club/Health Center/ ศูนย์ออกกำลังกาย	11	3.89
4.9 บริการร้านอินเทอร์เน็ต (Internet café)/ บริการไปรษณีย์	31	10.95
4.10 บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	19	6.71
4.11 อื่น ๆ (โปรดระบุ)	3	1.06

ตาราง 14 (ต่อ)

สภาพทั่วไปของปัจจัยที่ใช้พยากรณ์อุปสงค์แรงงาน	ความถี่	ร้อยละ
5. การเลื่อนตำแหน่งงาน (GROWTH)		
มีการเลื่อนตำแหน่งงาน	17	41.50
ไม่มีการเลื่อนตำแหน่งงาน	24	58.50

จากตาราง 14 จะเห็นได้ว่าจำนวนพนักงานระดับผู้บริหารมีค่าเฉลี่ย ประมาณ 8 คน สำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีขนาดต่ำกว่า 100 ห้อง ผู้บริหารคือเจ้าของโรงแรมซึ่งมีลักษณะการบริหารแบบเครือญาติ ในขณะที่โรงแรมในเครือ ส่วนใหญ่พนักงานในระดับผู้บริหารนี้จะได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการใหญ่ของทีมผู้บริหาร (Board) กลุ่มโรงแรมในเครือทั้งหมด

จำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ย ประมาณ 93 คน ซึ่งเป็นพนักงานส่วนใหญ่ของอุตสาหกรรมโรงแรม คือร้อยละ 65.9

อุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ มีค่าเฉลี่ย ของจำนวนห้องพักประมาณ 98 ห้อง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับขนาดโรงแรมตามมาตรฐานสากลแล้วถือว่ายังมีขนาดเล็กคือส่วนใหญ่มีจำนวนห้องต่ำกว่า 150 ห้อง

อุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ มีอัตราผลตอบแทนให้กับพนักงานในระดับผู้บริหารโดยเฉลี่ยประมาณ 28,527 บาท นอกจากนี้พนักงานยังได้รับสวัสดิการได้แก่ ค่าอาหาร ค่าที่พัก ค่ารักษาพยาบาล ค่าปฏิบัติงานนอกเวลา เป็นต้น

อุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ มีอัตราผลตอบแทนให้กับพนักงานในระดับปฏิบัติการโดยเฉลี่ย ประมาณ 6,798 บาท เนื่องจากเป็นจังหวัดท่องเที่ยวจึงมีอัตราค่าครองชีพสูง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลตอบแทน ทำให้มีอัตราการลาออกสูง

อุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ได้จัดประเภทบริการต่าง ๆ ไว้ให้บริการแก่ลูกค้านอกเหนือจากการให้เช่าห้องพักที่มีค่าร้อยละของการให้บริการสูงสุดได้แก่ บริการจัดหาหนะรับส่งร้อยละ 13.78 ให้บริการประเภทนี้ รองลงมาได้แก่ บริการซักรีดเสื้อผ้า (Laundry) และบริการให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยว ซึ่งมีการให้บริการร้อยละ 13.43 นอกจากนี้ยังมีบริการ ภัตตาคาร ห้องอาหาร สถานบันเทิง ซึ่งมีค่าร้อยละ 12.37 บริการร้านอินเทอร์เน็ต (Internet café) บริการไปรษณีย์และจัดบริการนำเที่ยว มีค่าร้อยละ 10.95

สำหรับค่าเฉลี่ยจำนวนประเภทบริการของโรงแรม คือ 7 รายการ หมายความว่า อุตสาหกรรมโรงแรมส่วนใหญ่มีการให้บริการนอกเหนือจากให้เช่าห้องพัก 7 รายการ จากจำนวนทั้งสิ้น

11 รายการ ถึงแม้ว่าอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่จะมีขนาดเล็กแต่ได้จัดประเภทของบริการได้ตามมาตรฐานสากล

อุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ร้อยละ 58.5 ไม่มีการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงาน ทำให้โรงแรมมีอัตราการลาออกของพนักงานสูง ส่งผลให้เกิดค่าใช้จ่ายในการคัดเลือก (Recruitment) และการฝึกอบรมเพิ่มตามมา

2. คุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม

การสำรวจคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม ได้จากการสอบถามผู้ประกอบการจำนวน 41 ราย โดยมีจำนวนรายการที่ใช้เป็นมาตรวัดแยกเป็น 4 หมวดรายการ ได้แก่ (1) ความรู้ทางด้านวิชาการ มีข้อคำถามที่ใช้วัดจำนวน 7 รายการ (2) ความสามารถด้านการปฏิบัติงาน มีข้อคำถามที่ใช้วัดจำนวน 10 รายการ (3) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีข้อคำถามที่ใช้วัดจำนวน 6 รายการ (4) ด้านบุคลิกภาพ มีข้อคำถามที่ใช้วัดจำนวน 8 รายการ เครื่องมือวัดเป็นแบบสอบถามที่วัดในระดับการจัดอันดับ (Ordinal scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Rensis. 1970) โดยผู้ตอบเลือกตอบระดับใดระดับหนึ่ง มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 หมายถึง คุณลักษณะแรงงานที่ต้องการมากที่สุด
- 4 หมายถึง คุณลักษณะแรงงานที่ต้องการมาก
- 3 หมายถึง คุณลักษณะแรงงานที่ต้องการปานกลาง
- 2 หมายถึง คุณลักษณะแรงงานที่ต้องการน้อย
- 1 หมายถึง คุณลักษณะแรงงานที่ต้องการน้อยที่สุด

การวิเคราะห์คุณภาพทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม ผู้วิจัยได้ใช้การหาค่ามัธยฐานเลขคณิต (Arithmetic mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการจัดเรียงลำดับรายการที่อุตสาหกรรมโรงแรมมีความเห็นว่าคุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์รายการที่มีคุณลักษณะที่ต้องการมากที่สุดไปน้อยที่สุด โดยขอบเขตของค่ามัธยฐานเลขคณิตมีความหมายดังนี้ (กิ่งพร ทองใบ. 2536 : 35)

- 4.50-5.00 หมายความว่า คุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์มากที่สุด
- 3.50-4.49 หมายความว่า คุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์มาก
- 2.50-3.49 หมายความว่า คุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์ปานกลาง
- 1.50-2.49 หมายความว่า คุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์น้อย
- 0.50-1.49 หมายความว่า คุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม ปรากฏดังต่อไปนี้

2.1 ความรู้ทางด้านวิชาการ

ตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ที่พึงประสงค์

ข้อ	คุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์	ระดับความต้องการ		แปลผล
		$\bar{X}$	S.D.	
1.	มีความรู้ด้านการจัดการ	3.88	.872	มาก
2.	มีความรู้ด้านการตลาด	4.02	.851	มาก
3.	จบการศึกษาทางด้านการโรงแรม	3.90	.917	มาก
4.	มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง	3.49	.840	ปานกลาง
5.	มีความรู้และสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้	3.68	.934	มาก
6.	มีความรู้และสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ	4.27	.895	มาก
7.	เป็นผู้แสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ	4.30	.723	มาก
รวม		3.93	.862	มาก

จากตาราง 15 จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการมีความเห็นว่าคุณลักษณะทรัพยากรมนุษย์ที่พึงประสงค์ในด้านความรู้ทางด้านวิชาการในรายการเป็นผู้แสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ มีค่ามัธยฐานเลขคณิตสูงสุด คือ 4.30 รองลงมาในเรื่องของความรู้และสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ และ มีความรู้ด้านการตลาด สำหรับรายการมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง นั้นมีค่ามัธยฐานเลขคณิตต่ำสุด คือ 3.49 ความรู้ทางด้านวิชาการ ในรายการเหล่านี้มีค่ามัธยฐานเลขคณิต 3.93 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คุณลักษณะพึงประสงค์ในระดับมาก

ผู้ประกอบการต้องการปรับปรุงคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ในด้านความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ อาจใช้วิธีการพัฒนาโดยการฝึกอบรม หรือให้การศึกษา กล่าวคือ ถ้าเป็นพนักงานเดิม โรงแรมจะให้การฝึกอบรม หากแต่ถ้าเป็นพนักงานที่จะรับเข้าใหม่ จะพิจารณาคูณสมบัติเรื่องความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเป็นสำคัญ

ผู้ประกอบการต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยเน้นคุณสมบัติของผู้สมัครจากวุฒิการศึกษาเป็นสำคัญ คุณสมบัติที่ต้องการคือ ผู้จบการศึกษาทางการบริหารจัดการโรงแรมโดยเฉพาะ เนื่องจากจำเป็นต้องใช้เวลาในการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ความสามารถในแต่ละด้านเป็นเวลานาน ทั้งมีลักษณะของความรู้ที่เป็นวิชาชีพเฉพาะ (Professional discipline)

2.2 ความสามารถในการปฏิบัติงาน

ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ที่พึงประสงค์

ข้อ	คุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์	ระดับความต้องการ		แปลผล
		$\bar{X}$	S.D.	
1.	ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีขั้นตอนและถูกต้อง	4.37	.698	มาก
2.	สามารถใช้วัสดุ, อุปกรณ์สำนักงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.39	.703	มาก
3.	สามารถทำงานได้สำเร็จและมีคุณภาพ	4.51	.675	มากที่สุด
4.	สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	4.37	.767	มาก
5.	มีความชำนาญในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่	4.37	.698	มาก
6.	มีความคิดริเริ่มในการปรับปรุงการทำงาน	4.22	.725	มาก
7.	สามารถนำความรู้ด้านวิชาการมาปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	4.15	.882	มาก
8.	มีไหวพริบและปฏิภาณ	4.24	.734	มาก
9.	ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	4.27	.742	มาก
10.	มีความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.49	.675	มาก
รวม		4.34	.730	มาก

จากตาราง 16 จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการมีความเห็นว่าคุณลักษณะทรัพยากรมนุษย์มีความสามารถด้านการปฏิบัติงาน ในรายการ ความสามารถทำงานได้สำเร็จและมีคุณภาพ มีค่ามัธยิมเลขคณิตสูงสุด คือ 4.51 รองลงมาเป็นความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า และสามารถใช้วัสดุ อุปกรณ์สำนักงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด สำหรับความสามารถในการนำความรู้ด้านวิชาการมาปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมนั้น มีค่ามัธยิมเลขคณิตต่ำสุด คือ 4.15 รายการความสามารถด้านการปฏิบัติงาน ในรายการเหล่านี้มีค่ามัธยิมเลขคณิต 4.34 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คุณลักษณะพึงประสงค์ในระดับมาก

ผู้ประกอบการต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการปฏิบัติงาน โดยเน้นคุณสมบัติของผู้สมัครจากประสบการณ์ในการทำงานด้านการโรงแรมเป็นสำคัญ เพราะงานโรงแรมเป็นอาชีพที่ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการทำงาน ดังนั้นทักษะจึงมีความสำคัญมาก

2.3 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ที่พึงประสงค์

ข้อ	คุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์	ระดับความต้องการ		แปลผล
		$\bar{X}$	S.D.	
1.	มีความรับผิดชอบ	4.56	.594	มากที่สุด
2.	มีความซื่อสัตย์	4.71	.461	มากที่สุด
3.	มีความเสียสละ	4.56	.550	มากที่สุด
4.	อุทิศตนให้กับการทำงาน	4.34	.617	มาก
5.	มีความอดทนและขยัน	4.49	.597	มาก
6.	มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน	4.54	.596	มากที่สุด
รวม		4.53	.569	มากที่สุด

จากตาราง 17 จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการมีความเห็นว่าคุณลักษณะทรัพยากรมนุษย์ในด้านคุณธรรมและจริยธรรม ในรายการ ความซื่อสัตย์ โดยมีค่ามัชฌิมเลขคณิตสูงสุดคือ 4.71 รองลงมาเป็นรายการ มีความรับผิดชอบและมีความเสียสละ โดยค่ามัชฌิมเลขคณิตเท่ากันคือ 4.56 สำหรับรายการ อุทิศตนให้กับการทำงาน มีค่ามัชฌิมเลขคณิตต่ำสุด คือ 4.34 ความสามารถด้านด้านคุณธรรมและจริยธรรม ในรายการเหล่านี้มีค่ามัชฌิมเลขคณิต 4.53 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คุณลักษณะพึงประสงค์ในระดับมากที่สุด

2.4 ด้านบุคลิกภาพ

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ที่พึงประสงค์

ข้อ	คุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์	ระดับความต้องการ		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.	
1.	สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี	4.56	.634	มากที่สุด
2.	มีลักษณะของการเป็นผู้นำ	4.20	.749	มาก
3.	มีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป	4.61	.542	มากที่สุด
4.	มีความเชื่อมั่นในตนเอง	4.24	.699	มาก
5.	สามารถควบคุมอารมณ์ได้	4.44	.594	มาก
6.	มีกิจกรรมายาท สุภาพอ่อนน้อม	4.51	.675	มากที่สุด
7.	มีความสามารถในการปรับตัว	4.32	.650	มาก
8.	สุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์	4.41	.547	มาก
รวม		4.41	.636	มาก

จากตาราง 18 จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการมีความเห็นว่าคุณลักษณะทรัพยากรมนุษย์ในด้านบุคลิกภาพ ในรายการมีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป โดยมีค่ามัธยฐานเลขคณิตสูงสุดคือ 4.61 รองลงมา เป็นรายการความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีและ มีกิจกรรมายาท สุภาพอ่อนน้อม สำหรับรายการมีลักษณะของการเป็นผู้นำ มีค่ามัธยฐานเลขคณิตต่ำสุด คือ 4.20 ด้านบุคลิกภาพ ในรายการเหล่านี้มีค่ามัธยฐานเลขคณิต 4.41 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คุณลักษณะพึงประสงค์ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาค่ามัธยฐานเลขคณิตแต่ละด้าน เป็นที่น่าสังเกตว่าคุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ในด้านคุณธรรมและจริยธรรมกับด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับที่ผู้ประกอบการมีระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์มากถึงมากที่สุด ในขณะที่ด้านความรู้ทางด้านวิชาการและความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นระดับที่ผู้ประกอบการมีระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์มาก โดยผู้ประกอบการได้ให้ความเห็นว่าความรู้ความในด้านวิชาการ และความสามารถในการปฏิบัติงานนั้น เป็นสิ่งที่ได้จากการฝึกฝนและพัฒนาทักษะ ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวจะใช้วิธีการฝึกอบรมมากกว่าการศึกษาในระยะยาว เนื่องจากความสามารถในการปรับตัวตามงาน เป็นทักษะที่เกิดขึ้นจากลักษณะงานที่ทำมากกว่าจะเป็นพื้นฐานทางทฤษฎีการปรับปรุงคุณภาพทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่ต้องการพัฒนาต่อไป ซึ่งจะกระทำได้ง่ายกว่าด้านคุณธรรมจริยธรรมและด้านบุคลิกภาพ

3. พยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรม

การวิจัยเรื่องการพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ในระหว่าง พ.ศ. 2547 – 2551 โดยมีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

3.2 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

3.3 พยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรม โดยการวิเคราะห์ถดถอยจำนวน พนักงานรวมทั้งสิ้น ในระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ กับตัวแปรอิสระ ได้แก่ จำนวนห้องพัก อัตราผลตอบแทนของพนักงาน จำนวนบริการของโรงแรม และความก้าวหน้าในอาชีพ

ตาราง 19 แสดงอุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในช่วงปี พ.ศ. 2547 – 2551

ระดับการบริหาร	จำนวนแรงงาน (คน)	จำนวนโรงแรม (แห่ง)	จำนวนแรงงานเฉลี่ย (คน/แห่ง)
ระดับผู้บริหาร	83	17	5
ระดับปฏิบัติการ	497	24	20
รวม	580	41	25

จากการสำรวจพบว่า อุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ มีจำนวนอุปสงค์แรงงานเฉลี่ย ประมาณ 25 คนต่อแห่ง โดยเป็นพนักงานในระดับผู้บริหาร ซึ่งจำนวนพนักงานที่ต้องการเฉลี่ย 5 คน หรือคิดเป็นอุปสงค์แรงงานเฉลี่ยของโรงแรมแต่ละแห่งประมาณปีละ 1 คนสำหรับจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการมีอุปสงค์เฉลี่ย 20 คนหรือคิดเป็นอุปสงค์เฉลี่ยของโรงแรมแต่ละแห่งประมาณปีละ 4 คน

3.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรสองตัวโดยไม่ควบคุมค่าตัวแปรอื่น ด้วยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ซึ่งปรากฏผลการวิเคราะห์ดังนี้

3.1.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระ

ค่าตัวแปรอิสระในที่นี่ได้แก่ จำนวนห้องพัก (SIZE) อัตราผลตอบแทนพนักงานในระดับบริหาร (EXECUTIVE RETURN) จำนวนบริการของโรงแรม (SERV) และความก้าวหน้าในอาชีพ คือ การเลื่อนตำแหน่งงาน (GROW) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหล่านี้แสดงได้ดังตารางที่ 20

ตาราง 20 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระของพนักงานระดับบริหาร

ตัวแปรอิสระ	SIZE	EXECUTIVE RETURN	SERV	GROW
SIZE	1.000			
EXECUTIVE RETURN	.036	1.000		
SERV	.069	.134	1.000	
GROW	.017	.207	.183	1.000

จากตาราง 20 เห็นได้ว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันน้อยมาก โดยตัวแปรความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กันสูงสุดกับตัวแปรอัตราผลตอบแทน ($r = .207$) และมีความสัมพันธ์กับตัวแปรจำนวนบริการของโรงแรม ($r = .183$) ในขณะที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรจำนวนห้องพักต่ำที่สุด ($r = .017$) ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทุกตัวดังกล่าวมีทิศทางเดียวกัน

ตาราง 21 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตัวแปรอิสระ	SIZE	OPERATION RETURN	SERV	GROW
SIZE	1.000			
OPERATION RETURN	-.089	1.000		
SERV	.069	.174	1.000	
GROW	.017	.237	.183	1.000

ตาราง 21 เห็นได้ว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันน้อยมาก โดยตัวแปรอัตราผลตอบแทนกับตัวแปรความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กันสูงสุด ($r = .237$) และมีความสัมพันธ์กับจำนวนบริการของโรงแรม ($r = .174$) ความสัมพันธ์ดังกล่าวมีทิศทางเดียวกัน สำหรับตัวแปรผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับจำนวนห้องพักและความสัมพันธ์ดังกล่าวมีทิศทางต่างกัน ($r = -.089$)

3.1.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปรตามในที่นี้ได้แก่ จำนวนพนักงานทั้งสิ้นในอุตสาหกรรมโรงแรม (TMP) ซึ่งเป็นตัวแปรย่อยได้แก่ จำนวนพนักงานในระดับผู้บริหาร (EXEC) และจำนวนพนักงานในระดับปฏิบัติการ (OPER) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามเหล่านี้ กับตัวแปรอิสระแสดงได้ดังตารางที่ 22

ตาราง 22 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างจำนวนพนักงานของอุตสาหกรรมโรงแรม
กับตัวแปรอิสระ

ตัวแปร	EXEC	OPER
SIZE	.598*	.654*
RETURN	.002	.019
SERV	.186	.313*
GROW	-.032	.099

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับอัลฟา = 0.05

ตาราง 22 เห็นได้ว่า ตัวแปรลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรมอันได้แก่ จำนวนห้องพัก (SIZE) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรจำนวนพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งพนักงานในระดับบริหาร ($r = .598$) และในระดับปฏิบัติการ ($r = .654$) และจำนวนบริการของโรงแรม (SERV) มีความสัมพันธ์กับจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการ ($r = .313$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความสัมพันธ์ดังกล่าวมีทิศทางเดียวกัน สำหรับตัวแปรอัตราผลตอบแทน (RETURN) และความก้าวหน้าในอาชีพ คือการเลื่อนตำแหน่งงาน (GROW) มีความสัมพันธ์กับจำนวนพนักงานทั้ง 2 ระดับน้อยมาก

3.2 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

การพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ช่วง พ.ศ. 2547 – 2551 นี้ ผู้วิจัยจะทำการพยากรณ์โดยใช้ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยตัวแปรจากการสำรวจเพื่อการวิจัยนี้ ประกอบกับข้อมูลกองสถิติและวิจัยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

สำหรับการวิเคราะห์ถดถอยตัวแปรจากการสำรวจเพื่อการวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ชุดของตัวแปรลักษณะทางอุตสาหกรรมโรงแรม อันได้แก่ จำนวนห้องพัก (SIZE) อัตราผลตอบแทน (RETURN) จำนวนบริการของโรงแรม (SERV) และความก้าวหน้าในอาชีพ คือการเลื่อนตำแหน่งงาน (GROW) เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการอธิบายหรือทำนายจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น โดยพิจารณาว่า ตัวแปรลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรมตัวใดที่สามารถทำนายจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้นได้มากที่สุด รองลงมา และน้อยมาก รวมทั้งการศึกษาว่าการอธิบายนั้น มีความคงที่หรือไม่ทั้งอันดับ นำหนักในการทำนายและจำนวนเปอร์เซ็นต์ที่อธิบาย ตลอดจนความน่าเชื่อถือในการอธิบายหรือทำนาย

การที่ตัวแปรลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรมดังกล่าว สามารถอธิบายหรือทำนายจำนวนพนักงานทั้งสิ้นของโรงแรมได้นั้น ผู้วิจัยต้องการความแน่ใจว่าความแปรปรวนที่อธิบายได้จากตัวแปร

ดังกล่าวไม่ได้เนื่องจากความบังเอิญ จึงได้แยกวิเคราะห์ข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่าง และแยกวิเคราะห์ตามลักษณะของตัวแปร เพื่อศึกษาเปรียบเทียบว่าตัวแปรชุดใดอธิบายได้มากที่สุด สำหรับเทคนิคการเลือกตัวแปรเข้าวิเคราะห์ในสมการถดถอย ผู้วิจัยเลือกใช้กระบวนการถดถอยแบบขั้นบันได (The Stepwise Regression Procedure) ซึ่งเป็นวิธีการเลือกตัวแปรอิสระเข้าและออกทีละตัวมาวิเคราะห์ในสมการถดถอย เพื่อดูความสามารถในการพยากรณ์ ของตัวแปรอิสระเดิมที่เปลี่ยนแปลงไปเรื่อย ๆ ทำให้ตัวแปรที่มีน้ำหนัก และจำนวนเปอร์เซ็นต์ที่สามารถอธิบายหรือทำนายตัวแปรตามได้มากที่สุด ถูกนำเข้ามาในสมการถดถอยจนได้สมการที่ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งในการวิจัยได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับอัลฟาเท่ากับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ถดถอย

การศึกษาตัวแปรลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีผลกระทบต่อจำนวนพนักงานทั้งสิ้นของโรงแรม กระทำโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ซึ่งผู้วิจัยได้นำตัวแปรลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรม จำนวน 4 ตัวแปร เข้าทำการวิเคราะห์ถดถอยโดยใช้วิธีการถดถอยแบบขั้นบันได เพื่อให้ได้ตัวแปรที่เกี่ยวข้องมากที่สุดในการอธิบายหรือทำนายจำนวนพนักงานทั้งสิ้นของโรงแรม โดยแบ่งพนักงานของโรงแรมเป็น 2 กลุ่มตามระดับการบริหาร ได้แก่ จำนวนพนักงานในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ

3.2.1 จำนวนพนักงานในระดับบริหาร

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพบว่า ตัวแปรลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรมเพียง 1 ตัว คือ จำนวนห้องพัก (SIZE) มีความสัมพันธ์กับจำนวนพนักงานในระดับบริหาร ของโรงแรมสูง ($R = .598$) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงจำนวนพนักงานทั้งสิ้นของโรงแรม (R^2) ได้ร้อยละ 35.8 และสมการนี้มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับอัลฟาเท่ากับ 0.05

ในขั้นตอนวิธีการวิเคราะห์ถดถอยด้วยวิธีขั้นบันได (Stepwise regression) พบว่า ตัวแปรลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรมตัวแปรแรกที่ถูกนำมาวิเคราะห์ในสมการได้แก่ ตัวแปรจำนวนห้องพัก ซึ่งมีความสัมพันธ์กับจำนวนพนักงานในระดับบริหารของอุตสาหกรรมโรงแรมสูง ($R = .598$) สมการอธิบายการเปลี่ยนแปลงจำนวนพนักงานระดับบริหารของอุตสาหกรรมโรงแรมได้ร้อยละ 35.8 สมการที่ได้จากการวิเคราะห์แสดงได้ดังตาราง 23

ตาราง 23 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ของปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์แรงงาน
ของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่

ตัวแปร	B	Beta	R	R ²	$\overline{R^2}$	R ² Change	F	T
Model 1								
จำนวนห้องพัก	.056	.012	.598	.358	.341	.358	21.729	4.661
(Constant)	2.362							

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับอัลฟา = 0.05

สมการที่ได้ก็นำตัวแปรจำนวนห้องพักมาคำนวณเท่านั้นเนื่องจากมีนัยสำคัญทางสถิติเพียงตัวเดียว โดยชี้ให้เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงจำนวนห้องพักจะทำให้มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนพนักงานระดับบริหารในทิศทางเดียวกัน 2 คน กล่าวคือ ถ้าจำนวนห้องพักเพิ่มขึ้น 1 ห้อง จำนวนพนักงานที่อุตสาหกรรมโรงแรมต้องการเพิ่มขึ้น 2 คน อิทธิพลของตัวแปรจำนวนพนักงานระดับบริหารของอุตสาหกรรมโรงแรมตามสมการดังกล่าวนี้ แสดงอย่างชัดเจนในโรงแรมที่มีจำนวนห้องพัก 98 ขึ้นไป ซึ่งหมายถึงอัตราการเปลี่ยนแปลงจำนวนห้องพักกับจำนวนพนักงานระดับบริหารของอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักน้อยกว่าอาจแตกต่างไปจากสมการนี้ได้

$$TMP_{Ex} = 2.362 + .056(SIZE)$$

เมื่อ TMP_{Ex} = อุปสงค์แรงงานในระดับบริหารของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่
 $SIZE$ = จำนวนห้องพัก

สมการนี้ชี้ให้เห็นว่า เมื่อนำตัวแปรจำนวนห้องพักมาวิเคราะห์ พบว่า การเปลี่ยนแปลงจำนวนห้องพักจะมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงจำนวนพนักงานในระดับบริหารของอุตสาหกรรมโรงแรมในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การเพิ่มจำนวนห้องพัก 1 ห้องจะทำให้จำนวนพนักงานระดับบริหารของอุตสาหกรรมโรงแรมเพิ่มขึ้นประมาณ 2 คน ทั้งนี้โดยตัวแปรอัตราผลตอบแทนพนักงาน จำนวนบริการของโรงแรมและความก้าวหน้าคงที่ สำหรับสาเหตุที่การเพิ่มจำนวนห้องพักมีผลต่อการเพิ่มจำนวน

พนักงาน เนื่องจากการเพิ่มจำนวนห้องพักทำให้มีผู้มาใช้บริการของโรงแรมเพิ่ม ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีพนักงานเพิ่มขึ้น

จากการวิเคราะห์ถดถอย พบว่า ตัวแปรความก้าวหน้าในอาชีพ จำนวนบริการของโรงแรมและอัตราผลตอบแทนพนักงานระดับบริหาร ถูกนำออกไปจากสมการตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากตัวแปรความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับจำนวนพนักงานทั้งสิ้นต่ำ โดยที่ค่าสหสัมพันธ์บางส่วนของตัวแปรความก้าวหน้าในอาชีพ จำนวนบริการของโรงแรมและอัตราผลตอบแทนพนักงานระดับบริหารกับจำนวนพนักงานระดับบริหารทั้งสิ้นเมื่อควบคุมตัวแปรอื่น (Partial Correlation) มีค่า $-.032$, $.186$ และ $.002$ ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยมาก อาจกล่าวได้ว่า ถ้าตัวแปรทั้ง 3 ตัวมีการเปลี่ยนแปลงจะมีผลต่อจำนวนพนักงานระดับบริหารของอุตสาหกรรมโรงแรมน้อยมาก ทั้งนี้เนื่องจากในอุตสาหกรรมโรงแรมจะให้ความสำคัญกับพนักงานในระดับบริหาร เพราะโรงแรมขนาดใหญ่มีระบบการบริหารงานตามมาตรฐานสากล กล่าวคือจะต้องมีพนักงานในระดับบริหารในทุกแผนก เพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ในขณะที่โรงแรมขนาดปานกลางมีระบบการบริหารงานแบบเครือญาติ ซึ่งค่อนข้างจำกัดจำนวนผู้บริหารดังนั้นตัวแปรอิสระทั้ง 3 ข้างต้นไม่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงจำนวนผู้บริหาร

3.2.2 จำนวนพนักงานในระดับปฏิบัติการ

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพบว่า ตัวแปรลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรมเพียง 2 ตัว คือจำนวนห้องพัก (SIZE) และจำนวนบริการของโรงแรม (SERV) มีความสัมพันธ์กับจำนวนพนักงานในระดับปฏิบัติการของโรงแรมสูง ($R = .707$) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรม (R^2) ได้ร้อยละ 50 และสมการนี้มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับอัลฟาเท่ากับ 0.05

ในขั้นตอนวิธีการวิเคราะห์ถดถอยด้วยวิธีขั้นบันได (Stepwise regression) พบว่า ตัวแปรลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรมตัวแปรแรกที่ถูกนำมาวิเคราะห์ในสมการได้แก่ ตัวแปรจำนวนห้องพัก ซึ่งมีความสัมพันธ์กับจำนวนพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมโรงแรมสูง ($R = .654$) สมการอธิบายการเปลี่ยนแปลงจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมโรงแรม (R^2) ได้ร้อยละ 42.8

ในขั้นตอนที่สองของการวิเคราะห์ถดถอยของการวิจัยเรื่องนี้ ได้นำตัวแปรจำนวนบริการของโรงแรมมาวิเคราะห์ร่วมกับจำนวนห้องพัก ซึ่งพบว่ามีความสัมพันธ์กับจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมสูงขึ้น ($R = .707$) และตัวแปรลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรมทั้งสองตัวนี้รวมกันอธิบายจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมโรงแรม (R^2) ได้ร้อยละ 50 ซึ่งจะเห็นได้ว่าการนำตัวแปรจำนวนบริการของโรงแรมมาวิเคราะห์เพิ่ม ทำให้สามารถอธิบายจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมโรงแรมได้เพิ่มขึ้นจากการอธิบายโดยใช้ตัวแปรจำนวนห้องพัก โดยอธิบายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 72 สมการที่ได้จากการวิเคราะห์แสดงได้ดังตาราง 24

ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ของปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่

ตัวแปร	B	Beta	R	R ²	$\overline{R^2}$	R ² Change	F	T
Model 1								
จำนวนห้องพัก	.768	.654	.654	.428	.413	.428	29.199*	5.404*
Model 2								
1. จำนวนห้องพัก	.746	.636						5.530*
2. จำนวนบริการ	9.448	.269	.707	.500	.473	.720	19.008*	2.339*
(Constant)	-51.608							

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับอัลฟา = 0.05

สมการได้นำตัวแปรจำนวนห้องพักและจำนวนบริการมาวิเคราะห์ โดยชี้ให้เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงจำนวนห้องพักและจำนวนบริการของโรงแรมจะทำให้มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าจำนวนห้องพักเพิ่มขึ้น 1 ห้อง และจำนวนบริการของโรงแรมเพิ่มขึ้น 1 รายการ ทำให้จำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการที่อุตสาหกรรมโรงแรมต้องการเพิ่มขึ้น 10 คน อิทธิพลของตัวแปรจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมโรงแรมตามสมการดังกล่าวนี้ แสดงอย่างชัดเจนในโรงแรมที่มีจำนวนห้องพัก 98 ขึ้นไป และมีจำนวนบริการของโรงแรมตั้งแต่ 7 รายการขึ้นไป และมีจำนวนพนักงานในระดับปฏิบัติการตั้งแต่ 52 คนขึ้นไป ซึ่งหมายถึงอัตราการเปลี่ยนแปลงจำนวนห้องพักและจำนวนบริการของโรงแรมกับจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมที่มีน้อยกว่าอาจแตกต่างกันได้จากสมการนี้ได้

$$TMP_{Op} = -51.608 + .746(SIZE) + 9.448(SERV)$$

เมื่อ TMP_{Op} = อุปสงค์แรงงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่
 $SIZE$ = จำนวนห้องพัก
 $SERV$ = จำนวนบริการของโรงแรม

จากสมการนี้ เห็นได้ว่าเมื่อนำตัวแปรจำนวนบริการของโรงแรมมาวิเคราะห์ร่วมกับจำนวนห้องพักแล้ว พบว่า การเปลี่ยนแปลงจำนวนห้องพัก และจำนวนบริการของโรงแรม สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมโรงแรมได้ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากเพิ่มจำนวนห้องพัก เพิ่มจำนวนบริการของโรงแรมจะทำให้จำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมโรงแรมเพิ่มขึ้น ทั้งนี้จากการวิเคราะห์ พบว่า หากเพิ่มบริการของโรงแรมเป็น 1 ประเภท และเพิ่มจำนวนห้องพักอีก 1 ห้อง จะทำให้จำนวนพนักงานทั้งสิ้นเพิ่มขึ้นประมาณ 10 คน ทั้งนี้โดยตัวแปรอัตราผลตอบแทนของพนักงานและความก้าวหน้าในอาชีพคงที่

จากการวิเคราะห์ถดถอย พบว่า ตัวแปรความก้าวหน้าในอาชีพ และอัตราผลตอบแทนพนักงานระดับปฏิบัติการ ถูกนำออกไปจากสมการตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากตัวแปรความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับจำนวนพนักงานทั้งสิ้นต่ำ โดยที่ค่าสหสัมพันธ์บางส่วนของตัวแปรความก้าวหน้าในอาชีพ และอัตราผลตอบแทนพนักงานระดับปฏิบัติการกับจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งสิ้นเมื่อควบคุมตัวแปรอื่น (Partial Correlation) มีค่า .099 และ .019 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยมาก อาจกล่าวได้ว่า ถ้าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีการเปลี่ยนแปลงจะมีผลต่อจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมโรงแรมน้อยมาก ทั้งนี้เนื่องจากในอุตสาหกรรมโรงแรมได้กำหนดสัดส่วนระหว่างจำนวนห้องพัก และจำนวนบริการของโรงแรมกับจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการ เพราะโรงแรมขนาดใหญ่มีระบบการบริหารงานตามมาตรฐานสากล เพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลในแบบสอบถามซึ่งพบว่า อุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ได้เพิ่มจำนวนพนักงานโดยพิจารณาจากปัจจัยด้านการเพิ่มบริการของโรงแรม ร้อยละ 28 เป็นสิ่งสำคัญ รองลงมาคือปัจจัยด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ร้อยละ 26.67 และพิจารณาด้านการเพิ่มจำนวนห้องพัก ร้อยละ 22.67 ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์ กล่าวคือ อุตสาหกรรมโรงแรมให้ความสำคัญในด้านการให้บริการแก่ลูกค้า

3.3 การพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ในช่วง

พ.ศ. 2547 – 2551

การพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ในการศึกษาวิจัยนี้อาศัยสมการถดถอยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งได้กล่าวแล้วในเรื่อง 3.2 ประกอบกับข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะอุตสาหกรรมโรงแรม ที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

วิธีการพยากรณ์ จะใช้การคำนวณค่าพยากรณ์แบบช่วง โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% จากผลการวิเคราะห์ถดถอย

ผลการสำรวจอุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่จากแบบสอบถาม ในตัวแปรอิสระ ได้แก่ จำนวนห้องพัก และจำนวนบริการของโรงแรม ในระหว่างปี พ.ศ. 2547 – 2551 ดังแสดงในตาราง 25

ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ยประมาณการ จำนวนห้องพัก จำนวนบริการของโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ระหว่างปี พ.ศ. 2547 – 2551

ปัจจัยที่นำมาพยากรณ์	2547	2548	2549	2550	2551
จำนวนห้องพัก (SIZE)	108.27	112.80	114.37	115.23	115.57
จำนวนบริการของโรงแรม (SERV)	7.51	7.83	7.83	7.90	7.90

สำหรับจำนวนห้องพักของอุตสาหกรรมโรงแรมนั้น ข้อมูลจากการสำรวจพบว่าจำนวนห้องพักของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่แตกต่างกันไปตามขนาดของโรงแรม โรงแรมส่วนใหญ่มีจำนวนห้องพักเฉลี่ย 98 ห้องและมีแนวโน้มเพิ่มจำนวนขึ้นโดยเฉลี่ย 113 ห้อง ในระหว่างปี พ.ศ. 2547 – 2551

สำหรับจำนวนบริการของโรงแรมนั้น ข้อมูลจากการสำรวจพบว่า มีจำนวนบริการโดยเฉลี่ย 7 รายการ และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 8 รายการ ในระหว่างปี พ.ศ. 2547 – 2551

จากการประมาณการจำนวนห้องพัก และจำนวนบริการของโรงแรมในระหว่างปี พ.ศ. 2547 – 2551 ดังกล่าวข้างต้นนี้ สามารถนำมาแทนค่าในสมการถดถอยเพื่อหาจำนวนแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ โดยผู้วิจัยได้กำหนดค่าคลาดเคลื่อนที่ 10% จะได้สมการถดถอยที่ใช้พยากรณ์ดังนี้

สมการอุปสงค์แรงงานในระดับบริหาร

$$TMP_{Ex} = 2.362 + .056(SIZE)$$

เมื่อ TMP_{Ex} = อุปสงค์แรงงานในระดับบริหารของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่
 $SIZE$ = จำนวนห้องพัก

สมการอุปสงค์แรงงานในระดับปฏิบัติการ

$$TMP_{Op} = -51.608 + .746(SIZE) + 9.448(SERV)$$

เมื่อ TMP_{Op} = อุปสงค์แรงงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่
 $SIZE$ = จำนวนห้องพัก
 $SERV$ = จำนวนบริการของโรงแรม

จากสมการจะเห็นได้ว่าตัวแปรอิสระที่ใช้ในการพยากรณ์อุปสงค์แรงงาน ได้แก่ จำนวนห้องพัก จำนวนบริการของโรงแรม ส่วนตัวแปรตามได้แก่ จำนวนพนักงานในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ซึ่งความถูกต้องของการพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ขึ้นอยู่กับการมีข้อมูลที่ถูกต้องของตัวแปรเหล่านี้

นำสมการถดถอยในการพยากรณ์ มาคำนวณหาจำนวนอุปสงค์แรงงานในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการในระหว่างปี พ.ศ. 2547 – 2551 ได้ดังตาราง 26

ตาราง 26 แสดงจำนวนแรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ จากการแทนค่าในสมการถดถอยของพนักงานในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ

ระยะเวลา	จำนวนอุปสงค์ แรงงาน	เปลี่ยนแปลง	ค่าคลาดเคลื่อน (10%)	ช่วงค่าพยากรณ์ อุปสงค์แรงงาน
ระดับบริหาร (คน)				
2547	8	-	-	8
2548-2551	9	1	1	8-10
ระดับปฏิบัติการ (คน)				
2547	100	7	10	90-110
2548	107	7	11	96-118
2549	108	1	11	97-119
2550-2551	109	1	11	98-120
รวม		16		

ค่าพยากรณ์ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

ค่าพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ระหว่างปี พ.ศ. 2547 – 2551 ดังแสดงในตาราง 26 นี้ ทำการพยากรณ์โดยจำแนกตามระดับการบริหาร กล่าวคือ สามารถแบ่งจำนวนพนักงานออกได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ จำนวนพนักงานในระดับบริหาร และจำนวนพนักงานในระดับปฏิบัติการ โดยมีผลการพยากรณ์ ดังนี้

การพยากรณ์อุปสงค์แรงงานในระดับบริหาร ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ในระหว่างปี พ.ศ. 2547 – 2551 มีค่าในช่วง 8-10 คนต่อแห่ง และมีอุปสงค์แรงงานในระดับบริหารเฉลี่ยปีละ 1 คน สำหรับการพยากรณ์อุปสงค์แรงงานในระดับปฏิบัติการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ในระหว่างปี พ.ศ. 2547 – 2551 มีค่าในช่วง 90-120 คนต่อแห่ง และมีอุปสงค์แรงงานในระดับปฏิบัติการเฉลี่ยปีละ 16 คน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องอุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยที่กำหนดปริมาณอุปสงค์และศึกษาคุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์ เพื่อทำการพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมสำหรับการจัดการศึกษาในหลักสูตรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการจัดการบริการด้านโรงแรมและการท่องเที่ยว

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านปริมาณ ได้แก่ จำนวนห้องพัก จำนวนบริการของโรงแรม อัตราผลตอบแทนความก้าวหน้าในอาชีพ และปัจจัยด้านคุณลักษณะ ได้แก่ ด้านความรู้วิชาการ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านบุคลิกภาพ เป็นปัจจัยที่กำหนดปริมาณอุปสงค์แรงงานที่พึงประสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่
2. ปริมาณอุปสงค์แรงงานในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการในระยะ 5 ปีข้างหน้า (พ.ศ.2547 – 2551) มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างประชากร ประกอบด้วยอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ รวมทั้งสิ้น 41 แห่ง ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการใช้แบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์และใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลรวม 41 ฉบับ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยจะแบ่งออกเป็น 2 ชุด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1

เป็นแบบสอบถามที่ให้เจ้าของสถานประกอบการหรือผู้จัดการฝ่ายบุคคลเป็นผู้ตอบแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการและเติมข้อมูลลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสำรวจปริมาณทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรม โดยให้ผู้บริหาร หัวหน้า

งานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านบุคลากรของโรงแรมเป็นผู้ตอบ ซึ่งเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล การเคลื่อนไหวของปริมาณทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมซึ่งเป็นข้อมูลระหว่างปี พ.ศ. 2542-2546 ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการและเติมข้อมูลลงในช่องว่าง

แบบสอบถามชุดที่ 2

เป็นแบบสอบถามสำรวจคุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่ากำหนดระดับคะแนน 5 ระดับ (Ordinal scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Rensis. 1970) และเติมข้อมูลลงในช่องว่างโดยผู้ตอบเลือกตอบระดับใดระดับหนึ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 12 ซึ่งจะดำเนินการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปใช้สถิติร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$)
2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่ออุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ และการศึกษาสมการพหุคูณ โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ จะใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ในการหาความสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างประชากร ประกอบด้วยอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ รวมทั้งสิ้น 41 แห่ง ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการใช้แบบสอบถาม สามารถแบ่งข้อมูลจากการสอบถามได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานประกอบการของอุตสาหกรรมโรงแรม ได้แก่ ชื่อ สถานที่ตั้ง จำนวนสถานประกอบการในเครือ แผนงานของโรงแรมในช่วง พ.ศ. 2547 – 2551 การเพิ่มผลตอบแทนของพนักงาน ตลอดจนปัจจัยที่นำมาพิจารณาเพิ่มผลตอบแทน จำนวนผลตอบแทนพิเศษ ค่าตอบแทนที่ทางอุตสาหกรรมโรงแรมยินดีจ่ายในตำแหน่งที่ต้องการ โดยที่ผลตอบแทนจะแบ่งเป็น 2 ระดับคือ ในระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ รวมทั้งในด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน โดยมีปัจจัยที่นำมาพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงาน และปัจจัยที่นำมาพิจารณาอุปสงค์แรงงานในอนาคต รวมทั้งข้อมูลลักษณะปัจจัยที่นำมาพิจารณาพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรม ได้แก่ จำนวนห้องพัก อัตราผลตอบแทนของพนักงานในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ

จำนวนบริการของโรงแรม และความก้าวหน้าในอาชีพ รวมทั้งการประมาณการจำนวนปัจจัยเหล่านี้ ในระหว่างปี พ.ศ. 2547 – 2551

2. ข้อมูลคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมโรงแรม ได้แก่ ความรู้ทางด้านวิชาการ ความสามารถด้านการปฏิบัติงาน ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านบุคลิกภาพ
3. การพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ในระหว่างปี พ.ศ. 2547 – 2551 โดยมีขั้นตอนดังนี้
 - 3.1 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
 - 3.2 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม
 - 3.3 พยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรม โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

4. ข้อมูลที่ผู้ประกอบการระบุไว้ในแบบสอบถามปลายเปิดในด้านแรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนมิถุนายนถึงกรกฎาคม พ.ศ. 2547 ข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดนั้น ได้นำมาวิเคราะห์เพื่อพรรณาข้อมูลทั่วไปจากการสำรวจ และการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ตลอดจนการนำเสนอการถดถอยที่ได้จากการวิเคราะห์มาทำการพยากรณ์ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สภาพทั่วไปของข้อมูลจากการวิจัย

อุตสาหกรรมโรงแรมมีสถานที่ตั้งบริเวณชายหาดที่มีชื่อเสียงของจังหวัดกระบี่และในบริเวณตัวเมือง มีอัตราค่าห้องพักเฉลี่ย 4,852 บาทต่อคืน ซึ่งอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีอัตราค่าห้องพักสูงกว่าค่าเฉลี่ยมีประมาณร้อยละ 26.8

จำนวนห้องพักของอุตสาหกรรมโรงแรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 98 ห้อง โดยอุตสาหกรรมโรงแรมร้อยละ 29.3 มีจำนวนห้องพักสูงกว่าค่าเฉลี่ย

ในด้านจำนวนบริการของโรงแรมพบว่า อุตสาหกรรมโรงแรมส่วนใหญ่ มีการให้บริการเฉลี่ยประมาณ 7 รายการ ซึ่งอุตสาหกรรมโรงแรมส่วนใหญ่มีการให้บริการได้แก่ บริการจัดหาหนักรับส่ง บริการซักรีดเสื้อผ้า (Laundry) บริการให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยว บริการ ภัตตาคาร ห้องอาหาร และสถานบันเทิง บริการร้านอินเทอร์เน็ต (Internet café) บริการไปรษณีย์และจัดบริการนำเที่ยว

อุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ร้อยละ 13.64 มีแผนงานที่จะจัดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ รองลงมาร้อยละ 12.50 มีแผนงานที่จะเพิ่มอัตราผลตอบแทนให้กับพนักงาน และอุตสาหกรรมโรงแรมร้อยละ 12.12 มีแผนงานที่จะเพิ่มบริการของโรงแรม ตามที่กล่าวมาแล้วในหน้า 81

2. ข้อมูลคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมโรงแรม

ผลการสำรวจคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม ความรู้ทางด้านวิชาการ ซึ่งผู้ประกอบการโรงแรมมีความต้องการพัฒนาคุณภาพบุคลากรของโรงแรมให้มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพิ่มขึ้นโดยวิธีการฝึกอบรมกับพนักงานเดิม และพิจารณาคัดเลือกพนักงานใหม่โดยเน้นเรื่องความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ

ผลการสำรวจคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม ความสามารถด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ความรู้ทางด้านวิชาการในรายการเป็นผู้แสวงหาความรู้เพิ่มเติม อยู่เสมอ มีค่าสูงสุด รองลงมาในเรื่องของความรู้และสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ และ มีความรู้ด้านการตลาด สำหรับรายการมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง อยู่ในระดับปานกลาง ความรู้ทางด้านวิชาการ ในรายการเหล่านี้มีค่า ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในระดับมาก โดยผู้ประกอบการมีความต้องการพัฒนาคุณภาพพนักงานของโรงแรมให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยวิธีการฝึกอบรม

ผลการสำรวจคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม พบว่า ด้านความสามารถด้านการปฏิบัติงาน ในรายการ ความสามารถทำงานได้สำเร็จและมีคุณภาพ มีระดับสูงสุด รองลงมาเป็นความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าและสามารถใช้วัสดุ อุปกรณ์สำนักงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด รายการความสามารถด้านการปฏิบัติงานในรายการเหล่านี้มีค่า ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในระดับมาก ผู้ประกอบการต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการปฏิบัติงาน โดยเน้นคุณสมบัติของผู้สมัครจากประสบการณ์ในการทำงานด้านการโรงแรมเป็นสำคัญ

ผลการสำรวจคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม ด้านคุณธรรมและจริยธรรม พบว่าในรายการ ความซื่อสัตย์ มีค่าสูงสุด รองลงมาเป็นรายการ มีความรับผิดชอบและมีความเสียสละ ความสามารถด้านคุณธรรมและ จริยธรรม ในรายการเหล่านี้มีค่า ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในระดับมากที่สุด

ผลการสำรวจคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม ด้านบุคลิกภาพ พบว่า ในรายการมีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป โดยมีค่าสูงสุด รองลงมาเป็นรายการ ความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีและ มีกิริยามารยาท สุภาพอ่อนน้อม ด้านบุคลิกภาพ ในรายการเหล่านี้มีค่า ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าคุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ในด้านคุณธรรมและจริยธรรมกับด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับที่ผู้ประกอบการมีระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์มากถึงมากที่สุด ในขณะที่ด้านความรู้ทางด้านวิชาการและความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นระดับที่ผู้ประกอบการมีระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์มาก

3. การพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ในระหว่างปี พ.ศ. 2547 – 2551

3.1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยที่นำมาพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรม

ตัวแปรที่ทำการศึกษามี 6 ตัวแปร แบ่งออกเป็น ตัวแปรตาม 2 ตัว คือ จำนวนพนักงานในระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ ตัวแปรอิสระมี 4 ตัวแปร ได้แก่ จำนวนห้องพัก อัตราผลตอบแทน (ระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ) จำนวนบริการของโรงแรมและ ความก้าวหน้าในอาชีพ ตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยมาก และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม มีตัวแปรอิสระเพียง 2 ตัวเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับอัลฟา = 0.05 ได้แก่ ตัวแปรตามจำนวนพนักงานในระดับบริหารมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระจำนวนห้องพัก ($r = .598$) สำหรับตัวแปรจำนวนพนักงานในระดับปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระจำนวนห้องพัก ($r = .654$) และตัวแปรอิสระจำนวนบริการของโรงแรม ($r = .313$) ผู้วิจัยได้นำตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวแปร มาวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยกับตัวแปรจำนวนพนักงานทั้งในระดับบริหารและปฏิบัติการ

สำหรับตัวแปรอิสระ อัตราผลตอบแทนของพนักงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างต่ำ และทิศทางตรงกันข้าม มีผลทำให้ตัวแปรอัตราผลตอบแทนของพนักงานและความก้าวหน้าในอาชีพ ไม่ถูกนำเข้ามาวิเคราะห์ในสมการถดถอย

สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในสมการถดถอย ได้ดังนี้ ในระดับบริหาร ตัวแปรจำนวนห้องพัก สามารถอธิบายจำนวนพนักงานระดับบริหารของอุตสาหกรรมโรงแรม (R^2) ได้ร้อยละ 35.80 และในระดับปฏิบัติการ ตัวแปรจำนวนห้องพักและจำนวนบริการของโรงแรม ร่วมกันอธิบายจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมโรงแรม (R^2) ได้ร้อยละ 50 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับอัลฟา = 0.05

สมการวิเคราะห์ถดถอยอุปสงค์แรงงานในระดับบริหาร

$$TMP_{Ex} = 2.362 + .056(SIZE)$$

เมื่อ TMP_{Ex} = อุปสงค์แรงงานในระดับบริหารของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่
 $SIZE$ = จำนวนห้องพัก

สมการวิเคราะห์ถดถอยอุปสงค์แรงงานในระดับปฏิบัติการ

$$TMP_{Op} = -51.608 + .746(SIZE) + 9.448(SERV)$$

เมื่อ TMP_{Op} = อุปสงค์แรงงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่

$SIZE$ = จำนวนห้องพัก

$SERV$ = จำนวนบริการของโรงแรม

3.2 การพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ระหว่างปี พ.ศ. 2547 – 2551

การพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ในระหว่างปี พ.ศ. 2547 – 2551 โดยใช้วิธีการคำนวณสมการถดถอยพหุคูณของตัวแปรต่างๆ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ในการหาความสัมพันธ์ พบว่า ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำรวจ ประกอบกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งรวบรวมจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ค่าพยากรณ์ที่คำนวณเป็นการพยากรณ์ช่วง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งผลการพยากรณ์อุปสงค์แรงงานในช่วงระยะเวลาดังกล่าวแสดงได้ดังตาราง ซึ่งพบว่า ในปี พ.ศ. 2547 อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในระดับบริหาร ไม่เปลี่ยนแปลงจากปี พ.ศ. 2546 และจะเพิ่มอุปสงค์แรงงานในปี 2548-2551 ในช่วง 8-10 โดยเฉลี่ยเพิ่มปีละ 1 คนต่อแห่ง สำหรับอุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในระดับปฏิบัติการ อยู่ในช่วงตั้งแต่ 90-110 คน ในปี พ.ศ. 2547 และจะเพิ่มอุปสงค์แรงงานในปี พ.ศ. 2548 ในช่วงจำนวน 96-118 คน ปี พ.ศ. 2549 ในช่วงจำนวน 97-119 และปี พ.ศ. 2550 – 2551 ในช่วงจำนวน 98-120 คน โดยเพิ่มเฉลี่ยปี พ.ศ. 2547-2548 ปีละ 7 คน และระหว่างปี พ.ศ. 2549-2551 เพิ่มเฉลี่ยปีละ 1 คน

4. ข้อมูลที่ผู้ประกอบการระบุไว้ในแบบสอบถามปลายเปิดในด้านแรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ได้ให้ความเห็นไว้ในแบบสอบถามปลายเปิด สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 การใช้ภาษาต่างประเทศ ประสบปัญหานิสิตที่เรียนจบแล้วรับเข้ามาทำงานในโรงแรม แต่ไม่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้อย่างที่ต้องการ ทำให้ขาดความเชื่อมั่นในการทำงาน

4.2 อุตสาหกรรมโรงแรมมีความจำเป็นมากที่จะให้ได้พนักงานที่ตรงกับสาขาการโรงแรมและบริการ รวมทั้งในเรื่องของบุคลิกภาพ ความอดทน ตั้งใจทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะมีปัญหามาก

4.3 คุณภาพของพนักงานโรงแรมโดยทั่วไปยังต่ำกว่ามาตรฐานเพราะมีโรงแรมก่อสร้างขึ้นใหม่มากเกินไปเกินความต้องการ ทำให้ผลิตบุคลากรรองรับไม่ทัน พนักงานถูกซื้อตัวกันมากทั้งที่ยังไม่ได้รับการฝึกสอนจนได้มาตรฐาน

4.4 พนักงานโรงแรมต้องมีการพัฒนาตนเองในทุก ๆ ด้านอยู่เสมอ ต้องพร้อมรับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา

4.5 การพิจารณาจำนวนแรงงานนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างเช่น ค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ สวัสดิการ ประกันสังคม ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ของบุคคลนั้น ๆ มาประกอบกัน

อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่ออุปสงค์แรงงาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ และผลการพยากรณ์อุปสงค์แรงงาน ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ผู้วิจัยได้นำเสนอดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่กำหนดปริมาณอุปสงค์แรงงาน

1.1 จำนวนห้องพัก

จากผลการวิจัยพบว่า จำนวนห้องพักส่งผลในสมการพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ การสำรวจสภาพทั่วไปที่พบว่า อุตสาหกรรมโรงแรม เพิ่มจำนวนพนักงานโดยพิจารณาจากปัจจัย ด้านการเพิ่มจำนวนห้องพัก โดยอุตสาหกรรมโรงแรม มีค่าเฉลี่ยของจำนวนห้องพักประมาณ 98 ห้อง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับขนาดโรงแรมตามมาตรฐานสากลแล้วถือว่ายังมีขนาดเล็กคือส่วนใหญ่มีจำนวนห้องพักต่ำกว่า 150 ห้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของพรเพ็ญ จักษ์ตรีมงคล (2523 :122-127) ที่ศึกษาเรื่อง อุปสงค์และวิธีการแสวงหาบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมของกรุงเทพมหานคร พบว่า ปริมาณของบุคลากรที่ต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมทั้งพนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ซึ่งพิจารณาจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมโรงแรม (การสร้างห้องพักใหม่) นริวรรณจินตกานนท์ (2531 : 16-19) ได้เสนอรายงานการวิจัยเรื่องการสำรวจแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวปี 2530 พบว่า จำนวนแรงงานในธุรกิจที่พักแรมมีความสัมพันธ์กับขนาดของที่พักแรม (จำนวนห้องพัก) อย่างสูง และ สอดคล้องกับประชุม สุวดี และคณะได้เสนอรายงานการวิจัยเรื่อง แรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พบว่า จำนวนแรงงานในธุรกิจที่พักแรมมีความสัมพันธ์กับจำนวนห้องพักอย่างมาก สอดคล้องกับงานของจงพิศ ศิริรัตน์ (2543 : 15) เรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย ที่ระบุว่า จำนวนผู้บริหารจะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับขนาดของโรงแรมเป็นสำคัญ ซึ่งสนับสนุนงานเขียนของอนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2538 : 23-24) ที่กล่าวว่าโรงแรมขนาดใหญ่จะมีแนวโน้มในการใช้คนทำงานน้อยลงเมื่อเทียบกับจำนวนแขก

1.2 จำนวนบริการของโรงแรม

จากผลการวิจัยพบว่า จำนวนบริการของโรงแรมส่งผลในสมการพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ การสำรวจสภาพทั่วไป ที่พบว่า อุตสาหกรรมโรงแรม เพิ่มจำนวนพนักงานโดยพิจารณาจากปัจจัย ด้านจำนวนบริการของโรงแรม เป็นสิ่งสำคัญและอุตสาหกรรมโรงแรม มีแผนงานที่จะเพิ่มบริการของโรงแรม เพื่อการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาใช้บริการที่พักของโรงแรมตลอดจนบริการอื่น ๆ

อุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ได้จัดประเภทบริการต่าง ๆ ไว้ให้บริการแก่ลูกค้านอกเหนือจากการให้เข้าพัก โดยสิ่งที่มีไว้บริการสูงสุดได้แก่ บริการจัดพาหนะรับส่ง และจำนวนประเภทบริการของโรงแรมเฉลี่ยคือ 7 รายการ ตามที่กล่าวมาแล้วในหน้า 81 ซึ่งสอดคล้องกับ กิ่งพร ทองใบ และคณะ (2536 : 55-57) ทำการศึกษาเรื่องการพยากรณ์ความต้องการกำลังคนของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทยช่วงพ.ศ. 2536 – 2540 ได้พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการกำลังคนของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทยได้แก่ จำนวนห้องพักและบริการของโรงแรมและสอดคล้องกับอนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2538 : 23-24) ที่ศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวแปรภายในสถานประกอบการ พบว่า ประเภทและปริมาณของบริการต่าง ๆ มีผลต่อจำนวนและประเภทของพนักงานสำหรับบริการนั้น ๆ สอดคล้องกับขจิต กอบเดช (2542 : 4) ที่กล่าวว่าอุตสาหกรรมโรงแรมต้องอาศัยบริการหลาย ๆ อย่าง ได้แก่ การขนส่ง การให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การให้บริการด้านความบันเทิง การให้บริการด้านสถานที่จัดเลี้ยงและการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ฯลฯ

1.3 อัตราผลตอบแทน

จากผลการวิจัยพบว่า อัตราผลตอบแทนส่งผลในสมการพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับการสำรวจสภาพทั่วไปของอุตสาหกรรมโรงแรม ที่พบว่า อุตสาหกรรมโรงแรมส่วนใหญ่ มีนโยบายเพิ่มอัตราผลตอบแทนให้กับพนักงาน โดยพิจารณาจากปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงาน นอกจากเงินเดือนแล้วผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ยังได้ให้ผลตอบแทนพิเศษกับพนักงาน ได้แก่ โบนัส ผลตอบแทนจากการให้บริการ นอกจากนี้พนักงานยังได้รับสวัสดิการได้แก่ ค่าอาหาร ค่าที่พัก ค่ารักษาพยาบาล ค่าปฏิบัติงานนอกเวลา เป็นต้น และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรม ยินดีจ่ายผลตอบแทนให้กับพนักงานในตำแหน่งที่ต้องการ ในอัตราที่ใกล้เคียงกับค่าเฉลี่ยของอัตราผลตอบแทนที่ให้ในปัจจุบันทั้งในระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการ สาเหตุเนื่องจากอุตสาหกรรมโรงแรมจำเป็นต้องใช้แรงงานเป็นจำนวนมากจึงต้องพยายามรักษาระดับจำนวนพนักงานให้เพียงพอต่อความต้องการอยู่เสมอ กล่าวคืออุตสาหกรรมโรงแรมยินดีจ่ายค่าตอบแทนในระดับที่เหมาะสมเพื่อรักษาคุณภาพของการให้บริการเอาไว้เป็นสำคัญ โรงแรมชั้นนำนอกจากจะจ่ายผลตอบแทนในรูปแบบของเงินเดือนให้กับพนักงานในระดับเดียวกันกับโรงแรมอื่น ๆ แล้วกับโรงแรมอื่น ๆ แล้วยังมีการ

ให้ผลประโยชน์ต่างๆ เช่น โบนัส บริการรถ-ส่ง อาหาร เป็นต้น และยังมีแผนการยกย่องพนักงานอีกด้วย (จงพิศ ศิริรัตน์. 2543 : 11-17)

อัตราผลตอบแทนถือเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดจำนวนพนักงาน ตามผลการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา ดังนี้ ผลตอบแทนเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดอุปสงค์แรงงาน ถ้าหน่วยธุรกิจจ่ายค่าจ้างสูงให้แก่คนงาน หน่วยธุรกิจนั้นจะสามารถหาคนงานที่มีคุณภาพสูง อัตราการลาออกต่ำ ต้นทุนนี้ถือเป็นการลงทุนเพื่อผลประโยชน์ที่หน่วยธุรกิจจะได้รับในอนาคต กล่าวคือ ผลตอบแทนของพนักงานหรืออัตราค่าจ้างของหน่วยธุรกิจถือเป็นต้นทุนที่สำคัญ (สุมาลี ปิตยานนท์. 2539 : 61, 73) ข้อมูลที่ผู้ประกอบการต้องการเกี่ยวกับแรงงานที่จะคัดเลือกเข้าทำงาน ได้แก่ ค่าจ้างที่ลูกจ้างเรียกร้อง อายุ ประวัติการทำงาน คุณสมบัติของลูกจ้าง ผลการปฏิบัติงาน ความน่าเชื่อถือ การตรงต่อเวลา ความคิดสร้างสรรค์ ฯลฯ (จุฑา มนัสไพบุลย์. 2537 : 65) แรงจูงใจในการทำงานของบุคคล คือ เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน (Frederick K. Herzberg and Others.; อ้างอิงจากสมยศ นาวิการ 2522 : 376-378) โดยปกติแล้วสามารถแบ่งแรงงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรงงานที่ไม่ต้องใช้ทักษะฝีมือ เกณฑ์ที่ใช้กำหนดค่าจ้างมีเพียงประการเดียว คือ กฎหมายค่าจ้างขั้นต่ำและกลุ่มแรงงานที่ต้องใช้ทักษะฝีมือ โดยถือเป็นตำแหน่งงานถาวรแล้ว การกำหนดค่าจ้างจะซับซ้อนขึ้น เนื่องจากตำแหน่งเหล่านี้มีเป็นจำนวนมาก และมีคุณลักษณะที่แตกต่างกันไปสิ่งที่นำมาพิจารณากำหนดค่าจ้าง ได้แก่ การกำหนดจำนวนตำแหน่งงานและประเมินคุณค่า การสำรวจข้อมูลของงานและค่าจ้างในตลาดแรงงาน (สถานประกอบการ) ความสามารถในการจ่ายของสถานประกอบการ และการปรับปรุงการกำหนดค่าจ้าง รูปแบบของโครงสร้างของค่าจ้างที่กำหนดจะส่งผลกระทบต่อบรรยากาศการทำงานโดยตรง เช่น หากการกำหนดค่าจ้างของงานแต่ละระดับมีความเหลื่อมล้ำกันมาก หรือช่วงของค่าจ้างแตกต่างกันน้อยก็ทำให้ขาดบรรยากาศของการแข่งขันในการทำงานหรือหากช่วงกว้างของขอบเขตคุณค่างานที่กำหนดกว้างมากเกินไป ก็อาจจะขาดการจูงใจในการทำงานเนื่องจากโอกาสที่จะเลื่อนสู่การรับค่าจ้างในระดับที่สูงขึ้นเป็นไปได้ยาก (สุรพล ปธานวนิช. 2543 : 89-92) และลักษณะพิเศษของงานโรงแรม คือได้รับผลตอบแทนจากการให้บริการ (Service tips) (อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. 2538 : 27-37)

1.4 ความก้าวหน้าในอาชีพ

จากผลการวิจัยพบว่า ความก้าวหน้าในอาชีพส่งผลในสมการพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ การสำรวจสภาพทั่วไปของอุตสาหกรรมโรงแรม ที่พบว่า อุตสาหกรรมโรงแรมส่วนใหญ่ ไม่มีการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงาน ทำให้โรงแรมมีอัตราการลาออกของพนักงานสูง ส่งผลให้เกิดค่าใช้จ่ายด้านการคัดเลือกและฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพิ่มตามมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจงพิศ ศิริรัตน์ (2543 : 13) เรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย พบว่าพันธกิจ

ของโรงแรม โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการบริการที่เป็นเลิศ คุณภาพระดับโรงแรม 5 ดาว มุ่งเน้นกำไร การทำงานเป็นทีมงานที่ดี พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี การเติบโตคู่กับท้องถิ่นและประเทศชาติ มุ่งเน้นการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีไทย ซึ่งเป็นความต้องการในเชิงปฏิบัติการค่อนข้างมาก โดยเป็นลักษณะในเชิงพฤติกรรมมากกว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งทำให้แปลความเป็นการทำงานแผนทรัพยากรมนุษย์ การอบรม การพัฒนา การเลื่อนขั้น และการประเมินผลการปฏิบัติงานได้ค่อนข้างยาก สาเหตุเนื่องจาก ถ้าเป็นโรงแรมที่มีระบบการบริหารแบบเครือข่าย การแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งในระดับบริหารจะมาจากคณะกรรมการใหญ่ของโรงแรมในเครือทั้งหมด ซึ่งขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ไม่มีกำหนดระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง สำหรับการบริหารแบบเครือข่าย ตำแหน่งผู้บริหารจะจำกัดเฉพาะบุคคลใกล้ชิดเจ้าของทุนเท่านั้น ทำให้การเลื่อนตำแหน่งค่อนข้างยาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา กล่าวคือความก้าวหน้าในอาชีพถือเป็นปัจจัยหนึ่งของการทำงาน ดังต่อไปนี้ เฮอส์เบิร์ก และคนอื่น ๆ (สมยศ นาวิการ. 2522 : 376-378 ; อ้างอิงจาก Herzberg and Others. 1968 : 53-62) กล่าวถึงทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ที่ระบุว่า แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลขึ้นอยู่กับ โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสดูแลศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่ม หรือได้รับการฝึกอบรม และปัจจัยที่นำมาพิจารณาในการว่าจ้างแรงงานของเจ้าของกิจการ (ธวัชชัย พิชผล. 2545 : 25) เรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้ เงินเดือนดี มีความมั่นคงในตำแหน่งงาน การเลื่อนขั้น และโอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพ

การเลื่อนตำแหน่งให้กับผู้ทำงานกับหน่วยธุรกิจเป็นการสร้างแรงจูงใจในตัวคนงานอีก รูปแบบหนึ่งโดยเฉพาะในกลุ่มของผู้บริหาร โดยมีการปรับค่าตอบแทนให้สูงขึ้นอย่างมาก สำหรับตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งมีผลทำให้เกิดการแข่งขันกันทำงานเพื่อให้ได้รับการพิจารณาเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น (สุมาลี ปิตยานนท์. 2539 : 73)

2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงาน

จากผลการวิจัย พบว่า เมื่อพิจารณาลำดับคุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมในภาพรวมสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการคุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ในด้านคุณธรรมและจริยธรรมกับด้านบุคลิกภาพมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะด้านคุณธรรมและจริยธรรมกับด้านบุคลิกภาพเป็นสิ่งที่อยู่ภายในสำนึกของบุคคลนั้นที่มาจากประสบการณ์ กรอบความคิด การเรียนรู้ สภาพแวดล้อม และจะดำรงอยู่กับบุคคลนั้นตลอดไปยากที่จะเปลี่ยนแปลง เมื่อพิจารณารายละเอียดในคุณลักษณะที่พึงประสงค์แต่ละด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ด้านความรู้ทางด้านการวิชาการ

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า คุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมด้านความรู้ทางด้านการวิชาการ ในระดับมากที่สุด คือ แรงงานต้องเป็นผู้แสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ร่องลงมาในเรื่องของความรู้และสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ และเป็นผู้จบการศึกษาทางการบริหารจัดการโรงแรมโดยเฉพาะ อาจเป็นเพราะหน้าที่การงานในอุตสาหกรรมโรงแรมมีความจำเป็นที่ต้องติดต่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศและงานด้านการบริการจำเป็นต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่ายเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ข้อมูลที่ผู้ประกอบการระบุไว้ในแบบสอบถามปลายเปิด ได้กล่าวว่า ประสบปัญหานิสิตที่เรียนจบแล้วรับเข้ามาทำงานในโรงแรมแต่ไม่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้อย่างที่ต้องการ ทำให้ขาดความเชื่อมั่นในการทำงานและ อุตสาหกรรมโรงแรมมีความจำเป็นมากที่จะให้ได้พนักงานที่ตรงกับสาขาการโรงแรมและบริการและพนักงานโรงแรมต้องมีการพัฒนาตนเองในทุก ๆ ด้านอยู่เสมอ เพื่อพร้อมรับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยดังต่อไปนี้

เฉลิมเผ่า อจละนันท์และคณะ (2546 : 259-262) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการกำลังคนในระดับอุดมศึกษาเพื่อกำหนดรูปแบบและภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า อุปสงค์แรงงานที่มีทักษะในด้านการใช้ภาษาต่างประเทศมากที่สุด สอดคล้องกับธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล (2532 : 49) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องบัณฑิตสังคมศาสตร์ที่พึงประสงค์พบว่า คุณภาพของบัณฑิตสังคมศาสตร์ที่ตลาดแรงงานต้องการได้แก่ ความรู้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ

สุทธิเกียรติ จิราธิวัฒน์ (2532 : 10) พบว่าพนักงานขาดความรู้ความชำนาญด้านภาษาต่างประเทศด้านความรู้ความสามารถ เน้นความรู้ความสามารถในวิชาชีพเท่านั้น ได้แก่ การใฝ่หาความรู้และทักษะเพิ่มเติม สอดคล้องกับกรรณิกา ริยะตานนท์ (2540 : 77-79) ได้ทำการวิจัยความต้องการ แรงงานระดับกลางของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก พบว่า คุณลักษณะทั่วไปของแรงงานระดับกลางที่พึงประสงค์ในทัศนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคลโรงแรม คือมีความรู้พื้นฐานภาษาอังกฤษ มีความรู้ในการใช้ภาษาไทย และมีด้านความรู้ทางวิชาชีพ

ชนิษฐา เส็งเจริญ (2546 : 149-152) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการจ้างแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการจัดหลักสูตรวิชาการท่องเที่ยว พบว่า ธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่มีความต้องการจ้างแรงงานโดยเฉลี่ยต่อสถานประกอบการเท่ากับ 59 คน และมีความต้องการจ้างแรงงานที่ไม่ต้องใช้ทักษะมาก โดยพิจารณาแรงงานที่จบการศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม สำหรับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ พบว่าธุรกิจโรงแรมมีความต้องการจ้างแรงงานที่มีคุณลักษณะด้านวิชาการในด้านมีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อติดต่อสื่อสารในการทำงาน

กึ่งพร ทองใบ และคณะ (2536 : 55-57) ทำการศึกษาเรื่องการพยากรณ์ความต้องการกำลังคนของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทยช่วงพ.ศ. 2536 – 2540 พบว่าในด้านความรู้และทักษะทั่วไป ผู้บริหารมีความต้องการให้บุคลากรมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพิ่มขึ้น โดยการฝึกอบรมจากพนักงานเดิม และนำมาใช้ในพิจารณาคัดเลือกพนักงานใหม่เป็นสำคัญ สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของ ดร.ปาริชาติ สุขสงเคราะห์ ผู้อำนวยการฝ่ายฝึกอบรมโรงแรม

โอเรียนเต็ล ที่กล่าวว่า งานในอุตสาหกรรมโรงแรมทุกตำแหน่งต้องมีการทดสอบภาษาอังกฤษ และทดสอบทัศนคติที่มีต่อองค์กร (วิทวัส มั่นคง. 2537 : 26) และการให้สัมภาษณ์ของ นางอัสनिया สุวรรณศิริกุล ผู้อำนวยการฝ่ายบุคคลและฝึกอบรม โรงแรมไฮแอท เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว ได้กล่าวว่า งานโรงแรมภาษาอังกฤษสำคัญมาก โดยทำการสอบข้อเขียนความรู้เฉพาะตำแหน่ง จากนั้นจะสัมภาษณ์เพื่อดูทัศนคติ (Attitude) ความอดทนในงานด้านบริการ.... (วิทวัส มั่นคง. 2537 : 45) สอดคล้องกับแผนแม่บทการพัฒนากำลังคนเพื่ออุตสาหกรรมการผลิตและบริการของประเทศไทย พ.ศ.2541-2549 (2541 : 63) แร่งงานที่พึงประสงค์ เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตและบริการจะต้องเป็นแรงงานที่มีความรู้ทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีทักษะ เจตคติ และมีวินัยในการทำงานที่ดี มีความสามารถและจำเป็นต้องมีขีดความสามารถด้านภาษา (Language Skills) และการใช้คอมพิวเตอร์ (Computer Using Skills) เป็นพื้นฐาน มีคุณธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ

2.2 ด้านการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า คุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมด้านการปฏิบัติงาน ในระดับมากที่สุด คือ ความสามารถทำงานได้สำเร็จและมีคุณภาพ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ข้อมูลที่ผู้ประกอบการระบุไว้ในแบบสอบถามปลายเปิดว่า คุณภาพของพนักงานโรงแรมโดยทั่วไปยังต่ำกว่ามาตรฐานเพราะมีโรงแรมก่อสร้างขึ้นใหม่มากเกินไปเกินความต้องการ ทำให้ผลิตบุคลากรรองรับไม่ทัน พนักงานถูกซื้อตัวกันมากทั้งที่ยังไม่ได้รับการฝึกสอนจนได้มาตรฐาน ผู้ประกอบการต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการปฏิบัติงาน โดยเน้นคุณสมบัติของผู้สมัครจากประสบการณ์ในการทำงานด้านการโรงแรมเป็นสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิการิยะตานนท์ (2540 : 77-79) พบว่า คุณลักษณะทั่วไปของแรงงานระดับกลางที่พึงประสงค์ในทัศนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคลโรงแรมในระดับมากอันดับหนึ่งในด้านส่วนคุณลักษณะเฉพาะ ได้แก่ ด้านความรู้ทางวิชาชีพ อันดับสองด้านความสามารถในการปฏิบัติงานหรือด้านประสบการณ์ ขนิษฐาเส็งเจริญ (2546 : 149-152) พบว่า ธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่มีความต้องการจ้างแรงงานที่มีคุณลักษณะในด้านมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามคำสั่งหรืองานที่ได้รับมอบหมาย กิ่งพรทองใบ และคณะ (2536 : 55-57) กล่าวว่า ผู้บริหารโรงแรมมีความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานตามคำสั่งหรืองานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความรู้และทักษะเฉพาะทางด้านการบริหารโรงแรม เพื่อที่จะได้มีความสามารถในการวิเคราะห์และออกแบบระบบงานโรงแรมได้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานเขียนของอนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2538 : 23-24) ในเรื่องคุณภาพของพนักงาน กล่าวคือ ถ้าพนักงานโรงแรมมีประสิทธิภาพ โรงแรมสามารถลดจำนวนจ้างพนักงานลงได้

ผู้ประกอบการต้องการพนักงานที่มีการปฏิบัติงานดี มีความขยันหมั่นเพียร ทำงานได้ตามเป้าหมาย ผลงานมีคุณภาพ มีความรับผิดชอบ มีความรู้ความเข้าใจงานเป็นอย่างดี มีความสามารถในการเรียนรู้ดี มีดุลยพินิจและสามัญสำนึก มีความคิดริเริ่ม มีการเตรียมพร้อม มีมนุษยสัมพันธ์ มี

ความสามารถในการปกครอง มีความร่วมมือช่วยเหลือ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และสถานประกอบการ (วิกรม สามารถดี. 2534 : 17-19)

พาราซูราแมน ไชร์ทาเนล และเบอร์รี่ (เมธาวิ วงศ์ไวยโรจน์. 2545 ; อ้างอิงจาก Parasuraman Zeithanel and Berry. 1985 : 79-81) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้วิชาที่ให้บริการ

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2542 : 18) กล่าวถึงการพัฒนาบริการว่า จำเป็นต้องกระทำอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะรูปแบบ ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพของการให้บริการ ตลอดจนบุคลากรผู้ให้บริการ

2.3 คุณธรรมและจริยธรรม

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า คุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมด้านคุณธรรมและจริยธรรม ในระดับมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ งานวิจัยของ กรรณิกา ริยะตานนท์ (2540 : 77-79) พบว่า คุณลักษณะทั่วไปของแรงงานระดับกลางที่พึงประสงค์ในทัศนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคลโรงแรมในระดับมากอันดับหนึ่งด้านความประพฤติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ สอดคล้องกับชนินฐา เล็งเจริญ (2546 : 149-152) พบว่า ธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่มีความต้องการจ้างแรงงาน ที่มีคุณลักษณะในด้านคุณธรรมจริยธรรม ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และสอดคล้องกับงานวิจัยของกิงพร ทองใบ และคณะ (2536 : 55-57) ที่พบว่า ผู้บริหารโรงแรมมีความต้องการบุคลากรด้านทัศนคติและบุคลิกภาพ ได้แก่ ความซื่อสัตย์เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานเขียนของ วิกรม สามารถดี (2534 : 17-19) ได้กล่าวว่าการที่จะปฏิบัติตนให้เป็นที่ชื่นชอบของผู้บังคับบัญชาจะต้องประกอบด้วย การปฏิบัติงานดี และการประพฤติตนดี ซื่อสัตย์สุจริต และ มีความซื่อสัตย์ต่องานและนายจ้าง ให้นายจ้างมีความเชื่อถือต่อการทำงานของเรและมั่นใจว่าเราจะทำสำเร็จไปด้วยดี (ปรีชา แดงโรจน์. 2537 : 449-450)

2.4 ในด้านบุคลิกภาพ

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า คุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมด้านบุคลิกภาพ ในระดับมากที่สุด คือ มีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ข้อมูลที่ผู้ประกอบการระบุไว้ในแบบสอบถามปลายเปิดว่า อุตสาหกรรมโรงแรมมีความจำเป็นต้องใช้พนักงานที่มีบุคลิกภาพดี งานวิจัยของ กรรณิกา ริยะตานนท์ (2540 : 77-79) พบว่า คุณลักษณะทั่วไปของแรงงานระดับกลางที่พึงประสงค์ในทัศนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคลโรงแรมในระดับมากอันดับหนึ่งด้านด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ มีความสามารถในการสื่อความหมาย มีความเสียสละและรู้จักทำงานร่วมกันกับผู้อื่น สอดคล้องกับชนินฐา เล็งเจริญ (2546 : 149-152) พบว่า ธุรกิจโรงแรม

ขนาดใหญ่มีความต้องการจ้างแรงงาน ที่มีคุณลักษณะในด้านบุคลิกภาพ มีอัธยาศัย ยิ้มแย้มแจ่มใส กับเพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานเขียนของปรีชา แดงโรจน์ (2537 : 449-450) ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพพนักงานโรงแรมที่ดีควรมีสิ่งเหล่านี้ ได้แก่ มีความอ่อนโยน มีอัธยาศัยดีต่อผู้ร่วมงาน รู้จักเคารพและเกรงใจ และผู้ให้บริการควรมีบุคลิกภาพที่ดี และสอดคล้องกับงานเขียนของอนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2538 : 27-37) ที่กล่าวว่า ลักษณะพิเศษของงานโรงแรมเป็นงานลักษณะทีมเวิร์ค คือ งานแต่ละแผนกต้องเกี่ยวข้องสัมพันธ์ ต้องทำงานกับคนหลายประเภท ดังนั้น พนักงานโรงแรมต้องมีลักษณะ ใจเย็น มีความอดทนอดกลั้น

3. พยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรม

จากการสำรวจพบว่า อุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ มีจำนวนอุปสงค์แรงงานเฉลี่ยประมาณ 20 คนต่อแห่ง โดยเป็นพนักงานในระดับผู้บริหาร ซึ่งจำนวนพนักงานที่ต้องการเฉลี่ย 4 คน หรือคิดเป็นอุปสงค์แรงงานเฉลี่ยของโรงแรมแต่ละแห่งประมาณปีละ 1 คนสำหรับจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการมีอุปสงค์เฉลี่ย 16 คนหรือคิดเป็นอุปสงค์เฉลี่ยของโรงแรมแต่ละแห่งประมาณปีละ 3 คน พิจารณาได้ว่า อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของพรเพ็ญ จักร์ตรึงคณ (2523 : 122-127) ทำการศึกษาเรื่องอุปสงค์ และวิธีการแสวงหาบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมของกรุงเทพมหานคร พบว่า การพยากรณ์ความต้องการบุคลากรของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ทั้งในระดับพนักงานบริหารและระดับพนักงานปฏิบัติการมีแนวโน้มสูงขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญพรรณ พงษ์แสงสน (2538 : 125) ได้ทำการศึกษาการคาดคะเนความต้องการกำลังคนและคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการของธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า การพยากรณ์ความต้องการกำลังคนของธนาคารพาณิชย์ไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง สาเหตุเนื่องจากการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและนำเอาเทคโนโลยีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเข้ามาเสริมในระบบงาน เช่น การสั่งจองห้องพักด้วยระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) และได้มีการนำรูปแบบวิธีการดำเนินงานตามแบบมาตรฐานสากลของโรงแรมมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องอุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2547 – 2551 นี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ 2 ด้าน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1.1 สถาบันการศึกษา

จากผลการพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ในช่วงปี พ.ศ. 2547 – 2551 มีจำนวนแรงงานทั้งสิ้นประมาณ 820 คน โดยเฉลี่ยโรงแรมเพิ่มจำนวนแรงงานแห่งละ 20 คน ซึ่งสถานศึกษา ควรได้มีการวางแผนการผลิตผู้สำเร็จการศึกษาในระดับต่างๆ ในสาขาการโรงแรมและบริการ เพื่อตอบสนองต่ออุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารสถาบันการศึกษา ดังนี้

1.1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ต้องการแรงงานที่มีคุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรมและด้านบุคลิกภาพมากที่สุด ดังนั้นสถาบันศึกษาควรมีการทบทวนหลักสูตรในกลุ่มวิชามนุษยศาสตร์ ในรายวิชาเกี่ยวกับศาสนา จริยศาสตร์ และวิชากลุ่มจิตวิทยา ตลอดจนจัดฝึกอบรมหรือจัดกิจกรรมที่มีรูปแบบในการส่งเสริมคุณลักษณะดังกล่าวอย่างยั่งยืน เพราะนักศึกษาเหล่านี้เมื่อสำเร็จออกไปสู่ตลาดแรงงานจะต้องเกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการซึ่งมีลักษณะพิเศษ กล่าวคือ ต้องให้บริการที่เบ็ดเสร็จในครั้งเดียว ผิดพลาดไม่ได้ (Perishable) และยึดความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก จึงจำเป็นต้องอาศัยความรู้ด้านจิตวิทยา เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1.1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ต้องการแรงงานที่มีคุณลักษณะด้านความรู้ทางด้านวิชาการ ในรายการผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับต่ำสุด โดยอาจกล่าวได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงไม่ใช่เป็นตัวชี้วัดด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังนั้นสถาบันการศึกษาควรมีนโยบายทบทวนหลักสูตร โดยอาจปรับปรุงให้มีความทันสมัยขึ้น นักศึกษาสามารถนำวิชาการที่ได้ร่ำเรียนมาไปปฏิบัติงานได้จริงและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

1.1.3 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ต้องการแรงงานที่มีคุณลักษณะด้านความรู้ด้านวิชาการ โดยระบุปัญหาการใช้ภาษาต่างประเทศของนักศึกษาที่เรียนจบแล้วรับเข้ามาทำงานในโรงแรมแต่ไม่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้อย่างที่ต้องการ ทำให้ขาดความเชื่อมั่นในการทำงาน ซึ่งในด้านทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ เป็นเรื่องที่มีความจำเป็นสำหรับทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมมาก ดังนั้นสถาบันการศึกษาที่เปิดหลักสูตรทาง

ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการจัดบริการด้านโรงแรมควรกำหนดให้มีการศึกษาภาษาต่างประเทศอย่างเข้มข้น (Intensive Foreign Language Course)

1.1.4 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ต้องการแรงงานที่มีคุณลักษณะด้านความรู้ด้านวิชาการ คือมีการพัฒนาตนเองในทุก ๆ ด้าน และต้องพร้อมรับสถานการณ์ต่าง ๆ อยู่เสมอ ดังนั้นสถาบันศึกษาควรทบทวนหลักสูตรโดยเน้นกระบวนการเรียนรู้เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้ด้วยตนเองได้ตลอดเวลา

1.1.5 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ต้องการแรงงานที่มีคุณภาพ เนื่องจากสภาพปัจจุบันพนักงานโรงแรมโดยทั่วไปยังมีความรู้ต่ำกว่ามาตรฐานเพราะมีโรงแรมก่อสร้างขึ้นใหม่มากเกินไปจนเกิดความต้องการ ทำให้ผลิตบุคลากรรองรับไม่ทัน พนักงานถูกซื้อตัวกันมากทั้งที่ยังไม่ได้รับการฝึกสอนจนได้มาตรฐาน จึงเป็นหน้าที่ของสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนในการจัดการศึกษา โดยมีการพัฒนาหลักสูตรและระบบการเรียนการสอน เพื่อผลิตบัณฑิตหรือผู้สำเร็จการศึกษาระดับต่าง ๆ ตอบสนองต่อสังคม โดยควรกำหนดหลักสูตรให้เน้นความรู้ความสามารถทางทฤษฎีเฉพาะด้าน ได้แก่ การจัดการโรงแรม การใช้อุปกรณ์เครื่องมือในงานโรงแรม การจัดการด้านอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม

1.1.6 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ต้องการแรงงานที่มีบุคลิกภาพ ความอดทน ตั้งใจทำงาน มีจิตใจรักการบริการ (Service mind) เป็นพื้นฐาน ซึ่งอุตสาหกรรมโรงแรมมีความจำเป็นมากและส่วนใหญ่จะประสบปัญหาบุคลากรขาดคุณลักษณะดังกล่าว ซึ่งคุณสมบัติในด้านนี้ทางสถานศึกษาควรจัดให้มีในหลักสูตรด้วยเช่นกัน

1.1.7 สถาบันการศึกษาที่มีหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมควรรวมตัวกันเป็นสมาคม เพื่อประโยชน์ในการร่วมมือและประสานงานอย่างใกล้ชิดกับสมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทย เพื่อจะได้ทราบถึงอุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมทั้งด้านปริมาณและคุณลักษณะ และทำการวางแผนผลิตบุคลากรให้สอดคล้องกัน ตลอดจนความร่วมมือในการฝึกงานให้กับนิสิตจากสถาบันการศึกษาเหล่านั้นด้วย

1.1.8 สถาบันการศึกษาควรเร่งประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบถึงสถานการณ์การขาดแคลนบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม เพื่อเพิ่มจำนวนบุคลากรในวิชาชีพแขนงนี้ให้มากขึ้นในอนาคต

1.2 สถานประกอบการ

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ควรตระหนักว่ามนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า มีความสำคัญมากที่สุดในอุตสาหกรรมโรงแรม เป็นปัจจัยที่ทำให้การบริหารงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้หรืออาจทำให้การบริหารงานประสบกับความล้มเหลวได้เช่นกัน ดังนั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม ดังนี้

1.2.1 ในกระบวนการสรรหาจะต้องมีการทำการวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบเพื่อให้ทราบปริมาณงาน ซึ่งสามารถนำมากำหนดตำแหน่งและจำนวนพนักงานได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ต้องมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์อย่างชัดเจนและเป็นระบบ รวมทั้งมีการติดตามความเคลื่อนไหวของจำนวนแรงงานในอุตสาหกรรมอย่างใกล้ชิด รวมทั้งต้องมีข้อมูลแนวโน้มแรงงานในอนาคตด้วย

1.2.2 ต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานโรงแรม เป็นการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ความสามารถที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่งานที่ดำรงตำแหน่งอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการประเมินผลการทำงานของพนักงานเพื่อทำการปรับปรุงหากพนักงานทำงานไม่ได้ตามมาตรฐานของโรงแรมที่ได้วางไว้ หรือถ้าพนักงานคนใดสามารถทำงานได้ดีเป็นพิเศษ ทางโรงแรมก็จะต้องหาทางพัฒนาพนักงานคนดังกล่าวให้สามารถขึ้นเป็นผู้บริหารของโรงแรมได้ต่อไป เพื่อเป็นการรักษาพนักงานที่มีคุณภาพของโรงแรมไว้

สำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการฝึกอบรมและพัฒนา ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมเห็นว่ามีควมจำเป็นมี 2 ด้าน คือ

1.2.2.1 การฝึกอบรมและพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรมและบุคลิกภาพ ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวควรมีการเน้นการสร้างเสริมและพัฒนาให้ทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับงานบริการ มีความซื่อสัตย์ และมีความภูมิใจในอาชีพของตนเป็นสำคัญ

1.2.2.2 การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ เพื่อบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม หลักสูตรการฝึกอบรมทักษะด้านการใช้ภาษาต่างประเทศควรเน้นการพัฒนาทักษะในการติดต่อสื่อสาร เพื่อการให้บริการตามลักษณะบริการที่โรงแรมจัดให้มีขึ้น ซึ่งประกอบด้วย การต้อนรับ และการบริการส่วนหน้าเกี่ยวกับการจองที่พัก การให้ข้อมูล การบริการห้องพัก และรับคืนกุญแจ การคิดค่าบริการ และรับชำระเงิน การให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การจัดเลี้ยงและประชุมสัมมนา การท่องเที่ยว การจัดยานพาหนะรับ – ส่ง บริการซักรีด ให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยว บริการ ภัตตาคาร ห้องอาหาร และสถานบันเทิง บริการร้านอินเทอร์เน็ต (Internet café) บริการไปรษณีย์และจัดบริการนำเที่ยว เป็นต้น

เนื่องจากอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่มีขนาดเล็ก โรงแรมอาจไม่มีฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารโรงแรมอาจทำการจ้างหน่วยงานหรือบุคคลที่มีความสามารถในงานบริการโรงแรมโดยเฉพาะมาทำการฝึกอบรมให้กับพนักงาน หรือผู้บริหารอุตสาหกรรมโรงแรมอาจร่วมมือกับสถานศึกษาโดยเป็นวิทยากรพิเศษในการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม

1.2.3 ด้านประโยชน์ทดแทน ผู้บริหารอุตสาหกรรมโรงแรมควรมีการจัดทำโครงสร้างเงินเดือนขึ้น เพื่อโรงแรมสามารถวางแผนถึงค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเงินเดือนที่เกิดขึ้นได้ และก่อให้เกิดความยุติธรรมแก่พนักงานทุกคน นอกจากนี้ต้องมีการจัดสวัสดิการที่จำเป็นให้กับพนักงานอย่างทั่วถึง

1.2.4 ผู้ประกอบการโรงแรมประสบปัญหาการเข้าออกงานบ่อยของพนักงาน เนื่องจากสภาพการทำงาน ค่อนข้างหนัก มีเงื่อนไขของระยะเวลา และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนด ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย รวมทั้งมีการประมูลซื้อตัวระหว่างอุตสาหกรรมโรงแรมด้วยกัน ดังนั้น เพื่อลดปัญหาดังกล่าว ผู้บริหารโรงแรมควรสร้างแรงจูงใจในด้านผลตอบแทน ควรมีการศึกษาถึงระดับค่าจ้างเงินเดือนให้อยู่ในระดับที่โรงแรมสามารถจ่ายได้และสามารถแข่งขันกับโรงแรมขนาดเดียวกันได้ รวมทั้งใกล้เคียงกับโรงแรมที่มีขนาดใหญ่กว่าให้มากที่สุด นอกจากนี้ โรงแรมยังสามารถสร้างแรงจูงใจทางด้านผลตอบแทน เช่น การจ่ายเงินโบนัสหรือแบ่งปันผลประโยชน์หรือการให้มีส่วนร่วมในผลกำไร แต่ทั้งนี้ระบบการจ่ายค่าตอบแทนโดยพิจารณาผลการปฏิบัติงานต้องได้รับการออกแบบอย่างระมัดระวัง โดยต้องให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และควรมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอเพื่อความเหมาะสมมากที่สุด

1.3 รัฐบาล และองค์กรเอกชน

1.3.1 รัฐบาลโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เร่งสนับสนุนการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องและจริงจังเพื่อเพิ่มปริมาณการท่องเที่ยว ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งหมดทำให้เกิดการขยายตัวของอุปสงค์แรงงานตามมา

1.3.2 โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือองค์การบริหารในระดับท้องถิ่น ควรจัดให้มีสถาบันการฝึกอบรมพนักงานสำหรับโรงแรมที่มีเงินทุนในการฝึกอบรมจำกัด โดยจัดให้บริการฟรีหรือให้ค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด เพื่อช่วยเหลือโรงแรมขนาดเล็กให้สามารถพัฒนาคุณภาพการบริการให้ทัดเทียมกับโรงแรมขนาดใหญ่ ได้

1.3.3 สมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทย ควรจัดให้มีการร่วมมือประสานงานในด้านทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรม ทั้งในด้านปริมาณและคุณลักษณะ ควรนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับสถาบันการศึกษาเพื่อสร้างบัณฑิตที่พึงประสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมในอนาคต

ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยในเรื่องอุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ในช่วงปี พ.ศ. 2547 – 2551 ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ เนื่องจากการวิจัยอุตสาหกรรมโรงแรมยังมีไม่มากนัก ส่วนแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสารจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และจากสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นสำคัญ สำหรับการเก็บข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิพบว่า วิธีการใช้ส่งแบบสอบถามด้วยตนเองในช่วงเดือนมิถุนายน ถึงกรกฎาคม 2547 ซึ่งเป็นฤดูมรสุมทำให้โรงแรมบางแห่งปิดปรับปรุง จึงทำให้ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลนาน ผู้วิจัยได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งในการตอบคำถามและการอนุเคราะห์ข้อมูลจากผู้บริหารของโรงแรม ทำให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบตามเป้าหมายที่กำหนด ดังนั้นผู้ที่ทำการวิจัยในอุตสาหกรรม

โรงแรมควรได้คำนึงถึงช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูล คือควรเก็บในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวคือในระหว่างเดือน ตุลาคม – พฤษภาคม และควรเลือกใช้วิธีสังเกตแบบสอบถามด้วยตนเอง

การสำรวจคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ในการวิจัยนี้เป็นเพียงการสำรวจและประเมินผลจากความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงของโรงแรม ซึ่งเป็นการประเมินผลในทัศนะของฝ่ายบริหารเพียงฝ่ายเดียว การศึกษาวิจัยต่อไปควรได้มีการศึกษาและประเมินผลจากทรรศนะความเห็นของฝ่ายปฏิบัติการด้วย

การพยากรณ์อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ในช่วงปี พ.ศ. 2547 – 2551 ในการวิจัยครั้งนี้ อาศัยการคำนวณจากการวิเคราะห์สมการถดถอย ซึ่งอธิบายการเปลี่ยนแปลง จำนวนพนักงานทั้งสิ้นทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมโรงแรม โดยใช้ปัจจัย ตัวแปรลักษณะทางธุรกิจ ได้แก่ จำนวนห้องพัก และจำนวนบริการของโรงแรม ซึ่งเป็นปัจจัยภายในของอุตสาหกรรมโรงแรมทั้งสิ้น ซึ่งนอกเหนือจากอิทธิพลของตัวแปรเหล่านี้แล้ว ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจ จำนวนนักท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่น่าจะมีอิทธิพลต่อจำนวนอุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมด้วย ดังนั้นควรนำปัจจัยเหล่านี้มาพิจารณาในการศึกษาวิจัยต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. (2540). รายงานการวิจัย เรื่องภาวะการมีงานทำและว่างงาน. ม.ป.พ.
- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. แผนแม่บทการพัฒนากำลังคนเพื่ออุตสาหกรรมการผลิตและบริการของประเทศไทย พ.ศ.2541-2549 : รายงานฉบับสมบูรณ์. (2541). กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- กรรณิการ์ รริยะตานนท์. (2540). ความต้องการแรงงานระดับกลางของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก. วิทยานิพนธ์. กศ.ม. (บริหารการศึกษา). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- กองวิจัยทางการศึกษา กรมวิชาการ. (2539). รายงานผลการวิจัย เรื่อง คุณภาพกำลังคนตามความต้องการของภาคเอกชนในอนาคต. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- กัลยาณี คุณมี. (2538). สถิติสำหรับเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. ข้อมูลสถานที่พักแรมในจังหวัดกระบี่. (2546). (ออนไลน์). [http:// www.tat.or.th/thai/accomodation.php?province=18®ion_id=5](http://www.tat.or.th/thai/accomodation.php?province=18®ion_id=5). วันที่สืบค้น 12 ธันวาคม 2546.
- . (2546). [http:// www.tat.or.th/thai/accomodation.php](http://www.tat.or.th/thai/accomodation.php). วันที่สืบค้น 12 ธันวาคม 2546.
- กิ่งพร ทองใบ และคนอื่น ๆ. (2536). การพยากรณ์ความต้องการกำลังคนของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย. สถาบันวิจัยและพัฒนา. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ขจิต กอบเดช. (2542). งานโรงแรมฝ่ายห้องพัก. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: พรินทิก.
- ชนิษฐา เล็งเจริญ. (2546). การศึกษาความต้องการจ้างแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการจัดหลักสูตรวิชาการท่องเที่ยว. วิทยานิพนธ์. ศ.ม.(เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จงพิศ ศิริรัตน์. (2543, กรกฎาคม – ธันวาคม). "การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย," วารสารวิทยาการจัดการ. 18(2) : 11-19.
- จริยา เปรมศิลป์. (2546). ท่องเที่ยวไทย...กลไกฟื้นเศรษฐกิจ. (ออนไลน์). [http:// library.tu.ac.th/puey/jul01/ja.htm](http://library.tu.ac.th/puey/jul01/ja.htm). วันที่สืบค้น 15 พฤศจิกายน 2547

- จิระ หงส์ลดารมภ์. (2531). ความต้องการกำลังคนในตลาดแรงงานธุรกิจ และอุตสาหกรรม ในการประชุมผู้บริหารสถานศึกษาทั่วประเทศ สังกัดกรมอาชีวศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2532. กรุงเทพฯ: กองการเจ้าหน้าที่ กรมอาชีวศึกษา.
- จุฑา มณีสไพบูลย์. (2537). การวิเคราะห์ตลาดแรงงาน:แนวคิดเชิงทฤษฎี. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2542). การวางแผนและพัฒนาลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เฉลิมเผ่า อจละนันท์และคณะ. (2546). รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการกำลังคนในระดับอุดมศึกษาเพื่อกำหนดรูปแบบและภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธีรวัฒน์ นิเจนตร. (2542). การวางแผนการศึกษา. ภูเก็ต: ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา สถาบันราชภัฏภูเก็ต.
- ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (บรรณาธิการ). (2526). การวางแผนกำลังคน : แนวคิดและแนวทางปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). (2544). วารสารเศรษฐกิจวิเคราะห์ เรื่อง การท่องเที่ยวและศักยภาพการลงทุนในธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. ข้อมูลอุตสาหกรรมโรงแรม. (ออนไลน์).
[http:// www.bot.or.th/BOTHomepage/DataBank/Real_Sector/Service&Other/Tourism&Hotel/annual/8-9-2000-Th-i-1/tourism.pdf](http://www.bot.or.th/BOTHomepage/DataBank/Real_Sector/Service&Other/Tourism&Hotel/annual/8-9-2000-Th-i-1/tourism.pdf). วันที่สืบค้น 15 ธันวาคม 2546.
- ธวัชชัย พีชผล. (2545). คู่มือ CEO MD GM Boss ยุคใหม่. กรุงเทพฯ: แอล ที เพรส.
- ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล. (2532). เอกสารงานวิจัยเรื่องบัณฑิตสังคมศาสตร์ที่พึงประสงค์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นรา ขำคม. (2544). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมขนาดเล็ก. วิทยานิพนธ์. รส.ม.(พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นวลจันทร์ กิตติพงษ์. (2541). การศึกษาสภาพคุณลักษณะของผู้ใช้แรงงานที่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต้องการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์. กศ.ม.(อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นวลทิพย์ ควกุล. (2527). เศรษฐศาสตร์การศึกษา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นริวรรณ จินตกานนท์. (2531). รายงานการวิจัยเรื่องการสำรวจแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ปี 2530 เสนอต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : ศูนย์บริการทางวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญเสริม หุตะแพทย์; และ มนูญ กาละพัฒน์. (2542). เอกสารการสอนชุดวิชาอุตสาหกรรมบริการ เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-8 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประชุม สุวัठी และคณะ. (2535). รายงานการวิจัยเรื่อง แรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2536). และรายงานการวิจัยเรื่องแรงงานที่มีและที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเสนอต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปรีชา แดงโรจน์. (2538). ศิลป์และศาสตร์การบริหารจัดการโรงแรม. กรุงเทพฯ: ธงชัยการพิมพ์.
- . (2537). การโรงแรม ฉบับนิสิตนักศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ธงชัยการพิมพ์.
- พงษ์ศักดิ์ บุญญะสิทธิ์. (2540). การศึกษาสภาพความต้องการแรงงานช่างอุตสาหกรรมและแนวโน้มของโรงงานอุตสาหกรรม ในจังหวัดปทุมธานี. ปริญญานิพนธ์. กศ.ม.(อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2535. (2536). กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- พรเพ็ญ จักษ์ตรีมงคล. (2523). ความต้องการและวิธีการแสวงหาบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. บช.ม.(การบัญชี). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เพ็ญพรรณ พงษ์แสงสน. (2538). การคาดคะเนความต้องการกำลังคนและคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการของธนาคารพาณิชย์ไทย. วิทยานิพนธ์. ศ.ม.(เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้า. ถ่ายเอกสาร.
- มุกิตา ไตรลิขิต. (2532). ลักษณะตำแหน่งงานด้านการจัดการสารนิเทศตามความต้องการของสถาบันธุรกิจเอกชน. ปริญญานิพนธ์. ศศ.ม.(บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เมธาวิ วงศ์ไวยโรจน์. (2545). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงสาขาวิชาธุรกิจโรงแรม ตามความต้องการของผู้จัดการ. ปริญญานิพนธ์. กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ยงยศ ดรคำ. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการแรงงานในสาขาการก่อสร้างของประเทศไทย*.

วิทยานิพนธ์. วท.ม.(เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ยุทธ ไกยวรรณ. (2546). *สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

โรงแรม รีสอร์ท. (2546). (ออนไลน์). [http:// www.hotelsthailand.com/hotel/krabi/index.html](http://www.hotelsthailand.com/hotel/krabi/index.html).

วันที่สืบค้น 25 มกราคม 2547.

----- (2547). [http:// www.ethaiguide.com/TH/promotion.asp](http://www.ethaiguide.com/TH/promotion.asp). วันที่สืบค้น 25 มกราคม 2547.

วรรณดี แสงประทีปทอง. (2544). *ประมวลสาระชุดวิชา วิทยานิพนธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วิกรม สามารถดี. (2534). *58 เรื่องน่ารู้เทคนิคการจัดการสำหรับผู้บริหารโรงงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอ็มแอนด์อี.

วิทวัส มั่นคง. (2537). *บริษัทใหญ่ ๆ รับคนแบบไหนเข้าทำงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ฮ.น.ก.อ.

ศรีเพ็ญ ทรัพย์มนชัย. (2545). *การวิเคราะห์การถดถอยเชิงธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ปิ่นเกล้าการพิมพ์.

ศักดิ์ชัย ปิ่นเพชร; และ วรรณา ศิลปอาชา. (2546). *ประสบการณ์วิชาชีพการจัดการการท่องเที่ยว เล่ม 1*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ สำนักงานภาคใต้เขต 4. (2546). *บัญชีรายชื่อที่พักใน จังหวัดกระบี่*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

----- (2547). *ข้อมูลโครงสร้างทางเศรษฐกิจ*. (ออนไลน์).

http://www.Krabi.go.th/men/eco_struc_4.htm. วันที่สืบค้น 28 พฤษภาคม 2547.

เศรษฐกิจการค้าจังหวัดกระบี่. (2546). (ออนไลน์). [http:// www.dit.go.th/south_newkrabi/S01Krabi13.xls](http://www.dit.go.th/south_newkrabi/S01Krabi13.xls). วันที่สืบค้น 25 มกราคม 2547.

สถานที่พักในจังหวัดกระบี่ (075). (2547). (ออนไลน์). [http:// www.tourthai.com/provinces/krabi/hotel.html](http://www.tourthai.com/provinces/krabi/hotel.html). วันที่สืบค้น 6 มิถุนายน 2547.

สมบูรณ์ ศรีสุพรรณดิฐ. (2515). *คำบรรยายประกอบวิชาองค์การและการจัดการ*. ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้า. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ

สมยศ นาวิการ. (2522). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ดวงกมล.

สหัสโรจน์ โรจน์เมธา; และ จัตรชัย บุณนาค. (2544). *Hi-Speed MBA Vol.2*. กรุงเทพฯ: ทิปปิง พอยท์.

- สุทธิเกียรติ จิราธิวัฒน์. (2532). *บทบาทธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมที่มีผลต่อความมั่นคงและมั่นคงของประเทศ*. กรุงเทพฯ: เอกสารวิจัยส่วนบุคคล วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร หลักสูตร ปรอ รุ่นที่ 1.
- สุพจน์ จริงจิตร. (2546). *คลังแผนพัฒนาภาคใต้*. (ออนไลน์). [http:// www.thaingo.org/cgi-bin/content/content2/show.pl?0083](http://www.thaingo.org/cgi-bin/content/content2/show.pl?0083). วันที่สืบค้น 25 พฤศจิกายน 2546.
- สุพิชญา อารยะกุลชัย. (2543). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาคณะบดีตามทัศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขาคณะบดี*. สารนิพนธ์. กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุมาลี ปิตยานนท์. (2539). *เศรษฐศาสตร์แรงงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพล ปธานวนิช. (2543). *แนวคิดและปรากฏการณ์ด้านแรงงาน*. กรุงเทพฯ: สาขาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2544). *การกระจายรายได้จากการท่องเที่ยว*. (ออนไลน์). [http:// www.nesdb.go.th/econSocial/devCom/attachment/plan8/data02.pdf](http://www.nesdb.go.th/econSocial/devCom/attachment/plan8/data02.pdf). วันที่สืบค้น 30 พฤศจิกายน 2546.
- (2541). *โครงการจัดทำแผนแม่บทพัฒนาการท่องเที่ยวไทยสำหรับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545 - 2549*. (ออนไลน์). [http:// www.nesdb.go.th/plan/data/plan6/data/M4_4.doc](http://www.nesdb.go.th/plan/data/plan6/data/M4_4.doc). วันที่สืบค้น 19 ธันวาคม 2546.
- สำนักงานจังหวัดกระบี่. (2546). *บรรยายสรุปจังหวัดกระบี่*. (ออนไลน์). [http:// www.Krabi.go.th](http://www.Krabi.go.th). วันที่สืบค้น 6 มกราคม 2547.
- สำนักงานจัดหางานจังหวัดกระบี่. (2546). *ตำแหน่งงานว่างจังหวัดกระบี่* (ออนไลน์). <http://203.151.46.10/anda/krabi/lab/labA.asp> วันที่สืบค้น 12 ธันวาคม 2546.
- สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดกระบี่. (2546). *ข่าวทั่วไป*. (ออนไลน์). <http://203.151.46.10/anda/krabi/rela/Question.asp?ID=631&CAT=tou&ggsq=โรงแรม> วันที่สืบค้น 20 ธันวาคม 2547.
- สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ทบวงมหาวิทยาลัย. *ภาวะการหางานทำของบัณฑิตรุ่นปีการศึกษา 2543*. (2545). กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2545). *รายงานการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2545*. กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.

สำนักประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2528). *การศึกษากับการ
การทำงานทำ*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. (2538). *The hotel รวมความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม*. กรุงเทพฯ: อีวแมน
เฮอริเทจ .

อัมพร วิจิตรพันธ์. (2519). *เศรษฐศาสตร์แรงงาน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อาวุธ วัฒนสิน. (2536). *วิธีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และการถดถอยสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

เอกสารการสอนชุดวิชา เศรษฐศาสตร์กำลังคน : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เล่ม 1-2. (2530).
นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เอกสารการสอนชุดวิชาอุตสาหกรรมบริการ. (2542). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. พิมพ์ครั้งที่ 3.
นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Cronbach, Lee J. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. 3rd ed. New York: Harper &
Row.

Denney G. Rutherford. (2002). *Hotel Management and Operations*. 3rd ed. New York: John
Wiley & Sons.

Don Bellante and Mark Jackson. (1987). *Labor economics : choice in labor markets*. 2nd ed.
New York: McGraw-Hill.

John R. Walker. (1996). *Introduction to Hospitality*. New Jersey: Prentice Hall.

Likert Rensis. (1970). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

จดหมายขอความอนุเคราะห์ข้อมูล



// มิถุนายน 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการโรงแรมเชอราตัน กระบี่ บีช รีสอร์ท

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวจิตติกร โพธิสาร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “อุปสงค์แรงงานของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่” โดยมี รองศาสตราจารย์ดำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตให้ท่าน ตอบแบบสอบถามอุปสงค์แรงงานของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่ ในระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวจิตติกร โพธิสาร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6641000 ต่อ 5664

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

- | | |
|--|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ | คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ชูชาติ | คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรวุฒิ ปัดไธสง | ประธานยุทธศาสตร์การประกัน
คุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง

อุปสงค์แรงงานของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

อุปสงค์แรงงานของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำสารนิพนธ์ระดับมหาบัณฑิตสาขาวิชา เศรษฐศาสตรการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. แบบสอบถามนี้มุ่งสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของโรงแรม ใน 2 ลักษณะ คือ
 - ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม ได้แก่ จำนวนพนักงานโรงแรม จำนวนบริการของโรงแรม จำนวนห้องพัก อัตราผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งงาน
 - และความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการตัดสินใจเลือกรับพนักงานของโรงแรมในด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรู้ทางด้านวิชาการ ด้านความสามารถในการปฏิบัติการ ด้านคุณธรรมจริยธรรมและด้านบุคลิกภาพ

(นางสาวจิตติกร โพธิสาร)

นิสิตปริญญาโทมหาบัณฑิต วิชาเอกเศรษฐศาสตรการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง อุปสงค์แรงงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดกระบี่

แบบสอบถามชุดที่ 1

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม

คำแนะนำ โปรดเติมข้อมูลลงในช่องว่าง

1. ชื่อโรงแรม.....
2. สถานที่ตั้ง.....
3. อัตราค่าห้องพัก.....
4. โรงแรมของท่าน มีสถานประกอบการหรือโรงแรมในเครือหรือไม่
 ไม่มี
 มี (โปรดระบุ).....
5. แผนงานของโรงแรมในช่วง พ.ศ. 2547-2551
 โปรดทำเครื่องหมาย / หน้าข้อแผนงานของโรงแรมท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 เพิ่มจำนวนห้องพัก
 ปรับเปลี่ยนอัตราค่าห้องพัก
 ขยายโรงแรมในเครือ
 เพิ่มบริการของโรงแรม
 เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
 ลงทุนนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน
 นำวิธีการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมรูปแบบใหม่ ๆ มาใช้
 เพิ่มอัตราผลตอบแทนให้พนักงาน
 เพิ่มจำนวนพนักงาน
 ปรับเปลี่ยน/เลื่อนตำแหน่งพนักงาน
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำรวจปริมาณทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรม

คำแนะนำ โปรดเติมข้อมูลลงในช่องว่าง

10. ข้อมูลทรัพยากรมนุษย์และการดำเนินงานของโรงแรมในระหว่างปี 2542 - 2546
(กรุณากรอกทุกช่อง)

ระยะเวลา (ปี)	2542	2543	2544	2545	2546
จำนวนพนักงาน (คน)					
- ระดับผู้บริหาร*					
- ระดับปฏิบัติการ**					
จำนวนห้องพัก (ห้อง)					
อัตราผลตอบแทน (บาท)					
- ระดับผู้บริหาร					
- ระดับปฏิบัติการ					
การเลื่อนตำแหน่งงาน (ครั้ง)					

* ระดับบริหาร ได้แก่ ผู้จัดการ/ผู้อำนวยการ/หัวหน้างาน

** ระดับปฏิบัติการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่

11. จำนวนบริการของโรงแรม

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างของแต่ละปี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการของโรงแรม	2542	2543	2544	2545	2546
- ภัตตาคาร/ห้องอาหาร/สถานบันเทิง					
- บริการให้เช่าสถานที่จัดเลี้ยง/ จัดประชุมสัมมนา					
- บริการให้เช่าสถานที่จำหน่ายสินค้า					
- บริการซักรีดเสื้อผ้า (Laundry)					
- จัดบริการนำเที่ยว					
- ให้บริการข้อมูลกับนักท่องเที่ยว					
- บริการจัดพาหนะรับส่ง					

บริการของโรงแรม	2542	2543	2544	2545	2546
- บริการ Spa/Sport club/Health Center/ ศูนย์ออกกำลังกาย					
- บริการร้านอินเทอร์เน็ต (Internet café)/ บริการไปรษณีย์					
- บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

12. มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการปรับเพิ่มอัตราผลตอบแทนของพนักงานหรือไม่

..... มี
..... ไม่มี

13. ถ้ามี ตามข้อ 12 ท่านพิจารณาจากข้อมูลใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

..... ผลการปฏิบัติงาน
..... ประสิทธิภาพ
..... คุณสมบัติเฉพาะบุคคล (ความสามารถ)
..... ผลประกอบการของโรงแรม
..... ผลประโยชน์ที่โรงแรมได้รับ
..... ความเหมาะสม
..... อื่นๆ.....

14. พนักงานมีผลตอบแทนพิเศษ และสิทธิประโยชน์ต่างๆ เช่น โบนัส รางวัลที่ลูกค้าให้

ระดับบริหาร (ผู้จัดการ/ผู้อำนวยการ/หัวหน้างาน) บาท
ระดับปฏิบัติการ (เจ้าหน้าที่) บาท

15. ถ้าหากพนักงานโรงแรมเกิดขาดแคลน ท่านยินดีที่จะจ่ายค่าตอบแทนเพื่อให้ได้พนักงานที่มี
คุณภาพมาทำงานด้วย ในอัตรา

ระดับบริหาร (ผู้จัดการ/ผู้อำนวยการ/หัวหน้างาน) บาท
ระดับปฏิบัติการ (เจ้าหน้าที่) บาท

16. มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยน/เลื่อนตำแหน่ง ของพนักงานหรือไม่

..... มี
 ไม่มี

17. ถ้ามี ตามข้อ 16 ท่านพิจารณาจากข้อมูลใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

..... ผลการปฏิบัติงาน
 ประสิทธิภาพ
 คุณสมบัติเฉพาะบุคคล (ความสามารถ)
 ผลประกอบการของโรงแรม
 ผลประโยชน์ที่โรงแรมได้รับ
 ความเหมาะสม
 อื่น ๆ.....

18. การคาดคะเนจำนวนพนักงานและการดำเนินงานในโรงแรมของท่าน ระหว่างปี

พ.ศ.2547 – 2551 (กรุณากรอกทุกช่อง)

ระยะเวลา (ปี)	2547	2548	2549	2550	2551
จำนวนพนักงาน (คน)					
- ระดับผู้บริหาร					
- ระดับปฏิบัติการ					
จำนวนห้องพัก (ห้อง)					
อัตราผลตอบแทน (บาท)					
- ระดับผู้บริหาร					
- ระดับปฏิบัติการ					
การเลื่อนตำแหน่งงาน (ครั้ง)					

19. จำนวนบริการของโรงแรม

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย / หน้าข้อบริการที่โรงแรมมี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการของโรงแรม	2547	2548	2549	2550	2551
- ภัตตาคาร/ห้องอาหาร/สถานบันเทิง					
- บริการให้เช่าสถานที่จัดเลี้ยง/ จัดประชุมสัมมนา					
- บริการให้เช่าสถานที่จำหน่ายสินค้า					
- บริการซักรีดเสื้อผ้า (Laundry)					
- จัดบริการนำเที่ยว/					
- ให้บริการข้อมูลกับนักท่องเที่ยว (Tourist information)					
- บริการจัดหาหนัรับส่ง					
- บริการ Spa/Sport club/Health Center/ ศูนย์ออกกำลังกาย					
- บริการร้านอินเทอร์เน็ต (Internet café)/ บริการไปรษณีย์					
- บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ					
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

20. การคาดคะเนจำนวนพนักงานที่ต้องการ ท่านใช้ข้อมูลใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เพิ่มจำนวนห้องพัก
- เพิ่มอัตราค่าห้องพัก
- ขยายโรงแรมในเครือ
- เพิ่มบริการของโรงแรม
- เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

แบบสอบถามชุดที่ 2

เป็นแบบสอบถามสำรวจคุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรม

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องหลังข้อความที่กำหนดให้ตามความคิดเห็นของท่าน

คุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
6. ความรู้ทางด้านวิชาการ					
6.1 มีความรู้ด้านการจัดการ					
6.2 มีความรู้ด้านการตลาด					
6.3 จบการศึกษาทางด้านการโรงแรม					
6.4 มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง					
6.5 มีความรู้และสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้					
6.6 มีความรู้และสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ					
6.7 เป็นผู้แสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ					
7. ความสามารถด้านการปฏิบัติงาน					
7.1 ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีขั้นตอนและถูกต้อง					
7.2 สามารถใช้วัสดุ อุปกรณ์สำนักงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
7.3 สามารถทำงานได้สำเร็จและมีคุณภาพ					
7.4 สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้					
7.5 มีความชำนาญในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่					
7.6 มีความคิดริเริ่มในการปรับปรุงการทำงาน					
7.7 สามารถนำความรู้ด้านวิชาการมาปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม					
7.8 มีไหวพริบและปฏิภาณ					
7.9 ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบอย่างเคร่งครัด					
7.10 มีความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า					

คุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
8. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม					
8.1 มีความรับผิดชอบ					
8.2 มีความซื่อสัตย์					
8.3 มีความเสียสละ					
8.4 อุทิศตนให้กับการทำงาน					
8.5 มีความอดทนและขยัน					
8.6 มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน					
9. ด้านบุคลิกภาพ					
9.1 สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี					
9.2 มีลักษณะของการเป็นผู้นำ					
9.3 มีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป					
9.4 มีความเชื่อมั่นในตนเอง					
9.5 สามารถควบคุมอารมณ์ได้					
9.6 มีกิริยามารยาท สุภาพอ่อนน้อม					
9.7 มีความสามารถในการปรับตัว					
9.8 สุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์					

ข้อคิดเห็นอื่น.....

.....

.....

.....

ขอบคุณในความร่วมมือนี้อตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง

รายชื่อสถานประกอบการโรงแรมที่อนุเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

รายชื่อสถานประกอบการโรงแรมที่อนุเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

1. อ่าวนาง บีช รีสอร์ท
2. บุญสยาม
3. โกลเด้น บีช รีสอร์ท
4. กระปี่เฮอริเทจ
5. เซอราดัน กระปี่ บีช รีสอร์ท
6. อ่าวนางเบย์ รีสอร์ท แอนด์ สปา
7. แม่น้ำกระปี่
8. กระปี่ ชีวีว รีสอร์ท
9. พระนางอินน์
10. ภูเล บีช กระปี่ เอไพร์ม รีสอร์ท
11. เค อาร์ แมนชั่น
12. เวียงทองกระปี่
13. พี พี มารีนนา รีสอร์ท
14. ลันตา ซี เฮาส์
15. เกาะไหง รีสอร์ท
16. แกรนด์แมนชั่น
17. โอเชียน การ์เด็น วิว รีสอร์ท
18. กระปี่ รีสอร์ท
19. อันดามัน ฮอลิเดย์ รีสอร์ท
20. อ่าวนางบุรี รีสอร์ท
21. กระปี่ ไทยวิลเลจ รีสอร์ท
22. ชัคเชส บีช รีสอร์ท
23. พี พี เนเจอร์ล รีสอร์ท
24. พี พี ไอส์แลนด์ คาบาน่า
25. พิมาลัย รีสอร์ท แอนด์ สปา
26. พี พี ดอน รีสอร์ท
27. กระปี่รอยัล
28. ไทยโฮเต็ล

29. ญา ญา รีสอร์ท
30. อ่าวนาง วิลล์ รีสอร์ท
31. พี พี ชาลี บีช รีสอร์ท
32. พี พี คอรัล รีสอร์ท
33. พีช ลาภานา รีสอร์ท
34. ลันตา วิลล่า
35. ศรีสุขสันต์ รีสอร์ท
36. อ่าวนางปกาศัย รีสอร์ท
37. บ้านอ่าวนาง รีสอร์ท
38. เมอริทไทม์ ปาร์ค แอนด์ สปา รีสอร์ท
39. เคียงทะเล
40. พาวิลเลียน ควินส์ เบย์
41. ไดมอนด์ เคฟ รีสอร์ท

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	ฐิติกร โพธิสาร MissThitikon Phothisan
วันเดือนปีเกิด	11 มกราคม 2521
สถานที่เกิด	นครศรีธรรมราช
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	67/4 ถ.กระบี่ ต.ปากน้ำ อ.เมือง จ.กระบี่ 81000
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	พนักงานการเงินและบัญชี
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 114 สุขุมวิท 23 คลองเตยเหนือ วัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2547	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตรการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2543	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2541	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคใต้
พ.ศ. 2539	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
พ.ศ. 2536	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนอำมาตย์พานิชนุกูลกระบี่
พ.ศ. 2533	ประถมศึกษา โรงเรียนอนุบาลกระบี่