

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องสารนิพนธ์ การศึกษาปัญหาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม ๕ ดาว  
กรุงเทพมหานคร  
ชื่อผู้เขียน นางสาวนิตยร์ดี วงษ์สวัสดิ์  
ชื่อปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ  
ปีการศึกษา 2548

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์ ดร. ญาดา ประภาพันธ์ ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ ดร. รวงทอง ชัยประสพ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัญหาของบุคลากร ผู้สำเร็จอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านบุคลิกภาพ และด้านจริยธรรม คุณธรรม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือธุรกิจโรงแรมที่มีห้องพักตั้งแต่ 100 ห้องขึ้นไป ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 90 โรงแรม แบ่งเป็น โรงแรมขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ และทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ด้านวิชาการ โรงแรมขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดเล็ก มีความต้องการบุคลากรที่มีคุณสมบัติสำคัญ สามอันดับแรก คือ มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ ร้อยละ 54.2, 54.2 และ 55.8 มีความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับและการบริการ ร้อยละ 43.3, 45.0 และ 55.0 และสำเร็จการศึกษาตรงกับลักษณะงาน ร้อยละ 40.0, 40.0 และ 37.5 ตามลำดับ

2. ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ โรงแรมขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดเล็ก มีความต้องการบุคลากรที่มีคุณสมบัติที่สำคัญ สามอันดับแรก คือ สามารถทำการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศได้เป็นอย่างดีร้อยละ 54.2, 50.0 และ 51.7 มีความสามารถในการให้บริการลูกค้า ร้อยละ 53.3, 59.2 และ 58.3 และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ร้อยละ 37.5, 45.0 และ 42.5 ตามลำดับ

3. ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ โรงแรมขนาดใหญ่และขนาดกลางมีความต้องการบุคลากรที่มีคุณสมบัติที่สำคัญ สามอันดับแรก คือ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า ร้อยละ 71.7 และร้อยละ 76.7 พุดจาสุภาพมีสัมมาคารวะ ร้อยละ 68.3 และร้อยละ 71.7 และมีทัศนคติที่ดีต่องาน รักษานอาชีพไม่ละทิ้งหน้าที่ ร้อยละ 66.7 และร้อยละ 74.2 โรงแรมขนาดเล็ก มีความต้องการบุคลากรที่มีคุณสมบัติที่สำคัญสามอันดับแรก คือ พุดจาสุภาพมีสัมมาคารวะ ร้อยละ 70.8 มีจิตสำนึกรักในงานบริการและอยากเห็นคนอื่นมีความสุขจากการบริการของตน ร้อยละ 65.0 มีทัศนคติที่ดีต่องาน รักษานอาชีพไม่ละทิ้งหน้าที่ ร้อยละ 61.7

4. ด้านคุณธรรม จริยธรรม โรงแรมขนาดใหญ่และขนาดกลาง มีความต้องการบุคลากรที่มีคุณสมบัติที่สำคัญ สามอันดับแรก คือ เป็นคนตรงต่อเวลา ร้อยละ 72.5 และร้อยละ 75.8 ไม่นำเรื่องของลูกค้าไปพูดในทางที่เสื่อมเสีย ร้อยละ 63.3 และร้อยละ 62.5 และรักษาระเบียบวินัยของหน่วยงาน ร้อยละ 62.5 และร้อยละ 67.5 ตามลำดับ โรงแรมขนาดเล็ก มีความต้องการบุคลากรที่มีคุณสมบัติที่สำคัญ สามอันดับแรก คือ เป็นคนตรงต่อเวลา ร้อยละ 67.5 มีวินัยในตนเองมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ร้อยละ 61.7 ไม่นำเรื่องของลูกค้าไปพูดในทางที่เสื่อมเสีย ร้อยละ 60.8

โรงแรมที่มีขนาดต่างกัน มีความต้องการผู้สำเร็จอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการ โรงแรมต่างกัน

ข้อเสนอแนะ (1) รัฐบาลควรมีความจริงจังต่อการปฏิรูปการศึกษาทั้งด้านนโยบายและการนำไปปฏิบัติ (2) การจัดทำหลักสูตรของการอาชีวศึกษาควรเป็นหลักสูตรที่คำนึงถึงความต้องการของตลาดแรงงานเป็นสำคัญ (3) สถาบันการศึกษาควรจัดกระบวนการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน (4) นักศึกษา

ควรสำรวจตนเองว่ามีความเหมาะสมต่อการเรียนและปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมหรือไม่  
(5) ธุรกิจโรงแรมควรให้ความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาเพื่อการผลิตบุคลากรที่มี  
คุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

## ABSTRACT

Thematic Paper's Title	A Study of Human Resources Requirements in the Hotel Business in Bangkok
Student's Name	Miss Nitradee Wongswat
Degree Sought	Master of Economic
Academic Year	2005

### Advisory Committee

1. Assoc. Prof. Dr. Yada Praparpun Chairperson
2. Assoc. Prof. Dr. Ruangthong Chaiprasop

The aim of this research is to study the problems of personnel graduating with a diploma, having majored in hotel management, who work in the hotel business in Bangkok. The study was fourfold in nature, concentrating on the following aspects: level of academic knowledge, occupational skills, personality, and morality and ethical values.

The sample consisted of 90 hotels with more than 100 rooms in Bangkok, divided into small, medium and large hotels. The sample was selected through the specific random sampling method. The research tool consisted of a questionnaire, and the data was analyzed using an SPSS program.

The research findings were as follows:

1. Level of academic knowledge: the large, medium, and small hotels need personnel with three main qualifications, that is, the ability to use foreign

languages (54.2, 54.2 and 55.8); the knowledge of reception and service (43.3, 45.0, and 55.0); and, having a degree in accordance with the type of work they are expected to do (40.0, 40.0, and 37.5), respectively.

2. Occupational skills: The large, medium, and small hotels need personnel with the three main characteristics, that is: the ability to communicate in foreign languages (54.2, 50.0, and 51.7); the ability to provide service to customers (53.3, 59.2, and 58.3); and the ability to deal with problems up front (37.5, 45.0, and 42.5), respectively.

3. Personality as related to occupation: The large and medium hotels need personnel with the first three important characteristics, that is: performing their duties with due consideration to customer satisfaction (71.7 and 76.7); politeness (68.3 and 71.7); a positive attitude toward their work without ignoring their duties (66.7 and 74.2). The small hotels need personnel with the following three main qualifications, that is: politeness (70.8), a service-minded attitude and the desire to see people happy as a result of their service (65.0), and a good attitude toward their work without ignoring their duties (61.7).

4. Morality and ethical values: The large and medium hotels need personnel with the following three main characteristics, that is: punctuality (72.5 and 75.8); not speaking to customers in a rude manner (63.3 and 62.5); exhibiting discipline at work (62.5 and 65.7), respectively. The small hotels need the personnel with the following three main qualifications, that is: punctuality (67.5); a sense of discipline and responsibility toward work (61.7); not speaking to customers in a rude manner (60.8).

Hotels of different sizes have different needs with regard to personnel with diplomas in hotel management.

Suggestions: (1) The government should make a serious effort to reform education both in the policy and in the application; (2) the curriculum for vocational education should take into consideration the needs of the job market; (3) institutions should provide learning processes that are in accordance with the needs of the job market; (4) students should examine themselves to see whether they are suitable for studying and working in the hotel business or not; and (5) the hotel business should cooperate with educational institutions in producing quality personnel in accordance with the needs of the job market.