หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

ความต้องการบุคลากรของอุตสาหกรรมโรงแรม

ในบทนี้จะได้ทำการพยากรณ์ความต้องการบุคลากรของอุตสาหกรรมโรงแรม เพื่อทำการเปรียบเทียบกับอุปทานทางด้านบุคลากรของสถาบันการศึกษาว่า มีลักษณะสอดคล้องต้องกันหรือไม่อย่างไร อนึ่ง การพยากรณ์ความต้องการบุคลากรดังกล่าวนั้น เป็นที่ยอมรับกันแล้วว่าขึ้นอยู่กับความเจริญก้าวหน้าของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะเจริญขึ้นหรือเสื่อมลงย่อมขึ้นอยู่กับบทบาทของรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยวต่าง ๆ ความมั่นคงของการเมือง ความเจริญทางเศรษฐกิจ และความสงบเรียบร้อยทางสังคม ปัจจัยเหล่านี้จะได้ทำการวิเคราะห์ว่ามีผลต่อปริมาณความต้องการบุคลากรของอุตสาหกรรมโรงแรมอย่างไรบ้าง รายละเอียดสามารถจำแนกได้ดังนี้

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

จากการศึกษาถึงความหมายของคำว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งมีผู้สันทัดกรณีหลายท่าน ได้พยายามให้คำอธิบายความหมายของคำนี้[1] ทำให้ทราบว่าหัวใจของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนั้น อยู่ที่ตัวนักท่องเที่ยวนั่นเอง หรืออาจกล่าวในทางวิชาการได้อีกทางว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนั้น การตลาดเป็นเรื่องที่สำคัญมาก กล่าวคือ ในการผลิตบริการต่าง ๆ เพื่อจำหน่ายแก่นักท่องเที่ยวนั้น ผู้ผลิตมุ่งเน้นเอาใจผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ

กิจกรรมสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งมีผลกระทบต่อกันและกันอยู่ตลอดเวลานั้น ได้แก่

1. อุตสาหกรรมโรงแรม
2. บริษัทนำเที่ยว

---

[1] คำจำกัดความ ซึ่งผู้เขียนสรุปได้มีรายละเอียดอยู่ในส่วนนิยามภาคผนวกที่ ช.

3. บริษัทการบิน

4. องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือในปัจจุบัน คือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

พลโทเฉลิมชัย จารุวัสตร์ อดีตผู้อำนวยการองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้กล่าวไว้ว่า

"...อุตสาหกรรมโรงแรมนั้น มีอุตสาหกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วยเป็นจำนวนมาก เช่น ร้านอาหาร สถานที่บันเทิง ร้านค้าของที่ระลึก ฯลฯ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าอุตสาหกรรมโรงแรมมีอันต้องเป็นไป อุตสาหกรรมลูกโซ่ต่าง ๆ ดังกล่าวก็จะกระทบกระเทือนไปด้วย ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า อุตสาหกรรมโรงแรมนั้นเป็นกิจกรรมอันเป็นกระดูกสันหลังของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หาใช่บริษัทนำเที่ยว สายการบิน หรือองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยไม่..."[1]

สรุปสาระในเบื้องต้นนี้ได้ว่า ตัวนักท่องเที่ยวเป็นหัวใจของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และในบรรดากิจกรรมหลักของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้น อุตสาหกรรมโรงแรมนั้นเป็นสุดยอดแห่งความสำคัญของบรรดาอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพราะอุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องเกี่ยวข้องกับตัวนักท่องเที่ยว และในเวลาเดียวกัน ตัวนักท่องเที่ยวก็จะเป็นตัวกำหนดความต้องการห้องพักโรงแรม ความต้องการห้องพักโรงแรมของนักท่องเที่ยวจะมีมากน้อยเพียงใด ก็ย่อมขึ้นอยู่กับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศ เพื่อให้เห็นลักษณะความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ได้ชัดเจนขึ้น จะขอแสดงรายละเอียดดังในตารางที่ 3.1

---

[1]องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, สัมนาว่าด้วยการจัดการโรงแรมครั้งที่ 1 ณ ศาลาสันติธรรม ระหว่างวันที่ 26 – 28 มีนาคม 2511. (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บำรุงนุกูลกิจ, 2511), หน้า 18 – 19.

ตารางที่ 3.1

แสดงแนวโน้มความต้องการห้องพักโรงแรมของนักท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

พ.ศ.	จำนวนนักท่องเที่ยวทั่วประเทศ (คน)	จำนวนนักท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร (คน)	จำนวนห้องพักในกรุงเทพมหานคร (ห้อง)	ความต้องการห้องพักของนักท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร (ห้อง)		อัตราพักเฉลี่ย (%)	
				ตลอดปี	Peak months	ตลอดปี	Peak months
2521	1,454,000	1,210,568	11,000	7,672	9,331	70	85
2522	1,672,100	1,337,680	12,000	8,475	10,311	71	86
2523	1,922,915	1,538,332	14,000	9,746	11,858	70	85
2524	2,200,000	1,760,000	16,000	11,050	13,567	70	85
2525	2,420,000	1,936,000	17,000	12,266	14,923	72	88

ที่มา : องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. "บทวิเคราะห์ข่าวการท่องเที่ยว". รายงานข่าวในวงการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. ปีที่ 3 ฉบับที่ 5 (กุมภาพันธ์, 2522) : หน้า 88.

จากตารางข้างต้นนี้ จะเห็นได้ว่าปริมาณนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ในปี 2521 มี 1,210,568 คน แต่จำนวนห้องพักในกรุงเทพมหานคร มี 11,000 ห้อง เพราะฉะนั้น ความต้องการห้องพักของนักท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ช่วงตลอดปีมี 7,672 ห้อง และช่วงเดือนที่เป็นฤดูการท่องเที่ยว (Peak months) มี 9,331 ห้อง และในปี 2524 ปริมาณนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร มี 1,760,000 คน จำนวนห้องพักในกรุงเทพมหานครมี 16,000 ห้อง ดังนั้นความต้องการห้องพักของนักท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ช่วงตลอดปี มี 11,050 ห้อง และช่วงเดือนที่เป็นฤดูการท่องเที่ยว (Peak months) มี 13,567 คน แสดงให้เห็นว่า ปริมาณนักท่องเที่ยวในปี 2524 มากกว่าปริมาณนักท่องเที่ยวในปี 2521 เป็นจำนวนถึง 549,432 คน จำนวนห้องพักในกรุงเทพมหานคร ในปี 2524 มากกว่าปี 2521 เป็นจำนวนถึง 5,000 ห้อง ความต้องการห้องพักของนักท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครช่วงตลอดปีของปี 2524 มากกว่าปี 2521 เป็นจำนวนถึง 3,378 ห้อง และช่วงเดือนที่เป็นฤดูการท่องเที่ยว (Peak months) ของปี 2524 มากกว่าปี 2521 เป็นจำนวนถึง 4,236 ห้อง เมื่อเป็นเช่นนี้แล้ว แนวโน้มความต้องการห้องพักของนักท่องเที่ยวก็ย่อมขึ้นอยู่กับปริมาณนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ถ้าความต้องการห้องพักของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น กิจการโรงแรมก็จะต้องมีการขยายตัว เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า และในเมื่อมีการขยายจำนวนห้องพัก ก็จะมีผลต่อความต้องการบุคลากรของโรงแรมเพิ่มขึ้น แต่ในทางตรงข้าม หากความต้องการห้องพักของนักท่องเที่ยวลดน้อยลง ก็จะทำให้ความต้องการบุคลากรของโรงแรมลดลงด้วย

สรุปในประเด็นนี้ได้ว่า ความต้องการบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมนั้น ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับปริมาณของนักท่องเที่ยว ปริมาณของนักท่องเที่ยวจะมากหรือน้อยจะขึ้นอยู่กับความสามารถของประเทศที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้าประเทศ ซึ่งจำต้องอาศัยบทบาท และการส่งเสริมจากรัฐบาลเป็นอย่างมาก

---

[1] คือช่วงเดือนตุลาคม, พฤศจิกายน, ธันวาคม, มกราคม, กุมภาพันธ์ และมีนาคม.

บทบาทของรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยว

วันอันเป็นจุดกำเนิดขององค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย อันถือได้ว่ารัฐบาลได้เริ่มเข้ามามีบทบาทในการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างจริงจังแล้ว คือวันที่ 18 มีนาคม พ.ศ. 2503 จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ นายกรัฐมนตรีในขณะนั้น ได้เล็งเห็นความสำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยวว่า จะบังเกิดผลดีมีประโยชน์ต่อประเทศชาติเป็นอันมาก ดังได้กล่าวไว้ในตอนหนึ่งของคำปราศรัยว่า

> "...การท่องเที่ยวในประเทศเรานั้น เป็นอุปกรณ์สำคัญอันหนึ่งที่จะส่งเสริมความรักชาติ รักประเทศ เพิ่มพูนความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะทำให้ประเทศของเราเจริญรุ่งเรืองยิ่งขึ้นไป และเป็นทางหนึ่งที่ให้ความภูมิใจในชาติของเรา เพราะของดี ของงามที่ชาติทั้งหลายมีอยู่นั้น ธรรมชาติก็ให้ไว้แก่เราอย่างไม่แพ้ชาติใด..."

และในการพิจารณาหาข้อยุติว่า บทบาทของรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยวนั้น จะส่งผลเป็นประการใดต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นับตั้งแต่ต้นจนถึงปัจจุบัน เราจะต้องวิเคราะห์ถึงกิจกรรมและมาตรการต่าง ๆ ของรัฐบาลในเรื่องนี้ เพื่อหาจุดเด่น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

และจุดอ่อนต่าง ๆ ของกิจกรรมของรัฐบาล ซึ่งจากข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัย มีปรากฏดังนี้[1]

---

[1]ผู้สนใจลำดับขั้นของปัญหาในแต่ละปี สามารถศึกษาได้จากหนังสือต่อไปนี้

1. ธนาคารกรุงเทพ. อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (กรุงเทพมหานคร : ธนาคารกรุงเทพ, 2519), หน้า 13 – 25.

2. องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. เอกสารเผยแพร่ในการสัมนาผู้นำทางท่องเที่ยว ครั้งที่ 1 ณ โรงแรมบางแสนและโรงพลศึกษาเทศบาล 1 ชลบุรี วันที่ 17 – 21 มกราคม 2520. (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บำรุงนุกูลกิจ, 2520), หน้า 48.

3. องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. รายงานประจำปี 2520. (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บำรุงนุกูลกิจ, 2522), หน้า 2, 10, 29.

4. องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. "สื่อมวลชนมองการท่องเที่ยว." รายงานข่าวในวงการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (พฤศจิกายน, 2520) : หน้า 62.

5. องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. "รายงานข่าว (อินไซด์ผู้นำอุตสาหกรรมท่องเที่ยว)." รายงานข่าวในวงการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 (ตุลาคม, 2520) : หน้า 83 – 84.

6. องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. อุตสาหกรรมท่องเที่ยว เอกสารเผยแพร่ในการสัมนาการพัฒนาการท่องเที่ยวภาคเหนือ 20 – 24 มีนาคม 2522 ณ หอประชุมมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จังหวัดพิษณุโลก. (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บำรุงนุกูลกิจ, 2522) : หน้า 5, 7.

1. การสนับสนุนอย่างจริงจัง และต่อเนื่องของผู้นำรัฐบาล ในแต่ละสมัยนั้นล้วนเป็นเรื่องถึงความเจริญต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะนโยบายที่ประกาศใช้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันด้วย

2. งบประมาณที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้รับจากรัฐบาลไม่เพียงพอที่จะดำเนินการตามแผนงานของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ แม้ว่าแผนพัฒนาการท่องเที่ยวจะได้รับการบรรจุให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 4 แล้วก็ตาม

3. การขาดการสนับสนุน ร่วมมือ และประสานงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวก็ยังคงมีอยู่ต่อไป การที่รัฐบาลไม่ว่าจะเป็นในสมัยใดยังไม่เห็นความสำคัญของการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างจริงจังและจริงใจแล้ว เป้าหมายรวม นโยบายรวมตลอดจนแผนงานต่าง ๆ และทรัพยากรในหลาย ๆ ด้าน ตลอดจนการร่วมมือประสานงานจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวก็จะมีและเป็นไปอย่างยถากรรม และมีผลต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตลอดจนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณความต้องการบุคลากรของอุตสาหกรรมโรงแรม

4. มีความบกพร่องในด้านการวางแผนหลักในการพัฒนาอนุรักษ์ และบูรณะแหล่งท่องเที่ยว

5. ปัญหาด้านการคมนาคม โดยเฉพาะทางอากาศที่เป็นปัญหาและอุปสรรคของการท่องเที่ยว กล่าวคือ ความแออัดของสนามบินดอนเมือง ปัญหาด้านความสะดวกต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับท่าอากาศยานกรุงเทพ ยังให้บริการไม่ดีเพียงพอต่อนักท่องเที่ยวระเบียบพิธีการต่าง ๆ ในการเข้าเมืองของนักท่องเที่ยวก็ยังไม่สะดวกเท่าที่ควร และปัญหาในการเปิดน่านฟ้าของประเทศไทย ควรจะได้รับการแก้ไขและปรับปรุงให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

6. ปัจจัยต่าง ๆ ที่สนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยว อันได้แก่ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว การขาดอำนาจทางกฎหมายของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และ

การขาดสถานที่ประชุมขนาดใหญ่ ควรจะรีบปรับปรุงและแก้ไขให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันโดยรีบด่วนด้วย

7. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานของรัฐบาลยังไม่ได้ผลเท่าที่ควร รัฐบาลควรที่จะให้ความร่วมมือ และประสานงานกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในการวางแผนเพื่อการเผยแพร่โฆษณา ประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการควบคุมข่าวที่ออกไปสู่ต่างประเทศให้รัดกุมยิ่งขึ้น และรัฐบาลควรจะเป็นผู้สนับสนุนให้งบประมาณอย่างพอเพียงแก่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อที่จะได้ทำให้ภาพพจน์ของประเทศไทยดีขึ้นในสายตาของชาวโลก นักท่องเที่ยวก็จะเกิดความรู้สึกปลอดภัยในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย เมื่อเป็นเช่นนี้การท่องเที่ยวในประเทศไทยก็จะเจริญยิ่ง ๆ ขึ้นไป ทำให้ปริมาณนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น เป็นผลทำให้ความต้องการบุคลากรของอุตสาหกรรมโรงแรมเพิ่มขึ้นด้วย

<u>ความมั่นคงทางการเมือง ความเจริญทางเศรษฐกิจ และความสงบเรียบร้อยทางสังคม</u>

ปัจจัยสำคัญของประเทศชาติดังกล่าว นับเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่ามีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างใกล้ชิด และอีกทั้งมีผลกระทบต่อกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และในหัวข้อนี้ต้องการชี้ให้เห็นว่าปัจจัยหลักทั้งสามนั้น เมื่อแปรปรวนไปย่อมส่งผลกระทบต่อการลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรม ซึ่งแน่นอนย่อมมีผลต่อปริมาณความต้องการบุคลากรของอุตสาหกรรมโรงแรม และโดยเฉพาะปัจจัยดังกล่าวนั้นอยู่นอกเหนือการควบคุมบังคับบัญชาของนักลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรม

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โดยเฉพาะในด้านเสถียรภาพของรัฐบาลในแต่ละยุคสมัยที่ผ่านมา หาความแน่นอนไม่ได้เลย อนึ่งคำว่าความมั่นคงของรัฐบาลในแต่ละสมัยนั้น หมายถึงการที่รัฐบาลส่วนใหญ่ไม่สามารถบริหารแผ่นดินได้ครบสมัย คือ 4 ปี เลย[1] และความไม่แน่นอนนี้เองยังส่งผลต่อความสงบเรียบร้อยในสังคมอีกด้วย ซึ่งในที่สุดก็จะสะท้อนต่อปริมาณนักท่องเที่ยวโดยปริยาย ความไม่มั่นคงทางการเมืองของรัฐบาลในหลายยุคที่ผ่านมา ยังเป็นปัจจัยอันสำคัญต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยอีกด้วย กล่าวคือ รัฐบาลบางสมัยก็จริงจังและจริงใจต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น รัฐบาลสมัยนายชานินทร์ กรัยวิเชียร โดยนายดุสิต ศิริวรรณ รัฐมนตรีประจำสำนักนายก เป็นผู้รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยว แต่อย่างไรก็ดีความผันผวนทางการเมือง ทำให้รัฐบาลนี้ต้องล้มไป โครงการต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยวก็ต้องหยุดชะงักต่อไปอีก กระนั้นก็ตาม เท่าที่ผ่านมา สถานการณ์ในประเทศอินโดจีนไม่มีผลต่อปริมาณนักท่องเที่ยวเลย แต่ที่สำคัญ คือความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ ถือประเด็นเด่นในการตัดสินใจของพวกนักท่องเที่ยว[2] และที่อาจเรียกได้ว่าเป็นลักษณะพิเศษเฉพาะของไทย ก็คือหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐบาลส่วนใหญ่แล้ว ทำงานไปโดยมิได้ยึดแนวนโยบายในการปฏิบัติ แต่ปฏิบัติงานไปโดยต้องคำนึงถึงอิทธิพลทางการเมืองเป็นสำคัญ และประกอบกับทั้งภาวะเศรษฐกิจของไทย นับวันจะฝืดเคืองมากขึ้น ทั้งนี้ส่วนหนึ่งก็เป็นผลมาจากการขึ้นราคาน้ำมันของประเทศกลุ่มโอเปค เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง ราคาสินค้าทั้งอุปโภคและบริโภคสูงขึ้น ค่าของเงินตราลดลง ธุรกิจการค้าอยู่ในสภาพฝืดเคือง สภาพการเงินในตลาดมีการหมุนเวียนน้อยลง ปริมาณประชากรและภาวะการว่างงานมากขึ้น ซึ่งถ้าหากจะวิเคราะห์สถานการณ์จากตารางที่ 3.2 จะเห็นได้ว่าปริมาณประชากรนับวันมีแต่จะเพิ่มขึ้น และประกอบกับทั้งทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ จำกัด การลงทุน

---

[1] ดูรายละเอียดในภาคผนวก ฌ.

[2] องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. "ข่าวการท่องเที่ยวในประเทศ". รายงานข่าวในวงการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. ปีที่ 3 ฉบับที่ 5 (กุมภาพันธ์ 2522) : หน้า 27.

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3.2

แสดงการประมาณจำนวนของประชากร อัตราเกิด อัตราตายและอัตราเพิ่มระหว่าง 2513-2538

รายการ \ ปี	2513	2518	2523	2528	2533	2538
จำนวนประชากรชาย	18,251,000	21,028,000	23,704,000	26,175,000	28,516,000	30,771,000
จำนวนประชากรหญิง	18,119,000	20,841,000	23,469,000	25,912,000	28,226,000	30,466,000
จำนวนประชากรทั้งสองเพศ	36,370,000	41,869,000	47,173,000	52,087,000	56,742,000	61,237,000
จำนวนเฉลี่ยระหว่างช่วง 5 ปี	39,119,000	44,521,000	49,630,000	54,414,000	58,989,000	
อัตราเพิ่ม(ร้อยละต่อปี)	2.86	2.41	2.00	1.73	1.54	
อัตราเกิดอย่างหยาบ(ต่อพันคน)	37.63	32.36	27.54	24.34	22.12	
อัตราตายอย่างหยาบ(ต่อพันคน)	9.07	8.22	7.52	7.07	6.75	

แหล่งที่มา : คณะทำงานการคาดประมาณ จำนวนประชากร (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสถาบันประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ก็ฝืดเคือง อัตราการจ้างงานไม่สมดุลย์กับปริมาณประชากร ภาวะการว่างงานจึงต้องตามมา และมากขึ้นโดยปริยาย จะเห็นได้ว่า ใน พ.ศ. 2514 อัตราการว่างงานมีปริมาณร้อยละ 0.5 หรือจำนวน 85,000 คน และได้เพิ่มขึ้นเกือบ 11 เท่าตัวใน พ.ศ. 2519 เป็นร้อยละ 5.5 หรือจำนวน 1,059,000 คน[1] ในเวลาเดียวกันประชากรต้องเผชิญกับภาวะการครองชีพสูง ภาวะการมีงานทำมีจำกัด ประชากรต้องดิ้นรนในทุกวิถีทางเพื่อการอยู่รอด ปัญหาอาชญากรรมก็ต้องตามมาอย่างไม่ต้องสงสัย ภาวะความสงบเรียบร้อยในสังคมก็มีไม่ได้ ความปลอดภัย แม้แต่คนไทยเองก็ยังไม่ค่อยจะมี และชาวต่างชาติโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจะไปมีได้อย่างไร

การแก้ไขภาวะการเงิน ซึ่งจะส่งผลต่อเศรษฐกิจของชาตินั้น พลเอกเกรียงศักดิ์ ชมะนันท์ นายกรัฐมนตรีในฐานะรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ได้ประกาศมาตรการดำเนินการระดมเงินออม และฟื้นฟูตลาดทุน ผดุงตลาดหลักทรัพย์ เมื่อวันที่ 17 กันยายน พ.ศ. 2522 มาตรการต่าง ๆ มี อาทิ เช่น การปรับอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ประเภทออมทรัพย์ และประจำอีกร้อยละ 1 การยกเลิกสิทธิพิเศษในการเสียภาษีของผู้ฝากเงินกับธนาคารของรัฐ และการปรับปรุงระเบียบพิธีการจัดเก็บภาษีดอกเบี้ยใหม่ โดยไม่ต้องกรอกในแบบ ภ.ง.ด.9 ฯลฯ เป็นต้น

จากข้อเท็จจริงทั้งหลาย ดังที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ หรือนัยหนึ่ง คือปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการบังคับบัญชาของนักบริหารโรงแรม อันได้แก่ ปริมาณนักท่องเที่ยว, บทบาทของรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตลอดจนสถานะทางการเมือง เศรษฐกิจ และความสงบเรียบร้อยของสังคม ล้วนแล้วแต่เป็นเครื่องชี้ชะตากรรมของอุตสาหกรรมโรงแรมว่าจะขยายตัวหรือหดตัวในอนาคต ซึ่งนั่นก็ย่อมหมายถึงว่า ปริมาณความต้องการบุคลากรของอุตสาหกรรมโรงแรมย่อมต้องถูกกระทบกระเทือนด้วยอย่างแน่นอน

---

[1] กรมแรงงาน, รายงานการอบรมสัมนาปัญหาประชากร การแรงงานและการวางแผนครอบครัว ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร : กรมแรงงาน, 2519), หน้า 14.

จากข้อมูลทุติยภูมิที่ผู้เขียนพยายามวิเคราะห์ และนำมาสนับสนุนปัญหา ซึ่งเป็นเรื่องของบทบาทของรัฐบาลที่มีต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวนั้น เพื่อเพิ่มน้ำหนักของความน่าเชื่อถือให้มากขึ้น โดยการสัมภาษณ์ ผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พันเอกสมชาย หิรัญกิจ[1] สามารถสรุปได้ว่า

1. การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่องจากผู้นำรัฐบาลในแต่ละสมัยยังไม่ดีเพียงพอ เมื่อเปรียบเทียบกับการสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจประเภทอื่น นโยบายของรัฐบาลต่าง ๆ ที่ผ่านมาในเรื่องการท่องเที่ยวยังไม่แน่ชัด ฐานะของหน่วยงานก็มีขนาดเล็ก เมื่อเปรียบเทียบภาระความรับผิดชอบ ซึ่งครอบคลุมระดับชาติ และหน่วยงานเพิ่งได้รับการปรับปรุงเป็นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในรัฐบาลของพลเอกเกรียงศักดิ์ ชมะนันทน์เอง เมื่อกล่าวถึงปัญหาทางด้านงบประมาณที่ได้รับนั้นก็มีอยู่อย่างจำกัดมาก ในปีหนึ่ง ๆ จะได้เพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 10 เท่านั้น ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะเป็นเรื่องของเงินเดือนและค่าครองชีพของพนักงาน การปรับปรุงขยายงานของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จึงทำได้ไม่เต็มที่

2. การสนับสนุนร่วมมือ และประสานงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวนั้น สรุปแล้ว ส่วนใหญ่ก็ดีขึ้นกว่าเดิมทั้งในภาครัฐบาลและเอกชน แต่ก็ควรที่รัฐบาลจะระบุนโยบายทางด้านนี้อย่างแน่ชัด เพื่อหน่วยงานเหล่านั้นจะได้ถือเป็นแนวปฏิบัติ อีกทั้งระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานต่าง ๆ ควรได้รับการปรับปรุงให้เอื้ออำนวยต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่

3. ส่วนในเรื่องแผนหลักในการพัฒนาและอนุรักษ์ ตลอดจนการบูรณะปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวนั้น เท่าที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้จัดทำไปแล้ว คือ การจัดทำแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวขึ้น (ซึ่งมีอยู่ประมาณ 500 แห่ง) และอีกทั้งได้จัดลำดับความเร่งด่วนไว้แล้ว

---

[1] สัมภาษณ์ สมชาย หิรัญกิจ, พันเอก ผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 23 พฤศจิกายน 2522.

I16621389

และการจัดทำแผนละเอียดของแต่ละแห่ง จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย ที่เป็นปัญหาก็คือต้องสร้างการปฏิบัติตามแผนให้เกิดขึ้น ซึ่งก็จำเป็นต้องได้รับงบประมาณอย่างเร่งด่วนจากรัฐบาลมาสนับสนุนด้วยจึงจะเกิดผล แต่จากงบประมาณที่ได้รับจำกัดยิ่ง ดังนั้น เงินกู้จากแหล่งต่างประเทศ จึงเป็นความหวังใหญ่ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

4. ปัญหาการขาดแคลนกำลังคนในอุตสาหกรรมโรงแรม ผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กล่าวว่าสิ่งสำคัญคือ การขาดนโยบายในด้านส่งเสริมกำลังคน ทางด้านนี้อย่างจริงจัง รัฐบาลต้องจัดให้มีแผนระยะยาวทางด้านนี้ขึ้นมาผลิตกำลังคนในระดับต่าง ๆ และจำเป็นต้องจัดหาวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถให้เพียงพออีกด้วย

5. ในด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพการต่าง ๆ ในประเทศให้นักท่องเที่ยวได้ทราบนั้น อุปสรรคที่ไม่สามารถทำได้อย่างกว้างขวางเท่าที่ควร คือการขาดงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอ และต้องมีการควบคุมข่าวที่จะออกไปสู่ต่างประเทศให้รัดกุม ทั้งนี้เพื่อป้องกันข่าวที่เกินความเป็นจริง ซึ่งจะนำความเสื่อมเสียมาสู่ประเทศได้ อีกทั้ง การให้ข่าวสารข้อเท็จจริงของหน่วยงานของรัฐบาล ก็ยังไม่รวดเร็วเพียงพอทันต่อเหตุการณ์

<u>ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการบุคลากร</u>

จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิในหัวข้อที่แล้ว เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการบุคลากร พอจะแสดงได้ว่ามีปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้บริหารโรงแรม อันประกอบด้วย ปริมาณนักท่องเที่ยว, บทบาทของรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตลอดจนสถานะทางการเมือง เศรษฐกิจ และความสงบเรียบร้อยของสังคม ที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการเจริญก้าวหน้าของธุรกิจโรงแรมและความต้องการบุคลากรของโรงแรมต่าง ๆ ดังนั้นประเด็นที่สมควรจะศึกษาต่อไปก็คือ ผู้บริหารโรงแรมมีความคิดเห็นอย่างไรต่อปัจจัยดังกล่าว ในแง่ของการลำดับความสำคัญของปัญหาเกี่ยวกับเรื่องนี้ นักบริหารโรงแรมชั้นนำในกรุงเทพมหานคร ผู้หนึ่งได้แก่ นายเคอร์ท วัชเทรทท์ (Kurt Wachtreitt) ผู้จัดการใหญ่โรงแรมโอเรียนเต็ลได้ให้ทรรศนะว่า[1]

---

[1] ธนาคารกรุงเทพ, "อุตสาหกรรมโรงแรม." วารสารเศรษฐกิจ 10 (สิงหาคม 2521) : 477,481.

1. อุตสาหกรรมท่องเที่ยว จะต้องประกอบด้วย เครื่องอำนวยความสะดวกในการจัดประชุมอย่างพร้อมมูล เพิ่มกิจกรรมทางวัฒนธรรมให้มากขึ้น สิ่งอำนวยความสะดวกในด้านภาษาควรดีกว่านี้ และต้องส่งเสริมการขายการท่องเที่ยวให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น

2. บทบาทของรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยว อันประกอบด้วยต้องมีระบบสื่อสารและคมนาคมที่ดี เพิ่มจำนวนที่นั่ง และจำนวนเที่ยวของการเดินทางด้วยยานพาหนะปรับอากาศทั้งระดับระหว่างประเทศและภายในประเทศให้มากขึ้น ควบคุมการขายของที่ระลึกไม่ให้เป็นการหลอกลวงนักท่องเที่ยว ปัญหารถรับจ้างไม่มีมิเตอร์ และปัญหาพิธีการอื่น ๆ ที่ทำอากาศยานคอนเมืองที่ล่าช้า

3. ความมั่นคงทางการเมือง ได้แก่ ประเทศไทยต้องมีเสถียรภาพทางการเมืองที่มั่นคง เป็นต้น

อย่างไรก็ตามในการศึกษาถึงข้อมูลปฐมภูมิ จากการออกแบบสอบถามผู้บริหารโรงแรมทั้ง 23 แห่ง เกี่ยวกับเรื่องความสำคัญของปัญหาต่าง ๆ ที่มีผลต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว ทำให้ทราบว่าบรรดาปัญหาต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความต้องการบุคลากรของอุตสาหกรรมโรงแรม โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับบทบาทของรัฐบาลที่มีต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวนั้น ผู้บริหารโรงแรมได้ให้ความสนใจในปัญหาใดมากที่สุด และปัญหาใดรองลงไปตามลำดับข้อมูลที่ได้มาปรากฏต่อไปนี้

1. ปัญหาการขาดการวางแผนหลักในการพัฒนาและอนุรักษ์ ตลอดจนการบูรณะปัจจัยต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยว

มีผู้ไม่ตอบปัญหาข้อนี้ จำนวน 3 ราย หรือ 13.04%
มีผู้ให้ความสำคัญปัญหานี้เป็นลำดับที่ 1 จำนวน 3 ราย หรือ 13.04%
มีผู้ให้ความสำคัญปัญหานี้เป็นลำดับที่ 2 จำนวน 5 ราย หรือ 21.74%
มีผู้ให้ความสำคัญปัญหานี้เป็นลำดับที่ 3 จำนวน 3 ราย หรือ 13.04%
มีผู้ให้ความสำคัญปัญหานี้เป็นลำดับที่ 4 จำนวน 5 ราย หรือ 21.74%
มีผู้ให้ความสำคัญปัญหานี้เป็นลำดับที่ 5 จำนวน 3 ราย หรือ 13.04%
มีผู้ให้ความสำคัญปัญหานี้เป็นลำดับที่ 6 จำนวน 1 ราย หรือ 4.35%
ไม่มีผู้ให้ความสำคัญแก่ปัญหานี้เป็นลำดับที่ 7 เลย

2. ความบกพร่องในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานรัฐบาล ที่มีผลต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว อาทิเช่น ไม่มีการเตรียมการในการตั้งศูนย์แถลงข่าวเกี่ยวกับสถานการณ์ชายแดนของประเทศไทยตั้งแต่แรกเริ่ม ทำให้ข่าวคราวที่แพร่ไปทั่วโลกสับสนและเพิ่งจะมีการตั้งศูนย์แถลงข่าวเป็นกิจลักษณะเมื่อไม่นานนี้เอง เป็นต้น

มีผู้ไม่ตอบปัญหาข้อนี้ จำนวน 2 ราย หรือ 8.7%
มีผู้ให้ความสำคัญปัญหานี้เป็นลำดับที่ 1 จำนวน 4 ราย หรือ 17.39%
มีผู้ให้ความสำคัญปัญหานี้เป็นลำดับที่ 2 จำนวน 3 ราย หรือ 13.04%
มีผู้ให้ความสำคัญปัญหานี้เป็นลำดับที่ 3 จำนวน 8 ราย หรือ 34.78%
มีผู้ให้ความสำคัญปัญหานี้เป็นลำดับที่ 4 จำนวน 1 ราย หรือ 4.35%
มีผู้ให้ความสำคัญปัญหานี้เป็นลำดับที่ 5 จำนวน 4 ราย หรือ 17.39%
มีผู้ให้ความสำคัญปัญหานี้เป็นลำดับที่ 6 จำนวน 1 ราย หรือ 4.35%
ไม่มีผู้ให้ความสำคัญแก่ปัญหานี้เป็นลำดับที่ 7 เลย

3. การขาดการสนับสนุนร่วมมือและประสานงานอย่างใกล้ชิดของหน่วยงานต่าง ๆที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

มีผู้ไม่ตอบปัญหาข้อนี้ จำนวน 1 ราย หรือ 4.35%
มีผู้ให้ความสำคัญปัญหานี้เป็นลำดับที่ 1 จำนวน 2 ราย หรือ 8.7%
มีผู้ให้ความสำคัญปัญหานี้เป็นลำดับที่ 2 จำนวน 7 ราย หรือ 30.44%
มีผู้ให้ความสำคัญปัญหานี้เป็นลำดับที่ 3 จำนวน 7 ราย หรือ 30.44%
มีผู้ให้ความสำคัญปัญหานี้เป็นลำดับที่ 4 จำนวน 3 ราย หรือ 13.04%
มีผู้ให้ความสำคัญปัญหานี้เป็นลำดับที่ 5 จำนวน 3 ราย หรือ 13.04%
ไม่มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหานี้เป็นลำดับที่ 6 และที่ 7 เลย

4. ปัญหาการขาดแคลนกำลังคนในอุตสาหกรรมโรงแรม

มีผู้ไม่ตอบปัญหาข้อนี้ จำนวน 4 ราย หรือ 17.39%
มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหานี้เป็นลำดับที่ 1 จำนวน 1 ราย หรือ 4.35%
มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหานี้เป็นลำดับที่ 3 จำนวน 2 ราย หรือ 8.7%
มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหานี้เป็นลำดับที่ 4 จำนวน 3 ราย หรือ 13.04%
มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหานี้เป็นลำดับที่ 5 จำนวน 2 ราย หรือ 8.7%
มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหานี้เป็นลำดับที่ 6 จำนวน 10 ราย หรือ 43.47%
มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหานี้เป็นลำดับที่ 7 จำนวน 1 ราย หรือ 4.35%
ไม่มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหานี้เป็นลำดับที่ 2 เลย

5. ปัญหาด้านงบประมาณแต่ละปีที่กรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้รับไม่เพียงพอ

มีผู้ไม่ตอบปัญหาข้อนี้ จำนวน 6 ราย หรือ 26.08%
มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหานี้ เป็นลำดับที่ 1 จำนวน 1 ราย หรือ 4.35%
มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหานี้ เป็นลำดับที่ 2 จำนวน 1 ราย หรือ 4.35%
มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหานี้ เป็นลำดับที่ 4 จำนวน 5 ราย หรือ 21.74%
มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหานี้ เป็นลำดับที่ 5 จำนวน 5 ราย หรือ 21.74%
มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหานี้ เป็นลำดับที่ 6 จำนวน 5 ราย หรือ 21.74%
ไม่มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหานี้เป็นลำดับที่ 3 และ 7 เลย

6. ปัญหาการขาดการส่งเสริมสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่องเท่าที่ควรจากผู้นำรัฐบาลในแต่ละสมัย

มีผู้ไม่ตอบปัญหาในข้อนี้ จำนวน 2 ราย หรือ 8.7%
มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหานี้เป็นลำดับที่ 1 จำนวน 9 ราย หรือ 39.13%
มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหานี้เป็นลำดับที่ 2 จำนวน 6 ราย หรือ 26.08%
มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหานี้เป็นลำดับที่ 3 จำนวน 1 ราย หรือ 4.35%
มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหานี้เป็นลำดับที่ 4 จำนวน 3 ราย หรือ 13.04%
มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหาเป็นลำดับที่ 5 จำนวน 2 ราย หรือ 8.7%
ไม่มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหานี้เป็นลำดับที่ 6 และ 7 เลย

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

7. ปัญหาอื่น ๆ อันประกอบด้วย

7.1 ปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

มีผู้ไม่ตอบปัญหาในข้อนี้ จำนวน 20 ราย หรือ 86.95%

มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหานี้ เป็นลำดับที่ 1 จำนวน 2 ราย หรือ 86.95%

มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหานี้ เป็นลำดับที่ 6 จำนวน 1 ราย หรือ 4.35%

ไม่มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหานี้เป็นลำดับที่ 2,3,4,5 และ 7 เลย

7.2 ปัญหาทางด้านกฎหมายแรงงานไม่เอื้ออำนวยต่อการปกครองบังคับบัญชา พนักงาน และปัญหาการขาดแคลนกำลังคนที่มีความรู้ทางด้านธุรกิจโรงแรม

มีผู้ไม่ตอบปัญหาในข้อนี้ จำนวน 21 ราย หรือ 91.30%

มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหานี้ เป็นลำดับที่ 7 จำนวน 2 ราย หรือ 8.7%

ไม่มีผู้ให้ความสำคัญในปัญหานี้ เป็นลำดับที่ 1,2,3,4,5 และ 6 เลย

จากข้อมูลที่ได้มาทั้งหมดนี้ แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารโรงแรมมีทรรศนะต่อปัญหาต่าง ๆ ซึ่งเป็นบทบาทของรัฐบาลที่มีต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 ปัญหาขาดการส่งเสริมสนับสนุนอย่างจริงจัง และต่อเนื่องเท่าที่ควรจากผู้นำรัฐบาลในแต่ละสมัย

ลำดับที่ 2 ปัญหาการขาดการสนับสนุนร่วมมือ และประสานงานอย่างใกล้ชิดของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

ลำดับที่ 3 ปัญหาความบกพร่องในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานรัฐบาลที่มีผลต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว อาทิเช่น ไม่มีการเตรียมการในการตั้งศูนย์แถลงข่าวเกี่ยวกับสถานการณ์ชายแดนของประเทศไทยตั้งแต่แรกเริ่ม ทำให้ข่าวเป็นกิจลักษณะเมื่อไม่นานมานี้เอง เป็นต้น

ลำดับที่ 4 ปัญหาการขาดการวางแผนหลักในการพัฒนาและอนุรักษ์ ตลอดจนการบูรณะปัจจัยต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยว

ลำดับที่ 5 ปัญหาด้านงบประมาณแต่ละปีที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้รับไม่เพียงพอ

ลำดับที่ 6 ปัญหาการขาดแคลนกำลังคนในอุตสาหกรรมโรงแรม

ลำดับที่ 7 ปัญหาอื่น ๆ เช่น ปัญหาทางด้านกฎหมายแรงงานไม่เอื้ออำนวยต่อการปกครองบังคับบัญชาพนักงาน ปัญหาความปลอดภัย และปัญหาการขาดแคลนกำลังคนที่มีความรู้ทางด้านธุรกิจโรงแรม

จากข้อความดังกล่าวนี้ สามารถสร้างเป็นตารางแสดงทรรศนะของผู้บริหารโรงแรมต่อบทบาทของรัฐบาลที่มีต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวได้ดังนี้

ตารางที่ 3.3

แสดงทรรศนะของผู้บริหารโรงแรมต่อบทบาทของรัฐบาลที่มีต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว

ลำดับที่ของการให้ความสำคัญ	ลักษณะของปัจจัยหรือปัญหา	ความถี่ของคำตอบที่ได้จากผู้บริหารโรงแรม	คิดเป็นร้อยละของผู้บริหารโรงแรมทั้ง 23 แห่ง
1	ปัญหาการส่งเสริมสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่องเท่าที่ควรจากผู้นำรัฐบาลในแต่ละสมัย	9	39.13
2	ปัญหาการขาดการสนับสนุนร่วมมือและประสานงานอย่างใกล้ชิดของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	7	30.44
3.	ปัญหาความบกพร่องในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานรัฐบาล ที่มีผลต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว	8	34.78

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

แสดงทรรศนะของผู้บริหารโรงแรมต่อบทบาทของรัฐบาลที่มีต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว

ลำดับที่ของการให้ความสำคัญ	ลักษณะของปัจจัยหรือปัญหา	ความถี่ของคำตอบที่ได้จากผู้บริหารโรงแรม	คิดเป็นร้อยละของผู้บริหารโรงแรมทั้ง 23 แห่ง
4.	ปัญหาการขาดการวางแผนหลักในการพัฒนาและอนุรักษ์ตลอดจนการบูรณะปัจจัยต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยว	5	21.74
5	ปัญหาด้านงบประมาณแต่ละปีที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้รับไม่เพียงพอ	5	21.74
6	ปัญหาการขาดแคลนกำลังคนในอุตสาหกรรมโรงแรม	10	43.47
7	ปัญหาอื่น ๆ เช่น ปัญหาด้านกฎหมายแรงงานไม่เอื้ออำนวยต่อการปกครองบังคับบัญชา ฯลฯ เป็นต้น	2	8.7

หมายเหตุ : ถึงแม้ว่าคะแนนหรือความถี่ของคำตอบในปัญหาที่ 3 มากกว่าคะแนนในปัญหาที่ 2 ก็ไม่มีผลต่อการจัดลำดับความสำคัญของแต่ละปัญหาเนื่องจากว่า ผู้บริหารโรงแรมทั้ง 23 แห่ง เป็นผู้จัดลำดับความสำคัญในแต่ละปัญหาเอง โดยการวิเคราะห์เลือกเอาคะแนนสูงสุด ในแต่ละปัญหาเป็นเกณฑ์ในการจัดลำดับ ดังนั้นคะแนนหรือความถี่ที่ไม่เท่ากันจึงเป็นเหตุบังเอิญมากกว่า และคะแนนในปัญหาที่ 6 ก็มากกว่าคะแนนในปัญหาที่ 2 ก็มีเหตุผลดังกล่าวแล้วเช่นเดียวกัน

การขาดแคลนกำลังคน

ปัญหาการขาดกำลังคนในอุตสาหกรรมโรงแรม นับว่ามีมาตั้งแต่อุตสาหกรรมประเภทนี้เริ่มเฟื่องฟู (ซึ่งจะสังเกตได้จากปริมาณห้องพักที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี)[1] อุปสรรคของอุตสาหกรรมโรงแรมเท่าที่สรุปมาได้ โดยเฉพาะในด้านนี้พอจะกล่าวได้ดังนี้

1. การขาดผู้บริหารในระดับผู้จัดการ ซึ่งก็มีสาเหตุมาจาก

ก. ในอดีตนั้นบุคคลที่มีทุนทรัพย์ เมื่อไปศึกษาต่อต่างประเทศ. ไม่นิยมเรียนวิชาการโรงแรม เพราะเป็นวิชาที่เรียนจบออกมาแล้วหางานทำยาก และถ้าหากว่าหางานทำได้ก็เป็นงานอาชีพที่หนักลำบากตรากตรำมาก แม้จะได้ศึกษาจนสำเร็จวิชานี้ก็ต้องเริ่มปฏิบัติหน้าที่หาความชำนาญตั้งแต่ขั้นต่ำ เป็นลำดับขึ้นไป จึงปรากฏว่ามีบ่อยครั้งที่ผู้ที่ศึกษาวิชานี้สำเร็จมาแล้ว มักจะเปลี่ยนไปดำเนินอาชีพในด้านอื่นที่มีความสะดวกสบายกว่า

ข. รัฐบาลไม่ได้ตั้งทุนให้นักเรียนไปศึกษาวิชาโรงแรมในต่างประเทศเป็นเหตุให้นักเรียนที่ยากจน แต่สนใจในวิชาชีพนี้ ไม่มีโอกาสได้ไปศึกษาต่อได้

2. ไม่มีสถาบันการศึกษาวิชาการโรงแรมโดยตรงที่จะผลิตบุคคลทุกระดับมาบริหารงานเพื่อสนองความต้องการในการขยายตัวของอุตสาหกรรมโรงแรมอย่างพอเพียง

---

[1] รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ช.

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปัญหาต่าง ๆ ข้างต้น โดยเฉพาะสถาบันการศึกษา แม้จะมีการจัดตั้งสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยความร่วมมือของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และ United Nations Development Programme/International Labour Organization (UNDP/ILO) แต่เมื่อพิจารณาตามโครงการแล้ว สถาบันนี้สามารถผลิตกำลังคนทางด้านฝ่ายบริหารออกมาเพียงร้อยละ 3 ของความต้องการทั้งหมดเท่านั้น[1] ซึ่งเมื่อรวมปริมาณกำลังคนทุกระดับที่ต้องการนั้นจะเป็นประมาณปีละ 2,750 คน[2] แต่จำนวนผู้ที่จบการศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่ผลิตกำลังคนทางด้านนี้ รวมแล้วได้เพียงประมาณปีละ 720 คน เท่านั้น[3]

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ปัญหาทางด้านกำลังคน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่บริหารจะยังคงมีอยู่ต่อไป และประเทศไทยก็ยังคงต้องพึ่งเจ้าหน้าที่ชาวต่างประเทศอยู่ต่อไปอีก จนกว่าอัตราส่วนความแตกต่างของตัวเลขดังกล่าวจะลดลง

---

[1] องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. รายงานประจำปี 2520. (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พำรุงนุกูลกิจ, 2522), หน้า 47.

[2] เรื่องเดียวกัน, หน้า 47.

[3] เรื่องเดียวกัน, หน้า 21.

การคาดคะเนความต้องการแรงงานในอนาคต

การคาดคะเนความต้องการแรงงานในอนาคต ได้จากการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามและสัมภาษณ์ ทั้งผู้บริหารโรงแรมทั้ง 23 แห่ง (ตามขอบเขตการวิจัย) และสถาบันการศึกษาที่สอนวิชาเกี่ยวกับโรงแรมอีก 15 แห่ง โดยช่วงระยะเวลาในการคาดคะเนความต้องการแรงงานในอนาคตนี้ได้จำกัดอยู่ตั้งแต่ พ.ศ. 2523 – 2525 จึงเป็นเหตุให้สามารถแยกการศึกษาออกเป็น 2 ฝ่ายคือ

1. อุปสงค์ (Demand) ของอุตสาหกรรมโรงแรม
2. อุปทาน (Supply) ของบุคลากรในอาชีพเกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม

อุปสงค์ (Demand) ของอุตสาหกรรมโรงแรม

อุปสงค์ (Demand) ของอุตสาหกรรมโรงแรม หมายถึง ความต้องการบุคลากรทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของอุตสาหกรรมโรงแรม ซึ่งรวบรวมได้จากการตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรมทั้ง 23 แห่ง ข้อมูลที่ได้มาเป็นข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณความต้องการบุคลากรในอนาคต คุณสมบัติ คุณวุฒิ ตลอดจนประเภทของบุคลากรที่โรงแรมต้องการ ข้อมูลเหล่านี้สามารถจำแนกออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

(1) ประเภทของบุคลากรที่ต้องการ
(2) ประเภทของคุณสมบัติของบุคลากรที่ต้องการ
(3) ประเภทของคุณวุฒิของบุคลากรที่ต้องการ
(4) ปริมาณของบุคลากรที่ต้องการ

(1) <u>ประเภทของแรงงานที่ต้องการ</u> จากการสอบถามผู้บริหารโรงแรมทั้ง 23 แห่ง ว่ามีความต้องการบุคลากรประเภทใดมากที่สุด ได้แยกความต้องการบุคลากรออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ

<u>ระดับบริหาร</u> ยังได้แบ่งประเภทของพนักงานจำแนกย่อยไปอีก คือ

(ก) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี
(ข) ผู้จัดการฝ่ายช่าง
(ค) ผู้จัดการฝ่ายจัดการ
(ง) ผู้จัดการฝ่ายเลขานุการ[1]
(จ) ผู้จัดการฝ่ายพนักงานต้อนรับ
(ฉ) ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
(ช) ผู้จัดการฝ่ายแม่บ้าน
(ซ) ผู้จัดการฝ่ายอื่น ๆ

จากการออกแบบสอบถามถึงความต้องการประเภทของพนักงานระดับบริหารในระหว่าง พ.ศ. 2523 – 2525 ของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับความสำคัญมากที่สุด และรองลงไปปรากฏว่า

1. ผู้จัดการฝ่ายจัดการ ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 จำนวน 10 ราย หรือ 43.47%
2. ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 2 จำนวน 7 ราย หรือ 30.43%
3. ผู้จัดการฝ่ายช่าง ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 3 จำนวน 5 ราย หรือ 21.74%

---

[1]จากการสำรวจพบว่า ผู้จัดการฝ่ายเลขานุการ ส่วนใหญ่แล้วโรงแรมจะไม่มีฝ่ายนี้ มีแต่เลขานุการของผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ แต่จากหนังสือคู่มือการบรรยายวิชาธุรกิจการโรงแรมบางส่วนของ สมนึก สิงหเพทย์ ปรากฏว่ามีตำแหน่งนี้ด้วย ดังนั้น จึงขอตัดฝ่ายเลขานุการนี้ออก

4. ผู้จัดการฝ่ายพนักงานต้อนรับ ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 4 จำนวน 6 ราย หรือ 26.08%

5. ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 5 จำนวน 6 ราย หรือ 26.08%

6. ผู้จัดการฝ่ายแม่บ้าน ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 6 จำนวน 5 ราย หรือ 21.74%

7. ผู้จัดการฝ่ายอื่น ๆ ประกอบด้วย จัดซื้อ บุคคล และบำรุงรักษา ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 7 จำนวน 4 ราย หรือ 17.39%

จากรายละเอียดข้างต้นนี้ สามารถแสดงความต้องการประเภทของพนักงานระดับบริหาร ในระหว่าง พ.ศ. 2523 – 2525 ของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขต–กรุงเทพมหานคร ได้ดังตารางที่ 3.4

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3.4

แสดงความต้องการประเภทของพนักงานระดับบริหารในระหว่าง พ.ศ. 2523 – 2525 ของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร (จำแนกตามลำดับการให้ความสำคัญ)

ลำดับที่ของการให้ความสำคัญ	ประเภทของพนักงานระดับบริหาร	ความถี่ของคำตอบที่ได้จากผู้บริหารโรงแรม (ราย)	คิดเป็นร้อยละของผู้บริหารโรงแรมทั้ง 23 แห่ง
1	ผู้จัดการฝ่ายจัดการ	10	43.47
2	ผู้จัดการฝ่ายบัญชี	7	30.43
3	ผู้จัดการฝ่ายช่าง	5	21.74
4	ผู้จัดการฝ่ายพนักงานต้อนรับ	6	26.08
5	ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม	6	26.08
6	ผู้จัดการฝ่ายแม่บ้าน	5	21.74
7	ผู้จัดการฝ่ายอื่น ๆ ประกอบด้วย จัดซื้อ, บุคคลและบำรุงรักษา	4	17.39

หมายเหตุ :

1. ถึงแม้ว่าคะแนนหรือความถี่ของคำตอบในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายช่างและผู้จัดการฝ่ายแม่บ้านจะเท่ากัน แต่ก็ไม่มีผลต่อการจัดลำดับความสำคัญประเภทของพนักงานฝ่ายบริหาร เนื่องจากว่าผู้บริหารโรงแรมเป็นผู้จัดลำดับความสำคัญในแต่ละตำแหน่งเอง โดยการวิเคราะห์เลือกเอาคะแนนสูงสุดในแต่ละตำแหน่งเป็นเกณฑ์ในการจัดลำดับ ดังนั้นคะแนนที่เท่ากันจึงเป็นเหตุบังเอิญมากกว่า และคะแนนในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายพนักงานต้อนรับ และฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มก็มีเหตุผลดังกล่าวแล้วเช่นเดียวกัน
2. ผู้จัดการฝ่ายเลขานุการได้ตัดทิ้ง เนื่องจากผลการวิจัยปรากฏว่าไม่มีตำแหน่งนี้ในฝ่ายบริหารของอุตสาหกรรมโรงแรม

ระดับปฏิบัติการ ก็ได้แบ่งประเภทพนักงานจำแนกย่อยลงไปอีกคือ

(ก) พนักงานแม่บ้าน
(ข) พนักงานครัว
(ค) พนักงานช่าง
(ง) พนักงานต้อนรับ
(จ) พนักงานการเงิน
(ฉ) พนักงานห้องอาหาร
(ช) พนักงานอื่น ๆ

จากการออกแบบสอบถามถึงความต้องการประเภทของพนักงานระดับปฏิบัติการในระหว่าง พ.ศ. 2523 – 2525 ของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับความสำคัญมากที่สุด และรองลงไปปรากฏว่า

1. พนักงานต้อนรับ ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 จำนวน 7 ราย หรือ 30.43%

2. พนักงานช่าง ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 2 จำนวน 9 ราย หรือ 39.13%

3. พนักงานการเงิน ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 3 จำนวน 8 ราย หรือ 34.78%

4. พนักงานครัว ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 4 จำนวน 7 ราย หรือ 30.43%

5. พนักงานห้องอาหาร ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 5 จำนวน 10 ราย หรือ 43.47%

6. พนักงานแม่บ้าน ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 6 จำนวน 12 ราย หรือ 52.17%

7. พนักงานอื่น ๆ ประกอบด้วย พนักงานรับโทรศัพท์ ซักรีด ฯลฯ เป็นต้น ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 7 จำนวน 3 ราย หรือ 52.17%

จากรายละเอียดข้างต้นนี้ สามารถแสดงความต้องการประเภทของพนักงานระดับปฏิบัติการในระหว่าง พ.ศ. 2523–2525 ของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครได้ดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5

แสดงความต้องการประเภทของพนักงานระดับปฏิบัติการในระหว่าง พ.ศ.2523–2525 ของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร (จำแนกตามลำดับการให้ความสำคัญ)

ลำดับที่ของการให้ความสำคัญ	ประเภทของพนักงานระดับปฏิบัติการ	ความถี่ของคำตอบที่ได้มาจากผู้บริหารโรงแรม (ราย)	คิดเป็นร้อยละของผู้บริหารโรงแรมทั้ง 23 แห่ง
1	พนักงานต้อนรับ	7	30.43
2	พนักงานช่าง	9	39.13
3	พนักงานการเงิน	8	34.78
4	พนักงานครัว	7	30.43
5	พนักงานห้องอาหาร	10	43.47
6	พนักงานแม่บ้าน	12	52.17
7	พนักงานอื่น ๆ ประกอบด้วย พนักงานรับโทรศัพท์ ธุรการ ฯลฯ เป็นต้น	3	13.04

หมายเหตุ: ถึงแม้ว่าคะแนนหรือความถี่ของคำตอบในตำแหน่งพนักงานช่างจะมากกว่าตำแหน่งพนักงานต้อนรับก็ไม่มีผลต่อการจัดลำดับความสำคัญประเภทของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เนื่องจากว่าผู้บริหารโรงแรมเป็นผู้จัดลำดับในแต่ละตำแหน่งเอง โดยการวิเคราะห์เลือกเอาคะแนนสูงสุดในแต่ละตำแหน่งเป็นเกณฑ์ในการจัดลำดับ ดังนั้นคะแนนที่มากกว่านี้เป็นเหตุบังเอิญมากกว่า และคะแนนในตำแหน่งพนักงานห้องอาหารและพนักงานแม่บ้านก็มากกว่าตำแหน่งพนักงานต้อนรับ ก็มีเหตุผลดังกล่าว เช่นเดียวกัน

(2) ประเภทของคุณสมบัติของแรงงานที่ต้องการ ได้มาจากการออกแบบสอบถาม ผู้บริหารโรงแรมทั้ง 23 แห่ง โดยแบ่งแรงงานเป็น 2 ระดับ คือ ระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ และจากแรงงานทั้ง 2 ระดับนี้ สามารถจำแนกประเภทของคุณสมบัติของแรงงานออกเป็น 4 ประเภทคือ[1]

(ก) คุณลักษณะของร่างกาย

(ข) คุณลักษณะทางการศึกษา ระดับสติปัญญา และความสามารถในการทำงาน

(ค) คุณลักษณะทางจิตใจ

(ง) การปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม

ระดับบริหาร จากการออกแบบสอบถามถึงความต้องการประเภทของคุณสมบัติของพนักงานระดับบริหาร ในระหว่าง พ.ศ. 2523 – 2525 ของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับความสำคัญปรากฏว่า

1. คุณลักษณะของการศึกษา ระดับสติปัญญา และความสามารถในการทำงาน ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 จำนวน 20 ราย หรือ 86.95%

2. คุณลักษณะทางร่างกาย ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 2 จำนวน 9 ราย หรือ 39.13%

3. คุณลักษณะทางจิตใจ ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 3 จำนวน 12 ราย หรือ 52.17%

4. การปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 4 จำนวน 11 ราย หรือ 47.83%

จากรายละเอียดที่ได้กล่าวมาข้างต้นนี้ สามารถแสดงความต้องการประเภทคุณสมบัติของพนักงานระดับบริหาร ในระหว่าง พ.ศ. 2523 – 2525 ของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดังตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6

แสดงความต้องการประเภทคุณสมบัติของพนักงานระดับบริหาร
ในระหว่าง พ.ศ. 2523 – 2525 ของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
(จำแนกตามลำดับการให้ความสำคัญ)

ลำดับที่ของการให้ความสำคัญ	ประเภทของคุณสมบัติของพนักงานระดับบริหาร	ความถี่ของคำตอบที่ได้มาจากผู้บริหารโรงแรม (ราย)	คิดเป็นร้อยละของผู้บริหารโรงแรมทั้ง 23 แห่ง
1	คุณลักษณะทางการศึกษา ระดับสติปัญญา และความสามารถในการทำงาน	20	86.95
2	คุณลักษณะทางร่างกาย	9	39.13
3	คุณลักษณะทางจิตใจ	12	52.17
4	การปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม	11	47.83

หมายเหตุ : 1. มีผู้เลือกคุณสมบัติทุกประเภทเป็นลำดับที่ 1 มีจำนวน 1 ราย

2. ถึงแม้ว่าคะแนนหรือความถี่ของคำตอบในประเภทคุณลักษณะทางจิตใจมากกว่าคุณลักษณะทางร่างกาย ก็ไม่มีผลต่อการจัดลำดับความสำคัญประเภทคุณสมบัติของพนักงานฝ่ายบริหาร เนื่องจากว่าผู้บริหารโรงแรมเป็นผู้จัดลำดับความสำคัญในแต่ละประเภทเอง โดยการวิเคราะห์เลือกเอาคะแนนสูงสุดในแต่ละประเภทเป็นเกณฑ์ในการจัดลำดับ ดังนั้นคะแนนที่มากกว่านี้ จึงเป็นเหตุบังเอิญมากกว่าและคะแนนในประเภทคุณลักษณะในการยอมรับของสังคมก็มากกว่าคุณลักษณะทางร่างกายก็มีเหตุผลดังกล่าวแล้วเช่นเดียวกัน

ระดับปฏิบัติการ จากการออกแบบสอบถามถึงความต้องการประเภทคุณสมบัติของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในระหว่าง พ.ศ. 2523 – 2525 ของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับความสำคัญ ปรากฏว่า

1. คุณลักษณะทางการศึกษา ระดับสติปัญญา และความสามารถในการทำงาน ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 จำนวน 12 ราย หรือ 52.17%

2. คุณลักษณะทางร่างกาย ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 2 จำนวน 12 ราย หรือ 52.17%

3. คุณลักษณะทางจิตใจ ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 3 จำนวน 15 ราย หรือ 65.22%

4. การปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 4 จำนวน 21 ราย หรือ 91.30%

จากรายละเอียดที่ได้กล่าวมาข้างต้นนี้ สามารถแสดงความต้องการประเภทคุณสมบัติของพนักงานระดับปฏิบัติการในระหว่าง พ.ศ. 2523 – 2525 ของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครได้ ดังตารางที่ 3.7

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3.7

แสดงความต้องการประเภทคุณสมบัติของพนักงานระดับปฏิบัติการในระหว่าง พ.ศ.2523–2525 ของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร (จำแนกตามลำดับการให้ความสำคัญ)

ลำดับที่ของการให้ความสำคัญ	ประเภทคุณสมบัติของพนักงานระดับปฏิบัติการ	ความถี่ของคำตอบที่ได้มาจากผู้บริหารโรงแรม (ราย)	คิดเป็นร้อยละของผู้บริหารโรงแรมทั้ง 23 ราย
1	คุณลักษณะทางการศึกษา ระดับสติปัญญา และความสามารถในการทำงาน	12	52.17
2	คุณลักษณะทางร่างกาย	12	52.17
3	คุณลักษณะทางจิตใจ	15	65.22
4	การปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม	21	91.30

หมายเหตุ: ถึงแม้ว่าคะแนนหรือความถี่ของคำตอบในประเภทคุณลักษณะของการศึกษาระดับสติปัญญาและความสามารถในการทำงาน และคุณลักษณะทางร่างกายเท่ากัน แต่ก็ไม่มีผลต่อการจัดลำดับความสำคัญประเภทคุณสมบัติของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เนื่องจากว่าผู้บริหารโรงแรมเป็นผู้จัดลำดับความสำคัญในแต่ละประเภท คุณสมบัติเอง โดยการวิเคราะห์เลือกเอาคะแนนสูงสุดในแต่ละประเภทเป็นเกณฑ์ในการจัดลำดับ ดังนั้นคะแนนที่เท่ากันนี้ จึงเป็นเหตุบังเอิญมากกว่า และคะแนนในประเภทคุณลักษณะของจิตใจมากกว่า คุณลักษณะทางร่างกาย

และคุณลักษณะในการยอมรับของสังคมมากกว่า คุณลักษณะทางจิตใจ ก็มีเหตุผลดังกล่าวแล้ว เช่นเดียวกัน

(3) ประเภทของคุณวุฒิของแรงงานที่ต้องการ เมื่อได้ประเภทของแรงงานที่ต้องการแล้วก็ยังต้องจำแนกประเภทของแรงงานแต่ละประเภทว่า ผู้บริหารโรงแรมมีความต้องการคุณวุฒิระดับไหนมากที่สุดตามประเภทของแรงงาน (ดังได้กล่าวแล้วในข้อ ก.) จากการออกแบบสอบถามถึงความต้องการคุณวุฒิของแรงงานทั้ง 2 ประเภท ที่ได้จำแนกแบ่งย่อยลงไปอีก ในระหว่าง พ.ศ.2523–2525 ว่า ผู้บริหารโรงแรมมีความต้องการคุณวุฒิระดับใดมากที่สุด และรองลงไปตามลำดับ ประเภทของคุณวุฒิที่เป็นที่ต้องการของผู้บริหารโรงแรม จำแนกออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. ระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษา (คุณวุฒิระดับที่ 1)
2. ระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า (คุณวุฒิระดับที่ 2)
3. ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (คุณวุฒิระดับที่ 3)
4. ระดับสูงกว่าปริญญาตรี (คุณวุฒิระดับที่ 4)

จากคุณวุฒิดังกล่าวนี้ สามารถที่จะเรียงลำดับความต้องการคุณวุฒิของผู้บริหารโรงแรมได้ โดยแยกศึกษาออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับบริหาร จากการออกแบบสอบถามผู้บริหารโรงแรมทั้ง 23 แห่ง ปรากฏว่ามีผู้บริหารโรงแรมที่ตอบข้อถามเสีย 6 ราย จึงทำให้ต้องศึกษาข้อมูลเพียง 17 ราย เท่านั้น จากข้อมูลเหล่านั้น จะเห็นได้ว่าผู้บริหารโรงแรมมีความต้องการคุณวุฒิระดับใดมากที่สุด ปรากฏว่า

(ก) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญคุณวุฒิระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นลำดับที่ 1 จำนวน 11 ราย หรือ 64.71%

(ข) ผู้จัดการฝ่ายช่าง ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญคุณวุฒิระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นลำดับที่ 1 จำนวน 12 ราย หรือ 70.58%

(ค) ผู้จัดการฝ่ายจัดการ ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญคุณวุฒิระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นลำดับที่ 1 จำนวน 8 ราย หรือ 47.06%

(ง) ผู้จัดการฝ่ายพนักงานต้อนรับ ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญคุณวุฒิระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นลำดับที่ 1 จำนวน 11 ราย หรือ 64.71%

(จ) ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญคุณวุฒิระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นลำดับที่ 1 จำนวน 11 ราย หรือ 64.71%

(ฉ) ผู้จัดการฝ่ายแม่บ้าน ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญคุณวุฒิระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นลำดับที่ 1 จำนวน 9 ราย หรือ 52.94%

(ช) ผู้จัดการฝ่ายอื่น ๆ อันประกอบด้วย ฝ่ายบุคคล จัดซื้อ จองห้องพัก ฯลฯ เป็นต้น ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญคุณวุฒิระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นลำดับที่ 1 จำนวน 2 ราย หรือ 11.77%

จากรายละเอียดดังกล่าวข้างต้นนี้ สามารถแสดงความต้องการประเภทคุณวุฒิของพนักงานระดับบริหารของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดังตารางที่ 3.8

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3.8

แสดงความต้องการประเภทคุณวุฒิของพนักงานระดับบริหารของอุตสาหกรรมโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

ลำดับที่	คุณวุฒิ	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	
	พนักงานบริหาร	ความถี่ของคำตอบที่ได้จากผู้บริหารโรงแรม (ราย)	คิดเป็นร้อยละของผู้บริหารโรงแรมทั้ง 23 แห่ง
1	ผู้จัดการฝ่ายจัดการ	8	47.06
2	ผู้จัดการฝ่ายบัญชี	11	64.71
3	ผู้จัดการฝ่ายขาย	12	70.58
4	ผู้จัดการฝ่ายพนักงานต้อนรับ	11	64.71
5	ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม	11	64.71
6	ผู้จัดการฝ่ายแม่บ้าน	9	52.94
7	ผู้จัดการฝ่ายอื่น ๆ ประกอบด้วย จัดซื้อ บุคคล และบำรุงรักษา	2	11.77

หมายเหตุ : 1. ผู้จัดการฝ่ายเลขานุการได้ตัดทิ้ง เนื่องจากผลการวิจัยไม่มีตำแหน่งนี้ในฝ่ายบริหารของอุตสาหกรรมโรงแรม

2. คุณวุฒิระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษาในระดับพนักงานบริหาร จากการสำรวจพบว่าในขณะนี้ อาจจะมีพนักงานระดับบริหารที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าอาชีวศึกษา ซึ่งบุคคลพวกนี้อยู่ในอาชีพนี้มาเป็นเวลานานแล้ว และก้าวหน้าขึ้นมาจากตำแหน่งเล็ก ๆ จนเป็นผู้บริหารระดับผู้จัดการได้ โดยอาศัยประสบการณ์ในการทำงาน แต่ในอนาคตผู้บริหารโรงแรมไม่ต้องการผู้จัดการระดับพนักงานบริหารที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าอาชีวศึกษา เป็นเหตุให้ต้องตัดคุณวุฒิต่ำกว่าอาชีวศึกษานี้ออก

3. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเสีย มี 6 ราย
4. มีอยู่ 2 ราย ที่เลือกคุณวุฒิที่ต้องการมากที่สุดเพียงคุณวุฒิเดียว
5. มีจำนวน 1 ราย ที่เลือกคุณวุฒิที่ต้องการลำดับที่ 1 จากประเภทของพนักงานลำดับที่ 1, 2, 4, 5 และ 6
6. มีจำนวน 1 ราย ที่เลือกคุณวุฒิที่ต้องการลำดับที่ 1 จากประเภทของพนักงานลำดับที่ 1, 2, 4 และ 7
7. มีจำนวน 3 ราย ที่เลือกคุณวุฒิที่ต้องการเพียง 3 ลำดับเท่านั้น
8. มีจำนวน 1 ราย ที่เลือกคุณวุฒิที่ต้องการเพียง 2 ลำดับเท่านั้น
9. มีจำนวน 1 ราย ที่เน้นประสบการณ์มากกว่าคุณวุฒิ โดยเฉพาะในตำแหน่งลำดับที่ 3, 5, 6 และ 7

ระดับปฏิบัติการ ก็เช่นเดียวกับระดับบริหาร ผู้บริหารโรงแรมมีความต้องการคุณวุฒิระดับใดมากที่สุด ปรากฏว่า

(ก) พนักงานแม่บ้าน ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญคุณวุฒิระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษาเป็นลำดับที่ 1 จำนวน 10 ราย หรือ 58.82%

(ข) พนักงานครัว ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญคุณวุฒิระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษาเป็นลำดับที่ 1 จำนวน 10 ราย หรือ 58.82%

(ค) พนักงานช่าง ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญคุณวุฒิระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่าลำดับที่ 1 จำนวน 14 ราย หรือ 82.36%

(ง) พนักงานต้อนรับ ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญคุณวุฒิระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าเป็นลำดับที่ 1 จำนวน 9 ราย หรือ 52.94%

(จ) พนักงานการเงิน ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญคุณวุฒิระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า เป็นลำดับที่ 1 จำนวน 9 ราย หรือ 52.94%

(ฉ) พนักงานห้องอาหาร ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญคุณวุฒิระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า เป็นลำดับที่ 1 จำนวน 10 ราย หรือ 58.82%

(ช) พนักงานอื่น ๆ อันประกอบด้วย

1. พนักงานทำความสะอาด ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญคุณวุฒิระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษา เป็นลำดับที่ 1 จำนวน 1 ราย หรือ 5.88%

2. พนักงานทำสวน ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญคุณวุฒิระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษา เป็นลำดับที่ 1 จำนวน 1 ราย หรือ 5.88%

3. พนักงานรักษาความปลอดภัย และรับโทรศัพท์ ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญคุณวุฒิระดับอาชีวศึกษา หรือเทียบเท่า เป็นลำดับที่ 1 จำนวน 1 ราย หรือ 5.88%

4. พนักงานเสมียนทั่วไป ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญคุณวุฒิระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า เป็นลำดับที่ 1 จำนวน 1 ราย หรือ 5.88%

5. พนักงานซักรีด ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญคุณวุฒิระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษา เป็นลำดับที่ 1 จำนวน 1 ราย หรือ 5.88%

จากรายละเอียดดังกล่าวข้างต้นนี้ สามารถแสดงความต้องการประเภทคุณวุฒิของพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดังตารางที่ 3.9

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3.9

แสดงความต้องการประเภทคุณวุฒิของพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมโรงแรม

ในเขตกรุงเทพมหานคร

ลำดับที่	คุณวุฒิ / พนักงานบริหาร	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า		อาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า		ต่ำกว่าอาชีวศึกษา	
		ความถี่ของคำตอบที่ได้จากผู้บริหารโรงแรม (ราย)	คิดเป็นร้อยละผู้บริหารโรงแรมทั้ง 23 แห่ง	ความถี่ของคำตอบที่ได้จากผู้บริหารโรงแรม (ราย)	คิดเป็นร้อยละของผู้บริหารโรงแรมทั้ง 23 แห่ง	ความถี่ของคำตอบที่ได้จากผู้บริหารโรงแรม (ราย)	คิดเป็นร้อยละของผู้บริหารโรงแรมทั้ง 23 แห่ง
1	พนักงานต้อนรับ	–	–	–	–	–	52.94
2	พนักงานช่าง	–	–	14	82.36	–	–
3	พนักงานการเงิน	–	–	9	52.94	–	–
4	พนักงานครัว	–	–	–	–	10	58.82
5	พนักงานห้องอาหาร	–	–	10	58.82	–	–
6	พนักงานแม่บ้าน	–	–	–	–	10	58.82
7	พนักงานอื่น ๆ ประกอบด้วย						
	– พนักงานทำความสะอาด	–	–	–	–	1	5.88
	– พนักงานทำสวน	–	–	–	–	1	5.88
	– พนักงานรักษาความปลอดภัย และรับโทรศัพท์	–	–	1	5.88	–	–
	– พนักงานเสมียนทั่วไป	–	–	1	5.88	–	–
	– พนักงานซักรีด	–	–	–	–	1	5.88

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หมายเหตุ : 1. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเสียมี 6 ราย

2. มีผู้เลือกจำนวน 3 ราย ที่เลือกแต่ลำดับที่ 1 และ 2 เท่านั้น

3. มีผู้เลือกจำนวน 2 ราย ที่เลือกแต่ลำดับที่ 1 อย่างเดียว

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(4) ปริมาณของบุคลากรที่ต้องการ เมื่อได้ศึกษาถึงประเภท คุณสมบัติตลอดจนคุณวุฒิของแรงงานที่ต้องการแล้ว สิ่งที่จะขาดไม่ได้ก็คือ การศึกษาถึงปริมาณของบุคลากรที่ต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมทั้งในระดับพนักงานบริหารและระดับพนักงานปฏิบัติการ ซึ่งเป็นการคาดคะเนแรงงานในอนาคต ซึ่งในเรื่องนี้เราอาจพิจารณาได้ 2 ทางคือ

1. พิจารณาอัตราการหมุนเวียนของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมในช่วงระยะเวลาหนึ่ง
2. พิจารณาการขยายตัวของอุตสาหกรรมโรงแรม (การสร้างห้องพักใหม่)

1. การพิจารณาอัตราการหมุนเวียนของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าทำงานและการออกจากงานสำหรับระยะเวลาหนึ่ง กับจำนวนพนักงานเฉลี่ยในระยะเวลาเดียวกัน[1] สามารถสร้างเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{อัตราการเข้าทำงาน} = \frac{\text{จำนวนพนักงานใหม่ใน 1 ปี}}{\text{จำนวนพนักงานเฉลี่ยใน 1 ปี}}$$

$$\text{อัตราการออกจากงาน} = \frac{\text{จำนวนพนักงานที่ออกจากงานใน 1 ปี}}{\text{จำนวนพนักงานเฉลี่ยใน 1 ปี}}$$

จำนวนพนักงานเฉลี่ยใน 1 ปี นั้น สามารถหาได้จากผลรวมของจำนวนพนักงานต้นปีและปลายปีแล้วจึงหารด้วยสอง

จากการออกแบบสอบถามผู้บริหารโรงแรมทั้ง 23 แห่ง ถึงจำนวนพนักงานต้นปี พนักงานปลายปี, พนักงานใหม่ระหว่างปี และพนักงานลาออกระหว่างปี ในระดับพนักงานบริหาร และพนักงานการปฏิบัติการ ในระหว่าง พ.ศ. 2515–2521 นี้ สามารถรวบรวมข้อมูลได้ดังตารางที่ 3.10

---

[1] ได้กำหนดระยะเวลาในช่วง 1 ปี

ตารางที่ 3.10

แสดงจำนวนพนักงานต้นปี - ปลายปี พนักงานใหม่ระหว่างปีและพนักงานลาออกระหว่างปีในระหว่าง พ.ศ. 2515 - 2521 ของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

พ.ศ.	ปริมาณพนักงานต้นปี		ปริมาณพนักงานปลายปี		ปริมาณพนักงานใหม่ระหว่างปี		ปริมาณพนักงานลาออกระหว่างปี	
	พนักงานบริหาร	พนักงานปฏิบัติการ	พนักงานบริหาร	พนักงานปฏิบัติการ	พนักงานบริหาร	พนักงานปฏิบัติการ	พนักงานบริหาร	พนักงานปฏิบัติการ
2515	145	2,318	142	2,301	44	644	21	374
2516	141	2,333	150	2,338	62	881	28	490
2517	149	2,333	146	2,347	57	741	31	431
2518	191	2,841	191	2,857	53	860	15	369
2519	237	3,734	245	3,787	62	1,038	22	357
2520	271	4,981	301	5,406	88	1,373	27	599
2521	278	5,294	285	5,488	79	1,440	35	771

หมายเหตุ: 1. จากจำนวนโรงแรมทั้งหมด 23 ราย สามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ ในตารางนี้ได้เพียง 15 ราย เท่านั้น

2. จากจำนวน 15 รายนี้ เป็นข้อมูลเสีย 2 ราย ดังนั้นจึงเหลือเพียง 13 ราย เท่านั้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากรายละเอียดในตารางที่ 3.10 นี้ สามารถใช้สูตรดังกล่าวแล้ว หาอัตราการหมุนเวียนของพนักงานทั้งระดับบริหารและปฏิบัติการ ยกตัวอย่างเช่น

$$\text{อัตราการเข้าทำงานของพนักงานบริหารในปี 2515} = \frac{\text{จำนวนพนักงานใหม่ใน 1 ปี} \times 100}{\text{จำนวนพนักงานเฉลี่ยใน 1 ปี}}$$

$$= \frac{44 \times 100}{\frac{145 + 142}{2}}$$

$$= 30.66\%$$

$$\text{อัตราการออกจากงานของพนักงานบริหารในปี 2515} = \frac{\text{จำนวนพนักงานที่ออกจากงานใน 1 ปี} \times 100}{\text{จำนวนพนักงานเฉลี่ยใน 1 ปี}}$$

$$= \frac{21 \times 100}{\frac{145 + 142}{2}}$$

$$= 14.63\%$$

$$\text{อัตราการเข้าทำงานของพนักงานปฏิบัติการในปี 2515} = \frac{\text{จำนวนพนักงานใหม่ใน 1 ปี} \times 100}{\text{จำนวนพนักงานเฉลี่ยใน 1 ปี}}$$

$$= \frac{644 \times 100}{\frac{2,318 + 2,301}{2}}$$

$$= 27.88\%$$

$$\text{อัตราการออกจากงานของพนักงานปฏิบัติการในปี 2515} = \frac{\text{จำนวนพนักงานที่ออกจากงานใน 1 ปี} \times 100}{\text{จำนวนพนักงานเฉลี่ยใน 1 ปี}}$$

$$= \frac{374 \times 100}{\frac{2,318 + 2,301}{2}}$$

$$16.19\%$$

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนการหาอัตราการเข้าทำงาน และออกจากงานของพนักงานทั้งระดับบริหาร และปฏิบัติการในปี 2516–2521 ก็มีวิธีการคำนวณเช่นเดียวกับการหาอัตราการเข้าทำงาน และออกจากงานของพนักงานทั้งระดับบริหารและปฏิบัติการในปี 2515 จึงสามารถทำเป็นตารางแสดงอัตราการหมุนเวียนของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมตั้งแต่ พ.ศ.2515–2521 ของเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดังข้างล่างนี้

ตารางที่ 3.11

แสดงอัตราการหมุนเวียนของบุคลากรของอุตสาหกรรมโรงแรมตั้งแต่ พ.ศ. 2515–2521 ในเขตกรุงเทพมหานคร

พ.ศ.	อัตราการเข้าทำงานของ (คิดเป็นร้อยละ)		อัตราการออกจากงานของ (คิดเป็นร้อยละ)	
	พนักงานบริหาร	พนักงานปฏิบัติการ	พนักงานบริหาร	พนักงานปฏิบัติการ
2515	30.66	27.88	14.63	16.19
2516	42.61	37.72	19.24	20.98
2517	38.64	31.66	21.01	18.41
2518	27.74	29.79	7.85	12.95
2519	25.72	27.60	9.12	9.49
2520	30.76	26.43	9.44	2.16
2521	28.06	52.51	12.43	14.30

หมายเหตุ: 1. ได้มาจากตารางที่ 3.10

2. โดยการใช้สูตรคำนวณ อัตราการเข้าทำงานและอัตราการออกจากงาน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 3.11 ดังกล่าวข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า อัตราการหมุนเวียนเข้าของบุคลากรทั้งระดับพนักงานบริหารและพนักงานปฏิบัติการ มีมากกว่าอัตราการหมุนเวียนออกของบุคลากร ทั้งระดับพนักงานบริหาร และพนักงานปฏิบัติการ เนื่องจากอุตสาหกรรมโรงแรมได้มีการขยายงานเพิ่มขึ้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพยากรณ์หาปริมาณความต้องการบุคลากรของอุตสาหกรรมโรงแรม ทั้งในระดับพนักงานบริหาร และพนักงานปฏิบัติการได้โดยการนำเอาอัตราการเข้าทำงานของพนักงานบริหาร และพนักงานปฏิบัติการ ลบด้วยอัตราการออกจากงานของพนักงานระดับบริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการ ทำให้ทราบอัตราความต้องการบุคลากรทั้งในระดับพนักงานบริหาร และพนักงานปฏิบัติการตั้งแต่ปี 2515-2521 ของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดังในตารางที่ 3.12 นี้

ตารางที่ 3.12

แสดงอัตราความต้องการบุคลากรทั้งระดับพนักงานบริหารและพนักงานปฏิบัติการตั้งแต่ปี 2515-2521 ของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

พ.ศ.	อัตราความต้องการของผู้บริหารโรงแรม		รวม
	พนักงานบริหาร (คิดเป็นร้อยละ)	พนักงานปฏิบัติการ (คิดเป็นร้อยละ)	
2515	16.03	11.69	27.72
2516	23.37	16.74	40.11
2517	17.63	13.25	30.88
2518	19.89	16.84	36.73
2519	16.60	18.11	34.71
2520	21.32	24.27	45.59
2521	15.63	38.21	53.84

ที่มา: 1. ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลในตารางที่ 3.10 และ 3.11

2. โดยการนำเอาอัตราการเข้าทำงานทั้งพนักงานระดับบริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการ ลบด้วยอัตราการออกจากงานของพนักงานระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ ก็จะได้อัตราความต้องการของผู้บริหารโรงแรมทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ

เพื่อความสะดวกในการพยากรณ์ จึงทำการเปลี่ยนอัตราความต้องการบุคลากรทั้งระดับพนักงานบริหารและปฏิบัติการตั้งแต่ ปี 2515–2521 ของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นปริมาณความต้องการบุคลากร ทั้งระดับพนักงานบริหารและปฏิบัติการตั้งแต่ ปี 2515–2521 ของอุตสาหกรรมโรงแรมสนเขตกรุงเทพมหานคร โดยดูได้จากตารางที่ 3.10 ก็สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 3.13 นี้

ตารางที่ 3.13

แสดงปริมาณความต้องการบุคลากรทั้งระดับพนักงานบริหาร และปฏิบัติการของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ พ.ศ.2515–2521

พ.ศ.	ปริมาณความต้องการพนักงาน (คน)	
	บริหาร	ปฏิบัติการ
2515	23	270
2516	34	391
2517	26	310
2518	38	491
2519	40	681
2520	61	774
2521	44	669

ที่มา: 1. ได้มาจาก ตารางที่ 3.10

2. โดยการนำเอาปริมาณพนักงานบริหารและพนักงานปฏิบัติการใหม่ระหว่างปี ลบด้วยปริมาณพนักงานบริหารและพนักงานปฏิบัติการลาออกระหว่างปี ส่วนที่เหลือ จึงเป็นปริมาณความต้องการบุคลากรทั้ง 2 ระดับ ของอุตสาหกรรมโรงแรม

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 3.13 ดังกล่าวข้างต้น สามารถนำไปเป็นข้อมูลพยากรณ์ปริมาณความต้องการบุคลากรทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการได้ โดยการใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุดในการคำนวณ ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

$\hat{Y} = a + bXg$

$\hat{Y}$ = ตัวผันแปรตามที่ต้องการพยากรณ์

X_g = ตัวผันแปรอิสระที่กำหนดให้

n = จำนวนตัวอย่าง

Y = ข้อมูลเดิม ซึ่งเป็นตัวผันแปรตาม

X = ข้อมูลเดิม ซึ่งเป็นตัวผันแปรอิสระ

a = ตัวคงที่

b = ตัวคงที่

และเนื่องจากข้อมูลเป็นอนุกรมเวลา การให้ X เป็น Coded number ของเวลา และผลบวกของ X ต้อง = 0 ดังนั้นจำนวนปีกลางจึงต้องเป็น 0 และจำนวนปีก็ต้องมีค่าเป็นเลขคี่ด้วย

ดังนั้น การคำนวณ จึงจำเป็นต้องหาค่า a และ b สามารถหาได้จากสูตรดังนี้

$$a = \frac{\Sigma Y}{n}$$

$$b = \frac{\Sigma XY}{\Sigma X^2}$$

การหาค่าต่าง ๆ นี้ เพื่อพยากรณ์ปริมาณความต้องการบุคลากรระดับพนักงานบริหาร ตั้งแต่ พ.ศ. 2523–2525 นั้น แสดงได้จากตารางข้างล่างนี้

ปี	X = ปีที่ (Coded number)	Y = ปริมาณความต้องการพนักงานระดับบริหาร (คน)	XY	X^2
2515	− 3	23	− 69	9
2516	− 2	34	− 68	4
2517	− 1	26	− 26	1
2518	0	38	0	0
2519	1	40	40	1
2520	2	61	122	4
2521	3	44	132	9
รวม	$\sum X = 0$	$\sum Y = 266$	$\sum XY = 131$	$\sum X^2 = 28$

เพราะว่า $n = 7$

$\sum Y = 266$

$\sum XY = 131$

$\sum X^2 = 28$

เพราะฉะนั้น $a = \frac{\sum Y}{n} = \frac{266}{7} = 38$

$b = \frac{\sum XY}{n} = \frac{131}{28} = 4.67$

เพราะว่า $\hat{Y} = a + bXg$

เพราะว่า $Y = 38 + 4.67\ Xg$

ดังนั้นปริมาณความต้องการพนักงานระดับบริหารตั้งแต่ พ.ศ.2522–2525 สามารถพยากรณ์ได้ดังนี้

$\hat{Y}_{2522} = 38 + 4.67(4) = 56.68$ คน

$\hat{Y}_{2523} = 38 + 4.67(5) = 61.35$ คน

$\hat{Y}_{2524} = 38 + 4.67(6) = 66.02$ คน

$\hat{Y}_{2525} = 38 + 4.67(7) = 70.69$ คน

แสดงว่าในปี 2522 ผู้บริหารโรงแรมมีความต้องการพนักงานระดับบริหารประมาณ 57 คน

2523 " " 61 คน

2524 " " 66 คน

2525 " " 71 คน

ส่วนการพยากรณ์ปริมาณความต้องการบุคลากรระดับพนักงานปฏิบัติการของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ปี 2522–2525 สามารถพยากรณ์ได้เช่นเดียวกับการพยากรณ์ปริมาณความต้องการบุคลากรระดับพนักงานบริหาร การคำนวณมีดังนี้

โดยการใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุดในการคำนวณ เช่นเดียวกัน

ปี	X = ปีที่ (Coded number)	Y = ปริมาณความต้องการพนักงานระดับปฏิบัติการ (คน)	XY	X^2
2515	− 3	270	− 810	9
2516	− 2	391	− 782	4
2517	− 1	310	− 310	1
2518	0	491	0	0
2519	1	681	681	1
2520	2	774	1,548	4
2521	3	669	2,007	9
รวม	$\Sigma X = 0$	$\Sigma Y = 3,586$	$\Sigma XY = 2,334$	$\Sigma X^2 = 28$

เพราะว่า $n = 7$

$\Sigma Y = 3,586$

$\Sigma XY = 2,334$

$\Sigma X^2 = 28$

$$a = \frac{\Sigma Y}{n} = \frac{3,586}{7} = 512.28$$

$$b = \frac{\Sigma XY}{\Sigma X^2} = \frac{2,334}{28} = 83.35$$

เพราะว่า $\hat{Y} = a + bXg$

เพราะฉนั้น $\hat{Y} = 512.28 + 83.35\ Xg$

ดังนั้น ปริมาณความต้องการพนักงานระดับปฏิบัติตั้งแต่ พ.ศ.2522–2525 สามารถพยากรณ์ได้ดังนี้

$\hat{Y}_{2522} = 512.28 + 83.35\ (4) = 845.68$ คน

$\hat{Y}_{2523} = 512.28 + 83.35\ (5) = 929.03$ คน

$\hat{Y}_{2524} = 512.28 + 83.35\ (6) = 1,012.38$ คน

$\hat{Y}_{2525} = 512.28 + 83.35\ (7) = 1,095.73$ คน

แสดงว่าในปี 2522 ผู้บริหารโรงแรมมีความต้องการพนักงานระดับปฏิบัติการประมาณ 846 คน

2523 " " 929 "

2524 " " 1,012 "

2525 " " 1,096 "

จากการพยากรณ์ถึงปริมาณอุปสงค์ของผู้บริหารโรงแรมทั้งระดับพนักงานบริหารและระดับพนักงานปฏิบัติการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ ปี 2522–2525 สามารถเขียนเป็นตารางที่ 3.14 ได้ดังนี้

ตารางที่ 3.14

แสดงการพยากรณ์ปริมาณความต้องการบุคลากรระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ตั้งแต่ พ.ศ. 2522–2525 ของอุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

พ.ศ.	ปริมาณความต้องการพนักงานระดับ (คน)		รวม
	บริหาร	ปฏิบัติการ	
2522	57	846	903
2523	61	929	990
2524	66	1,012	1,078
2525	71	1,096	1,167

การพยากรณ์ปริมาณความต้องการบุคลากรระดับบริหารและปฏิบัติการนี้ มีข้อบกพร่อง คือ ทำให้บุคลากรหมุนเวียนอยู่แต่เฉพาะอุตสาหกรรมโรงแรมเท่านั้น ซึ่งจำเป็นต้องพิจารณาทั้งการขยายตัวของอุตสาหกรรมโรงแรมด้วย

2. การขยายตัวของอุตสาหกรรมโรงแรม การขยายตัวของอุตสาหกรรมโรงแรมย่อมมีผลทำให้อุปสงค์ทางด้านบุคลากรของอุตสาหกรรมโรงแรมเพิ่มขึ้น จากการสำรวจพบว่า มีโรงแรมที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนเมื่อปี 2522 นั้น แยกเป็น 2 ประเภท คือ[1]

ก. โรงแรมเก่า และมีความต้องการขยายห้องพักเพิ่มเติม มีอยู่ 2 แห่ง คือ

1. โรงแรมดุสิตธานี ต้องการสร้างห้องพักเพิ่มขึ้นอีก 260 ห้อง

2. โรงแรมเอเชีย ต้องการสร้างห้องพักเพิ่มขึ้นอีก 465 ห้อง

ข. โรงแรมใหม่ เป็นโรงแรมที่สร้างขึ้นมาใหม่นี้อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะเป็นโรงแรมที่อยู่ในขอบเขตการวิจัย ดังมีรายชื่อต่อไปนี้คือ

---

[1]การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, หน่วยรวบรวมและวิเคราะห์ข่าวสาร, เอกสารโรงแรมที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในเดือนกรกฎาคมและสิงหาคม ปี 2522. (กรุงเทพมหานคร, 2522), หน้า 1 – 3.

1. โรงแรมมีนำ ต้องการสร้างห้องพักใหม่ 722 ห้อง
2. โรงแรมบางกอกฮิลตัน ต้องการสร้างห้องพักใหม่ 646 ห้อง
3. โรงแรมรอแยล ออคิด ต้องการสร้างห้องพักใหม่ 816 ห้อง
4. โรงแรมคอสโม ต้องการสร้างห้องพักใหม่ 600 ห้อง
5. โรงแรมชวริน ต้องการสร้างห้องพักใหม่ 1,140 ห้อง
6. โรงแรมเดอะริเวอร์วิว ต้องการสร้างห้องพักใหม่ 630 ห้อง
7. โรงแรมเซ็นทรัลอินเตอร์เนชั่นแนลการพัฒนา ต้องการสร้างห้องพักใหม่ 600 ห้อง
8. โรงแรม ยู. เอ็น. อินเตอร์เนชั่นแนลต้องการสร้างห้องพักใหม่ 600 ห้อง
9. โรงแรมอรรถกระวี ต้องการสร้างห้องพักใหม่ 600 ห้อง
10. โรงแรม บี. แอนด์ ชัน คอร์ปปอเรชั่นต้องการสร้างห้องพักใหม่ 640 ห้อง

เมื่อทราบปริมาณห้องพักที่ต้องการจะสร้างขึ้นใหม่แล้ว ก็สามารถพยากรณ์หาความต้องการบุคลากรของอุตสาหกรรมโรงแรมทั้ง 12 แห่งนี้ได้ โดยยึดเอาโรงแรมมณเฑียร[1] ที่มีห้องพัก 600 ห้อง เป็นเกณฑ์ในการคำนวณตัวอย่าง เช่น

จากการสำรวจพบว่า ในปี 2522 โรงแรมมณเฑียรมีจำนวนห้องพัก 600 ห้อง มีพนักงานทั้งสิ้น 803 คน แยกเป็นพนักงานบริหาร 98 คน และพนักงานปฏิบัติการ 705 คน ฉะนั้น โรงแรมมีนำมีจำนวนห้องพัก 722 ห้อง จะต้องใช้พนักงานทั้งสิ้น ดังการคำนวณต่อไปนี้[2]

---

[1]ที่เปรียบเทียบกับโรงแรมมณเฑียรก็เพราะว่า โรงแรมมณเฑียรมีจำนวนห้อง 600 ห้อง ตามที่คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนเพื่อกิจการอุตสาหกรรม ได้กำหนดไว้ว่า จำนวนห้องพักของโรงแรมที่ได้รับการส่งเสริม จะต้องมีจำนวนห้องตั้งแต่ 600 ห้องขึ้นไป และเป็นโรงแรมแห่งเดียวในกรุงเทพมหานครที่มีจำนวนห้อง 600 ห้อง

[2]เป็นการคำนวณอย่างหยาบ ๆ โดยไม่คำนึงถึงสูตรการคำนวณปริมาณบุคลากรที่ต้องการในแต่ละหน่วยงาน

โรงแรมมณเฑียร มีจำนวนห้องพัก 600 ห้อง มีพนักงานบริหาร 98 คน

โรงแรมมีน่ำ มีจำนวนห้องพัก 722 ห้อง มีพนักงานบริหาร $\frac{98 \times 722}{600}$ = 117.93 คน

= 118 คน

โรงแรมมณเฑียร มีจำนวนห้องพัก 600 ห้อง มีพนักงานปฏิบัติการ 705 คน

โรงแรมมีน่ำ มีจำนวนห้องพัก 722 ห้อง มีพนักงานปฏิบัติการ $\frac{705 \times 722}{600}$

= 848

ฉะนั้น โรงแรมมีน่ำจะต้องใช้ปริมาณบุคลากรทั้งสิ้น = 118+848 = 966 คน

ส่วนโรงแรมที่จะสร้างห้องพักขึ้นมาใหม่อื่น ๆ นั้น ก็มีวิธีการคำนวณเช่นเดียวกับโรงแรมมีน่ำ จากการคำนวณดังกล่าวสามารถแสดงเป็นตารางความต้องการบุคลากรของจุดสำหรับโรงแรมที่สร้างขึ้นมาใหม่ และโรงแรมที่ต้องการขยายห้องพักได้ดังในตารางที่ 3.15

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3.15

แสดงปริมาณความต้องการบุคลากรทั้งในระดับพนักงานบริหารและพนักงานปฏิบัติการของอุตสาหกรรมโรงแรมที่ได้สร้างขึ้นมาใหม่และโรงแรมที่ขยายห้องพัก โดยได้รับการส่งเสริมการลงทุนที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ลำดับที่	รายชื่อโรงแรมที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน	จำนวนห้องพัก (ห้อง)	พนักงานบริหาร (คน)	พนักงานปฏิบัติการ (คน)	รวมพนักงาน (คน)
1	ดุสิต	260	42	306	348
2	เอเชีย	465	76	546	622
3.	มีรา	722	118	848	966
4.	บางกอกฮิลตัน	646	106	759	865
5.	รอแยลออคิด	816	133	959	1,092
6.	ควีนส์ปอสโม	600	98	705	803
7.	ภารีชวริน	1,140	186	1,340	1,526
8.	เดอะริเวอร์วิว	630	103	740	843
9.	เซ็นทรัล อินเตอร์เนชั่นแนลพัฒนา	600	98	705	803
10.	ยูเอ็น.อินเตอร์เนชั่นแนล	600	98	705	803
11.	อรรถกระวี	600	98	705	803
12.	บี แอนด์ ชัน คอร์ปปอเรชั่น	640	105	752	857
	รวม	7,719	1,261	9,070	10,331

จากตารางที่ 3.15 ทำให้ทราบว่า ปริมาณบุคลากรทั้งระดับพนักงานบริหาร และปฏิบัติการของอุตสาหกรรมโรงแรม มีถึง 10,331 คน ซึ่งเป็นปริมาณความต้องการบุคลากรที่ต้องการในอนาคต เมื่ออุตสาหกรรมโรงแรมได้สร้างเสร็จแล้ว อาจจะเป็นเวลา 2-3 ปี ก็ได้ จึงแสดงได้ว่าปริมาณความต้องการบุคลากรของอุตสาหกรรมโรงแรมมีอยู่เรื่อย ๆ ตราบเท่าที่ผู้บริหารโรงแรมมีความต้องการสร้างห้องพักใหม่

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นนี้ จะเห็นได้ว่าปริมาณของแรงงานที่ต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมนั้น ไม่ว่าจะพิจารณาถึงอัตราการหมุนเวียนของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมในช่วงระยะเวลาหนึ่ง หรือพิจารณาถึงการขยายตัวของอุตสาหกรรมโรงแรม (การสร้างห้องพักใหม่) เป็นเหตุให้ปริมาณความต้องการ ทั้งระดับพนักงานบริหารและปฏิบัติการเพิ่มขึ้นอยู่เรื่อย ๆ

2. ด้านอุปทาน (Supply) ของบุคลากรในอาชีพเกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม หมายถึงปริมาณและคุณภาพของบุคลากรในอาชีพเกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีอยู่ในตลาดแรงงาน ตลาดแรงงานโดยทั่วไป ได้แก่ สถาบันการศึกษา สมาคมแรงงาน สำนักงานจัดหางาน และสมาคมฝึกหัดวิชาชีพ ฯลฯ เป็นต้น แต่ในที่นี้จะขอกล่าวถึงสถาบัน การศึกษาที่สอนวิชาการโรงแรม แต่เพียงอย่างเดียว ด้วยเหตุว่าเป็นสถาบันที่ผลิตบุคลากรที่ศึกษาวิชาการโรงแรมมาโดยเฉพาะ อย่างเป็นล่ำเป็นสัน มากกว่าสถาบันอื่น จากการออกแบบสอบถามผู้บริหารสถาบันการศึกษาทั้ง 15 แห่ง นี้ ปรากฏว่า มีจำนวน 8 แห่ง ที่ได้เลิกกิจการไปแล้ว จึงเหลืออยู่เพียง 7 แห่ง เท่านั้น ที่นำมาศึกษาและวิเคราะห์ จากการศึกษาพบว่า สถาบันการศึกษาที่สอนวิชาเกี่ยวกับการโรงแรม สามารถผลิตแรงงานออกมาเป็นประเภทคุณวุฒิ ลักษณะคุณสมบัติของบุคลากร ตลอดจนปริมาณของบุคลากรที่สถาบันการศึกษาสามารถผลิตได้นั้น สามารถแยกศึกษาออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้คือ

ก. ประเภทของระดับคุณวุฒิของสถาบันการศึกษา

ข. ลักษณะคุณสมบัติของบุคลากรที่เน้นหนักในหลักสูตรการศึกษาของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ

ค. ปริมาณของบุคลากรในระดับการศึกษาต่าง ๆ ที่สถาบันการศึกษาสามารถผลิตได้

ก. ประเภทของระดับคุณวุฒิของสถาบันการศึกษา จากการออกแบบสอบถามผู้บริหารสถาบันการศึกษา ทั้งหมด 15 แห่ง แต่มีอยู่ 8 แห่ง ที่ได้เลิกกิจการไปแล้ว จึงเหลืออยู่ 7 แห่งเท่านั้น ปรากฏว่า หลักสูตรการสอนวิชาเกี่ยวกับโรงแรมในสถาบันการศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครมีอยู่ 4 ระดับ คือ

1. ระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษา มีอยู่ 1 แห่ง
2. ระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า มีอยู่ 4 แห่ง
3. ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอยู่ 2 แห่ง

จากระดับการศึกษานี้ สามารถจัดระดับหลักสูตรการสอนวิชาเกี่ยวกับโรงแรมในสถาบันการศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร และเขียนเป็นตารางได้ดังข้างล่างนี้

ตารางที่ 3.16

แสดงระดับหลักสูตรการสอนวิชาเกี่ยวกับโรงแรมในสถาบันการศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

ลำดับที่	ระดับหลักสูตร	จำนวน (ราย)
1	ต่ำกว่าอาชีวศึกษา	1
2	อาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า	4*
3	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2**
	รวม	7

หมายเหตุ: สถาบันการศึกษาทั้งหมด 15 แห่ง
ปิดไป 8 แห่ง
เหลืออยู่ 7 แห่ง

** สอนเป็นวิชาเอก มี 1 แห่ง

* สอนเน้นภาษาอังกฤษ และ Front office 1 แห่ง

ข. ลักษณะคุณสมบัติของบุคลากรที่เน้นหนักในหลักสูตรการศึกษาของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ก็ได้ข้อมูลมาจากแบบสอบถาม ผู้บริหารโรงเรียนทั้ง 7 แห่ง โดยแยกคุณสมบัติออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้คือ

1. คุณสมบัติทางด้านร่างกาย
2. คุณสมบัติ ทางการศึกษา ระดับสติปัญญา และความสามารถในการทำงาน
3. คุณสมบัติทางจิตใจ
4. การปรับปรุงตัวเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม

การออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบว่า ในปัจจุบันหลักสูตรการศึกษาของสถาบันการศึกษาของท่าน เน้นหนักคุณสมบัติในด้านใดมากที่สุด โดยเรียงลำดับความสำคัญ ปรากฏว่า

ผู้บริหารสถาบันการศึกษาได้ให้ความสำคัญคุณสมบัติทางด้านร่างกายตามลำดับความสำคัญดังนี้

มีผู้ให้ความสำคัญคุณสมบัติทางด้านร่างกายเป็น ลำดับที่ 1 จำนวน 2 ราย หรือ 28.57%
มีผู้ให้ความสำคัญคุณสมบัติทางด้านร่างกายเป็น ลำดับที่ 2 จำนวน – ราย หรือ –
มีผู้ให้ความสำคัญคุณสมบัติทางด้านร่างกายเป็น ลำดับที่ 3 จำนวน 2 ราย หรือ 28.57%
มีผู้ให้ความสำคัญคุณสมบัติทางด้านร่างกายเป็น ลำดับที่ 4 จำนวน 3 ราย หรือ 42.86%

ผู้บริหารสถาบันการศึกษาได้ให้ความสำคัญคุณสมบัติทางการศึกษา ระดับสติปัญญา และความสามารถในการทำงานตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

มีผู้ให้ความสำคัญ คุณสมบัติทางการศึกษา ระดับสติปัญญา และความสามารถในการทำงาน เป็นลำดับที่ 1 จำนวน 5 ราย หรือ 71.43%

มีผู้ให้ความสำคัญคุณสมบัติการศึกษา ระดับสติปัญญา และความสามารถในการทำงาน เป็นลำดับที่ 2 จำนวน 1 ราย หรือ 14.29%

มีผู้ให้ความสำคัญคุณสมบัติทางการศึกษา ระดับสติปัญญา และความสามารถในการทำงานเป็นลำดับที่ 3 จำนวน – ราย หรือ –

มีผู้ให้ความสำคัญคุณสมบัติทางการศึกษา ระดับสติปัญญา และความสามารถในการทำงานเป็นลำดับที่ 4 จำนวน 1 ราย หรือ 14.29%

ผู้บริหารสถาบันการศึกษาได้ให้ความสำคัญคุณสมบัติทางจิตใจตามลำดับความสำคัญดังนี้

มีผู้ให้ความสำคัญคุณสมบัติทางจิตใจเป็นลำดับที่ 1 จำนวน – ราย หรือ –

มีผู้ให้ความสำคัญคุณสมบัติทางจิตใจเป็นลำดับที่ 2 จำนวน 4 ราย หรือ57.14%

มีผู้ให้ความสำคัญคุณสมบัติทางจิตใจเป็นลำดับที่ 3 จำนวน 2 ราย หรือ28.57%

มีผู้ให้ความสำคัญคุณสมบัติทางจิตใจเป็นลำดับที่ 4 จำนวน 1 ราย หรือ14.29%

ผู้บริหารโรงเรียนได้ให้ความสำคัญคุณสมบัติในการยอมรับของสังคม ตามลำดับความสำคัญดังนี้

มีผู้ให้ความสำคัญ คุณสมบัติในการยอมรับของสังคมเป็นลำดับที่ 1 จำนวน – ราย หรือ –

มีผู้ให้ความสำคัญคุณสมบัติในการยอมรับของสังคมเป็นลำดับที่ 2 จำนวน 2 รายหรือ28.57%

มีผู้ให้ความสำคัญคุณสมบัติในการยอมรับของสังคมเป็นลำดับที่ 3 จำนวน 3 รายหรือ42.86%

มีผู้ให้ความสำคัญคุณสมบัติในการยอมรับของสังคมเป็นลำดับที่ 4 จำนวน 2 รายหรือ28.57%

จากรายละเอียดดังกล่าวข้างต้นนี้ จะเห็นได้ว่าผู้บริหารสถาบันการศึกษามีความต้องการลักษณะคุณสมบัติของบุคลากรที่เน้นหนักในหลักสูตรการศึกษาของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ดังนี้

1. คุณสมบัติทางการศึกษา ระดับสติปัญญา และความสามารถในการทำงาน
2. คุณสมบัติทางจิตใจ

3. การปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม

4. คุณสมบัติทางด้านร่างกาย

และสามารถเขียนเป็นตารางแสดงลักษณะคุณสมบัติของบุคลากรที่เน้นหนักในหลักสูตรการศึกษาของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ได้ดังตารางที่ 3.17

ตารางที่ 3.17

แสดงลักษณะคุณสมบัติของบุคลากรที่เน้นหนักในหลักสูตรการศึกษาของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ

ลำดับที่ของการให้ความสำคัญ	ประเภทของคุณสมบัติ	ความถี่ของการเลือกในแต่ละคุณสมบัติ (ราย)	คิดเป็นร้อยละของผู้บริหารโรงเรียนทั้ง 7 แห่ง
1	คุณสมบัติทางการศึกษา ระดับสติปัญญา และความสามารถในการทำงาน	5	71.43
2	คุณสมบัติทางจิตใจ	4	57.14
3	การปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม	3	42.86
4	คุณสมบัติทางด้านร่างกาย	3	42.86

ค. ปริมาณของบุคลากรในระดับการศึกษาต่าง ๆ ที่สถาบันการศึกษาสามารถผลิตได้ โดยได้ข้อมูล จากการออกแบบสอบถามผู้บริหารโรงเรียน เพื่อต้องการทราบปริมาณนักศึกษาที่จบจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ตั้งแต่ ปี 2515–2521 โดยแยกระดับการศึกษาออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. ระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษา
2. ระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า
3. ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
4. ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

จากการสำรวจ สามารถเก็บรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับปริมาณผู้จบการศึกษาในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ พ.ศ.2515–2521 ของสถาบันที่สอนวิชาธุรกิจโรงแรมได้ดังตารางที่ 3.18

ตารางที่ 3.18

แสดงจำนวนผู้จบการศึกษาในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ พ.ศ.2515–2521 ของสถาบันการศึกษาที่สอนวิชาธุรกิจโรงแรม

พ.ศ.	จำนวนนักศึกษา		
	ต่ำกว่าอาชีวศึกษา	อาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
2515	101.5	108	6
2516	81	108	9
2517	89	174.5	11
2518	125	169	19
2519	90	111.75	7
2520	120	143.25	3.5
2521	150	158	7

ที่มา: จากการสำรวจผู้บริหารโรงเรียนทั้ง 7 แห่ง

จากข้อมูลดังกล่าวในตารางที่ 3.18 นี้ ทำให้สามารถพยากรณ์ได้ว่า จำนวนผู้ที่จะสำเร็จการศึกษาตั้งแต่ พ.ศ.2522–2525 ในระดับต่าง ๆ ได้โดยใช้สูตรการคำนวณกำลังสองน้อยที่สุด โดยแยกการคำนวณออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษา
2. ระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า
3. ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

การคำนวณทั้ง 3 ระดับ ก็ใช้สูตรคำนวณ เช่นเดียวกับการหาปริมาณความต้องการบุคลากร ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ การคำนวณมีดังนี้

1. ระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษา สามารถแสดงรายละเอียดต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

ปี	X = ปีที่ (Coded number)	Y = ปริมาณนักศึกษาที่จบการศึกษา (คน)	XY	X^2
2515	− 3	101.5	− 304.5	9
2516	− 2	81	− 162	4
2517	− 1	89	− 89	1
2518	− 0	125	0	0
2519	1	90	90	1
2520	2	120	240	4
2521	3	150	450	9
รวม	$\sum X = 0$	$\sum Y = 7,565$	$\sum XY = 224.5$	$\sum X^2 = 28$

เพราะว่า $n = 7$

$\sum Y = 756.5$

$\sum XY = 224.5$

$\sum X^2 = 28$

ดังนั้น $a = \frac{\sum Y}{n} = \frac{756.5}{7} = 108.07$

$b = \frac{\sum XY}{\sum X^2} = \frac{224.5}{28} = 8.01$

เพราะว่า $\hat{Y} = a + b\,Xg$

เพราะฉะนั้น $\hat{Y} = 108.07 + 8.01\,Xg$

ดังนั้น ปริมาณนักศึกษาระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษาที่จะจบการศึกษาตั้งแต่ปี 2522–2525 สามารถพยากรณ์ ได้ดังนี้

เพราะว่า $\hat{Y} = 108.07 + 8.01X_g$

$\hat{Y}_{2522} = 108.07 + 8.01(4) = 140.11$ คน

$\hat{Y}_{2523} = 108.07 + 8.01(5) = 148.12$ คน

$\hat{Y}_{2524} = 108.07 + 8.01(6) = 156.13$ คน

$\hat{Y}_{2525} = 108.07 + 8.01(7) = 164.14$ คน

ฉะนั้น ปริมาณนักศึกษาระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษาที่จะจบการศึกษา ตั้งแต่ปี 2522–2525 มีดังนี้คือ

ปี 2522 จะมีปริมาณนักศึกษาระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษาที่จบการศึกษามีจำนวน 140 คน

ปี 2523 จะมีปริมาณนักศึกษาระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษาที่จบการศึกษามีจำนวน 148 คน

ปี 2524 จะมีปริมาณนักศึกษาระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษาที่จบการศึกษามีจำนวน 156 คน

ปี 2525 จะมีปริมาณนักศึกษาระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษาที่จบการศึกษามีจำนวน 164 คน

2. ระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า การคำนวณก็ใช้วิธีเดียวกับการพยากรณ์ปริมาณนักศึกษาระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษา รายละเอียดต่าง ๆ สามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้

ปี	X= ปีที่ (Coded number)	Y = ปริมาณนักศึกษาที่จบการศึกษา (คน)	XY	X^2
2515	− 3	108	− 324	9
2516	− 2	108	− 216	4
2517	− 1	174.5	− 174.5	1
2518	0	169	0	0
2519	1	111.75	111.75	1
2620	2	143.25	286.5	4
2521	3	158	474	9
รวม	$\Sigma X = 0$	$\Sigma Y = 972.5$	$\Sigma XY = 157.75$	$\Sigma X^2 = 28$

เพราะว่า $a = \frac{\sum Y}{n}$

$b = \frac{\sum XY}{\sum X^2}$

ดังนั้น $a = \frac{972.5}{7} = 138.92$

$b = \frac{157.75}{28} = 5.63$

เพราะว่า $\hat{Y} = a + bXg$

ดังนั้น $\hat{Y} = 138.92 + 5.63\ Xg$

ดังนั้น ปริมาณนักศึกษาระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่าที่จะจบการศึกษาตั้งแต่ปี 2522–2525 สามารถพยากรณ์ได้ดังนี้

$\hat{Y}_{2522} = 138.92 + 5.63\ (4) = 161.44$คน

$\hat{Y}_{2523} = 138.92 + 5.63\ (5) = 167.07$คน

$\hat{Y}_{2524} = 138.92 + 5.63\ (6) = 172.7$ คน

$\hat{Y}_{2525} = 138.92 + 5.63\ (7) = 178.33$คน

ฉะนั้น ปริมาณนักศึกษาระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่าที่จะจบการศึกษาตั้งแต่ปี 2522 – 2525 มีดังนี้คือ

ปี 2522 จะมีปริมาณนักศึกษาระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่าที่จบการศึกษา จำนวน 161 คน

ปี 2523 จะมีปริมาณนักศึกษาระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่าที่จบการศึกษา จำนวน 167 คน

ปี 2524 จะมีปริมาณนักศึกษาระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่าที่จบการศึกษา จำนวน 173 คน

ปี 2525 จะมีปริมาณนักศึกษาระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่าที่จบการศึกษา จำนวน 178 คน

3. ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า การคำนวณก็ใช้วิธีเดียวกันกับการพยากรณ์ปริมาณนักศึกษาทั้งสองระดับที่กล่าวมาแล้ว รายละเอียดต่าง ๆ สามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้

ปี	X = ปีที่ (Coded number)	Y = ปริมาณนักศึกษาที่จะจบการศึกษา (คน)	XY	X^2
2515	− 3	6	− 18	9
2516	− 2	ช	− 18	4
2517	− 1	11	− 11	1
2518	0	19	0	0
2519	1	7	7	1
2520	2	3.5	7	4
2521	3	7	21	9
รวม	$\sum X = 0$	$\sum Y = 62.5$	$\sum XY = -12$	$\sum X^2 = 28$

เพราะว่า $a = \frac{\sum Y}{n}$

$b = \frac{\sum XY}{\sum X^2}$

ดังนั้น $a = \frac{62.5}{7} = 8.92$

$b = \frac{-12}{28} = -0.428$

เพราะว่า $\hat{Y} = a + bXg$

ดังนั้น $\hat{Y} = 8.92 - 0.428Xg$

ดังนั้น ปริมาณนักศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าที่จะจบการศึกษา ตั้งแต่ปี 2522–2525 สามารถพยากรณ์ได้ดังนี้

$\hat{Y}_{2522}$ = 8.92 - 0.428(4) = 7.208 คน

$\hat{Y}_{2523}$ = 8.92 - 0.428(5) = 6.78 คน

$\hat{Y}_{2524}$ = 8.92 - 0.428(6) = 6.352 คน

$\hat{Y}_{2525}$ = 8.92 - 0.428(7) = 5.924 คน

ฉะนั้น ปริมาณนักศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าที่จะจบการศึกษา ตั้งแต่ปี 2522–2525 มีดังนี้คือ

ปี 2522 จะมีปริมาณนักศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าที่จบการศึกษา จำนวน 7 คน

ปี 2523 จะมีปริมาณนักศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าที่จบการศึกษา จำนวน 7 คน

ปี 2524 จะมีปริมาณนักศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าที่จบการศึกษา จำนวน 6 คน

ปี 2525 จะมีปริมาณนักศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าที่จบการศึกษา จำนวน 6 คน

จากการพยากรณ์ดังกล่าวแล้วข้างต้น สามารถเขียนเป็นตารางแสดงผลการพยากรณ์ปริมาณนักศึกษาในระดับต่าง ๆ ที่จะจบการศึกษาตั้งแต่ ปี 2522–2525 ของสถาบันการศึกษาที่สอนวิชาธุรกิจการโรงแรม ได้ในตารางที่ 3.19

ตารางที่ 3.19

แสดงผลการพยากรณ์ปริมาณนักศึกษาในระดับต่าง ๆ ที่จะจบการศึกษา ตั้งแต่ปี 2522–2525 ของสถาบันการศึกษาที่สอนวิชาธุรกิจการโรงแรม

พ.ศ.	ปริมาณนักศึกษา (คน)			รวม
	ต่ำกว่าอาชีวศึกษา	อาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	
2522	140	161	7	308
2523	148	167	7	322
2524	156	173	6	335
2525	164	178	6	348

สรุปสาระสำคัญในประเด็นนี้ได้ว่า การคาดคะเนความต้องการแรงงานในอนาคตนี้ จะต้องพิจารณาออกเป็น 2 ฝ่ายคือ ฝ่ายอุตสาหกรรมโรงแรม หรืออุปสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรม และฝ่ายสถาบันการศึกษา หรืออุปทานของสถาบันการศึกษา ทั้งนี้เพื่อแสดงให้เห็นว่าทั้งทางด้านอุปสงค์ ตลอดจนคุณสมบัติ หรือคุณวุฒิทางด้านบุคลากร ของอุตสาหกรรมโรงแรม และสถาบันการศึกษา มีความสอดคล้องกันหรือไม่อย่างไร โดยช่วงระยะเวลาในการคาดคะเนความต้องการแรงงานในอนาคตนี้ ได้จำกัดอยู่ตั้งแต่ ปี 2523-2525 จากการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ ทั้งทางด้านอุปสงค์และอุปทาน สามารถเปรียบเทียบ ให้เห็นถึงด้านปริมาณความต้องการบุคลากร, ประเภทของบุคลากรที่ต้องการ, ประเภทของคุณวุฒิของบุคลากร ตลอดจนประเภทของคุณสมบัติของบุคลากรทั้งในด้านอุตสาหกรรมโรงแรม เองกับทั้งในด้านของสถาบันการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ผลิตบุคลากรเพื่อตลาดแรงงาน แก่อุตสาหกรรมโรงแรม โดยเฉพาะว่ามีผลต่อกันอย่างไร สามารถวิเคราะห์ให้เห็นได้ดังนี้

ก. ในด้านปริมาณความต้องการบุคลากรทั้งในด้านอุปสงค์ (Demand) จากอุตสาหกรรมโรงแรม และอุปทาน (Supply) จากสถาบันการศึกษา จากการพยากรณ์ตั้งแต่ปี 2522-2525 ทำให้ทราบว่า อุปสงค์และอุปทานมีความแตกต่างกันอย่างไร ดังตารางที่ 3.20

ตารางที่ 3.20

แสดงความแตกต่างระหว่างอุปสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมกับอุปทานของสถาบันการศึกษา

พ.ศ.	อุปสงค์ (คน)			อุปทาน[2] (คน)				ผลต่างจากผลรวม (คน)
	บริหาร	ปฏิบัติการ	รวม	1	2	3	รวม	
2522	57	846	903	140	161	7	308	595
2523	61	929	990	148	167	7	322	668
2524	66	1,012	1,078	156	173	6	335	743
2525	71	1,096	1,167	164	178	6	348	819

หมายเหตุ: 1. จากการเปรียบเทียบตารางที่ 3.14 และตารางที่ 3.19 ทำให้ได้ตารางที่ 3.20

2. อุปทานนี้ จำแนกเป็น 3 ระดับ คือ

1 = ระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษา

2 = ระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า

3 = ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

ตารางที่ 3.20 นี้ ช่องผลต่างจากผลรวมนั้น ทำให้ทราบว่า ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรของอุตสาหกรรมโรงแรมจะยังคงมีอยู่ต่อไป และจะขาดแคลนเฉลี่ยโดยประมาณปีละ 706 คน และอีกทั้งจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งเฉลี่ยโดยประมาณปีละ 74 คน

อนึ่ง แม้ว่าผลการพยากรณ์ ปริมาณความต้องการบุคลากรตั้งแต่ พ.ศ.2522–2525 จะแสดงว่า บรรดาอุตสาหกรรมโรงแรมต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร จะมีความต้องการบุคลากรเฉลี่ยโดยประมาณปีละถึง 1,035 คนก็ตาม ก็เป็นเพียงผลจากการคำนวณการหมุนเวียนเข้าและออกของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมเองเท่านั้น

แต่ถ้าพิจารณาถึงความต้องการ บุคลากรเพื่อการขยายอุตสาหกรรมโรงแรม (การสร้างห้องพักใหม่) ด้วยแล้ว จากการสำรวจพบว่า อุตสาหกรรมโรงแรมที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนมีอยู่ 12 แห่ง มีปริมาณห้องพักที่สร้างขึ้นมาใหม่ ประมาณ 7,719 ห้อง เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับโรงแรมมณเฑียร ที่มีจำนวนห้องพัก 600 ห้อง มีพนักงานทั้งสิ้น 803 คน เป็นเหตุให้ปริมาณความต้องการบุคลากรทั้งสิ้น 10,331 คน (จากตารางที่ 3.15) ซึ่งโรงแรมเหล่านั้น ต้องใช้เวลาในการสร้างประมาณ 2–3 ปี จึงจะแล้วเสร็จ

ฉะนั้น อีก 3 ปีข้างหน้า ความต้องการบุคลากรจะมีประมาณ 3,105 คน (จากการคำนวณการหมุนเวียนเข้าและออกของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม) รวมกับปริมาณบุคลากรที่ต้องการเมื่อมีการขยายห้องพักหรือ โรงแรมที่สร้างขึ้นมาใหม่อีก 10,331 คน ดังนั้นในปี 2525 อุตสาหกรรมโรงแรมจะขาดแคลนบุคลากรมีประมาณ 13,436 คน แต่อุปทานของสถาบันการศึกษาทั้ง 3 ระดับ คือ

ระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษา, ระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า และปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สามารถผลิตบุคลากรที่เป็นอุปสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมได้เพียงปีละ ประมาณ 328 คน เท่านั้น เป็นเหตุให้ อุปทานของสถาบันการศึกษาไม่สามารถผลิตบุคลากรที่เป็นอุปสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมได้ จึงทำให้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรของอุตสาหกรรมโรงแรมจะยังคงมีอยู่ต่อไป

ข. ในด้านของประเภทของบุคลากร ที่เป็นที่ต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมนั้น โดยการแบ่งพนักงานออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับพนักงานบริหารและระดับพนักงานปฏิบัติการ จากพนักงานทั้ง 2 ระดับ นี้ สามารถแบ่งย่อยลงไปอีกว่า ประกอบด้วยตำแหน่งอะไรบ้าง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้ คือ

สำหรับพนักงานระดับบริหาร ผู้บริหารโรงแรมมีอุปสงค์ (Demand) บุคลากรระดับบริหาร สามารถจำแนกลำดับความต้องการแต่ละตำแหน่งได้ดังนี้คือ[1]

1. ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดการ
2. ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี
3. ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขาย
4. ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายพนักงานต้อนรับ
5. ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
6. ตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย แม่บ้าน
7. ตำแหน่งอื่น ๆ อันประกอบด้วยฝ่ายจัดซื้อ, ฝ่ายบุคคล และฝ่ายบำรุงรักษา ฯลฯ เป็นต้น

ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้บริหารโรงแรมมีอุปสงค์ (Demand) บุคลากรระดับปฏิบัติการ สามารถจำแนกลำดับความต้องการแต่ละตำแหน่งได้ดังนี้ คือ[2]

---

[1] จากตารางที่ 3.4

[2] จากตารางที่ 3.5

1. ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ
2. ตำแหน่งพนักงานช่าง
3. ตำแหน่งพนักงานการเงิน
4. ตำแหน่งพนักงานครัว
5. ตำแหน่งพนักงานห้องอาหาร
6. ตำแหน่งพนักงานแม่บ้าน
7. ตำแหน่งอื่น ๆ อันประกอบด้วย พนักงานธุรการ, เลขานุการ, ทำความสะอาด และทำสวน

แต่อุปทานของสถาบันการศึกษานั้น ไม่สามารถที่จะแบ่งประเภทของบุคลากรที่ผลิตได้ เนื่องจากสถาบันการศึกษามีอยู่น้อยแห่ง (มีเพียง 7 แห่ง เท่านั้น) และแต่ละแห่งก็ไม่เจริญก้าวหน้าเท่าที่ควร เป็นเหตุให้พนักงานที่ผลิตได้ไม่สามารถแบ่งประเภทของบุคลากรได้

ปัญหาที่เกิดขึ้น ก็คือ อุปทานของสถาบันการศึกษา มีน้อยมาก ไม่เพียงพอที่จะผลิตบุคลากรแต่ละประเภท ให้ทันต่อความต้องการหรืออุปสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมได้

ค. เมื่อหันมาพิจารณาทางด้านอุปสงค์ของคุณวุฒิของบุคลากรที่ต้องการ ผู้บริหารโรงแรมมีความต้องการพนักงานระดับบริหารทั้ง 7 ตำแหน่ง สามารถแยกตามคุณวุฒิที่ต้องการได้ดังนี้คือ[1]

1. ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดการ ต้องการคุณวุฒิระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี
2. ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี ต้องการคุณวุฒิระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
3. ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายช่าง ต้องการคุณวุฒิระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
4. ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายพนักงานต้อนรับ ต้องการคุณวุฒิระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
5. ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ต้องการคุณวุฒิระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

---

[1] จากตารางที่ 3.8

6. ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายแม่บ้าน ต้องการคุณวุฒิระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

7. ผู้จัดการฝ่ายอื่น ๆ อันประกอบด้วยฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายบุคคล และฝ่ายบำรุงรักษา ฯลฯ เป็นต้น มีความต้องการคุณวุฒิระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า

จึงเห็นได้ว่า ผู้บริหารโรงแรมมีความต้องการพนักงานระดับบริหารทั้ง 7 ตำแหน่งนี้ประเภทคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด

นอกจากนี้อุปสงค์ของผู้บริหารโรงแรมในระดับบริหารทั้ง 7 ตำแหน่งนั้นเฉลี่ยปีละประมาณ 64 คน ถ้าอีก 3 ปีข้างหน้า อุปสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมจะมีถึง 192 คน (ได้มาจากการคำนวณอัตราการหมุนเวียนเข้าและออกของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม) และอุปสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมที่ขยายห้องพักและสร้างขึ้นมาใหม่ในอีก 3 ปีข้างหน้า ประมาณ 1,261 คน (จากตารางที่ 3.15) เป็นเหตุให้เกิดการขาดแคลนบุคลากรในระดับบริหารทั้ง 7 ตำแหน่งในอีก 3 ปีข้างหน้า ประมาณ 1,453 คน

ส่วนทางด้านอุปทานคุณวุฒิของสถาบันการศึกษานั้น จากตารางที่ 3.16 อาจกล่าวได้ว่า มีสถาบันการศึกษาเพียง 2 แห่งเท่านั้น จากสถาบันการศึกษาทั้งหมด 7 แห่ง ที่สอนระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ผู้ที่เลือกเรียนและจบการศึกษาในสาขาวิชาการโรงแรม ระดับบริหารที่มีคุณวุฒิปริญญาตรีหรือเทียบเท่าได้ ปีละประมาณ 7 คน อีก 3 ปีข้างหน้า สามารถผลิตได้ 21 คน (จากตารางที่ 3.20) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับอุปสงค์ของบุคลากรระดับพนักงานบริหารทั้ง 7 ตำแหน่งข้างต้น บุคลากรในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จะขาดแคลนในอีก 3 ปีข้างหน้า ประมาณ 1,432 คน

ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ อุปทานของสถาบันการศึกษาที่ผลิตบุคลากรคุณวุฒิระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีเพียง 2 แห่งเท่านั้น ผู้ที่เลือกเรียนและจบการศึกษาในสาขาวิชานี้จะมีเพียง 21 คน ในอีก 3 ปีข้างหน้า แต่อุปสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมในอีก 3 ปีข้างหน้า มีประมาณ 1,453 คน เป็นเหตุให้อุปทานของสถาบันการศึกษาที่ผลิตบุคลากรระดับบริหารวุฒิปริญญาตรีหรือเทียบเท่าไม่เพียงพอต่ออุปสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรม ทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่เป็นระดับบริหาร ที่มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ยังคงมีอยู่ต่อไป

ส่วนทางด้านอุปสงค์ของคุณวุฒิของพนักงานระดับปฏิบัติการนั้น ผู้บริหารโรงแรมมีความต้องการพนักงานระดับปฏิบัติการทั้ง 7 ตำแหน่ง โดยแยกตามคุณวุฒิการศึกษาที่ต้องการได้ดังนี้ คือ[1]

1. ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ ต้องการคุณวุฒิระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
2. ตำแหน่งพนักงานช่าง ต้องการคุณวุฒิระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า
3. ตำแหน่งพนักงานการเงินต้องการคุณวุฒิระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า
4. ตำแหน่งพนักงานครัว ต้องการคุณวุฒิระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษา
5. ตำแหน่งพนักงานห้องอาหารต้องการคุณวุฒิระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า
6. ตำแหน่งพนักงานแม่บ้านต้องการคุณวุฒิระดับ ต่ำกว่าอาชีวศึกษา
7. ตำแหน่งพนักงานอื่น ๆ อันประกอบด้วย
   - ตำแหน่งพนักงานทำความสะอาด ต้องการคุณวุฒิระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษา
   - ตำแหน่งพนักงานทำสวน ต้องการคุณวุฒิระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษา
   - ตำแหน่งพนักงานรักษาความปลอดภัย และรับโทรศัพท์ ต้องการคุณวุฒิระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า
   - ตำแหน่งพนักงานเสมียนทั่ว ๆ ไป ต้องการคุณวุฒิระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า

สรุปแล้ว อาจกล่าวได้ว่า ในบรรดาพนักงานระดับปฏิบัติการตำแหน่งต่าง ๆ นั้นผู้บริหารโรงแรมต้องการคุณวุฒิการศึกษาระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า และต่ำกว่าอาชีวศึกษามากกว่าคุณวุฒิระดับปริญญาตรี ซึ่งมีอุปสงค์เฉลี่ยปีละ 971 คน อีก 3 ปีข้างหน้าอุปสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมมีประมาณ 2,913 คน (จากการคำนวณอัตราการหมุนเวียนเข้าและออกของอุตสาหกรรมโรงแรม) และอุปสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรม ที่ขยายห้องพักและ

---

[1] จากตารางที่ 3.9

และสร้างขึ้นมาใหม่ในอีก 3 ปีข้างหน้า มีประมาณ 9,070 คน (จากตารางที่ 3.15) เป็นเหตุให้เกิดการขาดแคลนบุคลากรในระดับปฏิบัติการทั้ง 7 ตำแหน่งในระดับอาชีวศึกษา หรือเทียบเท่าและต่ำกว่าอาชีวศึกษาในอีก 3 ปี ข้างหน้าประมาณ 11,983 คน

ส่วนทางด้านอุปทานคุณวุฒิของสถาบันการศึกษานั้น จากตารางที่ 3.16 กล่าวได้ว่ามีสถาบันการศึกษาเพียง 5 แห่ง เท่านั้น จากสถาบันการศึกษาทั้งหมด 7 แห่ง ที่สอนระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่ามี 4 แห่ง และระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษามี 1 แห่ง สามารถผลิตบุคลากรระดับปฏิบัติการที่มีคุณวุฒิระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่าได้ปีละประมาณ 322 คน อีก 3 ปีข้างหน้าผลิตได้ 966 คน (จากตารางที่ 3.20) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับอุปสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมในระดับพนักงานปฏิบัติการทั้ง 7 ตำแหน่งข้างต้น บุคลากรในระดับการศึกษาคุณวุฒิอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่าและต่ำกว่าอาชีวศึกษาจะขาดแคลนประมาณ 11,017 คนในอีก 3 ปีข้างหน้า

ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ อุปทานของสถาบันการศึกษาที่ผลิตบุคลากรระดับปฏิบัติการวุฒิอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า และต่ำกว่าอาชีวศึกษา ไม่เพียงพอต่ออุปสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรม ทำให้เกิดการขาดแคลนบุคลากรที่เป็นระดับปฏิบัติการที่มีคุณวุฒิระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า และคุณวุฒิระดับต่ำกว่าอาชีวศึกษามีอยู่ต่อไป

ง. ส่วนในด้านอุปสงค์ของคุณสมบัติของบุคลากรที่เป็นที่ต้องการของผู้บริหารโรงแรม จากการวิเคราะห์ทางด้านอุปสงค์ของผู้บริหารโรงแรมในระดับบริหารและปฏิบัติการ[1] นั้นปรากฏว่าผู้บริหารโรงแรมมีความต้องการคุณสมบัติทั้งในระดับบริหารและปฏิบัติการเหมือนกันสามารถสรุปลำดับความต้องการก่อนหลังดังนี้ คือ

1. คุณลักษณะทางการศึกษา ระดับสติปัญญา และความสามารถในการทำงาน

---

[1] จากตารางที่ 3.6 และ 3.7

2. คุณลักษณะทางร่างกาย

3. คุณลักษณะทางจิตใจ

4. การปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม

และเมื่อมาเปรียบเทียบกับอุปทานของสถาบันการศึกษาที่ผลิตบุคลากร สามารถแสดงได้ตามลำดับอุปทานก่อนหลังดังนี้คือ[1]

1. คุณลักษณะทางการศึกษา ระดับสติปัญญา และความสามารถในการทำงาน

2. คุณลักษณะทางจิตใจ

3. การปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม

4. คุณลักษณะทางด้านร่างกาย

ผลการเปรียบเทียบดังกล่าวข้างต้น ทำให้เกิดปัญหาที่ว่า อุปสงค์ของผู้บริหารโรงแรม และอุปทานของสถาบันการศึกษา ในเรื่องเกี่ยวกับคุณสมบัติของบุคลากรนั้น ยังไม่สอดคล้องกันดีพอ

จากอุปสงค์ในด้านประเภทของบุคลากร, คุณวุฒิ และคุณสมบัติที่อุตสาหกรรมโรงแรมต้องการ กับอุปทานของสถาบันการศึกษา เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับสมมุติฐานที่ใช้ในการเขียนวิทยานิพนธ์เรื่องที่ว่า บุคลากรระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมโรงแรมส่วนใหญ่ในประเทศไทยไม่ต้องอาศัยความรู้ทางวิชาการถึงระดับปริญญาในการทำงาน และก็ไม่อาจหาข้อสรุปได้โดยแน่นอนว่า การที่โรงแรมว่าจ้างบุคลากรเหล่านั้น เป็นเพราะบุคลากรเหล่านั้นมีความรู้สูงถึงระดับปริญญาน้อย หรือว่าเป็นความต้องการของโรงแรมโดยแท้ จึงขอสรุปว่า ส่วนใหญ่ที่เป็นดังนี้เพราะว่าอุปทานของสถาบันการศึกษาไม่สามารถสนองตอบต่ออุปสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมได้นั่นเอง

---

[1] จากตารางที่ 3.17