

บทที่ 1

บทนำ

การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดรายได้เข้าสู่ประเทศปีละเป็นจำนวนมาก ซึ่งนับเป็นอุตสาหกรรมหลักที่ก่อให้เกิดรายได้นำเข้าแก่ประเทศเป็นอันดับหนึ่งจากการที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศจำนวนมาก ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจเริ่มซบเซา ทำให้คนท้องถิ่นเดินทางท่องเที่ยวในประเทศเพิ่มขึ้น และเนื่องจากสภาพการท่องเที่ยวอยู่ในเกณฑ์ดีมาโดยตลอด ทำให้มีการลงทุนก่อสร้างโรงแรมใหม่ ปรับปรุง ดัดแปลง และเพิ่มเติมจำนวนห้องพักมากขึ้น โดยจำนวนห้องพักของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร กูเก็ท พัทยา เชียงใหม่ และสงขลา มีจำนวนเพิ่มขึ้นในปี 2537 ถึง 85,526 ห้อง ซึ่งนับเป็นร้อยละ 56 จากปี 2530 และอัตราการเข้าพักเฉลี่ยของปีอยู่ที่ประมาณร้อยละ 60 เสมอมา

ความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการลงทุนจำนวนมาก และมีความผูกพันธุรกิจเป็นระยะเวลานาน กล่าวคือ ธุรกิจโรงแรมมีสินทรัพย์ถาวร ประกอบด้วย ที่ดิน อาคาร เครื่องตกแต่ง และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีมูลค่าสูงมาก¹ และอุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งจำเป็นต้องสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก เพื่อให้เกิดการซื้อซ้ำโดยการสร้างความประทับใจให้เกิดแก่นักท่องเที่ยวที่เข้าพักในโรงแรมจำเป็นต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก ประกอบกับการผลิตบุคลากรที่มีความสามารถและประสบการณ์ด้านการโรงแรมของสถาบันการศึกษา หรือผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการโรงแรมโดยตรงมีจำนวนจำกัด ทำให้เกิดปัญหาด้านแรงงานในสาขานี้ ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่ไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการบริหารงานโรงแรม ทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมประสบความยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้น เนื่องจากจำเป็นต้องมีระบบการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการได้มาและการบำรุงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่อุตสาหกรรมโรงแรมมีอยู่และควรต้องสามารถพัฒนาให้เขาได้ก้าวหน้าในสายงานอาชีพการโรงแรมต่อไปได้ด้วย

1 ณรงค์ ลือสกุล "การลงทุนของกิจการโรงแรม : อิทธิพลของจำนวนเงินลงทุนต่อหัวต่ออัตราผลตอบแทน" วารสารนักบัญชี ปีที่ 22 เล่ม 2 (ธันวาคม 2513) หน้า 163-164.

จากสภาพการณ์ข้างต้น การศึกษาถึงการปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อช่วยให้เกิดความรู้และความเข้าใจการปฏิบัติในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม และลักษณะการจัดการโรงแรมของไทย อันจะเป็นผลทำให้มีการปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมและการจัดการโรงแรมให้ดีขึ้นเหมาะสมกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและสอดคล้องกับหลักการบริหารโรงแรมในระบบสากล

โครงการวิจัย "การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย" ได้กำหนดขึ้นใน 3 ภาค ซึ่งเป็นจุดสำคัญในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวของประเทศที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวจำนวนมาก และมีการลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรมอย่างหนาแน่นมาก คือ ภาคเหนือ (จังหวัดเชียงใหม่ และเชียงราย) ภาคกลาง (กรุงเทพมหานคร และชลบุรี) ภาคใต้ (สุราษฎร์ธานี-สมุย ภูเก็ต และสงขลา) โดยกำหนดปัญหาของการศึกษาขึ้น 3 ประการคือ

1. รูปแบบของโรงแรมชั้นนำของไทยเป็นอย่างไร
2. โครงสร้างบุคลากรในโรงแรมเป็นอย่างไร
3. การปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างไร

ปัญหาในข้อที่ 1 ทำให้ได้ภาพ ลักษณะ และประเภทของโรงแรมในจังหวัดต่าง ๆ ชัดเจนขึ้น ส่วนข้อ 2 และข้อ 3 ทำให้เข้าใจถึงการปฏิบัติการที่เป็นอยู่ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมรวมทั้งปัญหาที่มีอยู่ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการบริหารโรงแรม

ทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัย

การทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยในที่นี้ จะเป็นการศึกษาทั้งในทางทฤษฎี จากตำราทั้งไทยและต่างประเทศและผลงานวิจัยที่ได้ดำเนินการมาแล้วในประเทศไทยและต่างประเทศ ซึ่งผลงานดังกล่าวจะเป็นแนวทางการศึกษาการบริหารโรงแรมและการปฏิบัติที่เป็นอยู่ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมได้เป็นอย่างดี

แนวคิดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

องค์การมักจะมองว่าพนักงานเป็นหนทางที่จะทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งความคิดเช่นนี้ก่อให้เกิดปัญหา เนื่องจากพนักงานต่างก็มีเป้าหมายของตัวเอง โดยเขาได้ใช้ องค์การเป็นหนทางไปสู่การบรรลุเป้าหมายของตัวเองเช่นกัน และที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ คือ เป้าหมายขององค์การและพนักงานมักจะขัดแย้งกัน การจัดการความขัดแย้งดังกล่าว เป็นความ รับผิดชอบหลักของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หน้าที่งานบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้อง ตอบสนองความต้องการของทั้งพนักงานและองค์การได้

วิธีการหนึ่งในการจัดการความขัดแย้งดังกล่าว คือ การลดความขัดแย้งใน เป้าหมายของทั้งสองฝ่ายที่มีอยู่หรือดูเหมือนมีอยู่ในองค์การให้น้อยลงให้ได้ การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะเกี่ยวข้องกับการพัฒนานโยบายที่จะทำให้ เป้าหมายขององค์การและเป้าหมายของพนักงานสามารถสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน หรือ ทำให้เป้าหมายของทั้ง 2 ฝ่ายเกื้อหนุนกันได้

ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นอาจแปลความได้ 2 ด้าน คือ 1) การบริหารทรัพยากร มนุษย์เป็นกระบวนการในการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างองค์การและพนักงานในองค์การ นั้น ๆ และ 2) วัตถุประสงค์หลักของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ การทำให้ความสนใจของ องค์การและความสนใจของพนักงานในองค์การสอดคล้อง และเกื้อหนุนกันได้ทุกเมื่อที่สามารถ จะทำได้²

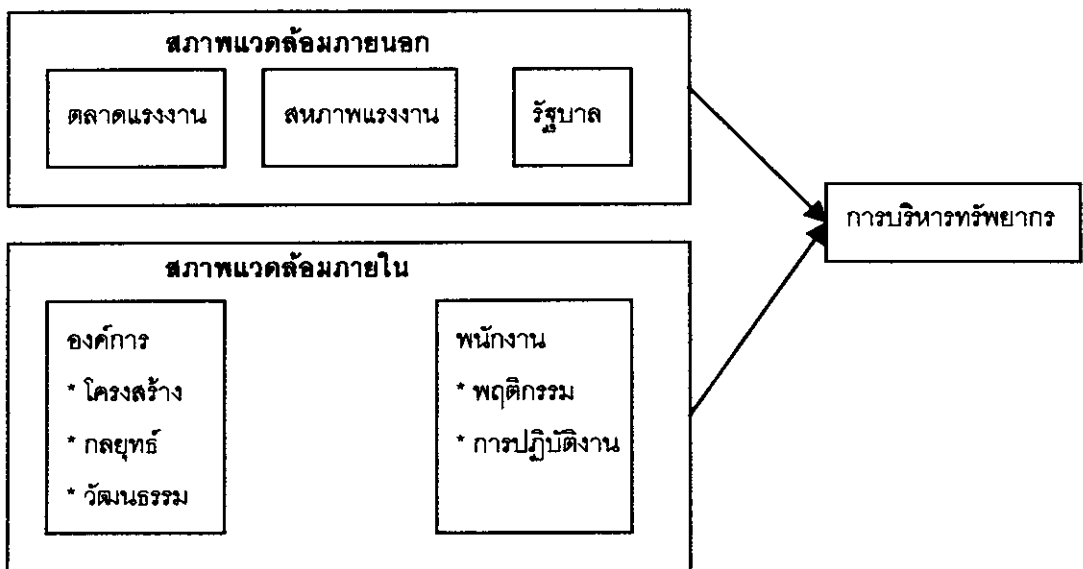
องค์การในปัจจุบันหลายแห่งได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว ดังนั้นการ บริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องทำให้เกิดความสมดุลในความรับผิดชอบทั้ง 2 ประการนี้ การ บริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีบทบาทสำคัญมากในองค์การปัจจุบัน การบริหารทรัพยากร มนุษย์จะต้องคิดไปข้างหน้า ผู้รับผิดชอบงานด้านนี้ต้องไม่เพียงแคปฏิบัติตามที่ฝ่ายบริหารบอกเท่านั้น แต่เขาจะต้องเป็นตัวนำในการมีส่วนร่วมช่วยในการบริหารโดยมี "คน" เป็นองค์ประกอบของ องค์การ นอกจากนี้พนักงานในองค์การยังสามารถช่วย ทำให้องค์การมีข้อได้เปรียบในเชิงการ แข่งขัน และการรักษาข้อได้เปรียบเหล่านี้ไว้ได้ด้วย ในการจูงใจและเก็บรักษาพนักงานที่มี

2 Scarpello, Ledvinka, and Bergmann, "Human Resource Management-Environments and Functions" 2nd Ed., South-Western College Publishing, 1995, pp. 6-7.

คุณภาพไว้ได้นั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีนโยบายและหลักการปฏิบัติที่พนักงานต้องการ โดยในการที่ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถือเป็นหุ้นส่วนเชิงกลยุทธ์ผู้หนึ่งขององค์การ จึงต้องเกี่ยวข้องกับภารกิจทางธุรกิจขององค์การด้วย ซึ่งหมายถึงการวิเคราะห์วัฒนธรรมขององค์การ การออกแบบงาน และระบบการปฏิบัติงานขององค์การ พร้อมทั้งเสนอแนะ และทำการเปลี่ยนแปลงเท่าที่เห็นจำเป็น³

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การและพนักงานนี้จะอยู่ท่ามกลางแรงกดดันจากภายนอกมากมาย ได้แก่ สภาพแรงงาน กฎระเบียบของรัฐบาล และสภาพตลาดแรงงาน เป็นต้น โดยการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะถูกกระทบโดยแรงกดดันภายนอกเหล่านี้ เช่นเดียวกับแรงกดดันจากภายในอันเนื่องมาจากความสนใจของทั้งองค์การและพนักงาน หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน⁴ (รูปที่ 1-1)

รูปที่ 1-1 สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการบริหารทรัพยากรมนุษย์



ที่มา : Scarpello, Ledvinka and Bergmann, "Human Resource Management-Environments and Functions" 2nd Ed., South-Western College Publishing, 1995, p.8.

3 De Cenzo and Robbins, "Human Resource Management" 6th Ed., John Wiley & Sons Inc. 1999, p.6.

4 Scarpello, Ledvinka, and Bergmann, "Human Resource Management Environments and Functions" 2nd Ed., South-Western College Publishing, 1995, p.7.

หน้าที่งานของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ในการทำให้พันธกิจ เป้าหมาย กลยุทธ์ และนโยบายขององค์การดำเนินงานไปได้นั้น หน้าที่ต่าง ๆ ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ⁵

1. การวางแผน เป็นการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยพิจารณาถึงกิจกรรมด้านทรัพยากรมนุษย์ที่จะมีในอนาคต ซึ่งองค์การจะมีทิศทางในการวางแผนให้ โดยระบุเป้าหมายและมีกลยุทธ์ขององค์การเป็นตัวบอกถึงสภาพแวดล้อมภายนอก และคุณสมบัติของพนักงานในปัจจุบัน ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความยืดหยุ่นของแรงงาน เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดนี้จะมีผลกระทบต่อการวางแผนขององค์การ

2. การนำไปปฏิบัติ หน้าที่นี้เป็นกิจกรรมที่จะมีผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งได้แก่

- การจัดบุคคลเข้าทำงาน โดยรวมถึงการสรรหาพนักงาน การคัดเลือกพนักงาน และการบรรจุแต่งตั้ง
- การจ่ายผลตอบแทน โดยรวมถึงการจ่ายค่าจ้าง เงินเดือน การให้รางวัล และผลประโยชน์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นเรื่องของการให้สวัสดิการแก่พนักงาน
- การฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมกับงานอยู่ตลอดเวลา รวมถึงการวางแผนอาชีพ และแผนกำลังคนทดแทน
- แรงงานสัมพันธ์ เป็นเรื่องของการอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุขในองค์การ ระหว่างนายจ้างกับพนักงาน รวมถึงการเจรจาต่อรอง
- การควบคุมและการจัดการผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นเรื่องของการปรับปรุงพฤติกรรมของพนักงาน โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ระเบียบวินัย และความช่วยเหลือพิเศษแก่พนักงาน ในกรณีมีปัญหาส่วนบุคคล

3. การประเมินผลได้ เป็นการประเมินถึงนโยบายและโครงการด้านบุคคลที่มีส่วนต่อความมีประสิทธิภาพขององค์การ โดยดูจากผลผลิต กำไร สภาพการทำงาน สภาพของแรงงานสัมพันธ์ และการตอบสนองต่อกฎระเบียบของรัฐ

นอกจากนี้ De Cenzo และ Robbins⁶ ได้ระบุว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่เกี่ยวข้องกับ "คน" โดยอาจมองได้ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นทางใดทางหนึ่งใน 2 ทางนี้ คือ 1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นหน้าที่นอกสายงานหรือเป็นหน้าที่สนับสนุนส่งเสริมงานในองค์การ โดยมีบทบาทในการให้ความร่วมมือในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์แก่พนักงานในสายงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์การโดยตรง 2) การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานของผู้จัดการทุกคน เนื่องจากทุกองค์การต้องประกอบไปด้วย "คน" โดยที่ความต้องการการบริการของเขา พัฒนาทักษะ จูงใจให้เขามีผลงานที่สูง และมั่นใจได้ว่าเขาจะสามารถทำงานให้องค์การจนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ ดังนั้นเมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วยหน้าที่พื้นฐาน 4 ประการ คือ

1. การจัดคนเข้าทำงาน โดยรวมถึงการวางแผนเชิงกลยุทธ์ในด้านทรัพยากรบุคคล การสรรหา และการคัดเลือก
2. การอบรมและการพัฒนา ประกอบด้วย การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การพัฒนา และการพัฒนาอาชีพ
3. การจูงใจ โดยรวมถึงการออกแบบงาน การประเมินผล การปฏิบัติงาน การให้รางวัล การจ่ายผลตอบแทน และการให้ผลประโยชน์ต่าง ๆ แก่พนักงาน
4. การบำรุงรักษาพนักงาน ประกอบด้วย สุขภาพและความปลอดภัย การติดต่อสื่อสารในองค์การ และแรงงานสัมพันธ์

ความแตกต่างระหว่างการบริหารงานบุคคลกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

Sherman, Bohlander และ Snell⁷ ได้ให้คำจำกัดความการบริหารงานบุคคลว่าเป็นหน้าที่เบื้องต้นของการคัดเลือก การอบรม การจ่ายผลตอบแทน ฯลฯ ในการบริหารงานบุคคลในองค์การ และให้คำจำกัดความของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นส่วนเพิ่มของข้อกำหนดที่เคยมีในการบริหารงานบุคคล โดยตระหนักถึงความสัมพันธ์กันของหน้าที่งาน ด้านบุคคลกับหน้าที่งานอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และการวางแผนขององค์การ

6 De Cenzo and Robbins, "Human Resource Management" 6th Ed., John Wiley & Sons Inc. 1999, pp.8-9.

7 Sherma, Bohlander, and Snell, "Managing Human Resources" 10th Ed., South-Western College Publishing, 1996, p. 4.

การบริหารงานบุคคล	การบริหารทรัพยากรมนุษย์
1. เป็นการประสานหน้าที่งานต่าง ๆ ของการบริหารงานบุคคล	1. เป็นการประสานงานด้านการบริหารงานบุคคลกับการวางแผนองค์การ
2. รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องเฉพาะหน้าที่งานที่ทำ	2. รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องระบบงานทั้งหมดขององค์การ
3. เน้นเรื่องพฤติกรรมและความสัมพันธ์ของพนักงาน	3. เน้นสภาพแวดล้อมและประเด็นต่าง ๆ ขององค์การ
4. พิจารณาผลสำเร็จของงานจากการที่สามารถปฏิบัติหน้าที่งานต่าง ๆ ของงานบุคคลได้อย่างครบถ้วน ไม่บกพร่อง	4. พิจารณาผลสำเร็จของงานจากการที่สามารถลดต้นทุนการดำเนินงานลงได้ และทำให้เกิดผลกำไรเพิ่มขึ้น หรือทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการให้บริการแก่องค์การ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นเรื่องที่สำคัญมากขึ้นในทุกองค์การในปัจจุบัน โดยแนวคิดด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์นี้ แม้ว่าจะมีหลายแนวคิดตามที่ได้กล่าวถึงมาแล้วข้างต้น ซึ่งนับได้ว่าเป็นเพียงส่วนน้อยของภาพรวมของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แต่ก็จะให้ภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ไม่ค่อยจะแตกต่างกันเท่าใดนัก ดังนั้นการศึกษาวิจัยนี้ จึงได้ยึดรูปแบบกิจกรรมทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ได้มีนักวิชาการศึกษาไว้แล้วนี้เป็นแนวทางในการศึกษาต่อไป

ประเภทของโรงแรม

จากการศึกษาดำรงทั้งของไทยและต่างประเทศ พบว่าการแบ่งประเภทของโรงแรมนั้นมีแตกต่างกันออกไป แต่มักจะนิยมแบ่งประเภทของโรงแรมตามทำเลที่ตั้ง ราคา ประเภทลูกค้า และปัจจัยอื่น ๆ จากสิ่งพิมพ์มากมายทางด้านการให้บริการของโรงแรมและธุรกิจที่ปรึกษาหลายแห่งได้แบ่งประเภทของโรงแรมตามทำเลที่ตั้งไว้ดังนี้ คือ⁸

1. โรงแรมในเมือง (City)
2. โรงแรมในสถานตากอากาศ (Resort)

8 Rocco M. Angelo, and Andrew N. Veadimir, "Hospitality Today-An Introduction" The Educational Institute of The American Hotel & Motel Association, Michigan, U.S.A. 1991 p.59

3. โรงแรมในชานเมือง (Suburban)
4. โรงแรมริมถนนหลวง (Highway)
5. โรงแรมท่าอากาศยาน (Airport)

การจัดประเภทโรงแรมมักจัดแบบโรงแรมอเมริกัน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ⁹

1. โรงแรมในเขตพาณิชย์ (Commercial/Transient Hotel)
2. โรงแรมตากอากาศ (Resort Hotel)
3. โรงแรมสำหรับพักอาศัย (Residential Hotel)
4. โรงแรมสำหรับผู้เดินทางด้วยรถยนต์ (Motel/Motor Hotel)

ธุรกิจการดำเนินงานด้านโรงแรมเกิดขึ้นมากมาย ส่งผลให้มีการแข่งขันในด้านบริการต่าง ๆ การดำเนินงานของโรงแรมแต่ละแห่งมีลักษณะที่แตกต่างกัน เช่น จำนวนห้องพัก จุดประสงค์ของการจัดตั้ง ประเภทของการให้บริการ ดังนั้นในการจำแนกประเภทของโรงแรม จึงมีหลักเกณฑ์ที่พอสรุปได้ดังนี้¹⁰

1. แบ่งตามทำเลที่ตั้ง
2. แบ่งตามหน้าที่
3. แบ่งตามจำนวนห้องพัก
4. แบ่งตามราคาค่าเช่าห้องพัก
5. แบ่งตามระยะเวลาที่ลูกค้ามาพัก

การจัดตั้งโรงแรมตามสถานที่ต่าง ๆ มักคำนึงถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ลักษณะภูมิประเทศ ทำเลที่ตั้ง สถานที่สำหรับพักผ่อนหย่อนใจ ตลอดจนศูนย์กลางธุรกิจ ดังนั้นการแบ่งโรงแรมตามทำเลที่ตั้งสามารถจำแนกแยกย่อยออกเป็น¹¹

9 รศ.นฤมล สมิตินันท์ "ธุรกิจการโรงแรมและที่พัก" เอกสารโครงการอบรมสู่ความสำเร็จการบริหารโรงแรม คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมกับสมาคมโรงแรมไทย.

10 โสภิต ภัทรพิพัฒน์ "ธุรกิจโรงแรม" สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ กรุงเทพมหานคร 2536 หน้า 54

11 เรื่องเดียวกัน หน้า 54

1. โรงแรมในเมืองใหญ่ (Large cities)
2. โรงแรมในเมืองเล็ก (Small cities)
3. โรงแรมชานเมือง (Suburban Hotel)
4. โรงแรมในสถานตากอากาศ (Resort Hotel)
5. โรงแรมท่าอากาศยาน (Airport Hotel)

การจัดแบ่งประเภทของโรงแรมมีหลากหลาย ดังตัวอย่างข้างต้นเป็นเพียงบาง ส่วนของการแบ่งประเภทของโรงแรม ซึ่งจะพบว่าส่วนใหญ่จะมีความคล้ายคลึงกัน โดยจะมีความแตกต่างกันอยู่บ้างแต่ไม่มีสาระสำคัญมากนัก โดยส่วนมากจะนิยมแบ่งประเภทโรงแรมตามทำเลที่ตั้ง

ความต้องการและโครงสร้างบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม

จากการศึกษาแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวปี 2530 ของนริวรรณ จินตกานนท์ แสดงให้เห็นว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีแนวโน้มขยายตัวมากขึ้น อันจะทำให้ความต้องการแรงงานทางตรงเพิ่มมากขึ้น โดยคาดว่าปี 2535 ความต้องการแรงงานในโรงแรมเพิ่ม 11,714 คน¹² ซึ่งแยกรายละเอียดของระดับแรงงานสำหรับธุรกิจประเภทที่พักแรมไว้ดังนี้

ตารางที่ 1-1 : จำนวนพนักงานที่ความต้องการเพิ่มปี 2535

ประเภทธุรกิจ	ระดับแรงงานที่ต้องการเพิ่ม				รวม
	ปฏิบัติงาน	เทคนิคระดับกลาง	เหนือกว่าเทคนิค	บริหาร	
ที่พักแรม	5,460	3,932	1,439	883	11,714

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย “สรุปผลการสำรวจแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ปี 2530” ปีที่ 8 เล่มที่ 1 หน้า 55

¹² การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย “สรุปผลการสำรวจแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวปี 2530” ททท-จุลสาร การท่องเที่ยว ปีที่ 8 เล่มที่ 1 หน้า 55

Alan R. Nankervis เสนอผลการศึกษาวิจัยในเรื่องแรงงานในกิจการโรงแรมว่า พนักงานส่วนมากในธุรกิจโรงแรมเป็นบุคลากรในท้องถิ่นมากกว่ามาจากต่างถิ่นหรือต่างประเทศ โดยมีประสบการณ์การทำงานในโรงแรมมาก่อน และเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง¹³

จงพิศ กนกโชติ และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร เสนอผลการศึกษาในเรื่องแรงงานในกิจการโรงแรมว่า พนักงานระดับสูงของโรงแรมจะมีประสบการณ์การทำงานโรงแรมมาก่อน และมีระดับความรู้ไม่น้อยกว่าระดับปริญญาตรี ขณะที่พนักงานระดับอื่น ๆ จะมีระดับความรู้ส่วนมากอยู่ที่วิชาชีพชั้นสูง แรงงานมีการหมุนเวียนแรงงานมากในทุกระดับ การสรรหาคัดเลือกพนักงานเป็นแบบทดแทนตำแหน่งที่ว่างลงมากกว่ามีการจัดทำกรวางแผนทรัพยากรมนุษย์ไว้ก่อนล่วงหน้า¹⁴

สรุป

การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทสำคัญต่อองค์กรมากขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งมีกิจกรรมหรือหน้าที่งานบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่หลายกิจกรรม โดยเริ่มตั้งแต่ก่อนการจัดหาบุคคลเข้าสู่องค์กร คือ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาคัดเลือกให้เข้าสู่องค์กร การคัดเลือก การปฐมนิเทศ การฝึกอบรมและการพัฒนา การพัฒนาอาชีพงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้ผลตอบแทนและผลประโยชน์ ตามลำดับ ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันควรอยู่ในรูปของการจัดการกลยุทธ์ในด้านทรัพยากรมนุษย์ให้กับองค์กร โดยตระหนักถึงผลได้โดยรวมขององค์กร และคำนึงถึงความสัมพันธ์ของหน้าที่งานด้านบุคคลด้วยกัน และความสัมพันธ์ของหน้าที่งานบุคคลกับงานอื่น ๆ ในองค์กร และเป็นเรื่องของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในระยะยาวมากกว่าการปฏิบัติหน้าที่งานด้านบุคคลเฉพาะเรื่องเท่านั้น โดยไม่ตระหนักถึงความเชื่อมโยงถึงหน้าที่งานต่าง ๆ ขององค์กรเลย การศึกษาครั้งนี้ เพื่อแสดงให้เห็นถึงลักษณะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นอยู่ในอุตสาหกรรมโรงแรมของไทย

13 Nankervis Alan R. "Human Resource Management Practice in The Australian Hotel Industry" 1991

14 จงพิศ กนกโชติ และสมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร "สภาพแรงงานในกิจการโรงแรมของภาคใต้" 2532

ประกอบกับการที่โรงแรมมีหลากหลายประเภทตามที่นิยมจัดแบ่งประเภทกัน
นั้น ดังนั้นการศึกษานี้จัดทำขึ้นเพื่อที่จะให้มีความเข้าใจในลักษณะและรูปแบบการบริหารงาน
โรงแรมที่เป็นอยู่ในประเทศไทย พร้อมทั้งเพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงรูปแบบการบริหารทรัพยากร
มนุษย์ที่ปฏิบัติกันอยู่ในโรงแรมชั้นนำของไทยตามลักษณะประเภทของโรงแรมด้วย

ผลงานวิจัยที่กล่าวมา เป็นผลงานวิจัยที่ดำเนินการเฉพาะในพื้นที่ภาคใต้และ
ต่างประเทศ ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางการศึกษาวิจัย หรือสามารถใช้ประกอบกัน เพื่อทำการเปรียบ
เทียบต่อไปได้