

ความต้องการ และ วิธีการ แสวงหาบุคลากร ในอุตสาหกรรมโรงแรม
ของกรุงเทพมหานคร



นางสาวพร เพ็ญ จักษศรีมงคล

ศูนย์วิทยทรัพยากร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
ภาควิชาพาณิชยศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2523

I 16621359

Personnel requirements and recruitment in the hotel industry
of Bangkok Metropolis

Miss Pornpen Chaktrimongkok

A Thesis Submitted in Partial Fulfilment of the Requirements
for the Degree of Master of Commerce
Department of Commerce
Graduate School
Chulalongkorn University

1980

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความต้องการและวิธีการแสวงหาบุคลากรในอุตสาหกรรม-

โรงแรมของกรุงเทพมหานคร

โดย นางสาวพรเพ็ญ จักษ์ศรีมงคล

ภาควิชา พาณิชยศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ สุธี เอกะहितานนท์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต



..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุประสิทธิ์ บุญนาค)

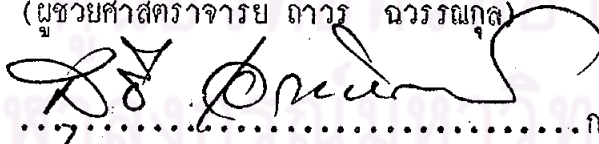
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ เถาว์ลัย นันทากวีวัฒน์)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ถาวร ฉวรรณกุล)



..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สุธี เอกะहितานนท์)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความต้องการและวิธีการแสวงหาบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม
 ของกรุงเทพมหานคร
 ชื่อนิสิต นางสาวพรเพ็ญ จักษตรีมงคล
 อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ สุทธิ เอกะहितานนท์
 ภาควิชา พาณิชยศาสตร์
 ปีการศึกษา 2522



บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการและวิธีการแสวงหาบุคลากรในอุตสาหกรรม-
 โรงแรมของกรุงเทพมหานครนี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะค้นคว้าว่า ความต้องการในการแสวงหา
 บุคลากรในอุตสาหกรรมดังกล่าวนั้น เป็นไปในลักษณะใด สอดคล้องกับการสนองตอบของ
 สถาบันการศึกษาที่สอนวิชาการโรงแรมหรือไม่เพียงใด และความต้องการดังกล่าวก็ยัง
 ครอบคลุมทั้งในค่านปริมาณ ประเภทของบุคลากร คุณวุฒิ และคุณสมบัติของบุคลากรที่
 อุตสาหกรรมโรงแรมต้องการ อีกทั้งยังจะได้ทราบว่ววิธีการในการแสวงหาบุคลากรที่ใช้
 กันอยู่ส่วนใหญ่ในอุตสาหกรรมโรงแรมนั้นเป็นอย่างไร เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบาย
 ตลอดจนทฤษฎีในเรื่องนี้หรือไม่อย่างไร

ส่วนวิธีการที่ใช้ในการดำเนินการค้นคว้านั้น ใช้ทั้งข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมิ
 ประกอบกัน ข้อมูลทุติยภูมินั้นได้ศึกษาถึงหลักการ ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับวิธีการ
 แสวงหาบุคลากรจากหนังสือ วารสารและเอกสารต่าง ๆ จากบรรดาแหล่งข้อมูลหลายแห่ง
 เช่น ห้องสมุดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ศูนย์เอกสารแห่งประเทศไทย คณะรัฐศาสตร์-
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ฯลฯ เป็นต้น ส่วนการ
 วิจัยจากข้อมูลปฐมภูมินั้นได้จากการออกแบบสอบถามกับผู้บริหารในอุตสาหกรรมโรงแรม และ
 เภรบริหารสถาบันการศึกษาและได้ใช้การสัมภาษณ์กับผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
 ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนฝ่ายรัฐบาล

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า จากผลการพยากรณ์ความต้องการบุคลากรในช่วง พ.ศ. 2523 - 2525 หรือนัยหนึ่งอุปสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมนั้น ไม่สอดคล้องกับการสนองตอบหรืออุปทานของสถาบันการศึกษา สำหรับวิธีการที่ใช้ในการแสวงหาบุคลากรนั้น โดยเฉพาะนโยบายที่ใช้ในการแสวงหาบุคลากรทั้งในระดับพนักงานปฏิบัติการและระดับพนักงานบริหารนั้น สอดคล้องกับในทางทฤษฎี และมุ่งเฉพาะแหล่งกำลังคนจากภายในอุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการที่ใช้ในการแสวงหาจากแหล่งภายนอกโรงแรมนั้นในระดับพนักงานบริหารนั้น ส่วนใหญ่นิยมใช้การประกาศรับสมัครโดยทั่วไปก่อนจะใช้วิธีการอื่นต่อไป ในระดับพนักงานปฏิบัติการก็นิยมใช้วิธีคัดเลือกจากบุคคลที่มาสมัครเองก่อน

การเสนอแนะใ้กระทำได้บุคคลทั้งสามฝ่าย คือ ฝ่ายรัฐบาล ฝ่ายบริหาร-อุตสาหกรรมโรงแรม และฝ่ายสถาบันการศึกษาที่สอนวิชาเกี่ยวกับการโรงแรม ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายผู้บริหารอุตสาหกรรมโรงแรมและสถาบันการศึกษา ก็ควรร่วมมือประสานประโยชน์ซึ่งกันและกันด้วย

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Thesis Title Personnel Requirements and Recruitments in the
Hotel Industry of Bangkok Metropolis
Name Miss Pornpen Chaktrimongkol
Thesis Advisor Associate Professor Suthi Ekahitanonda
Department Commerce
Academic Year 1980

Abstract

The purpose of this present thesis is to study the personnel requirement and recruitment in the hotel industry of Bangkok metropolis. The objective to examine is whether the personnel requirement and recruitment of the hotel industry is coincided with the supply of the Education Institution, including the characteristics of need and the methods of finding personnel with regard to types, quantity, quality and qualification. Besides, this research aims to point out the methods of personnel recruitment in the hotel industry whether it is appropriate with the policy and the theory in this case or not.

The method of finding of evidences consists of primary data and secondary data. Secondary data is derived from studying theory and ideas of personnel recruitment from text book, documents and other courses from example, Tourism Authority of Thailand library, Thailand Information Center, Faculty of Political Science of Chulalongkorn University, Thummasat

4

University Library ect. The primary data were obtained by sending the questionnaires to the hotel managers and the education Institution managers as well as interviews with the Director of Tourism Authority of Thailand who is a government representative.

The research concluded that the prediction in 2523 - 2525 of the personnel's requirement or the demand of the hotel industry is not coincided with the supply of such personnel from the educational institutions. The methods of personnel recruitment especially the policy for operating personnel and personnel management corresponds with the theory and give priority to the human resources within the hotel industry. However the method of personnel management recruiting from outside the industry is done by using general application announcement, whereas the operating employees seem to be recruited from walk-in-application.

The recommendations are presented to three parties:- the government; the hotel industry management and the education institution. Most important, the government should give priority to the prevent in of problems concerning with Tourism Authority of Thailand. Furthermore, the co-operation from both the hotel industry and the education institution will be needed for the success of the hotel industry.

กิติกรรมประกาศ

ในการท้าววิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้เขียนได้รับการแนะนำหัวข้อการท้าววิทยานิพนธ์
จากรองศาสตราจารย์ สุธี เอกะทิตานนท์ คณบดีคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และได้รับความอนุเคราะห์ในการรับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในการ
เขียนวิทยานิพนธ์


และบรรดาผู้ที่ให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำในการเขียนวิทยานิพนธ์ของผู้เขียน
ประกอบด้วย อาจารย์ประสาน ทันประเสริฐ คุณสมพล ศรีวราทิพย์ คุณจิระพงษ์
พลพัฒน์นันท์ นอกจากนี้ผู้เขียนยังได้รับความร่วมมือด้วยอริยาศย์ไมตรีอันดีจาก
พันเอกสมชาย หิรัญกิจ ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ.อ.คำรง ทักนิยกุล
ผู้กำกับการ 2 นายทะเบียนท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร คุณสมนึก สิงห์แพทย์ นายกสมาคม-
โรงแรมไทย เจ้าหน้าที่หอสมุดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เจ้าหน้าที่กองประชา-
สัมพันธ์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เจ้าหน้าที่หอสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเจ้าหน้าที่หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตลอดจนญาติมิตรสหายต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย คุณพรอนงค์ จักษุศรีมงคล
คุณวิภา ชูณทรนันท์ คุณจันทร์รา เจริญนิพนธ์ คุณธีระพันธ์ เหลืองรัศมี
คุณสุชาดา ยงเกียรติพานิช และคุณสุมล แซ่ลี้ อนึ่งผู้เขียนจะลืมไม่ได้คือ มารดา
ของผู้เขียนที่โดยอมเห็น้อยากส่งเสียให้มีการศึกษาสูงถึงระดับนี้ อนึ่งบรรดาผู้ที่เขียน
ไต่ถวิลนามมาและผู้ที่ไม่ไต่ถวิลนาม ซึ่งได้ช่วยให้กำลังใจในการเขียนวิทยานิพนธ์นี้
ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ และขอบคุณต่อบรรดาความเอื้ออารีที่มีต่อผู้เขียน ถ้าหนังสือ
นี้จะมีคุณประโยชน์อยู่บ้าง ท่านเหล่านั้นก็มีส่วนร่วมในการเขียนอยู่มาก ผู้เขียนจึงขอ
ประกาศคุณงามความดีของท่านเหล่านั้นไว้ให้เป็นที่ยกย่องกัน ณ ที่นี้ด้วย ส่วนขอบพระอง
ต่าง ๆ ผู้เขียนขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

พร เพ็ญ จักษุศรีมงคล

พฤษภาคม 2522

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
รายการตารางประกอบ	ฉ
รายการภาพประกอบ	ท
	
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	6
ขอบเขตของการวิจัย	7
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย	7
แผนการวิจัย	9
2 อุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย	13
วิวัฒนาการของอุตสาหกรรมโรงแรม	13
ลักษณะการจัดประเภทและมาตรฐานของอุตสาหกรรม-	
โรงแรมไทย	15
โครงสร้างและการบริหารงานของอุตสาหกรรมโรงแรม	19
3 ความต้องการบุคลากรของอุตสาหกรรมโรงแรม	24
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว	24
บทบาทของรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยว	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

ความมั่นคงทางการเมือง ความเจริญทางเศรษฐกิจและ ความสงบเรียบร้อยทางสังคม	31
ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการ- บุคลากร	36
การขาดแคลนกำลังคน	43
การคาดคะเนความต้องการแรงงานในอนาคต	45
4 กลวิธีในการแสวงหามูลค่าการ	95
หลักเกณฑ์ในการแสวงหา	95
- นโยบายโดยทั่วไปของอุตสาหกรรมโรงแรม	95
- นโยบายและหลักในการกำหนดนโยบายเฉพาะ- โรงแรมแต่ละแห่ง	97
วิธีการปฏิบัติในการแสวงหา	98
- แหล่งกำลังคน	99
- วิธีการในการคัดเลือก	101
ผลทางปฏิบัติต่อนโยบายที่กำหนดและความสอดคล้องในการ ปฏิบัติกับนโยบายที่ใช้	116
5 สรุปและขอเสนอแนะ	120
สรุป	120
ขอเสนอแนะ	135
บรรณานุกรม	140
ภาคผนวก	147
ประวัติ	197

รายการตารางประกอบ

ตารางที่		หน้า
1.1	จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย.....	2
1.2	การกระจายค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว.....	4
1.3	เปรียบเทียบรายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเกี่ยวกับสินค้าออกอื่น ๆ พ.ศ. 2514 - 2520.....	5
3.1	แสดงแนวโน้มความต้องการห้องพักโรงแรมของนักท่องเที่ยวใน กรุงเทพมหานคร.....	26
3.2	แสดงการประมาณจำนวนของประชากร อัตราเกิด อัตราตาย และอัตราเพิ่มระหว่าง 2513 - 2538.....	33
3.3	แสดงทรัพย์สินของผู้บริหารโรงแรมตอบทบาทของรัฐบาลที่มีต่อการ ส่งเสริมการท่องเที่ยว.....	41
3.4	แสดงความต้องการประเภทของพนักงานระดับบริหารในระหว่าง พ.ศ. 2523 - 2525 ของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพ มหานคร (จำแนกตามลำดับการให้ความสำคัญ).....	48
3.5	แสดงความต้องการประเภทของพนักงานระดับปฏิบัติการในระหว่าง พ.ศ. 2523 - 2525 ของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพ มหานคร (จำแนกตามลำดับการให้ความสำคัญ).....	50
3.6	แสดงความต้องการประเภทคุณสมบัติของพนักงานระดับบริหารใน ระหว่าง พ.ศ. 2523 - 2525 ของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขต กรุงเทพมหานคร (จำแนกตามลำดับการให้ความสำคัญ).....	52
3.7	แสดงความต้องการประเภทคุณสมบัติของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในระหว่าง พ.ศ. 2523 - 2525 ของอุตสาหกรรมโรงแรมใน เขตกรุงเทพมหานคร (จำแนกตามลำดับการให้ความสำคัญ).....	54

รายการตารางประกอบ (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
3.8	แสดงความต้องการประเภทคุณสมบัติของพนักงานระดับบริหารของ อุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร	57
3.9	แสดงความต้องการประเภทคุณสมบัติของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร.....	60
3.10	แสดงจำนวนพนักงานต้นปี-ปลายปี พนักงานใหม่ระหว่างปีและ พนักงานลาออกระหว่างปี ในระหว่าง พ.ศ. 2515 - 2521 ของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร.....	63
3.11	แสดงอัตราการหมุนเวียนของบุคลากรของอุตสาหกรรมโรงแรม ตั้งแต่ พ.ศ. 2515 - 2521 ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	65
3.12	แสดงอัตราความต้องการบุคลากรทั้งระดับพนักงานบริหารและ พนักงานปฏิบัติการ ตั้งแต่ปี 2515 - 2521 ของอุตสาหกรรม โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร	66
3.13	แสดงปริมาณความต้องการบุคลากรทั้งระดับพนักงานบริหารและ ปฏิบัติการของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ 2515 - 2521	67
3.14	แสดงการพยากรณ์ปริมาณความต้องการบุคลากรระดับบริหารและ ระดับปฏิบัติการ ตั้งแต่ พ.ศ. 2522 - 2525 ของอุตสาหกรรม โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร	72
3.15	แสดงปริมาณความต้องการบุคลากรทั้งในระดับพนักงานบริหารและ พนักงานปฏิบัติการของอุตสาหกรรมโรงแรมที่ได้สร้างขึ้นมาใหม่ และโรงแรมที่ขยายห้องพัก โดยได้รับการส่งเสริมการลงทุนที่อยู่ ในเขตกรุงเทพมหานคร	75

รายการตารางประกอบ (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
3.16	แสดงระดับหลักสูตรการสอนวิชาเกี่ยวกับโรงแรมในสถาบันการศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร.....	77
3.17	แสดงลักษณะสมบัติของบุคลากรที่เน้นหนักในหลักสูตรการศึกษาของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ	80
3.18	แสดงจำนวนผู้จบการศึกษาในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ พ.ศ. 2519 - 2521 ของสถาบันการศึกษาที่สอนวิชาธุรกิจโรงแรม.....	81
3.19	แสดงผลการพยากรณ์ปริมาณนักศึกษาในระดับต่าง ๆ ที่จะจบการศึกษาตั้งแต่ปี 2522 - 2525 ของสถาบันการศึกษาที่สอนวิชาธุรกิจโรงแรม.....	86
3.20	แสดงความแตกต่างระหว่างอุปสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมกับอุปทานของสถาบันการศึกษา.....	87
4.1	แสดงขั้นตอนการแสวงหาบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร.....	106
4.2	แสดงการเลือกแหล่งกำลังคนจากแหล่งต่าง ๆ ของผู้บริหารโรงแรมในระดับพนักงานบริหารและปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร.....	108
4.3	แสดงประเภทของวิธีการใช้ในการแสวงหาบุคลากรของอุตสาหกรรมโรงแรมทั้งระดับพนักงานบริหารและพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร.....	112
4.4	แสดงประเภทของปัญหาต่าง ๆ ในการแสวงหาบุคลากรของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร.....	115

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบที่		หน้า
1	Hotel Organization (Operation) Chart	23



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย