

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
บทคัดย่อ	(5)
Abstract	(7)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
ทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัย	2
แนวคิดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์	3
ประเภทของโรงแรม	7
สรุป	10
บทที่ 2 วิธีการศึกษา	12
ปัญหาของการศึกษา	12
การเก็บข้อมูล	13
การวิเคราะห์ข้อมูล	15
สรุป	16
บทที่ 3 ลักษณะและรูปแบบของโรงแรม	17
ประเภทของโรงแรม	17
ลักษณะการบริหาร	19
ลักษณะทางกายภาพของโรงแรมชั้นนำ	21
ลักษณะของแขกที่เข้าพักโรงแรม	22
สรุป	24
บทที่ 4 โครงสร้างบุคลากร	26
รายละเอียดเกี่ยวกับพนักงาน	26
จำนวนพนักงาน	28
ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทโรงแรมกับจำนวนพนักงานแผนกต่าง ๆ	30

	หน้า
ความสัมพันธ์ระหว่างขนาดโรงแรมกับจำนวนพนักงานแผนกต่าง ๆ	37
ความสัมพันธ์ระหว่างระดับโรงแรมกับจำนวนพนักงานแผนกต่าง ๆ	49
สรุป	56
บทที่ 5 การปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	58
การสรรหาและการคัดเลือกพนักงานโรงแรม	58
การเก็บรักษาพนักงาน	66
ปัญหาและประเด็นสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์	78
ข้อมูลสะท้อนกลับจากลูกค้าของโรงแรม	79
สรุป	80
บทที่ 6 บทสรุป ข้อวิจารณ์ และข้อเสนอแนะ	82
บทสรุปและบทวิจารณ์	82
ลักษณะและรูปแบบของโรงแรม	84
โครงสร้างพนักงาน	86
การปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	89
ข้อเสนอแนะ	93
สรุป	95
บรรณานุกรม	97
ภาคผนวก	99

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1-1	จำนวนพนักงานที่ต้องการเพิ่มปี 2535	9
ตารางที่ 3-1	ทำเลที่ตั้งของโรงแรม	18
ตารางที่ 3-2	ระดับโรงแรม	18
ตารางที่ 3-3	ลักษณะการบริหาร	19
ตารางที่ 3-4	จำนวนห้องพักในโรงแรม	21
ตารางที่ 3-5	จำนวนห้อง suite ที่มีในโรงแรม	21
ตารางที่ 4-1	แหล่งที่มาของพนักงาน	26
ตารางที่ 4-2	การเข้าร่วมกลุ่มสหภาพแรงงานของพนักงานโรงแรม	27
ตารางที่ 4-3	ประสบการณ์ของพนักงานโรงแรม	27
ตารางที่ 4-4	เพศของพนักงานโรงแรม	28
ตารางที่ 4-5	จำนวนพนักงานในโรงแรม	29
ตารางที่ 5-1	ผู้รับผิดชอบงานบุคคล	59
ตารางที่ 5-2	ผู้รับผิดชอบหลักในการสรรหาและการคัดเลือกพนักงาน	61
ตารางที่ 5-3	เครื่องมือช่วยในการบริหารทรัพยากรมนุษย์	62
ตารางที่ 5-4	แหล่งสรรหาพนักงาน	64
ตารางที่ 5-5	วิธีการคัดเลือกพนักงาน	65
ตารางที่ 5-6	วิธีการพัฒนาทักษะของพนักงาน	68
ตารางที่ 5-7	แผนพัฒนาพนักงาน	70
ตารางที่ 5-8	ผู้ถูกประเมินผลการปฏิบัติงาน	73
ตารางที่ 5-9	การจ่ายเงินเดือนเมื่อเทียบกับโรงแรมอื่น	74
ตารางที่ 5-10	การวิเคราะห์การสูญเสียเปล่านำไปใช้ในด้านใด	77
ตารางที่ 5-11	การสัมภาษณ์ก่อนลาออก	78
ตารางที่ 5-12	แหล่งข้อมูลสะท้อนกลับ	80
ตารางที่ 6-1	ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทโรงแรมกับจำนวนพนักงานแผนกต่าง ๆ	88
ตารางที่ 6-2	ความสัมพันธ์ระหว่างขนาดโรงแรมกับจำนวนพนักงานแผนกต่าง ๆ	88
ตารางที่ 6-3	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับโรงแรมกับจำนวนพนักงานแผนกต่าง ๆ	89