



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญมากต่อเศรษฐกิจของประเทศ เป็นอุตสาหกรรมหลักที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อการลงทุนในอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับ เศรษฐกิจของประเทศ ได้แก่ กิจการโรงแรม กิจการขนส่ง กิจการภัตตาคาร และกิจการด้านการบันเทิงต่าง ๆ เป็นต้น ทั้งยังมีส่วนในการเพิ่มรายได้ให้กับกิจการบางประเภทในทางอ้อมอีกด้วย เช่น ร้านขายของเบ็ดเตล็ด ร้านเสริมสวย ไปรษณีย์และบริการโทรศัพท์ทางไกล เป็นต้น ซึ่งเมื่อรวมกิจการประเภทต่าง ๆ ที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีส่วนเกี่ยวข้องเข้าด้วยกันแล้ว ก็นับได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจประเภทให้บริการที่มีขอบเขตกว้างขวางมาก

✓ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นแหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศที่สำคัญยิ่ง เป็นปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนา เศรษฐกิจของประเทศ เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้สินค้าออกอื่น ๆ แล้ว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอันดับสูงสุดใน พ.ศ. 2525 เป็นจำนวน 23,879 ล้านบาท ส่วนเข้ามียาได้เป็นอันดับ 2 รองลงมา นับเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญยิ่งของประเทศ และเป็นกลไกอันสำคัญของรัฐในการลดดุลย์การค้าและนำรายได้เข้าประเทศ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ เมฆแพร่ชื่อเสียงของประเทศให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศด้วยขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม และศิลปกรรมอันเก่าแก่งดงาม เป็นหน่วยงานที่จะพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น แต่ความสำเร็จของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการบริหารงานบุคคล ที่จะช่วยให้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด จึงจำเป็นต้องศึกษาการบริหารงานบุคคลถึงปัญหาและข้อบกพร่อง ตลอดจนแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะวิธีการและขั้นตอนในการบริหารงานบุคคลของกระทรวง ท้องถิ่น และจังหวัดในประเทศไทย อันเป็นรัฐวิสาหกิจที่ขยายตัวและช่วยให้ประเทศไทยเกิดรายได้ เป็นอย่างมาก
2. เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านการบริหารงานบุคคล
3. เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์การ

สมมติฐานของการศึกษา

1. พนักงานต้องการให้เพิ่มสวัสดิการให้มากขึ้น และปรับปรุงแก้ไขสวัสดิการบางประเภท
2. ผู้ที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานของกระทรวง ท้องถิ่น และจังหวัดบางคน มีคุณสมบัติไม่เหมาะสมตรงกับตำแหน่งหน้าที่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ได้ทราบถึงการบริหารงานบุคคลขององค์การที่ส่งเสริมให้เกิดรายได้อันดีสูงของประเทศ
2. ผู้บริหารสามารถทราบปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อจะได้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการบริหารงานบุคคล
3. เป็นแนวทางให้บุคคลที่สนใจใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าในเรื่องที่สัมพันธ์กันต่อไป

ขอบเขตของการศึกษา

1. เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานภายในประเทศเท่านั้น ไม่รวมถึงพนักงานในสำนักงานต่างประเทศ ตลอดจนสถานตากอากาศด้วย
2. การบริหารงานบุคคลนี้จะมุ่งเน้นเฉพาะที่เกี่ยวกับเรื่องการสรรหาบุคคล การคัดเลือกบุคคล การบรรจุแต่งตั้ง การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่งและโอนย้าย สวัสดิการและระเบียบวินัย
3. ข้อมูลศึกษาเป็นข้อมูลภายในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2527

วิธีศึกษาวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ประกอบการศึกษาค้างนี้ แบ่งออก เป็น

1. ข้อมูลปฐมภูมิ

ก. การสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์พนักงาน ซึ่งรับผิดชอบในตำแหน่งต่าง ๆ และพนักงานระดับบริหาร เพื่อหาข้อมูล เพิ่มเติม

ข. การใช้แบบสอบถาม เพื่อสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล โดยทำการทดสอบแบบสอบถามเบื้องต้น แล้วทำการแก้ไขปรับปรุง จากนั้นจึงนำไปสอบถามพนักงานในแต่ละระดับ โดยให้การสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling จำนวนตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของพนักงานแต่ละระดับในแต่ละฝ่าย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ศึกษาจากหนังสือ ตำราทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ วารสาร เอกสาร และบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และจากเอกสารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

การกำหนดจำนวนตัวอย่าง

ในการวิจัยได้แบ่งกลุ่มพนักงานออกเป็น 8 ระดับ โดยไม่รวมพนักงานระดับผู้บริหาร คือ ผู้ว่าการ รองผู้ว่าการ และผู้อำนวยการฝ่าย ซึ่งเป็นพนักงานในระดับ 11, 10 และ 9 ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากคณะกรรมการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นผู้แต่งตั้งและกำหนดอัตราเงินเดือนของผู้ว่าการและรองผู้ว่าการด้วยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี ตลอดจนการบรรจุ แต่งตั้ง ถอดถอน เลื่อน ลด ดัดเงินเดือนหรือค่าจ้าง ลงโทษทางวินัย และออกจากตำแหน่งของพนักงานหรือลูกจ้างชั้นที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ ผู้อำนวยการฝ่าย หรือผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่าขึ้นไป จะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการฯ ก่อน ดังนั้นจึงไม่ได้รวมพนักงานระดับผู้บริหารเหล่านี้ และไม่รวมพนักงานสำนักงานในต่างประเทศจำนวน 17 คน เข้าไว้ด้วย จึงมีพนักงานในแต่ละระดับดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนพนักงานจำแนกตามระดับ (ไม่รวมพนักงานสำนักงานในต่างประเทศ)

พนักงาน	จำนวน	ร้อยละ	สำนักงาน ต่างประเทศ
ระดับ 1	58	12.4	-
ระดับ 2	82	17.5	-
ระดับ 3	108	23.0	-
ระดับ 4	114	24.3	5
ระดับ 5	53	11.3	1
ระดับ 6	30	6.4	3
ระดับ 7	22	4.7	7
ระดับ 8	2	0.4	1
รวม	469	100.0	17

จากตารางที่ 1 ซึ่งแสดงอัตราส่วนของพนักงานในแต่ละระดับ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ตามตัวเลขร้อยละของพนักงานในแต่ละระดับ โดยสุ่มตัวอย่างจากพนักงานด้วยการแจกแบบสอบถามร้อยละ 50 ของพนักงานในแต่ละระดับ คิดเป็นแบบสอบถามที่ส่งไป 235 ตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย

ระดับ 1	จำนวนตัวอย่าง	29	ตัวอย่าง	คิดเป็นร้อยละ	12.3
ระดับ 2	จำนวนตัวอย่าง	41	ตัวอย่าง	คิดเป็นร้อยละ	17.4
ระดับ 3	จำนวนตัวอย่าง	54	ตัวอย่าง	คิดเป็นร้อยละ	23.0
ระดับ 4	จำนวนตัวอย่าง	57	ตัวอย่าง	คิดเป็นร้อยละ	24.3
ระดับ 5	จำนวนตัวอย่าง	27	ตัวอย่าง	คิดเป็นร้อยละ	11.5
ระดับ 6	จำนวนตัวอย่าง	15	ตัวอย่าง	คิดเป็นร้อยละ	6.4
ระดับ 7	จำนวนตัวอย่าง	11	ตัวอย่าง	คิดเป็นร้อยละ	4.7
ระดับ 8	จำนวนตัวอย่าง	1	ตัวอย่าง	คิดเป็นร้อยละ	0.4

คำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

1. ททท. หมายถึง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2. ผู้ว่าการ หมายถึง ผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
3. รองผู้ว่าการ หมายถึง รองผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
4. พนักงาน หมายถึง พนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยภายในประเทศ
ไม่รวมถึงพนักงานในสำนักงานต่างประเทศ และ
สถานตากอากาศ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย