



การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลของ โรงแรมที่พิเศษ
ในกรุงเทพมหานคร

นางสาวรรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หลักสูตรวิชาบริหารธุรกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2534

ISBN 974-578-570-9

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

017529 I16353651

A COMPARATIVE STUDY ON PERSONNEL ADMINISTRATION
OF DELUXE HOTELS IN BANGKOK METROPOLIS

Miss Vonvimon Amarinnukrowh

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration

Graduate School
Chulalongkorn University

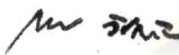
1991

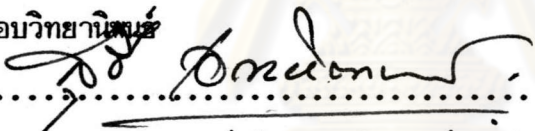
ISBN 974-578-570-9

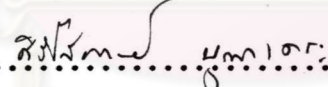
หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลของ โรงแรมชั้นพิเศษใน กรุงเทพมหานคร
โดย นางสาววรรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์
ภาควิชา บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศิริไสภาศย์ บุรพาเดชะ

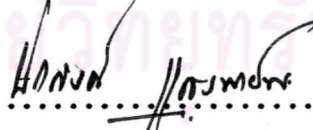


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

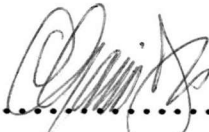

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วีชราศัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุธี เอกะหิตานนท์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ศิริไสภาศย์ บุรพาเดชะ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ประสงค์ แสงพยับ)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.อนันต์ชัย คงจันทร์)


..... กรรมการ
(อาจารย์ชวินทร์ โทณวนิก)

วรรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์ : การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลของโรงแรม
ชั้นพิเศษในกรุงเทพมหานคร (A COMPARATIVE STUDY ON PERSONNEL ADMINIS-
TRATION OF DELUXE HOTELS IN BANGKOK METROPOLIS) อ.ที่ปรึกษา :
รศ.ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ, 177 หน้า.

ISBN 974-578-570-9

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลของโรงแรมชั้นพิเศษ
ในกรุงเทพมหานครในเรื่องเกี่ยวกับการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล การ
จ่ายผลตอบแทน และเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการ
บริหารงานบุคคลของโรงแรมในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น

ผลการวิจัยพบว่า

1. การสรรหาและคัดเลือกพนักงานของแต่ละโรงแรมคล้ายคลึงกันโดยมีการใช้ระบบคุณธรรม
และระบบอุปถัมภ์ในระดับใกล้เคียงกัน
2. อัตราเงินเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานที่ว่าอัตราการเข้า
ออกจากงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับผลตอบแทนที่ได้รับ
3. การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของโรงแรม ปรากฏว่า
กลุ่มพนักงานระดับบริหารมีทัศนคติในเชิงบวกต่อการบริหารงานบุคคลด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคคล
การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล ตลอดจนการจ่ายผลตอบแทนมากกว่ากลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ภาควิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา องค์การและทรัพยากรมนุษย์
ปีการศึกษา 2523

ลายมือชื่อนิสิต วรรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

VONVIMON AMARINNUKROWH : A COMPARATIVE STUDY ON PERSONNEL
ADMINISTRATION OF DELUXE HOTELS IN BANGKOK METROPOLIS. THESIS
ADVISOR : ASSO. PROF.SIRISOPAK BURAPADEJA. 177 PP.

The purposes of this thesis were to study personnel administration of the deluxe hotels in Bangkok in terms of recruitment and selection, training and development, and compensation and compare attitudes towards the personnel management of deluxe hotels between executive employees and operating employees.

The results indicated that

- (1) the merit system and patronage system were used closely as moderate agreement in recruitment and selection in personnel management.
- (2) the salary and benefit rate, and the rate of turnover of the employees in the deluxe hotels are highly related.
- (3) the differences between the attitudes towards the personnel management in the deluxe hotels of the executive and operating employees were significantly different at the 0.05 level of significance.



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา
สาขาวิชา
ปีการศึกษา ๒๕๓๓

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาช่วย

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของ รองศาสตราจารย์ ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งท่านได้ให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ และแก้ไขเรียบเรียงวิทยานิพนธ์มาด้วยดีตลอด และเนื่องจากทศวรรษการวิจัยครั้งนี้ บางส่วนได้รับมาจากทุนอุดหนุนการวิจัยของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จึงขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงต่อ รองศาสตราจารย์สุธี เอกะหิตานนท์ รองศาสตราจารย์ประสงค์ แสงพ่าย อาจารย์ ดร.อนันต์ชัย คงจันทร์ และอาจารย์ชรินทร์ โทณวณิช ที่ได้กรุณารับเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณผู้จัดการฝ่ายบุคคลของโรงแรมต่าง ๆ ตลอดจนพนักงานของ โรงแรมที่ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ และตอบแบบสอบถาม หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีส่วนบกพร่องใด ๆ ผู้เขียนต้องขออภัยผู้อ่านไว้ ณ ที่นี้ด้วย หากมีส่วนดีและมีประโยชน์ขอมอบให้ผู้ที่ได้กล่าวนามมาข้างต้น ตลอดจนบิดา มารดา ครูอาจารย์ และเพื่อน ๆ ที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมา

วรรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์





สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ

ฉ

สารบัญตาราง

ญ

สารบัญแผนภูมิ

ฎ

บทที่

1. บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตของการศึกษาวิจัย	4
ข้อจำกัดการวิจัย	5
ประชากร	5
ตัวอย่าง	6
ขนาดตัวอย่าง	7
วิธีการเลือกตัวอย่าง	7
วิธีการดำเนินการวิจัย	9
วิธีการสร้างเครื่องมือในการวิจัย	9
การทดสอบแบบสอบถาม	9
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	11
ปัญหาในการทำวิจัย	11

สารบัญ (ต่อ)

2.	วิวัฒนาการธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย	12
	ความเหมาะสมของธุรกิจโรงแรม	12
	ลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรม	14
	การจัดประเภทและมาตรฐานของธุรกิจโรงแรม	15
	การดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม	18
	การจัดสายงานของธุรกิจโรงแรม	19
3.	การบริหารงานบุคคล	24
	ความหมายของการบริหารงานบุคคล	24
	หน้าที่ของการบริหารงานบุคคล	25
	การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร	26
	การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	33
	การจ่ายผลตอบแทน	38
4.	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
	ผลการเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคล	46
	ผลการเปรียบเทียบข้อมูลด้านสภาพเศรษฐกิจ	50
	ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล	55
	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานบุคคล	68
	ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานบุคคล	79
5.	ตารางข้อมูล	85
6.	สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	130

สารบัญ (ต่อ)

บรรณานุกรม 147

ภาคผนวก 150

ประวัติผู้เขียน 177



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

1	แสดงจำนวนโรงแรมที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด (พ.ศ. 2523-2532)	2
2	แสดงการสัมพัทธ์อย่างจากจำนวนพนักงานแยกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	8
3	แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืน จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	44
4	แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	85
5	แสดงข้อมูลด้านสภาพเศรษฐกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม	89
6	แสดงข้อมูลด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร	92
7	แสดงข้อมูลด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล	97
8	แสดงข้อมูลด้านการจ่ายผลตอบแทน	103
9	แสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระบบการสรรหาและคัดเลือกพนักงานของ โรงแรม	107
10	แสดงการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับอัตราการเข้าออกจากงานของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเงินเดือนและสวัสดิการ	109
11	แสดงการหาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเป็นรายข้อ	111
12	แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของกลุ่มพนักงานระดับบริหารและกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของ โรงแรม	116
13	แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของกลุ่มพนักงานระดับบริหารและกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการบริหารงานบุคคลในแต่ละด้าน	117
14	แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของกลุ่มพนักงานระดับบริหารและกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการบริหารงานบุคคลด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเป็นรายข้อ	118
15	แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของกลุ่มพนักงานระดับบริหารและกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการบริหารงานบุคคลด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลเป็นรายข้อ	120

สารบัญตาราง (ต่อ)

16	แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของกลุ่มพนักงานระดับบริหารและกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการบริหารงานบุคคลด้านการจ่ายผลตอบแทนเป็นรายข้อ ..	122
17	ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานบุคคลของโรงแรม	123



ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญแนบ

แนบ	หน้า
1	แนบ 1 แผนภูมิทั่วไปแสดงลำดับการบังคับบัญชาของโรงแรม..... 21
2	แนบ 2 แผนภูมิแสดงลำดับการบังคับบัญชาของโรงแรมดุสิตธานี..... 22
3	แนบ 3 แผนภูมิแสดงลำดับการบังคับบัญชาของโรงแรมริเจนท์ กรุงเทพฯ..... 23
4	แนบ 4 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานระดับบริหารและ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของ โรงแรม ในแต่ละด้าน 143
5	แนบ 5 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานระดับบริหารและ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของ โรงแรม ในการสรรหาและ คัดเลือกบุคลากร 144
6	แนบ 6 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานระดับบริหารและ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของ โรงแรม ในด้านการฝึกอบรมและ พัฒนาบุคคล 145
7	แนบ 7 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานระดับบริหารและ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของ โรงแรม ในด้านการจ่าย ผลตอบแทน 146

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย