



การศึกษาปัญหาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม
กรณีกรุงเทพมหานคร

นิตยร์ดี วงษ์สวัสดิ์

สารนิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาตามหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2548
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง

A STUDY OF HUMAN RESOURCES REQUIREMENTS
IN THE HOTEL BUSINESS IN BANGKOK

NITRADEE WONGSWAT

A THEMATIC PAPER PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ECONOMICS

2005

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อเรื่องสารนิพนธ์ การศึกษาปัญหาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม กรณี
กรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน นางสาวนิตยร์ดี วงษ์สวัสดิ์
คณะ เศรษฐศาสตร์

คณะกรรมการที่ปรึกษา และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้
เห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาและคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....*ดร. ญาณดา*.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ญาณดา ประภาพันธ์)

.....*ดร. รวงทอง*.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. รวงทอง ชัยประสพ)

อนุมัติให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเศรษฐศาสตร
มหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

.....*ดร. พิมล พุทธิพิธ*.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พุทธิพิธ)

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องสารนิพนธ์ การศึกษาปัญหาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม กรณี
 กรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน นางสาวนิตย์รดี วงษ์สวัสดิ์
ชื่อปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ
ปีการศึกษา 2548

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์

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

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 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.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ เรื่องการศึกษาปัญหาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความช่วยเหลือ แนะนำให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมา จากท่าน รองศาสตราจารย์ ดร. ญาดา ประภาพันท์ ประธานกรรมการ ที่ให้ความรู้ด้านงานวิจัยอย่างแท้จริง และท่าน รองศาสตราจารย์ ดร. รวงทอง ชัยประสพ กรรมการ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ผจญ ชันชวณะ ผู้อำนวยการโรงเรียนสยามธุรกิจพัฒนศึกษา ที่ให้โอกาสและสนับสนุนการศึกษา ขอขอบพระคุณคณาจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ คุณสุวัฒน์ ประเสริฐสม เลขานุการคณะฯ และผู้จัดการจาก ธุรกิจโรงแรมทั้ง 175 โรง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล และตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่คณะเศรษฐศาสตร์ รวมทั้ง เพื่อน ๆ เศรษฐศาสตร์ธุรกิจทุกคน ที่คอยช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจที่ดีแก่ผู้วิจัย ตลอดระยะเวลาในการศึกษา และทำสารนิพนธ์

คุณค่าและประโยชน์อันพึงเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา ที่เล็งเห็นความสำคัญของการศึกษา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ด้วยความเคารพ

นิตยร์ดี วงษ์สวัสดิ์

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | (4) |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | (7) |
| กิตติกรรมประกาศ..... | (10) |
| สารบัญตาราง | (13) |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ | 1 |
| ความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา..... | 6 |
| สมมติฐานของการวิจัย | 6 |
| ขอบเขตของการศึกษา | 7 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 7 |
| นิยามศัพท์ | 8 |
| 2 แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง..... | 10 |
| ทฤษฎีและแนวคิดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ | 10 |
| วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง..... | 12 |
| 3 การบริหารงานและการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจโรงแรม | 23 |
| การบริหารงาน | 23 |
| การพัฒนาบุคลากรของธุรกิจโรงแรม..... | 28 |
| 4 วิธีดำเนินการศึกษา..... | 36 |
| ข้อมูลและแหล่งข้อมูล..... | 36 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 37 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา..... | 37 |

| บทที่ | หน้า |
|--|------|
| ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ..... | 38 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูลและการตรวจสอบข้อมูล..... | 38 |
| การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้..... | 38 |
| 5 ผลการศึกษา..... | 40 |
| 6 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ..... | 46 |
| สรุปผลการวิจัย..... | 46 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 47 |
| ภาคผนวก | |
| ก ตาราง จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง สาขาการ โรงแรม ด้านวิชาการ ด้านทักษะในการประ- กอบอาชีพ ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ และด้านคุณธรรม จริยธรรม..... | 51 |
| ข ตารางแสดงจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ระยะเวลาการพัก ค่าใช้จ่าย เฉลี่ยต่อคนต่อวัน และรายได้จากการท่องเที่ยว ตารางแสดงข้อมูลผู้- มาเยี่ยมเยือนกรุงเทพมหานคร ช่วงปี พ.ศ. 2539-2545 อัตราการเข้าพัก เฉลี่ยในกลุ่มโรงแรมระดับต่าง ๆ ช่วง ปี พ.ศ. 2534-2545..... | 65 |
| ค รายชื่อธุรกิจ โรงแรม..... | 75 |
| ง หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2546 และมาตรฐาน วิชาชีพสำหรับผู้สำเร็จอาชีวศึกษา สาขาการ โรงแรม..... | 83 |
| จ คำสั่งกระทรวงศึกษาธิการแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการจัดทำ หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2546..... | 99 |
| ฉ แบบสอบถาม..... | 104 |
| บรรณานุกรม..... | 111 |
| ประวัติผู้เขียน..... | 114 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 1 ร้อยละรายได้อุตสาหกรรมโรงแรมต่อรายได้ประชาชาติ (GDP)..... | 1 |
| 2 จำนวนผู้เยี่ยมชมเยือน ผู้เข้าพักที่โรงแรม และรายได้ของกรุงเทพมหานคร... | 2 |
| 3 ภาวะการมีงานทำและรองงานของผู้สำเร็จอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม..... | 5 |
| 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... | 40 |
| 5 ความต้องการระดับมากที่สุด ด้านวิชาการของโรงแรมขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่..... | 42 |
| 6 ความต้องการระดับมากที่สุด ด้านทักษะในการประกอบอาชีพของโรงแรมขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่..... | 43 |
| 7 ความต้องการระดับมากที่สุด ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพของโรงแรมขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่..... | 44 |
| 8 ความต้องการระดับมากที่สุด ด้านคุณธรรม จริยธรรมของโรงแรมขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่..... | 45 |
| 9 จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ด้านวิชาการ โรงแรมขนาดเล็ก..... | 52 |
| 10 จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ด้านวิชาการ โรงแรมขนาดกลาง..... | 53 |
| 11 จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ด้านวิชาการ โรงแรมขนาดใหญ่..... | 54 |
| 12 จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ด้านทักษะในการประกอบอาชีพโรงแรมขนาดเล็ก..... | 55 |

| | | |
|----|---|----|
| 13 | จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง สาขาการโรงแรม ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ โรงแรมขนาดกลาง..... | 56 |
| 14 | จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง สาขาการโรงแรม ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ โรงแรมขนาดใหญ่ | 57 |
| 15 | จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง สาขาการโรงแรม ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ โรงแรมขนาดเล็ก | 58 |
| 16 | จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง สาขาการโรงแรม ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ โรงแรมขนาดกลาง..... | 60 |
| 17 | จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง สาขาการโรงแรม ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ โรงแรมขนาดใหญ่ | 61 |
| 18 | จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง สาขาการโรงแรม ด้านบุคลิกภาพคุณธรรม จริยธรรม โรงแรมขนาดเล็ก | 62 |
| 19 | จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง สาขาการโรงแรม ด้านบุคลิกภาพคุณธรรม จริยธรรม โรงแรมขนาดกลาง..... | 63 |
| 20 | จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง สาขาการโรงแรม ด้านบุคลิกภาพคุณธรรม จริยธรรม โรงแรมขนาดใหญ่ | 64 |

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 21 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ระยะเวลาการพัก ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย ต่อคนต่อวัน และรายได้..... | 66 |
| 22 สรุปข้อมูลผู้เยี่ยมชมเยือน กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2539 | 67 |
| 23 สรุปข้อมูลผู้เยี่ยมชมเยือน กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2540 | 68 |
| 24 สรุปข้อมูลผู้เยี่ยมชมเยือน กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2541 | 69 |
| 25 สรุปข้อมูลผู้เยี่ยมชมเยือน กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2542 | 70 |
| 26 สรุปข้อมูลผู้เยี่ยมชมเยือน กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2543 | 71 |
| 27 สรุปข้อมูลผู้เยี่ยมชมเยือน กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2544 | 72 |
| 28 สรุปข้อมูลผู้เยี่ยมชมเยือน กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2545 | 73 |
| 29 อัตราการเข้าพักเฉลี่ยในกลุ่ม โรงแรมระดับต่าง ๆ ปี พ.ศ. 2534-2545 กรุงเทพมหานคร | 74 |
| 30 รายชื่อธุรกิจ โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 100 ห้องขึ้นไป ในเขต กรุงเทพมหานคร | 76 |

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมโรงแรม เป็นอุตสาหกรรมหนึ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเป็นอุตสาหกรรมที่มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยให้บริการด้านที่พักที่สะดวกสบาย มีความปลอดภัย พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีความเป็นมิตรแก่นักท่องเที่ยว ประกอบกับความสำเร็จในการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวจากภาครัฐบาล ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยมากขึ้นทุกปี ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้เข้าประเทศเป็นอันดับหนึ่ง นับจากปี พ.ศ. 2525 เป็นต้นมา (ดูภาคผนวก ข) อุตสาหกรรมโรงแรม นอกจากสนับสนุนอุตสาหกรรม

ตาราง 1

ร้อยละรายได้อุตสาหกรรมโรงแรมต่อรายได้ประชาชาติ (GDP) (หน่วย: ล้านบาท)

| ปี | รายได้ประชาชาติ (GDP) | รายได้อุตสาหกรรมโรงแรม | % |
|------|-----------------------|------------------------|------|
| 2539 | 4,611,041 | 25,229 | 0.55 |
| 2540 | 4,732,610 | 25,813 | 0.55 |
| 2541 | 4,626,447 | 27,836 | 0.60 |
| 2542 | 4,637,079 | 31,269 | 0.67 |
| 2543 | 4,922,731 | 35,206 | 0.72 |
| 2544 | 5,133,502 | 37,543 | 0.73 |
| 2545 | 5,446,043 | 39,051 | 0.72 |
| 2546 | 5,930,362 | 36,046 | 0.61 |

ที่มา. จากการคำนวณ

การท่องเที่ยวแล้ว ยังเป็นอุตสาหกรรมที่มีส่วนสำคัญในการสร้างรายได้เข้าประเทศ แต่ละปีมีมูลค่าสูง (ดูตาราง 1) รายได้จากอุตสาหกรรม โรงแรมเมื่อคิดเป็นร้อยละของ รายได้ประชาชาติ พบว่า โดยรวมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2539 คิดเป็นร้อยละ 0.55 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.73 ในปี พ.ศ. 2544 และลดลงเป็นร้อยละ 0.61 ในปี พ.ศ. 2546 ทั้งนี้ เพราะได้รับผลกระทบจากสองเหตุการณ์ คือ สงครามระหว่างสหรัฐอเมริกากับอิรัก และการแพร่ระบาดของโรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (SARS) ทำให้นักท่องเที่ยว ลดลงและรายได้จากอุตสาหกรรมโรงแรมลดลงด้วยแต่ไม่มากนัก

ธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่ กระจุกตัวอยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเมืองหลวงและ เมืองศูนย์กลางความเจริญของประเทศ ศูนย์กลางการปกครอง การคมนาคม มีท่าอากาศยานนานาชาติที่ทันสมัย เป็นเมืองที่มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจโรงแรม ซึ่งต้อง อาศัยปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ (infrastructure) ที่สำคัญ สิ่งสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ระบบการคมนาคม ระบบการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ดังนั้น กรุงเทพมหานครจึงเป็นแหล่งดึงดูดให้ธุรกิจโรงแรมเข้ามารวมตัวกันเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้กรุงเทพมหานคร ยังเป็นพื้นที่หลักในการรองรับการเดินทางด้านการ-

ตาราง 2

จำนวนผู้เยี่ยมชมเยือน ผู้เข้าพักที่โรงแรม และรายได้ของกรุงเทพมหานคร

| ปี | จำนวนผู้เยี่ยมชมเยือน | เข้าพักที่โรงแรม | รายได้ (ล้านบาท) |
|------|-----------------------|------------------|------------------|
| 2539 | 20,372,015 | 7,611,342 | 121,329.73 |
| 2540 | 20,225,943 | 7,552,429 | 167,540.79 |
| 2541 | 20,857,248 | 8,295,827 | 179,311.92 |
| 2542 | 21,712,401 | 8,780,029 | 177,119.71 |
| 2543 | 23,276,347 | 9,493,441 | 195,399.92 |
| 2544 | 24,513,812 | 9,852,206 | 204,989.76 |
| 2545 | 26,518,256 | 10,736,066 | 222,854.10 |

ที่มา. จากการคำนวณ (ดูภาคผนวก ข)

ท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทยโดยตลอด จากตาราง 2 พบว่า จำนวนผู้เยี่ยมชมเยือน กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น จากจำนวน 20,372,015 คน ในปี พ.ศ. 2539 เพิ่มขึ้นเป็น 26,518,256 คนในปี พ.ศ. 2545 ผู้เยี่ยมชมเหล่านี้ส่วนใหญ่เข้าพักที่โรงแรม โดยรวมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2539 มีจำนวน 7,611,342 คน เพิ่มขึ้นเป็น 10,736,066 คน ในปี พ.ศ. 2545 ทั้งยังสร้างรายได้ให้ กรุงเทพมหานคร โดยรวม พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากจำนวน 121,329.73 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2539 เพิ่มเป็น 222,854.10 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2545 ทำให้มีเงินหมุนเวียนในธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก

จากจำนวนผู้เยี่ยมชมและรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้อุตสาหกรรมโรงแรมใน กรุงเทพมหานคร มีการขยายตัวค่อนข้างเร็วและจากการสำรวจการขอจดทะเบียน จัดตั้ง สถานประกอบการ ประเภท โรงแรมของ กระทรวงพาณิชย์, กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (ม.ป.ป., หน้า 15) พบว่า มีการขอจดทะเบียนจัดตั้งสถานประกอบการประเภทโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร ระหว่างปี พ.ศ. 2541-2546 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น คือ มีการขอจดทะเบียน จำนวน 37 โรงในปี พ.ศ. 2541 เพิ่มเป็น 77 โรง, 78 โรง, 96 โรง, 87 โรง และ จำนวน 155 โรงในปี พ.ศ. 2546 ตามลำดับ จำนวนธุรกิจโรงแรมที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ ความต้องการแรงงานด้านนี้ เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน และจากการสำรวจ จำนวนแรงงานที่ ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร กระทรวงแรงงานและสวัสดิการ- สังคม, ฝ่ายวิชาการ (2548, หน้า 37) พบว่า ระหว่างปี พ.ศ. 2545-2547 มีแรงงานที่ ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจโรงแรม ปี พ.ศ. 2545 จำนวน 173,620 คน ปี พ.ศ. 2546 จำนวน 176,611 คนและ ปี พ.ศ. 2547 จำนวน 174,244 คน จะเห็นว่าอุตสาหกรรมโรงแรม เป็น อุตสาหกรรมที่มีการจ้างงานมากและมีแนวโน้มความต้องการแรงงานเพิ่มมากขึ้น จาก รายงานความต้องการแรงงานของสถานประกอบการ จำแนกตามอุตสาหกรรม ปี พ.ศ. 2546 พบว่า โรงแรมและภัตตาคาร มีความต้องการแรงงาน จำนวน 36,964 คน (กรมการจัดหางาน, 2546, หน้า 17) เป็นความต้องการแรงงาน ระดับอาชีวศึกษา ทั้ง ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มากกว่าระดับ อื่น ๆ พนักงานที่มีความต้องการมากที่สุด คือพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (กรมการจัดหางาน, 2547 หน้า 6) จึงอาจกล่าวได้ว่า ธุรกิจโรงแรมกำลังเผชิญกับปัญหา

การขาดแคลนแรงงาน และจากการศึกษาของ นรีวรรณ จินตกานนท์ (2531, หน้า 85) พบว่า นอกจากธุรกิจโรงแรมจะประสบปัญหาด้านการขาดแคลนแรงงานแล้วยังประสบกับปัญหาด้านคุณภาพของแรงงานอีกด้วย ปัญหาที่พบ คือ

1. แรงงานไม่มีความรู้ในภาษาต่างประเทศที่ตีพอ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาหลัก
2. แรงงานขาดประสบการณ์ในการทำงาน พนักงานที่มีประสบการณ์หายาก พนักงานที่ไม่มีประสบการณ์ เมื่อทำงานจนมีประสบการณ์บ้างแล้ว มักลาออกไปทำงานที่อื่น

การศึกษาข้างต้นสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประชุม สุวัทธิ (2536, หน้า 89) พบว่า ในธุรกิจโรงแรมยังขาดแคลนบุคลากรที่มีประสบการณ์ โดยเฉพาะในด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การดูแลความสะอาด การให้บริการส่วนหน้า นักศึกษาได้รับการฝึกฝนภาษาต่างประเทศมาไม่เพียงพอในการทำงาน ความรู้ที่ได้จากสถานศึกษา เป็นความรู้ทางทฤษฎีมากกว่าการปฏิบัติ ปัญหาการพัฒนาบุคลากรทางการโรงแรม จะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นถ้าไม่ได้รับการเอาใจใส่และวางแผนพัฒนาอย่างจริงจังและรวดเร็ว ซึ่งปัญหาดังกล่าว ส่วนหนึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัญหาการผลิตบุคลากร ในระบบการศึกษาของสถาบันการศึกษา ที่ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาด แรงงาน สำหรับหน่วยงานทางการศึกษาที่รับผิดชอบ ในการผลิตกำลังคนระดับกลางด้านอาชีวศึกษา คือ กรมอาชีวศึกษาหรือการอาชีวศึกษาในปัจจุบัน ซึ่งเดิมผลผลิตจากการอาชีวศึกษามีคุณภาพที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาด แรงงาน ทั้งนี้เพราะการขาดเอกภาพในการดำเนินงาน เนื่องจากมีหน่วยงานที่รับผิดชอบ ด้านการศึกษา และฝึกอบรมทักษะวิชาชีพต่าง ๆ รวม 9 หน่วย ความซ้ำซ้อนในพื้นที่ ดำเนินการและการจัดการศึกษาส่วนใหญ่ เป็นการติดตามความพร้อมของผู้ให้บริการ มากกว่าความต้องการของตลาดแรงงานและความต้องการของผู้เรียนและผู้สำเร็จด้านอาชีวศึกษา ยังไม่พร้อมที่จะทำงานในสถานประกอบการ ต้องเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติม ปัญหาด้านการขาดแคลนครู-อาจารย์ ขาดการวิจัยและการพัฒนา เพื่อปรับปรุงการเรียนการสอน ขาดความร่วมมือกับสถานประกอบการ ในการผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพ ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ,

2543, หน้า 25) จึงทำให้ผู้ที่สำเร็จอาชีวศึกษาบางส่วนไม่สามารถหางานทำได้ (ดูตาราง 3) จากรายงานการสำรวจภาวะการมีงานทำ และรื่องานของผู้สำเร็จอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ระหว่างปี พ.ศ. 2541-2544 พบว่า ผู้สำเร็จอาชีวศึกษาที่รื่องานมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 7.91 ในปี พ.ศ. 2541 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 8.96 ในปี พ.ศ. 2544 ผู้สำเร็จอาชีวศึกษาที่ว่างงาน พบว่า มีแนวโน้มลดลงจากร้อยละ 36.69 ในปี พ.ศ. 2541 เป็นร้อยละ 20.15 ในปี พ.ศ. 2544 น่าสังเกตว่าผู้รื่องานและว่างงานดังกล่าว เป็นผู้สำเร็จอาชีวศึกษาในสาขาที่อยู่ในความต้องการของตลาดแรงงานมาก

ตาราง 3

ภาวะการมีงานทำและรื่องานของผู้สำเร็จอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม

| ผู้สำเร็จการศึกษา | 2541 | | 2542 | | 2543 | | 2544 | |
|-------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | รื่องาน | ว่างงาน | รื่องาน | ว่างงาน | รื่องาน | ว่างงาน | รื่องาน | ว่างงาน |
| จำนวน | 11.00 | 51.00 | 12.00 | 40.00 | 19.00 | 32.00 | 12.00 | 27.00 |
| ร้อยละ | 7.91 | 36.69 | 7.59 | 25.32 | 10.00 | 16.84 | 8.96 | 20.15 |

ที่มา. จาก ภาวะการมีงานทำของผู้สำเร็จอาชีวศึกษา 2541-2544 (หน้า 31), โดย กรมอาชีวศึกษา, 2545, กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

จากเหตุและผลดังกล่าว จึงนำไปสู่การปฏิรูปการอาชีวศึกษา โดยมีหลักการที่สำคัญ คือ การจัดการอาชีวศึกษา ตามความต้องการของตลาดแรงงานสภาพเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยการพัฒนาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2546 ให้สอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม เพื่อผลิตและพัฒนาแรงงานระดับชำนาญการ ที่มีความรู้ ความชำนาญ ความสามารถในการจัดการตัดสินใจ การแก้ปัญหา การพัฒนางานและพัฒนาตนเองให้ตรงกับความต้องการ

ของตลาดแรงงานสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจและสังคม และทั้งนี้ให้สถานศึกษาเป็นผู้มีอำนาจในการพัฒนาหลักสูตร เพิ่มเติมรายวิชาให้เหมาะสมกับท้องถิ่น (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546, หน้า 1-6) ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาถึงความต้องการบุคลากร ที่สำเร็จอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม เป็นการศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ และด้านคุณธรรม จริยธรรม ตามความต้องการของตลาดแรงงาน โดยสอบถามผู้จัดการฝ่ายบุคคล ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการฝ่ายงานส่วนหน้า และผู้จัดการฝ่ายงานแม่บ้าน ซึ่งเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรดังกล่าว เพื่อนำข้อมูล และความคิดเห็น เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรปรับปรุงแก้ไขกระบวนการเรียนการสอนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจโรงแรม ที่ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถทางวิชาชีพ และผ่านการฝึกปฏิบัติมาเป็นอย่างดี ตลอดจนเป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นที่น่าประทับใจแก่นักท่องเที่ยว และจะนำมาซึ่งรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศ นำไปสร้างความเจริญให้กับประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัญหาของบุคลากร ผู้สำเร็จอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม ด้านวิชาการ ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ และด้านจริยธรรมคุณธรรมต่องานอาชีพ

สมมติฐานของการวิจัย

โรงแรมที่มีขนาดต่างกัน มีความต้องการ ผู้สำเร็จอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรมต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตพื้นที่ ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขอบเขตพื้นที่ ในการเก็บตัวอย่าง แบบสอบถามคือกรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตเวลา เป็นการศึกษาปี พ.ศ. 2546
3. ขอบเขตประชากรและตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ศึกษาคือ โรงแรมที่มีห้องพัก ตั้งแต่ 100 ห้องขึ้นไป ในกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 175 โรงแรม (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย [ททท.], 2545, หน้า 37) ใช้เกณฑ์จำนวนห้องพักแบ่งโรงแรมออกเป็น 3 ขนาด คือ โรงแรมขนาดเล็ก (100-200 ห้อง) จำนวน 64 โรงแรม ขนาดกลาง (201-400 ห้อง) จำนวน 70 โรงแรม และโรงแรมขนาดใหญ่ (401 ห้องขึ้นไป) จำนวน 41 โรงแรม กำหนดสัดส่วนของโรงแรมโดยการกำหนดโควตา ได้โรงแรมขนาดเล็ก 23 โรงแรม ขนาดกลาง 28 โรงแรม โรงแรมขนาดใหญ่ 10 โรงแรม การศึกษาครั้งนี้จัดเก็บขนาดละ 30 โรงแรม รวม 90 โรงแรม การสุ่มตัวอย่างภายในกลุ่มใช้วิธีเฉพาะเจาะจง โรงแรมที่มีผู้สำเร็จ อาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรมปฏิบัติงานอยู่ ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล โรงแรมละ 4 ชุด โดยสอบถามผู้จัดการฝ่ายบุคคล ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยง/อาหาร และเครื่องดื่ม ผู้จัดการฝ่ายงานส่วนหน้า และผู้จัดการฝ่ายงานแม่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 360 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความต้องการบุคลากร ทางด้านอาชีวศึกษาของธุรกิจโรงแรม เพื่อผู้ที่กำลังจะสำเร็จอาชีวศึกษาจะได้เตรียมตนเองในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

2. สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่เปิดสอนหลักสูตรการโรงแรม สามารถนำไปเป็นข้อมูล เพื่อการปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับ ความต้องการของตลาดแรงงานช่วยให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาวิชาชีพระหว่างสถานศึกษากับธุรกิจ โรงแรม
3. นำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจ โรงแรม

นียมศัพท์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้ จึงได้ นียมศัพท์ดังนี้ คือ

1. ทรัพยากรมนุษย์ ตามความหมายของ บุญคง หันจางสิทธิ์ (2540, หน้า 1-2) หมายถึง คุณภาพและสมบัติที่มีค่า และมีความสำคัญในตัวมนุษย์ อันประกอบด้วย ความรู้ความสามารถ ความฉลาดหลักแหลม ความขยัน ความสะอาด ความประหยัด ความซื่อสัตย์ ความตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบ ความมีระเบียบวินัย และเคารพกฎหมาย มีศีลธรรม และจริยธรรม โดยสังคมใดหรือประเทศใดหากมีมนุษย์ที่มีคุณสมบัติที่ดี ดังกล่าวมากเท่าไร สังคมและประเทศนั้น ก็จะมี ความเจริญก้าวหน้า ความมั่งคั่งและ ความมั่นคงมากขึ้นเท่านั้น กล่าวโดยสรุปว่า ทรัพยากรมนุษย์หมายถึงมนุษย์ที่มีคุณภาพ เป็นประ โยชน์ และบ่อเกิดแห่งทรัพย์และความมั่งคั่งของประเทศชาติ
2. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หมายถึง การศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หลักสูตร 2 ปี โดยให้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพ (ปวช.) และผู้สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายเข้าศึกษาต่อ
3. โรงแรม ธุรกิจ โรงแรม หมายถึง ที่พักที่สร้างขึ้นเฉพาะและแบ่งเป็นห้องพัก มี สิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักเดินทางและเก็บค่าเช่า
4. ผู้จัดการฝ่ายบุคคล หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง รับผิดชอบด้านการจัดหา และจัดสรรบุคลากรในหน่วยงานรวมทั้งสร้างขวัญและกำลังใจ ในการทำงาน
5. ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยง/อาหารและเครื่องดื่ม หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่ง ผู้บริหารระดับกลาง รับผิดชอบด้านการจัดงานเลี้ยง ดูแลด้านอาหาร ครั้วและเครื่องดื่ม

6. ผู้จัดการฝ่ายงานส่วนหน้า หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง รับผิดชอบด้านงานบริการส่วนหน้า การลงทะเบียน การจองและการคืนห้องพัก ฯลฯ
7. ผู้จัดการฝ่ายงานแม่บ้าน หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง รับผิดชอบด้านงานแม่บ้าน การดูแลความเรียบร้อยของห้องพัก การทำความสะอาด การปูเตียงการจัดเก็บที่นอน ฯลฯ
8. โรงแรมขนาดเล็กหมายถึง โรงแรมที่จำนวนห้องพักระหว่าง 100-200 ห้อง
9. โรงแรมขนาดกลาง หมายถึง โรงแรมที่มีห้องพักระหว่าง 201-400 ห้อง
10. โรงแรมขนาดใหญ่ หมายถึง โรงแรมที่จำนวนห้องพักตั้งแต่ 401 ห้องขึ้นไป

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวความคิดในการดำเนินงานการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม

ทฤษฎีและแนวคิดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ในส่วนนี้ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีและแนวความคิด ที่เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่นักวิชาการทางด้านเศรษฐศาสตร์ ได้ศึกษาไว้มาอธิบาย

เป็นความจริงที่ว่าประเทศต่าง ๆ ในโลกนี้มีความเจริญที่แตกต่างกัน ประเทศซีกโลกตะวันตกมีความเจริญมากกว่าประเทศในแถบ ละตินอเมริกา แอฟริกา และเอเชีย ทั้ง ๆ ที่ประเทศเหล่านี้บางประเทศมีทรัพยากรที่สูงค่า เช่น น้ำมันและทรัพยากรธรรมชาติอื่น ๆ ที่ใช้เป็นปัจจัยการผลิตสินค้าและบริการที่สำคัญ อะไรเป็นปัจจัยที่ทำให้ประเทศเหล่านี้ มีความเจริญที่แตกต่างกัน สิ่งหนึ่งที่น่าจะเป็นคำตอบได้ดี คือ พลเมืองหรือประชาชนของประเทศทางตะวันตก ที่ได้รับการสนับสนุนทางการศึกษา การดูแลด้านสุขภาพอนามัย จากรัฐบาลที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของมนุษย์ ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ผลตอบแทนที่ได้รับคือความรู้ ความสามารถของมนุษย์ ที่ได้จากการลงทุน นำไปสร้างความเจริญให้กับประเทศในทุก ๆ ด้าน ดังนั้นมนุษย์หรือทรัพยากรมนุษย์ (human resources) ซึ่งในทางเศรษฐศาสตร์ถือว่าเป็นปัจจัยการผลิตอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับที่ดินและเงิน และในกระบวนการผลิตนั้น มนุษย์ทำหน้าที่ในการรวบรวมปัจจัยการผลิตต่าง ๆ มาทำการผลิตเป็นสินค้าและบริการ ทรัพยากรมนุษย์จะเป็นสิ่งที่

มีค่า เมื่อได้รับการปรับปรุงและพัฒนาอย่างเหมาะสม ประเทศที่พัฒนาแล้วต่างให้ความสำคัญกับการสร้าง สะสมและบริหารทุนมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ จัดว่าเป็นการสร้างสมรรถนะและขีดความสามารถทางการแข่งขันในสังคมปัจจุบัน ซึ่งเป็นสังคม เศรษฐกิจฐานความรู้แข่งขันกันที่ความรู้ทักษะและความสามารถในการผลิตเทคโนโลยี สิ่งใหม่ ๆ ประเทศต่าง ๆ จึงพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของตนให้มีความรู้ ทักษะและนำ ทรัพยากรมนุษย์เหล่านั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาประเทศชาติต่อไป ในการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น มีพื้นฐานที่สำคัญ คือ การศึกษา การลงทุนทางการศึกษา ถือเป็น รากฐานสำคัญของการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน เป็นปัจจัยที่สำคัญในอันที่จะยกระดับ ความเป็นอยู่ของคนในสังคมให้สูงขึ้นอย่างถาวร การศึกษาอาจมองได้ว่าเป็นเสมือน การลงทุน โดยเรียกว่าเป็นการลงทุนในมนุษย์ นอกจากการศึกษานั้นเป็นหัวใจสำคัญของการ พัฒนาแล้ว การลงทุนในมนุษย์ สามารถทำได้ในรูปแบบอื่น ๆ เช่น การฝึกอบรม ระหว่างการปฏิบัติงาน บริการทางสุขภาพอนามัย การโยกย้ายถิ่นอันเนื่องมาจากโอกาส ทางเศรษฐกิจ ไม่ว่ากิจกรรมใดถ้าทรัพยากรมนุษย์ได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสม ก็จะเป็น กำลังแรงงานที่มีคุณภาพของประเทศ เป็นกลไกและกำลังอันสำคัญในการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม และประเทศชาติสืบต่อไป

Schultz (1971) วิเคราะห์ให้เห็นถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ในการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคม โดยเขาชี้ให้เห็นว่า การศึกษาและทักษะเป็นทุนในรูปของทุนมนุษย์ ที่เกิดจากการลงทุน เช่นการที่ชาติตะวันตก มีผลผลิตรวมของชาติเพิ่มขึ้น เป็นผลมาจาก การลงทุนในมนุษย์ และยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการเพิ่มการลงทุนใน มนุษย์และการเพิ่มขึ้นของรายได้จากแรงงาน การลงทุนในมนุษย์ ได้แก่ การศึกษา การฝึกอบรม และการดูแลสุขภาพ สิ่งเหล่านี้ จะเพิ่มผลิตภาพในมนุษย์เพื่อสร้างรายได้ ในอนาคต สำหรับประเทศด้อยพัฒนา Schultz มองว่าในระยะสั้นควรลงทุนทางด้าน อาหารและที่อยู่อาศัย ระยะยาวควรลงทุนด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย การโยกย้ายถิ่น (เพื่อ โอกาสทางเศรษฐกิจ การศึกษา และการพัฒนาทักษะฝีมือ) ผลตอบแทนจากการ ลงทุนในระยะยาวจะทำให้เศรษฐกิจและมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น แต่อย่างไรก็ดี การลงทุนในมนุษย์มีต้นทุน คือการสูญเสียรายได้ที่พึงจะได้รับจากการทำงานใน ระหว่างที่รับศึกษานั้นเอง

Becker (1975) ศึกษาการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์และพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยทุนในมนุษย์ (human capital) โดยชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับทุนที่สร้างสมในตัวบุคคล จากการศึกษาและการฝึกอบรม ด้านการฝึกอบรมจะเน้นการฝึกอบรมในระหว่างทำงาน (on-the-job training) คือการฝึกอบรมขณะแรงงานทำงานในสถานประกอบการ โดยนายจ้างเป็นผู้จัดให้มีการฝึกอบรม การฝึกอบรมระหว่างทำงานมี 2 ประเภท คือ การฝึกอบรมทั่วไป (general training) และการฝึกอบรมเฉพาะทาง (specific training)

การฝึกอบรมทั่วไป เป็นการฝึกอบรมที่ให้ประโยชน์ไม่เฉพาะกับหน่วยงานที่จัดให้มีการฝึกอบรมเท่านั้น แต่ยังให้ประโยชน์กับหน่วยงานอื่นด้วย เมื่อพนักงานผู้อบรมไปทำงานกับองค์กรอื่น องค์กรนั้นจะได้รับประโยชน์เพราะพนักงานมีผลิตภาพสูงขึ้น ทั้ง ๆ ที่ไม่ได้ลงทุนฝึกอบรม ดังนั้นการฝึกอบรมในลักษณะนี้ผู้ที่รับผิดชอบด้านค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม จึงควรเป็นพนักงาน โดยได้รับในรูปค่าจ้างที่ต่ำกว่าที่ควรจะได้รับถ้าเขาไปทำงานที่อื่น

การฝึกอบรมเฉพาะทาง เป็นการฝึกอบรมที่ให้ประโยชน์แก่หน่วยงานที่จัดฝึกอบรม เป็นความรู้เฉพาะเจาะจงกับการทำงานในสถานประกอบการนั้น ๆ ไม่สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้กับสถานประกอบการอื่น ๆ ดังนั้น ในการฝึกอบรมเฉพาะทาง องค์กรหรือสถานประกอบการที่จัดฝึกอบรม จึงเป็นฝ่ายลงทุนหรือรับภาระค่าใช้จ่าย

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมซึ่งรวมถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขดังนี้

จงพิศ กนกโชติ (2532) ได้ศึกษาสภาพแรงงานในกิจการโรงแรมภาคใต้ กลุ่มตัวอย่าง คือ โรงแรมใน 3 จังหวัดภาคใต้ คือจังหวัดสุราษฎร์ธานี ภูเก็ตและสงขลา ที่ให้บริการที่พักและอาหาร จำนวน 100 แห่ง ใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ ผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกบริการส่วนหน้าและหัวหน้าแผนกแม่บ้าน จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยอัตราร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษา

สภาพแรงงานในกิจการโรงแรมภาคใต้ พบว่าธุรกิจโรงแรมภาคใต้ กำลังประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานอย่างมาก เนื่องจากเดิมธุรกิจโรงแรมก็มีปัญหาการขาดแคลนแรงงานอยู่แล้ว ประกอบกับการขยายตัวด้านการก่อสร้างโรงแรม การเพิ่มขึ้นของจำนวนห้องพัก ส่งผลให้มีความต้องการแรงงานมากขึ้น ทำให้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานยิ่งทวีความรุนแรง แรงงานที่ขาดแคลนนั้นพบในทุกๆ ระดับ ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ โรงแรมมีความต้องการแรงงานระดับปฏิบัติการมากกว่าระดับบริหาร แต่แรงงานระดับบริหารหายากกว่าระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้โรงแรมประสบปัญหาการเข้า-ออกของแรงงานสูงมาก ในสภาพที่ขาดแคลนแรงงาน มีผลให้พนักงานเปลี่ยนงานอย่างรวดเร็ว พนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มมีการเปลี่ยนงานมากที่สุด

ด้านคุณสมบัติของแรงงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจโรงแรมและคุณสมบัติที่คาดหวังของหัวหน้าแผนกต่าง ๆ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานเสิร์ฟ มีคุณสมบัติในการปฏิบัติงานโดยรวม ระดับปานกลาง ความต้องการในคุณสมบัติพนักงานเสิร์ฟ การตรวจสอบความเรียบร้อยของโต๊ะ การรับคำสั่งที่ถูกต้อง ความสนใจศึกษาเมนูอาหาร การหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ความขยันทำงาน การรู้จักอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ในห้องอาหารอย่างถูกต้อง แผนกบริการส่วนหน้า พนักงานบริการส่วนหน้า มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวม ระดับปานกลาง คุณสมบัติที่มีความต้องการอย่างมาก คือ การติดต่อที่ถูกต้องชัดเจน ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ ความสามารถในการจดจำชื่อผู้เข้าพัก ความเต็มใจในการบริการ การมีความรู้สึกรักอยากให้บริการ แผนกแม่บ้าน พนักงานแม่บ้านมีคุณสมบัติในการปฏิบัติงานโดยรวม ระดับปานกลาง คุณสมบัติที่มีความต้องการอย่างมาก คือ มีความคิดริเริ่ม มีความช่างสังเกต มีความละเอียดรอบคอบ และมีความอดทนอดกลั้น

การพัฒนาบุคลากร ธุรกิจโรงแรมในภาคใต้ส่วนใหญ่ใช้วิธีการฝึกอบรมพนักงาน โดยเฉพาะการฝึกอบรมระหว่างการปฏิบัติงาน เพื่อพนักงานจะได้เข้าใจถึงสภาพการทำงานที่แท้จริง จัดให้มีการฝึกอบรมในช่วงที่โรงแรมมียอดขายต่ำ ส่วนใหญ่ใช้วิทยากรจากภายในโรงแรม

ข้อเสนอแนะ ด้านการพัฒนาบุคลากร ควรจัดให้มีการฝึกอบรมในลักษณะการพัฒนาหัวหน้างาน เพื่อเป็นการปูพื้นฐานให้พนักงานระดับปฏิบัติการ ก้าวสู่ตำแหน่ง

หัวหน้างาน จัดเป็นการจูงใจให้พนักงานระดับปฏิบัติการ เห็นความก้าวหน้าในการทำงานวิทยากรที่ใช้ในการฝึกอบรม ควรเป็นบุคคลจากภายนอกโรงแรมบ้าง เพราะการมองปัญหาบางอย่างบุคคลภายในอาจมองว่าเป็นเรื่องปกติจึงไม่ได้รับการแก้ไข แต่บุคคลภายนอกมามองอาจทำให้เห็นความสำคัญของปัญหาได้ โรงแรมควรจัดฝึกอบรมภาษาต่างประเทศอย่างชัดเจน เช่น ภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศส เยอรมัน เป็นต้น ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับลูกค้าของ โรงแรมเป็นสำคัญ สำหรับการพัฒนาคูคลากรในอนาคต เป็นความรับผิดชอบของสถานศึกษาต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน นอกจากนี้รัฐบาลควรสนับสนุน งบประมาณแก่หน่วยงานที่รับผิดชอบ ในการผลิตบุคลากร ด้านการ โรงแรม เพราะรัฐบาลส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมโรงแรม เป็นอุตสาหกรรมหนึ่งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่กำลังประสบปัญหาขาดแคลนแรงงานอย่างมาก ถ้าบุคลากรขาดคุณภาพจะมีผลไปสู่การให้บริการและส่งผลกระทบต่อ การส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างแน่นอน

เพิ่มพูน เอื้อเฟื้อพันธ์ (2535) ได้ศึกษาเรื่องการผลิตและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สาขาการ โรงแรมเพื่อสนองความต้องการของสถานประกอบการ การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การผลิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เฉพาะสาขาการ โรงแรม ด้านปัญหาและอุปสรรคในการผลิต ตลอดจนความต้องการแรงงานของธุรกิจโรงแรมทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการผลิตและพัฒนาบุคลากร ทางด้านการ โรงแรม คือสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ตั้งแต่ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ จนถึงระดับปริญญาตรี แต่ผลผลิตที่ได้รับจากระบบการศึกษานั้นมีปริมาณ ไม่เพียงพอกับความ ต้องการของตลาดแรงงานที่มีแนวโน้มความต้องการเพิ่มมากขึ้น ทั้งด้านคุณภาพของแรงงานที่มีคุณภาพต่ำกว่าเกณฑ์ ทั้งนี้เนื่องจาก การเร่งผลิตบุคลากร เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานและปัจจัยทางการผลิตหลายอย่างที่เป็นข้อจำกัดในการผลิต เช่น การขาดแคลนครู-อาจารย์ที่มีคุณวุฒิและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ขาดการสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอ ทำให้เครื่องมือ สื่อการสอน ห้องปฏิบัติการ มีไม่เพียงพอและไม่สอดคล้องกับการเรียน ตลอดจนหลักสูตรที่ไม่เอื้อกับความต้องการของตลาด แรงงาน จึงทำให้บุคลากรมีคุณภาพไม่เป็นไปตามที่ ต้องการของตลาดแรงงาน ภาะระดังกล่าวจึงตกอยู่กับสถานประกอบการที่จำเป็นต้องพัฒนาคูคลากรเหล่านั้นให้มี

คุณภาพเพิ่มขึ้นตามความต้องการของงาน และเพื่อการแข่งขันในธุรกิจที่ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น โดยสถานประกอบการ จะใช้วิธีการฝึกอบรมตามสภาพของปัญหาที่พบ เช่น อบรมด้านการบริการ ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ โรงแรมควรจัดฝึกอบรมหลักสูตร training the trainers ให้กับบุคลากรในระดับหัวหน้างาน เพื่อให้บุคคลกรดังกล่าวนำไปถ่ายทอดทักษะและประสบการณ์ แก่พนักงานที่โรงแรมรับเข้ามาแต่ยังไม่มี ความชำนาญงาน ด้านรัฐบาลควรสนับสนุนและส่งเสริมให้ภาคเอกชน จัดตั้งสถาบันฝึกอบรม ทั้งหลักสูตรระยะสั้นและระยะยาว เพื่อทำการฝึกอบรมแรงงานที่จะทำงานในภาคธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว ด้านสถาบันการศึกษา สมควรมีการปรับปรุงหลักสูตรที่ใช้สอนให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยเน้นเนื้อหาทางทฤษฎีเฉพาะวิชาชีพให้เหมาะสม และเพิ่มระยะเวลาฝึกภาคปฏิบัติให้มากขึ้น นอกจากนี้ควรสนับสนุนเงินทุนให้กับครู-อาจารย์ในสถาบัน การศึกษาระดับต่าง ๆ ได้ไปศึกษาดูงานต่างประเทศ เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพแก่ผู้สอน

จงพิศ ศิริรัตน์ (2539) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรม โรงแรมของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง คือ โรงแรมที่ได้มาตรฐานระดับ 4-5 ดาว มีห้องพักมากกว่า 200 ห้อง และมีห้อง suite มากกว่า 10 ห้อง จาก 3 ภาค คือ ภาคเหนือ (เชียงใหม่ และเชียงราย) ภาคกลาง (กรุงเทพมหานคร และชลบุรี-พัทยา) และภาคใต้ (ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี-สมุย และสงขลา) จำนวน 53 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยอัตราร้อยละ สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

ด้านโครงสร้างพนักงาน พนักงานส่วนใหญ่เป็นคนในท้องถิ่น มีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน และไม่ได้เป็นสมาชิกของสหภาพแรงงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีผู้จัดการฝ่ายบุคคล เป็นผู้รับผิดชอบดูแลการสรรหาและการคัดเลือกพนักงาน เครื่องมือที่ใช้ในการสรรหาและการคัดพนักงาน คือ การใช้รายละเอียดและคุณสมบัติของงาน คู่มือพนักงาน และคู่มือเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีดำเนินงาน วิธีการสรรหาที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ การสรรหาจากเพื่อนหรือญาติของพนักงานปัจจุบัน รองลงมา เป็นวิธีการบอกต่อและการ โฆษณา การคัดเลือก ใช้การสัมภาษณ์ รองลงมา เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติระหว่างช่วงทดลองงาน การรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร ใช้วิธีมุ่งสร้างแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องการพัฒนาพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทนในรูปแบบ

เงินเดือนเท่ากับที่โรงแรมอื่นให้ นอกจากนี้พนักงานยังได้รับผลประโยชน์อื่น ๆ เช่น บริการรถรับ-ส่ง เครื่องแบบ บริการซักเสื้อผ้า อาหารฟรี ค่าทิป โบนัส ส่วนลดค่าห้องพัก วันหยุดประจำปี พนักงานจะได้รับผลประโยชน์มากขึ้นอยู่กับตำแหน่งงาน โรงแรมทำการวิเคราะห์การสูญเสียเปล่าที่เกิดจากการลาออกของพนักงาน ทำให้โรงแรมสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ในการรับสมัคร การฝึกอบรม การพัฒนาจนเกิดทักษะในการทำงาน โดยโรงแรมนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปใช้ในการสรรหาและการคัดเลือกพนักงานในอนาคต

ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร โรงแรมส่วนใหญ่ใช้วิธีการฝึกอบรม โดยเฉพาะการฝึกปฏิบัติระหว่างทำงาน รองลงมาเป็นการปฐมนิเทศงาน การพัฒนาทักษะ การหมุนเวียนงาน แผนการพัฒนาพนักงาน โรงแรมชั้นนำส่วนใหญ่นิยมทำแผนการประเมินผลงาน แผนการให้รางวัล แต่แผนอาชีพและแผนการทดแทนกำลังคนมีน้อยมาก ปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรม พบว่าแรงงานที่มีคุณภาพเฉพาะด้านหายาก พนักงานมีอัตราการเข้า-ออกสูง ขาดความตั้งใจและความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่มีความอดทน ไม่ตรงต่อเวลา ไม่มีความรับผิดชอบ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานบริการ พื้นฐานสังคมและสิ่งแวดล้อมของบุคลากรไม่เหมาะสมกับงานบริการ มาทำงานโรงแรมชั่วคราวเพื่อรองานอื่น

ข้อเสนอแนะ โรงแรมต่าง ๆ ให้บริการแก่แขกได้อย่างมาตรฐานในระดับนานาชาติแต่ควรดำรงไว้ซึ่งการบริการที่มีลักษณะเป็นไทย เช่น มารยาทที่ดีงาม ความนุ่มนวล เอื้ออาทร ซึ่งประเทศทางตะวันตกจะหายากในเรื่องนี้ การจ้างแรงงานควรมีความหลากหลายในด้านภูมิถิ่นอาศัย ควรเปลี่ยนระบบการสรรหาจากวิธีอ้างอิงพนักงาน ปัจจุบันเนื่องจากพนักงานเป็นญาติกันมาก การควบคุมดูแลยุ่งยาก ควรใช้วิธีสรรหาจากแหล่งอื่น ๆ เช่น สถาบันการศึกษาจะได้พนักงานที่มีศักยภาพนำไปสู่การพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว ควรมีแผนทดแทนแรงงานซึ่งจะมีผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานอย่างมาก เป็นการพัฒนาคคนในองค์กร มากกว่านำบุคคลจากภายนอกมาดำรงตำแหน่ง นอกจากนี้ควรมีผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรในระยะยาว จะทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ลดการออกของแรงงาน ทำให้ลดต้นทุนการสูญเสียเปล่าจากการฝึกอบรม

ปานทิพย์ ปานแสง (2542) ได้ศึกษาเรื่อง นโยบายและการวางแผนพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมทันสมัย ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง โรงแรมใน กรุงเทพมหานครที่มีห้องพักไม่ต่ำกว่า 400 ห้อง จำนวน 25 โรงแรม เก็บตัวอย่างโดยวิธี เจาะจง จากโรงแรมที่มีเครือข่าย จำนวน 15 โรงแรมและโรงแรมที่ไม่มีเครือข่าย จำนวน 10 โรงแรม ใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการแรงงานของโรงแรมทันสมัย ขึ้นอยู่กับสถานะทาง เศรษฐกิจ ในช่วงที่โรงแรมมีรายได้และมีเงินทุนหมุนเวียนมาก ความต้องการแรงงาน มาก แรงงานส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานอยู่ มีการศึกษาไม่สูง ทำให้การเรียนรู้งานช้า มีอัตราการ เข้า-ออกของแรงงานสูงมาก ปัญหามูลค่าการที่มีความสามารถถูกซื้อตัว โรงแรมขาด- แคลนแรงงาน ระดับกลางและระดับสูง ในขณะที่ธุรกิจโรงแรมมีอัตราการขยายตัว ก่อนข้างสูง ความต้องการแรงงานมีมาก แต่สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนด้านการ โรงแรม จะผลิตบุคลากรระดับปฏิบัติการ ทำให้ขาดแคลนบุคลากรในระดับดังกล่าวด้าน คุณสมบัติของแรงงาน โรงแรมมีความต้องการแรงงานที่มีความรู้ มีประสบการณ์ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถ มีความรู้ภาษาต่างประเทศ และมีความรับผิดชอบสูง ในการพัฒนาบุคลากร โรงแรมส่วนใหญ่จัดให้มีการฝึกอบรมในลักษณะ on-the-job training เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของพนักงานให้ทันสมัยและทันต่อ สถานการณ์ภายนอก

ข้อเสนอแนะ โรงแรมควรแจ้งนโยบาย ในการส่งเสริมกิจการกับพนักงานอย่าง ชัดเจน เพื่อผู้ปฏิบัติงานจะได้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ เช่น การทำงานเป็นทีม คุณภาพด้านการบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ทั้งนี้ เพื่อ ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมเอง ด้านการพัฒนาบุคลากร โรงแรมควรให้ความสำคัญใน การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ให้มีความรู้ ความชำนาญ โดยการจัดหาวิทยากรที่มี ความเชี่ยวชาญมาฝึกอบรมพนักงาน

สุรรัตน์ ดวงสุวรรณ (2543) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน แม่บ้านของโรงแรมในภาคใต้ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล หัวหน้าแผนกแม่บ้าน และพนักงานแม่บ้าน โรงแรมในภาคใต้ จำนวน 450 ตัวอย่าง สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่ม-

แบบหลายขั้นตอน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วย อัตรา ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ chi-square

ผลการศึกษา พบว่า ด้านความรู้ มีความรู้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารทำความเข้าใจ ได้เป็นอย่างดี มีความสำคัญที่สุด รองลงมา มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำ รู้จักนำประสบการณ์ มาใช้ให้เป็นประโยชน์ ด้านทักษะวิชาชีพ ความชำนาญเกี่ยวกับงานแม่บ้าน มีความสำคัญ ที่สุด รองลงมา มีทักษะเพียงพอที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่และสามารถที่จะ ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ สามารถใช้และเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ในการทำความสะอาดได้ มีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสม มีทักษะพื้นฐานที่เพียงพอ ในการปรับใช้กับเทคโนโลยีใหม่ ๆ สามารถใช้น้ำยาทำความสะอาดต่าง ๆ และทนกลิ่น ได้ดี สามารถยืนได้เป็นเวลานาน ๆ ด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมา สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้ดี มีความศรัทธาและ ภาควุมใจในอาชีพ มีความสุขภาพ อ่อนโยน มีทัศนคติที่ดี รู้จักแยกแยะระหว่างเรื่องส่วนตัว และเรื่องการทำงาน ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยความยินดี พุดจาถูกต้อง เหมาะสม คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าตนเอง สามารถปฏิเสธการบริการที่ไม่ ถูกต้องได้อย่างเหมาะสม ด้านบุคลิกภาพ มีความซื่อสัตย์ต่องานและนายจ้าง มีความ สำคัญมากที่สุด รองลงมา การรักษาความสะอาดของร่างกายอยู่เสมอ มีความคล่องแคล่ว กระตือรือร้นในการทำงาน กิริยาสุภาพเรียบร้อย แต่งกายสุภาพถูกกาลเทศะ มีสุขภาพ ร่างกายแข็งแรง และน้ำหนักส่วนสูงได้มาตรฐาน

ข้อเสนอแนะสำหรับสถานศึกษา ควรกำหนดนโยบายในการจัดการเรียนการ- สอน เร่งพัฒนาทางด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะวิชาชีพ และด้าน ความรู้ของนักศึกษา ให้สอดคล้องกับความต้องการของ โรงแรมอย่างจริงจัง ควรยึดหลัก ในการพัฒนาบุคคล ให้มีคุณภาพพร้อมที่จะออกไปประกอบอาชีพได้ ในสภาพเศรษฐกิจ และสังคมปัจจุบัน ในส่วนของธุรกิจโรงแรมควรจัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อปรับปรุง พัฒนาศักยภาพของโรงแรมให้มีคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านบุคลิกภาพ ด้าน ทักษะวิชาชีพและด้านความรู้ ที่สอดคล้องกับลักษณะงาน เพื่อให้เกิดทักษะและความ- ชำนาญในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ โรงแรมควรมีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับลักษณะ

ที่พึงประสงค์ของพนักงาน ให้ประชาชนหรือผู้ที่สนใจเกี่ยวกับงานโรงแรมได้ทราบเพื่อเป็นแนวทางในการปรับตนเอง สำหรับผู้ที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานในโรงแรม

นัตฤดี สุขปลั่ง (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ผลของบุคลิกภาพและเชาว์อารมณ์ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการ ตามการรับรู้ของหัวหน้างานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ที่มีราคาห้องพักตั้งแต่ 4,000 บาท ต่อคืน และมีจำนวนห้องตั้งแต่ 200 ห้องขึ้นไป เก็บตัวอย่างโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย จำนวน 252 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วย อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า คุณสมบัติที่สำคัญของพนักงานส่วนหน้า มีดังนี้ มีความสามารถในการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ได้อย่างรวดเร็ว หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส และมีประสิทธิภาพในการบริการ โดยคุณภาพในการบริการของพนักงานส่วนหน้าขึ้นอยู่กับความฉลาด โดยเฉพาะความฉลาดทางอารมณ์ พนักงานส่วนหน้าจะต้องพบปะกับปัญหาใหม่ ๆ และสถานการณ์ที่แปลก ๆ อยู่ตลอดเวลา จึงต้องมีความสามารถในการใช้เชาว์ปัญญาและไหวพริบในการแก้ไขปัญหานั้น ๆ ให้ลุล่วงโดยวิธีละมุนละม่อม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ การทำงานที่ผิดพลาดแม้เพียงครั้งเดียวอาจมีผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจและไม่กลับมาใช้บริการของโรงแรมอีก พนักงานส่วนหน้าจึงต้องมีทักษะ ในการพูด การฟัง การเขียน การใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น เครื่องโทรสาร โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ เครื่องคิดเงิน เป็นต้น นอกจากนี้พนักงานส่วนหน้าต้องมีความสามารถในการทำงานร่วมกับคนอื่นได้ดี งานให้บริการส่วนหน้ามีลักษณะการทำงานเป็นทีม มีการทำงานที่ประสานเชื่อมโยงกัน การตัดสินใจบางอย่างมีผลกระทบต่อพนักงานคนอื่นด้วย ดังนั้นหากมีปัญหาจึงต้องปรึกษาหารือกัน และต้องเป็นสมาชิกที่ดีของกลุ่ม โดยให้ความร่วมมือกับกลุ่ม ทำตามนโยบายของกลุ่ม สนใจความคิดของกลุ่ม ผลงานจึงจะมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ โรงแรมควรคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าให้มีลักษณะวุฒิทางอารมณ์ เฉลียวฉลาด สุขุม รอบคอบ มีทักษะทางสังคม ไม่ซื่อ และไม่มีเล่ห์เหลี่ยมเกินไป เพื่อให้คุณภาพการบริการของงานส่วนหน้ามีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น

วาริ ศิริระเวทย์กุล (2544) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน ผู้ปฏิบัติงานครัวโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล หัวหน้าผู้ปฏิบัติงานครัว และพนักงานผู้ปฏิบัติงานครัว โรงแรม รวมทั้งสิ้น 450 คน สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยอัตรา ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ chi-square

ผลการศึกษา พบว่า ด้านความรู้ ผู้ปฏิบัติงานครัวจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับงาน ครัวแผนกที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี ความประหยัดและคุ้มค่าในการประกอบอาหารและ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในงานครัวที่รับผิดชอบ ด้านทักษะวิชาชีพ ควรมีทักษะ ในการประกอบอาหารได้อย่างถูกต้อง สุขอนามัย การจัดเก็บวัตถุดิบที่ใช้ในการประกอบ อาหารได้อย่างถูกต้อง และเลือกตรวจสอบทำความสะอาดวัตถุดิบที่ใช้ในการประกอบ อาหารได้อย่างถูกต้อง ด้านมนุษยสัมพันธ์ จะต้องมีความสุภาพและภาคภูมิใจในงาน อาชีพที่ทำอยู่ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและทำงานเป็นทีมได้และยอมรับฟังความ- กิดเห็น ข้อเสนอแนะ และตอบคำถามผู้ร่วมงาน ด้านบุคลิกภาพ บุคลิกภาพทางกาย ต้อง มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง รักษาความสะอาดร่างกายเสมอ มีความกระตือรือร้นในการ- ทำงานและแต่งกายเหมาะสมถูกต้องตามระเบียบ บุคลิกภาพทางจิตใจและอารมณ์ มี ความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริตและตรงต่อเวลา

ข้อเสนอแนะ ให้สถานศึกษาจัดหลักสูตรเนื้อหากิจกรรมการเรียนการสอนใน ด้านความรู้ ทักษะวิชาชีพ มนุษย์สัมพันธ์และบุคลิกภาพให้สอดคล้องกับความต้องการ ของธุรกิจโรงแรม

จิรอร หอมยก (2545) ได้ศึกษาเรื่องการคัดเลือกบุคลากรเพื่อการทำงานของ ธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างคือ โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 26 แห่ง แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ตามเกณฑ์ราคาห้องพัก ดังนี้ กลุ่มที่ 1 ราคาตั้งแต่ 2,500 บาทขึ้นไป กลุ่มที่ 2 ราคา 1,500-2,499 บาท และกลุ่มที่ 3 ราคา 1,000-1,499 บาท ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ การแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ ผลการศึกษา พบว่า โรงแรมกลุ่มที่ 1 มีนโยบายในการ- คัดเลือกบุคลากร ดังนี้ คือการสัมภาษณ์และการทดสอบการปฏิบัติงาน คุณสมบัติที่ ต้องการของพนักงานบริการส่วนหน้า ต้องการบุคลากรในแผนกบริการส่วนหน้าและ

แผนกแม่บ้านที่เป็นเพศหญิงแผนกช่างและรักษาความปลอดภัยเป็นเพศชาย มีสุขภาพดี อายุ ระหว่าง 21-35 ปี สัญชาติไทย นำหนักส่วนสูงมาตรฐาน ระดับการศึกษาเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ มีความสามารถในการอ่าน พูด เขียนภาษาอังกฤษ มีความสามารถในการบริการ มีประสบการณ์ในการทำงาน ด้านบุคลิกลักษณะ ต้องการบุคลากรที่มีความสุภาพอ่อนน้อมและทำที่เป็นมิตร มีความกระตือรือร้นในการทำงาน งานบริการส่วนหลัง มีความต้องการบุคลากรที่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-35 ปี สัญชาติไทย สุขภาพดี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ มีประสบการณ์ในการทำงาน ด้านบุคลิกลักษณะ ต้องการบุคลากรที่มีความกระตือรือร้น และมีการประสานงานที่ดีกับผู้อื่น

โรงแรมกลุ่มที่ 2 มีนโยบายในการคัดเลือกบุคลากร คือใช้วิธีการสัมภาษณ์และการทดสอบการปฏิบัติงาน คุณสมบัติที่ต้องการ งานบริการส่วนหน้า ต้องการบุคลากรในแผนกบริการส่วนหน้าและแผนกแม่บ้านที่เป็นเพศหญิง แผนกช่างและยามรักษาความปลอดภัยเป็นเพศชาย มีสุขภาพดี อายุระหว่าง 21-35 ปี สัญชาติไทย นำหนักส่วนสูงได้มาตรฐาน การศึกษาที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ผ่านการฝึกอบรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงาน มีความสามารถในการบริการ มีประสบการณ์ในการทำงาน ด้านบุคลิกลักษณะ ต้องการบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีไหวพริบ ปฏิภาณ งานบริการส่วนหลัง ต้องการบุคลากรที่เป็นเพศหญิง อายุ 21-35 ปี สัญชาติไทย สุขภาพดี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีความสามารถในการพิมพ์ดีดภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีประสบการณ์ ด้านบุคลิกลักษณะต้องการคนที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความอดทนและสนใจงาน

โรงแรมกลุ่มที่ 3 มีนโยบายในการคัดเลือกบุคลากรคือใช้วิธีการสัมภาษณ์และการทดสอบการปฏิบัติงาน คุณสมบัติที่ต้องการ งานบริการส่วนหน้า ต้องการบุคลากรในแผนกบริการส่วนหน้าและแผนกแม่บ้านที่เป็นเพศหญิงบุคลากรในแผนกช่างและยามรักษาความปลอดภัยเป็นเพศชาย มีสุขภาพดี อายุระหว่าง 21-35 ปี สัญชาติไทย นำหนักส่วนสูงได้มาตรฐาน การศึกษาเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ มีความสามารถในการให้บริการ มีประสบการณ์ในการทำงาน ด้านบุคลิกลักษณะ ต้องการคนที่มีความกระตือรือร้น อดทนสนใจงาน งานบริการส่วนหลัง ต้องการเพศหญิง อายุระหว่าง 21-35

ข้อเสนอแนะ การคัดเลือกเป็นกระบวนการที่สำคัญ เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพ และมีคุณสมบัติที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน โรงแรมควรรักษามาตรฐานของกระบวนการคัดเลือก โดยเฉพาะการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญ ในการค้นหาเรื่องราวต่าง ๆ ที่ไม่สามารถวัดได้ในทางอื่น ๆ โรงแรมควรเอาใจใส่และพัฒนาขั้นตอนการสัมภาษณ์ให้มีความเป็นระบบยิ่งขึ้น

บทที่ 3

การบริหารงานและการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจโรงแรม

การบริหารงาน

มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ให้ความหมายโรงแรมว่า หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ เพื่อให้บริการที่พักรับชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใด โดยมีค่าตอบแทน (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548)

ธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจที่ผลิตบริการซึ่งเป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตน สัมผัสไม่ได้ แต่สามารถซื้อขายกันได้ เช่นเดียวกับสินค้าที่มีตัวตน โดยทั่วไปเป็นการผลิตเพื่อขายให้กับนักท่องเที่ยวหรือนักทัศนาจร โดยได้ผลกำไรเป็นสิ่งตอบแทนจากการลงทุน (ปรีชา แดงโรจน์, 2525, หน้า 39)

ลักษณะการบริหารงานผลิตในธุรกิจโรงแรม มีความแตกต่างกับการบริหารงานผลิตสินค้าทั่วไป ทั้งนี้เพราะงานในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม ไม่สามารถแยกดำเนินการเป็นอิสระจากกันได้ ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน ในขณะที่แขกมาใช้บริการ เช่น เมื่อแขกเข้าพัก ฝ่ายงานส่วนหน้าบันทึกวันเวลาที่เข้าพัก ในขณะที่ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มพร้อมบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายงานแม่บ้านพร้อมบริการห้องพักที่สะอาดและอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการ นอกจากนี้บริเวณส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น ล็อบบี้ บาร์ ไนท์คลับ สระน้ำ ฯลฯ ทุกสถานที่ถูกจัดไว้อย่างสวยงามและพร้อมให้บริการ

ปรีชา แดงโรจน์ (2525, หน้า 40) ได้กล่าวถึง ลักษณะของธุรกิจโรงแรม โดยสรุปไว้ดังนี้

1. เป็นสิ่งก่อสร้างที่เคลื่อนไหวไม่ได้ ไม่สามารถติดตามลูกค้าไปในที่ต่าง ๆ ได้
2. การซื้อขายสินค้าและบริการกระทำ ณ ที่ทำการผลิต หรือกำลังให้บริการอยู่

3. ผลผลิตจัดเป็นสินค้าที่เสียหายง่าย หมายความว่าห้องที่ไม่ได้เปิดบริการทำให้ไม่มีรายได้ในคืนที่ผ่านมา
4. งานบริการขึ้นอยู่กับแรงงานของมนุษย์ ไม่สามารถใช้ เครื่องมือเครื่องจักรทำแทนได้
5. เป็นสถานที่เปิดให้บริการสำหรับสาธารณชน
6. เป็นการบริการเฉพาะคน (individual service) แก่ลูกค้า ครอบครัวที่มีความต้องการใช้บริการที่แตกต่างกันออกไป
7. เป็นธุรกิจที่ต้องใช้เงินลงทุนเป็นจำนวนมาก และส่วนใหญ่เป็นการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร
8. ให้บริการหลาย ๆ ด้าน เช่น การบริการห้องพัก บริการอาหารและเครื่องดื่ม การบันเทิง การท่องเที่ยว

การดำเนินงานธุรกิจ โรงแรม เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ขายบริการเป็นหลัก เปิดดำเนินการตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน ต่อสัปดาห์ และ 365 วัน เวลาทำงานแบ่งเป็น 3 ผลัด จึงต้องมีผู้บริหารและพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสม่ำเสมอตลอดเวลา การบริหารงานธุรกิจ โรงแรมให้มีความก้าวหน้า ต้องมีระบบโครงสร้าง (structure system) ประกอบด้วยสายการดำเนินงาน แผนผังองค์กรและลำดับขั้นการบังคับบัญชา ตลอดจนนโยบายและระบบที่ดี โดยทั่วไปธุรกิจ โรงแรมจัดการบริหารงานออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ตามการบริการที่จัดให้แก่แขก โดยแบ่งเป็น การบริหารงานส่วนหน้า (front of the house) และการบริหารงานส่วนหลัง (back of the house) การจะดำเนินงานธุรกิจ โรงแรมให้ประสบความสำเร็จได้นั้นต้องบริหารงานทั้ง 2 ส่วนดังกล่าวให้สอดคล้องต่อกัน

การบริหารงานส่วนหน้า เป็นงานที่สัมพันธ์กับแขกโดยตรงตั้งแต่วันที่แรกที่แขกเดินทางมาถึงและเข้าพักในโรงแรม งานในส่วนนี้ประกอบด้วย 3 แผนกที่สำคัญ คือ แผนกการให้บริการส่วนหน้า (front office department) แผนกแม่บ้าน (housekeeping department) และแผนกให้การบริการแขกส่วนหน้า (uniform services)

แผนกการให้บริการส่วนหน้า เป็นแผนกแรกที่สัมพันธ์กับแขก เรียกว่าเป็นด่านแรกของทุกแผนกของ โรงแรม หรือจะเรียกว่าเป็นแผนกรับหน้าแขกก็ได้ เพราะเป็นแผนกที่รับทราบเรื่องราวของแขก ทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับแผนกนี้

นอกจากนี้ ยังเป็นแผนกที่คอยประสานเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ๆ เช่น น้ำ-ไม่ไหลไฟดับ อาหารไม่อร่อย บริการไม่ดี เป็นต้น งานในแผนกนี้ ได้แก่ การรับจองห้องพัก การต้อนรับแขก บริการด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ รับโทรศัพท์และติดต่อสื่อสาร รับชำระเงินเมื่อแขกคืนห้องพัก บริการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ พนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกนี้ ถ้าเป็นโรงแรมมาตรฐานระดับ 4-5 ดาว (ผู้ศึกษาเคยเป็นอาจารย์นิเทศน์ศึกษาฝึกงาน พ.ศ. 2544-2546 ได้สังเกตและสัมภาษณ์ผู้จัดการ) โดยทั่วไปพบว่ามีความรู้ตั้งแต่ปริญญาตรีจนถึงระดับปริญญาโท ถ้าเป็นโรงแรมระดับ 1-3 ดาว พนักงานมีความรู้ ตั้งแต่อาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ถึงการศึกษาระดับปริญญาตรี

แผนกแม่บ้าน เป็นแผนกที่รับผิดชอบในการทำความสะอาดห้องพัก สถานที่ต่าง ๆ ในโรงแรม ตลอดจนดูแลรักษาซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ดีตลอดเวลา นอกจากทำความสะอาดแล้ว แผนกแม่บ้านยังเปรียบเสมือนตาและหูของโรงแรม โดยช่วยสอดส่องดูแลความผิดปกติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโรงแรมและห้องพักแขก เพราะเป็นแผนกที่เข้าถึงห้องพักแขกและสถานที่อื่น ๆ ได้ ช่วยให้แขกเกิดความมั่นใจในความปลอดภัยในการเข้าพัก (ภีรภัทร ภักดิ์ศรี, 2546, หน้า 10) พนักงานในแผนกนี้มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่อาชีวศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ถึงการศึกษาระดับปริญญาตรี แผนกให้บริการแขกส่วนหน้า เป็นแผนกที่ให้บริการด้านอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แก่แขก งานในแผนกนี้ประกอบด้วย บริการเปิดประตู ขนสัมภาระ ส่งเอกสารอำนวยความสะดวกในการขึ้นลงลิฟต์ บริการตามแขกเมื่อมีโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ กรณีแขกไม่อยู่ที่ห้องพักแต่อยู่ในบริเวณใดบริเวณหนึ่งของโรงแรม เป็นแผนกที่อาศัยการทำงานที่ต้องการความคล่องตัวสูง พนักงานส่วนใหญ่จึงเป็นผู้ชาย วุฒิการศึกษาตั้งแต่ อาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม และมัธยมปลาย ทุกคุณวุฒิการศึกษา สามารถปฏิบัติงานได้ในทุกตำแหน่งและหน้าที่ ความสามารถพิเศษของแผนกนี้ คือ พนักงานต้องสามารถสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศได้บ้างเช่น การรับคำสั่งหรือโต้ตอบได้ การบริหารงานส่วนหลัง เป็นการบริการที่ไม่เกี่ยวข้องพบปะกับแขกโดยตรงประกอบด้วยแผนกต่าง ๆ ได้แก่ แผนกขาย (sale department) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (food & beverage department) แผนก

วิศวกร (engineering department) แผนกบุคคลากร (personnel department) แผนกบัญชี (account department) และแผนกประชาสัมพันธ์ แต่ละแผนกมีลักษณะงานดังนี้ (ประสงค์ แสงพยับ, 2543 หน้า 35-36)

1. แผนกขาย เป็นแผนกที่หารายได้เข้าโรงแรม ทำหน้าที่ในการขายห้องพัก งานด้านการขายจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การขายห้องพักในต่างประเทศ และการขายห้องพักในประเทศ พนักงานขายในธุรกิจโรงแรม ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปทางสาขาการตลาด มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศได้เป็นอย่างดี

2. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม เป็นแผนกที่หารายได้ให้ธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วยแผนกย่อย ๆ 7 แผนก คือ แผนกการให้บริการเครื่องดื่ม แผนกการให้บริการของพนักงานบริการ แผนกการให้บริการทางด้านอาหาร แผนกการเตรียมอาหาร แผนกศิลป์ แผนกแผนการจัดซื้อและแผนกการตรวจเช็คสิ่งของรักษาความสะอาดเครื่องมือเครื่องใช้ในครัว เป็นแผนกที่ใช้พนักงานเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่เป็นพนักงานในวัยหนุ่มสาว โดยเฉพาะแผนกการให้บริการของพนักงานบริการ พนักงานในแผนกนี้ มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ อาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม มัธยมศึกษาตอนปลาย จนถึงระดับปริญญาตรี ทุกระดับการศึกษาสามารถทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ของแผนกนี้ได้

แผนกวิศวกร หรือเรียกว่า แผนกช่าง ทำงานด้านการซ่อม บำรุง ดูแลด้านแสงสว่าง สี ระบบเสียงและอื่น ๆ ในโรงแรม พนักงานในแผนกนี้ มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ อาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ถึงการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาเฉพาะด้าน

แผนกบุคคล ทำหน้าที่วางแผนนโยบายการบริหารงานบุคคลากร ทั้งด้านการสรรหาและการจัดสรร ตลอดจนการพัฒนาบุคคลากร เช่นการฝึกอบรมพนักงานโรงแรม พนักงานในแผนกนี้ มีวุฒิการศึกษา ตั้งแต่ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ระดับปริญญาตรี จนถึงระดับปริญญาโท ในสาขาที่เกี่ยวข้อง

แผนกบัญชี เป็นแผนกที่ควบคุมทางด้านบัญชีและการเงินของธุรกิจ โรงแรม

ทั้งหมด พนักงานในแผนกนี้มีวุฒิการศึกษา ระดับอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปริญญาตรี จนถึงระดับปริญญาโท ทางด้านการบัญชี

แผนกประชาสัมพันธ์ เป็นแผนกที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของโรงแรม แจกแก่ผู้ให้บริการว่าในขณะนี้โรงแรมมีกิจกรรมอะไรหรือมีอะไรไว้คอยบริการแขกบ้าง ด้านการสรรหาและการคัดเลือกพนักงานของธุรกิจโรงแรม ก็เหมือนกับองค์กรธุรกิจอื่น ๆ ที่ล้วนต้องการพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ มาทำงานในหน่วยงานของตน แต่ธุรกิจโรงแรมมีความพิเศษกว่า ตรงที่ว่าเป็นธุรกิจขายบริการแม้ว่าจะมีที่พักสวย ตกแต่งดี แต่ถ้าบริการที่ให้แก่ผู้เข้าพักไม่ดี แขกไม่พอใจ และอาจจะไม่กลับมาพักอีก ในทางกลับกัน ถ้าบริการดี มีความเป็นมิตร ถึงจะคิดแพงกว่าที่อื่นแขกก็ยินดีที่จะจ่าย การบริการที่จะทำให้แขกมีความพึงพอใจมากที่สุดและกลับมาพักอีก ได้แก่ พนักงานแสดงความเป็นมิตรที่ดี เอื้ออารี มีน้ำใจ สื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศได้ดี มีความซื่อสัตย์ ให้การบริการประทับใจเสมือนว่าพักอยู่ที่บ้านตนเอง ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นบริการจากพนักงานของธุรกิจโรงแรม ดังนั้นในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานของธุรกิจโรงแรมนอกจากความรู้ ความสามารถและประสบการณ์แล้วธุรกิจโรงแรมยังให้ความสำคัญกับคุณสมบัติด้านทัศนคติต่ออาชีพ เช่น เห็นความสำคัญของธุรกิจโรงแรมเป็นแหล่งสร้างอาชีพและสร้างรายได้ให้ตนเองตลอดจนชื่อเสียงและรายได้ให้กับประเทศชาติด้วย ควรมีความภาคภูมิใจในหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานอยู่ แม้จะเป็นพนักงานยกกระเป๋า หรือพนักงานทำความสะอาดห้องน้ำ ก็เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความประทับใจให้กับแขกได้เช่นเดียวกับพนักงานต้อนรับ นอกจากนี้ ควรมีลักษณะนิสัยของคนทำงานในโรงแรม เช่น เป็นคนกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ดี ชอบให้บริการผู้อื่น มีความอดทน ขยันหมั่นเพียร ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีและมีคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพที่เหมาะสม เช่น สุภาพอ่อนโยน ซื่อสัตย์ต่องานและนายจ้าง ยอมรับความคิดเห็นของบุคคลอื่น ยอมรับความผิดพลาดของตนเอง เป็นต้น

ประสงค์ แสงพยับ (2546, หน้า 52-58) ได้กล่าวไว้ว่า โดยทั่วไปแล้วการสรรหาบุคลากรของธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนที่สำคัญ คือ

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดคุณสมบัติของพนักงาน โดยการวิเคราะห์งาน (job analysis) ว่างานนั้นทำอะไร จุดประสงค์ของงานคืออะไร เพื่อกำหนดคุณสมบัติด้านพื้นฐานทาง

การศึกษา ความสามารถในการบริการและประสบการณ์ นอกจากนี้อาจกำหนดรายละเอียดอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ความสามารถพิเศษ การให้บริการและความสัมพันธ์กับลูกค้า

ขั้นตอนที่ 2 แหล่งที่มาของพนักงาน พนักงานของธุรกิจโรงแรม มีแหล่งที่มาจาก 2 แหล่งใหญ่ ๆ คือ ภายในโรงแรมและภายนอกโรงแรม แหล่งที่มาจากภายใน มาจากพนักงานของโรงแรมเอง แนะนำญาติ เพื่อน มาสมัคร จัดว่าเป็นแหล่งที่ดีเพราะพนักงานมีความเข้าใจในเรื่องงาน โรงแรมเป็นอย่างดี อาจมีข้อเสียที่ต้องระวังในเรื่องการนำพรรคพวกมาทำงาน ซึ่งอาจเป็นบุคคลที่ไม่มีคุณสมบัติและประสิทธิภาพในการทำงานแหล่งที่มาจากภายนอกโรงแรม มาจากสถาบันการศึกษา ผู้สมัครมาสมัครด้วยตนเองและจากคู่แข่ง ในส่วนที่มาจากคู่แข่งมีข้อดีตรงที่ผู้สมัครมีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้วแต่ในขณะเดียวกันก็มีข้อเสียในเรื่องการรักษาความลับของธุรกิจและความจงรักภักดีต่อองค์กร

ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการสรรหา ธุรกิจโรงแรมอาจติดต่อไปยังสถาบันการศึกษา ที่ทำการสอนหลักสูตรการโรงแรม รับสมัครผู้ที่กำลังจะสำเร็จการศึกษา หรือใช้การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่นหนังสือพิมพ์ วิทยุ และ Internet เป็นต้น ขั้นตอนที่ 4 กระบวนการคัดเลือก ในขั้นตอนนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อคัดเอาบุคคลที่มีคุณสมบัติที่ดีที่สุดและตรงกับความต้องการของธุรกิจโรงแรม ขั้นตอนการคัดเลือก มีดังนี้ การคัดเลือกเบื้องต้น การทบทวนและพิจารณาใบสมัคร การสัมภาษณ์ การตรวจสอบผู้ถูกอ้างอิงและการทดสอบความรู้

การพัฒนาบุคลากรของธุรกิจโรงแรม

แม้ว่าในกระบวนการสรรหาและการคัดเลือก ได้กระทำอย่างดีแล้ว คือ ได้คัดเลือกเอาบุคคลตามที่ธุรกิจโรงแรมต้องการ แต่ไม่ได้หมายความว่าบุคคลเหล่านั้นจะมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดี เพราะไม่มีสถาบันการศึกษาใด ที่ผลิตบุคลากรออกมาแล้วสามารถทำงานได้ทันทีตามที่องค์กรต้องการ ทั้งนี้เพราะกระบวนการเรียนการสอนในระบบการศึกษาเป็นไปตามหลักสูตรที่เขียนมาอย่างกว้าง ๆ ไม่ได้ผลิตมาเพื่อ

ปฏิบัติงานกับองค์กรใดองค์กรหนึ่งโดยเฉพาะ ในขณะที่เดียวกันธุรกิจโรงแรมแต่ละโรงแรมอาจมีรายละเอียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น การศึกษาในส่วนนี้ เป็นการศึกษาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรและการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากบุคลากรของธุรกิจโรงแรม โดยศึกษาจากโรงแรมที่มีมาตรฐาน ในการบริหารจัดการ ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ ในด้านการบริการติดอันดับระดับโลก คือ โรงแรมโอเรียนเต็ล และ โรงแรมโพร์ชีซ์ันส์

โรงแรมโอเรียนเต็ล

เป็นโรงแรมที่ได้มาตรฐานการบริการ ระดับ 5 ดาว บริหารจัดการโดยกลุ่มอิตัล-ไทย และแมนคาร์นิกรุ๊ป ปี พ.ศ. 2543 โรงแรมโอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ ได้รับการยกย่องให้เป็นโรงแรมอันดับหนึ่ง จากสถาบันต่าง ๆ ทั่วโลกโดยได้รับรางวัล 22 รางวัลและในจำนวนนั้นมีรางวัล “Best Hotel in the World” ได้รับจากสถาบัน Institutional Investor จากประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นสถาบันที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในเรื่องกฎเกณฑ์การคัดเลือก และ โรงแรมโอเรียนเต็ลได้รับรางวัลนี้ติดต่อกันมาหลายปี (อรวรรณ บัณฑิตกุล, 2544, หน้า 3)

เป็นที่น่าศึกษาว่าโรงแรมโอเรียนเต็ล มีการบริหารจัดการอย่างไร จึงประสบความสำเร็จ จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารระดับสูงของโรงแรม ถึงความสำเร็จของโรงแรมโอเรียนเต็ล พบว่า ความสำเร็จส่วนหนึ่งอยู่ที่โครงสร้างทางการบริหารที่มีมานาน และการเข้ามาของกลุ่มแมนคาร์นิกรุ๊ป ที่มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาโรงแรมโอเรียนเต็ลให้เป็นโรงแรมระดับสูงของโลก จึงได้ถ่ายทอดความชำนาญการ เทคนิควิธีและความรู้ต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรของโรงแรมนอกจากนี้ยังส่งบุคลากร ไปฝึกงานที่ฮ่องกงเป็นเวลา 3, 6 และ 12 เดือน ผู้บริหารระดับสูงของโรงแรมยังมองว่า ห้องพักที่ทันสมัย ล้ำยุค หรือ ห้องพักที่สวยงามคลาสสิกย้อนยุค ไม่ใช่สิ่งสำคัญที่สุดของความสำเร็จ แต่สิ่งที่จะทำให้โรงแรมประสบความสำเร็จได้นั้น คือ พนักงานของโอเรียนเต็ลทุกคนเป็นพนักงานที่เปี่ยมด้วยคุณภาพ และมีจิตวิญญาณแห่งการบริการที่น่าประทับใจ (Kurt, J. Wachtveith, personal communication, November 20, 2004)

ปัจจุบัน โรงแรมโอเรียนเต็ล มีพนักงานประจำ 700 คน พนักงานชั่วคราว 400 คน อายุงานเฉลี่ยประมาณ 15 ปี อายุพนักงานอยู่ระหว่าง 35-40 ปี เพื่อให้บุคลากรเป็นผู้ที่มี

คุณภาพ ทางโรงแรมจัดให้มีการลงทุนด้านการฝึกอบรม โดยในแต่ละปี จะมีโครงการฝึกอบรมประมาณ 200 หัวข้อ ใช้งบประมาณ 5-10 ล้านบาท หัวข้อที่จัดฝึกอบรมมาจาก (1) ปัญหาที่เกิดขึ้นกับแขก (2) หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งเป็นผู้ที่ทราบว่าลูกน้องของเขาบกพร่องด้านใด ต้องการให้ฝึกอบรมในเรื่องอะไร (3) จากตัวของพนักงานเองว่าเขาต้องการที่จะพัฒนาในเรื่องอะไร (4) เป็นการมองจากฝ่ายบริหารว่าต้องจัดอบรมเรื่องอะไรเพื่อให้โรงแรมโอเรียนเต็ล ครองความเป็นเลิศ หัวข้อหลัก ๆ ที่จะต้องจัดฝึกอบรมทุกปี เป็นการฝึกอบรมเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษให้ถูกต้อง และได้เพิ่มเติมภาษาจีนด้วย (Kurt, J. Wachtveith, personal communication, November 20, 2004)

นอกจากนี้ทางโรงแรมยังเห็นความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การทำงานเป็นทีม และการจัดการกับความเครียด ซึ่งแต่เดิมนั้นใช้วิถีทางตะวันตกปรากฏว่านำมาใช้ได้เพียงบางส่วน ต่อมาใช้วิธีการสังเกตทางจิตวิทยาและใช้หลักคำสอนของท่านพุทธทาสภิกขุ มีการบรรยาย อภิปรายและการฝึกนั่งสมาธิ ให้กับพนักงาน เป็นกลุ่ม ๆ ที่สวน โมกขพลาราม จังหวัดสุราษฎร์ธานี หัวใจสำคัญในเรื่องนี้คือฝ่ายบริหารมองว่าพนักงานที่ทำงานอย่างมีความสุขเขาจะยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการแขกได้ดีนั้น ก่อนอื่นตัวเขาจะต้องมีชีวิตที่มีความสุขด้วย (Kurt, J. Wachtveith, personal communication, November 20, 2004)

ด้านการบริการแขกของโรงแรมที่ทำให้โรงแรมโอเรียนเต็ล ได้เป็นโรงแรมอันดับหนึ่งของโลกนั้น มีการบริการต่าง ๆ เช่น ในบริเวณที่เป็นห้องเก่า (ห้องพักในอาคารเก่า) ทุกเช้าเวลา 4 นาฬิกา จะมีพนักงานนำไม้อันเล็กไปพิงไว้ที่หน้าประตูทุกห้อง เมื่อจะเข้าไปทำความสะอาดจะสังเกตจากไม้หน้าห้องล้ม แสดงว่าแขกออกจากห้องไปแล้ว เข้าไปทำความสะอาดได้ ในส่วนที่เป็นห้องที่ปรับปรุงใหม่จะมีเครื่องมือที่ทำปฏิกิริยากับอุณหภูมิของร่างกายของคนในห้อง หากมีคนอยู่ในห้องไฟจะเป็นสีแดง นอกจากนี้ การวางเก้าอี้จะวางเอียงไว้ 45 องศา เพื่อให้แขกไม่ต้องลาก และการวางเหยื่อก็น่าจะต้องวางให้ได้จังหวะกับมือเช่นเดียวกัน คือ การวาง 45 องศา นอกจากนี้แต่ละห้องจะมีบัทเลอร์ (butler) ซึ่งทำหน้าที่เป็นเลขานุการหรือต้นห้อง เมื่อแขกเข้าพักเขาจะรีบเข้าไปทักทาย เอนำน้ำส้มมาให้ดื่ม และอธิบายว่าอุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ ในห้องใช้อย่างไร เปิดกระเป๋าแขวนเสื้อผ้าในตู้ให้ แขกจะจองห้องอาหารหรือจะให้บริการอะไรขอให้บอก

ยินดีให้บริการ แม้แต่รองเท้าก็จะจัดให้เพราะถือว่าแขกทุกคนเป็นคนวีไอพี คำพูดก็เป็นสิ่งที่สำคัญในการบริการ ที่เป็นเทคนิคหนึ่งของโรงแรมโอเรียนเต็ล เช่นคำว่า “Well come to Oriental” จะใช้กับแขกที่มาครั้งแรกเท่านั้น ครั้งที่ 2 เปลี่ยนเป็นพูดว่า “Well come back to Oriental” ยินดีต้อนรับกลับสู่โอเรียนเต็ล ประวัติดังกล่าว แต่ทุกคนจะถูกเก็บบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ตลอดจนอุปนิสัยต่าง ๆ เช่น ชอบอะไร และไม่ชอบอะไร เพื่อจะได้บริการแขกได้อย่างถูกใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่แขกชอบมาก แขกบางคนประหลาดใจทราบได้อย่างไรเขามาพัก 4-5 ปีแล้ว ยังรู้ว่าเขาชอบอะไร แขกที่เข้าพักที่โรงแรมครบ 25 ครั้ง ทางโรงแรมจะจัดปาร์ตี้ให้ เพื่อเป็นการขอบคุณ แขกบางคนของโรงแรมโอเรียนเต็ล ทำสถิติในการเข้าพักสูงกว่าร้อยละ จะเห็นว่า ความสำเร็จของโรงแรมโอเรียนเต็ล นั้น อยู่ที่การบริการจากบุคลากรที่มีคุณภาพ ผ่านการศึกษาและการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี (Kurt, J. Wachtveith, personal communication, November 20, 2004)

จากการสัมภาษณ์ คุณวีรศักดิ์ ชุณหจักร์ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 20 พฤศจิกายน 2547) ผู้จัดการฝ่ายบุคคล เกี่ยวกับปัญหาและการพัฒนาบุคลากร ได้เปิดเผยว่า โรงแรมโอเรียนเต็ล ก็มีปัญหาด้านบุคลากรเช่นเดียวกัน ปัญหาดังกล่าว ได้แก่ คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการ เช่น บุคลากรที่สำเร็จอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยุเป็นเด็กเกินไป ไม่มีความรับผิดชอบเท่าที่ควร แต่มีความสามารถในการปฏิบัติงานดีกว่าระดับปริญญาตรี ซึ่งมีความรู้ในทางทฤษฎีแต่ไม่สู้งานและไม่มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน ไม่ต้องการทำงานที่มีลักษณะให้บริการ เช่นบริการห้องอาหาร เสิร์ฟอาหาร เป็นต้น แต่มีความต้องการทำงานในระดับบริหาร ซึ่งการทำงานในธุรกิจโรงแรมโดยทั่วไปแล้ว ต้องเริ่มต้นจากงานระดับล่าง จะเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีความสามารถเพิ่มขึ้น เพราะเมื่อเป็นหัวหน้างานต้องสามารถบอกพนักงานภายใต้การดูแลได้ว่างานนี้ทำอย่างไร ปัญหาอีกด้านหนึ่งที่พบคือ พนักงานฝีมือดีของโรงแรมถูกดึงตัว โดยโรงแรมใหม่ ๆ ที่ต้องการพนักงานแบบสูตรสำเร็จ (มีความสามารถในการทำงาน มีประสบการณ์) สำหรับการแก้ปัญหาด้านคุณภาพของพนักงาน ใช้การฝึกอบรมโดยเน้นที่การอบรมบ่อย ๆ เพราะมีความเชื่อว่า พนักงานจะเก่งได้ไม่ใช่อบรมเพียงครั้งเดียว แต่ต้องอบรมบ่อย ๆ อย่างสม่ำเสมอ การแก้ปัญหาอีกด้านหนึ่งของโรงแรมโอเรียนเต็ล คือ สร้างสถาบันผลิตคน OHAP (The Oriental Hotel

Apprenticeship Programmed) หรือโรงเรียนการโรงแรมเพื่อผลิตบุคลากรในสาขาต่าง ๆ ตามที่โรงแรมโอเรียนเต็ลต้องการ โดยนักเรียนจะถูกหล่อหลอมความคิดในเรื่องหัวใจของการบริการ วัฒนธรรมของคนโอเรียนเต็ล หลักสูตรจะเน้น 3 แผนกใหญ่ ๆ คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน รับนักเรียนที่มีอายุ ระหว่าง 17-28 ปี แผนกละ 12 คน การเรียนการสอนเรียนภาคทฤษฎี 1 วัน และการฝึกภาคปฏิบัติงานจริงภายในโรงแรม 5 วัน หลักสูตร OHAP เป็นหลักสูตรที่ผู้เรียนต้องลงไปฝึกปฏิบัติงานจริง ซึ่งไม่เหมือนกับหลักสูตรที่ทำการเรียนการสอนตามวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยที่เป็น “Hotel Management School” ที่เน้นภาคทฤษฎีแต่ไม่ให้ผู้เรียนปฏิบัติมากนัก OHAP นอกจากจะผลิตบุคลากรเพื่อโรงแรม โอเรียนเต็ล โดยตรงแล้วยังได้เป็นส่วนหนึ่งที่มีโอกาสสร้างคนที่มีคุณภาพให้แก่ธุรกิจโรงแรมด้วย

โรงแรม โฟร์ซีซั่นส์

จากการศึกษาของ เพิ่มพูน เอื้อเพื่อพันธ์ (2535, หน้า 53-77) กล่าวถึงโรงแรม โฟร์ซีซั่นส์ ว่าเป็นโรงแรมมาตรฐาน ระดับ 4 ดาว ตั้งอยู่ใจกลางถนนราชดำริ ที่สามารถเชื่อมโยงเส้นทางหลักของธุรกิจ สถานบันเทิง เขตวัฒนธรรม ห้างสรรพสินค้าที่มีระดับ โรงแรมโฟร์ซีซั่นส์ ตั้งอยู่เลขที่ 155 ถนนราชดำริ กรุงเทพฯ เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 15 เมษายน พ.ศ. 2526 ใช้ชื่อว่า บริษัทราชดำริ ในการจดทะเบียน แต่มีการบริหารงานภายใต้การดูแลของ Four Seasons Hotel and Resorts, Toronto เดิมนั้นโรงแรม ใช้เครือข่ายของ The Regent ต่อมาเปลี่ยนเป็นเครือข่ายของ โฟร์ซีซั่นส์ และใช้ชื่อว่าโรงแรมโฟร์ซีซั่นส์

เป้าหมายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ โรงแรม โฟร์ซีซั่นส์ เพื่อมุ่งความเป็นเลิศในด้านคุณภาพและบริการ โดยโรงแรมเน้นการให้บริการที่รู้ใจแขกและสามารถตอบสนองความต้องการของแขกได้ การที่จะบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้นั้น ฝ่ายบริหารโรงแรมมีความเชื่อว่า ความสำเร็จนั้นจะต้องมาจากคน 2 ฝ่าย คือ แขกซึ่งเป็นบุคคลสำคัญและพิเศษ โรงแรมจึงมุ่งทำทุกอย่างที่จะให้บริการ เพื่อให้แขกมีความพึงพอใจ ดังนั้นการเรียนรู้จิตใจหรือความต้องการของแขกแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญ โดยโรงแรมจะพยายามดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี ฝ่ายที่สอง คือพนักงานของโรงแรม เป็นผู้ที่ทำให้

แขกมีความสุขจากการให้บริการ พนักงานคือผู้สร้างภาพพจน์ของโรงแรม ความสำเร็จของโรงแรมจึงอยู่ที่พนักงานทุกคน โรงแรมจึงมุ่งส่งเสริมและดูแลเอาใจใส่พนักงานเสมอมา

มาตรฐานการทำงานของโรงแรมโฟร์ซีซั่นส์ เพื่อเป็นการปลูกฝังให้พนักงานได้พึงระลึกเสมอว่า “ทุกคน คือพลัง ทำทุกอย่างเพื่อลูกค้า”

1. คิดถึงแขกก่อน
2. ฟัง-สนองตอบ-ปฏิบัติ
3. ให้เกียรติซึ่งกันและกัน
4. รับผิดชอบไม่โยนกลอง
5. สร้างขวัญและกำลังใจที่ดีแก่พนักงาน
6. ฝึกอบรม ชี้นำและให้คำปรึกษา
7. ร่วมกันทำทุกอย่างให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
8. แสดงออกให้เห็นถึงคุณค่าของคนและการทำงาน
9. เข้าใจความรู้สึกและความต้องการของคนอื่น
10. เต็มใจที่จะบริการ

การพัฒนาบุคลากรของโรงแรมโฟร์ซีซั่นส์ เน้นการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านภาษาต่างประเทศ (language training) มุ่งเน้นให้พนักงานใช้ภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่น ๆ เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐานของโรงแรม
2. ด้านการบริการลูกค้า เพื่อให้สามารถสนองความต้องการและสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างโรงแรมและแขก หลักสูตรที่จัดฝึกอบรม ได้แก่ การบริการลูกค้า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การสร้างทีมงาน การรับมือกับคำบ่นและการแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง
3. ทักษะการเป็นหัวหน้างาน
4. ทักษะด้านการบริหารธุรกิจและการจัดการ
5. การฝึกอบรมด้านความรู้พื้นฐาน
6. การฝึกอบรมทักษะในงาน

การพัฒนาบุคลากรของโรงแรมโฟร์ซีซั่นส์ ด้านการศึกษา พบว่า โรงแรมไม่ให้ความสำคัญมากนัก เพราะมองว่าเป็นค่าใช้จ่าย มากกว่าการลงทุน แม้จะไม่ได้สนับสนุน

ด้านการศึกษาโดยตรง แต่ก็มี การสนับสนุนให้ทุนการศึกษาจากต่างประเทศ เช่น ทุนศึกษาจากธนาคารผลิตไวน์ เป็นต้น ถ้าพนักงานจะศึกษาเล่าเรียนในประเทศ ก็สามารถทำได้ แต่ไม่สนับสนุนเงินทุนและต้องไม่มีผลกระทบต่อการทำงาน โรงแรมจัดให้มีห้องสมุด ซึ่งเป็นแหล่งให้ความรู้ ที่มีการลงทุนต่ำแต่ให้ผลดีในการเสริมสร้างความรู้แก่พนักงาน นอกจากนี้ยังมีชุดการศึกษาด้วยตนเอง หนังสือ วิทยุทัศน์ พนักงานสามารถเข้าไปศึกษาด้วยตนเองได้

ปัญหาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ โรงแรมโพธิ์ศรีชั้นส์ เนื่องจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมโรงแรม มีโรงแรมใหม่ ๆ เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก โรงแรมเหล่านี้จะดึงตัวบุคลากรที่มีความสามารถเข้าไปบริหาร โรงแรมของตน ซึ่งทางโรงแรมโพธิ์ศรีชั้นส์ ได้รับผลกระทบด้านนี้ด้วย โรงแรมมีอัตราการเข้า-ออกของพนักงานในอัตราที่สูงมาก การจัดโปรแกรมการพัฒนาบุคลากรจึงไม่คุ้มค่าเท่าที่ควร แนวทางการแก้ไขปัญหา โรงแรมจะพิจารณาการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม ตามความสามารถของบุคคลและมีการเอาใจใส่ต่อพนักงานมากขึ้น ให้เกียรติและถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กร จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกรักและผูกพันกับทาง โรงแรม ช่วยลดความไม่คุ้มค่าในการฝึกอบรมอันเนื่องมาจากการลาออกของพนักงาน

จากการศึกษาโรงแรมที่มีชื่อเสียงและมาตรฐานการบริหารงาน ทั้ง โรงแรมโอเรียนเต็ล และ โรงแรมโพธิ์ศรีชั้นส์ ต่างมีความเห็นที่สอดคล้องกันว่าการที่จะบริหารธุรกิจ โรงแรมให้ประสบความสำเร็จนั้น ส่วนหนึ่งมาจากการบริหารจัดการบุคลากรของ โรงแรม ซึ่งเป็นผู้ที่ใกล้ชิดในการให้บริการแก่แขก ทั้งด้านที่เป็นความประทับใจ ถ้าการบริการนั้นทำด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ มีความสุภาพ มีความสามารถในการสื่อสาร ในทางกลับกันถ้าการบริการนั้นไม่เป็นที่ประทับใจของแขก ๆ จะไม่มาพักและใช้บริการกับทาง โรงแรมอีกเลย บุคลากรของธุรกิจโรงแรม จึงมีส่วนสำคัญอย่างมากในการสร้างรายได้ โรงแรมจึงให้ความสำคัญในการคัดเลือกและการพัฒนาบุคลากร ให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ในการบริการแก่แขก แต่ในสภาพที่ธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันกันสูง ประกอบกับจำนวนโรงแรมที่เพิ่มมากขึ้น ธุรกิจโรงแรมต้องเผชิญกับปัญหาการขาดแคลนแรงงาน แรงงานมีคุณภาพที่ต่ำกว่าเกณฑ์ แต่โรงแรมจำเป็นต้องรับแรงงานเหล่านี้เข้าทำงาน การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรจึงมีบทบาทที่สำคัญใน

การแก้ปัญหาดังกล่าว โรงแรมจึงจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น เทคนิคการบริการลูกค้า การพูดและการติดต่อสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ เป็นต้น นอกจากนี้ โรงแรมยังให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยมองว่าพนักงานที่มีความสุขเขาจะบริการให้ผู้อื่นมีความสุขด้วย จะเห็นว่าความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมขึ้นอยู่กับบุคลากรของ โรงแรม ที่ให้บริการอย่างมีคุณภาพอย่างแท้จริง

บทที่ 4

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัญหาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยอาศัยข้อมูลส่วนหนึ่งจากเอกสารและอีกส่วนหนึ่งจากแบบสอบถาม ถามผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สำเร็จอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม และจากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารและผู้จัดการธุรกิจโรงแรมที่มีมาตรฐานการบริหารงานระดับโลก มีวิธีการศึกษา ดังนี้

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ มีที่มาจาก 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้จัดการ โรงแรมโอเรียนเต็ล และโรงแรมโพซิชั่นส์ และใช้แบบสอบถาม ถามผู้จัดการฝ่ายบุคคล ผู้จัดการฝ่ายอาหาร และเครื่องดื่ม ผู้จัดการฝ่ายงานส่วนหน้า และผู้จัดการฝ่ายงานแม่บ้าน จากธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ในกรุงเทพมหานคร

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จาก ตำรา จุลสาร วารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัยและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ การท่องเที่ยว หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม การบริหารและการจัดการธุรกิจโรงแรม จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ห้องสมุดสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดการอาชีวศึกษาและห้องสมุดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ธุรกิจโรงแรมที่มีห้องพักตั้งแต่ 100 ห้องขึ้นไป ในกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 175 โรง (ททท., 2545, หน้า 38) กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา เพื่อกำหนดสัดส่วนโรงแรมแต่ละขนาด ดังนี้จากจำนวนโรงแรมทั้งหมด 175 โรง ใช้เกณฑ์จำนวนห้องพักในการแบ่งขนาดของธุรกิจโรงแรม แบ่งเป็น โรงแรมขนาดเล็ก (ห้องพักระหว่าง 100-200 ห้อง) จำนวน 64 โรง คิดเป็นร้อยละ 36.75 โรงแรมขนาดกลาง (ห้องพักระหว่าง 201-400 ห้อง) จำนวน 70 โรง คิดเป็นร้อยละ 40 และ โรงแรมขนาดใหญ่ (ห้องพักตั้งแต่ 401 ห้องขึ้นไป) จำนวน 41 โรง คิดเป็น ร้อยละ 23.43 กำหนดสัดส่วนของโรงแรมแต่ละขนาด โรงแรมขนาดเล็ก 23 โรง ($64 \times .3675$) โรงแรมขนาดกลาง 28 โรง ($70 \times .40$) โรงแรมขนาดใหญ่ 10 โรง ($41 \times .2343$) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546, หน้า 18-22) ในการศึกษาครั้งนี้จัดเก็บกลุ่มละ 30 โรง และการสุ่มตัวอย่างภายในกลุ่ม ใช้วิธีเฉพาะเจาะจง โรงแรมที่มีผู้สำเร็จอาชีวศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปฏิบัติงานอยู่ แต่ละโรงแรมใช้แบบสอบถาม จำนวน 4 ฉบับ แก่ผู้จัดการ 4 ฝ่าย คือ ฝ่ายบุคคล ฝ่ายจัดเลี้ยง/อาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายงานส่วนหน้าและฝ่ายงานมาบ้าน จำนวนรวมทั้งสิ้น 360 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) จำนวน 1 ชุดคำถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน จำนวนผู้สำเร็จอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรม เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการผู้สำเร็จอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ตามที่ผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ต้องการ ด้านวิชาการ ด้าน

ทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ และด้านคุณธรรม จริยธรรม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) จำนวน 54 ข้อ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจ โรงแรม เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ตัวเลือกเกี่ยวกับความต้องการบุคลากร ที่สำเร็จอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ และด้านคุณธรรม จริยธรรม
3. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 32 ชุด

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการตรวจสอบข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองพร้อมกับผู้ช่วย โดยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ยื่นต่อผู้จัดการฝ่ายบุคคล และผู้จัดการฝ่ายบุคคลจะทำการยื่นแบบสอบถามกับผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ทำการลงรหัส ป้อนข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การศึกษาครั้งนี้ ได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป SPSS for Windows วิธีการทางสถิติที่ใช้ คือ สถิติบรรยาย (descriptive

statistic) ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ เพื่อบรรยายถึง ความต้องการบุคลากร ที่สำเร็จ
อาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม

บทที่ 5

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาความต้องการบุคลากร ที่สำเร็จอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตร
วิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| | ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|--------------|-------|--------|
| เพศ | | | |
| ชาย | | 183 | 50.8 |
| หญิง | | 177 | 49.2 |
| อายุ | | | |
| ต่ำกว่า 35 ปี | | 120 | 33.3 |
| อยู่ระหว่าง 35-45 ปี | | 161 | 44.7 |
| มากกว่า 45 ปี | | 74 | 20.6 |
| ระดับการศึกษา | | | |
| สูงกว่าปริญญาตรี | | 38 | 10.6 |
| ปริญญาตรี | | 200 | 55.6 |
| ปวส. | | 33 | 9.2 |
| ปวช. | | 38 | 10.6 |
| อื่น ๆ | | 51 | 14.2 |
| ประสบการณ์ทำงาน | | | |
| ต่ำกว่า 10 ปี | | 111 | 30.8 |
| ระหว่าง 10-20 ปี | | 174 | 48.3 |
| มากกว่า 20 ปี | | 75 | 20.9 |

ตาราง 4 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| จำนวนผู้สำเร็จอาชีวศึกษา ระดับ ปวส. สาขาการโรงแรม ที่ปฏิบัติงานใน ธุรกิจโรงแรม | | |
| 1-5 คน | 97 | 26.9 |
| 6-10 คน | 54 | 15.0 |
| 11-15 คน | 24 | 6.7 |
| มากกว่า 15 คน | 185 | 51.4 |

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชายและหญิงมีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน มีอายุอยู่ระหว่าง 35-45 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 10-20 ปี มีผู้สำเร็จอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม มากกว่า 15 คน

ส่วนที่ 2 ความต้องการบุคลากรที่สำเร็จอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม ตามที่โรงแรมขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ต้องการ เป็นการศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ และด้านคุณธรรม จริยธรรม

ตาราง 5

ความต้องการระดับมากที่สุด ด้านวิชาการของโรงแรมขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่

| ลำดับ | โรงแรมขนาดเล็ก | % | โรงแรมขนาดกลาง | % | โรงแรมขนาดใหญ่ | % |
|-------|---|------|---|------|---|------|
| 1 | ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ | 55.8 | ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ | 54.2 | ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ | 54.2 |
| 2 | ความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับและการบริการ | 55.0 | ความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับและการบริการ | 45.0 | ความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับและการบริการ | 43.3 |
| 3 | สำเร็จการศึกษาตรงกับลักษณะงาน | 37.8 | สำเร็จการศึกษาตรงกับลักษณะงาน | 40.0 | สำเร็จการศึกษาตรงกับลักษณะงาน | 40.0 |

ความต้องการด้านวิชาการ ของโรงแรมขนาดเล็ก พบว่า ความต้องการระดับมากที่สุด สามอันดับแรก ดังนี้ ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ ร้อยละ 55.8 รองลงมา ความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับและการบริการ ร้อยละ 55.0 และสำเร็จการศึกษาตรงกับลักษณะงาน ร้อยละ 37.8

ความต้องการด้านวิชาการ ของโรงแรมขนาดกลาง พบว่า ความต้องการระดับมากที่สุด สามอันดับแรก ดังนี้ ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ ร้อยละ 54.2 รองลงมา ความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับและการบริการ ร้อยละ 45.0 และสำเร็จการศึกษาตรงกับลักษณะงาน ร้อยละ 40.0

ความต้องการด้านวิชาการ ของโรงแรมขนาดใหญ่ พบว่า ความต้องการระดับมากที่สุด สามอันดับแรก ดังนี้ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ ร้อยละ 54.2 รองลงมา ความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับและการบริการ ร้อยละ 43.3 และสำเร็จการศึกษาตรงกับลักษณะงาน ร้อยละ 40.0

ตาราง 6

ความต้องการระดับมากที่สุด ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ของโรงแรมขนาดเล็ก
ขนาดกลาง และขนาดใหญ่

| ลำดับ ที่ | โรงแรมขนาดเล็ก | % | โรงแรมขนาดกลาง | % | โรงแรมขนาดใหญ่ | % |
|--------------|--|------|--|------|--|------|
| 1 | ความสามารถในการ- ให้บริการลูกค้า | 58.3 | ความสามารถในการ- ให้บริการลูกค้า | 59.2 | ความสามารถทำการ- สื่อสารด้วยภาษา- ต่างประเทศได้เป็น อย่างดี | 54.2 |
| 2 | สามารถทำการสื่อสารด้วย ภาษาต่างประเทศได้เป็น อย่างดี | 51.7 | สามารถทำการสื่อสารด้วย ภาษาต่างประเทศได้เป็น อย่างดี | 50.0 | ความสามารถใน การให้บริการลูกค้า | 53.3 |
| 3 | ความสามารถในการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า | 42.5 | ความสามารถในการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า | 45.0 | ความสามารถในการ- แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า | 37.5 |

ความต้องการด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ของโรงแรมขนาดเล็ก พบว่า
ความต้องการระดับมากที่สุด สามอันดับแรก ดังนี้ ความสามารถในการให้บริการลูกค้า
ร้อยละ 58.3 รองลงมา สามารถทำการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศได้เป็นอย่างดี ร้อยละ
51.7 และความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ร้อยละ 42.5

ความต้องการด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ของโรงแรมขนาดกลาง พบว่า
ความต้องการระดับมากที่สุด สามอันดับแรก ดังนี้ ความสามารถในการให้บริการลูกค้า
ร้อยละ 59.2 รองลงมา สามารถทำการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศได้เป็นอย่างดี ร้อยละ
50.0 และความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ร้อยละ 45.0

ความต้องการด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ของโรงแรมขนาดใหญ่ พบว่า
ความต้องการระดับมากที่สุด สามอันดับแรก ดังนี้ สามารถทำการสื่อสารด้วยภาษา-
ต่างประเทศได้เป็นอย่างดี ร้อยละ 54.2 รองลงมา ความสามารถในการให้บริการลูกค้า
ร้อยละ 53.3 และความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ร้อยละ 37.5

ตาราง 7

ความต้องการระดับมากที่สุด ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ ของโรงแรมขนาดเล็ก
ขนาดกลาง และขนาดใหญ่

| ลำดับที่ | โรงแรมขนาดเล็ก | % | โรงแรมขนาดกลาง | % | โรงแรมขนาดใหญ่ | % |
|----------|---|------|---|------|--|--------------|
| 1 | พุดจาสุภาพมีสัมมา- การวะ | 70.8 | ปฏิบัติงานโดยคำนึง ถึงความพึงพอใจของ ลูกค้า | 76.7 | ปฏิบัติงานโดยคำนึง ถึงความพึงพอใจของ ลูกค้า | 71.7 |
| 2 | มีจิตสำนึกรักในงาน บริการและอยากเห็น คนอื่นมีความสุขจาก การบริการของตน | 65.0 | มีทัศนคติที่มีต่องาน รักงานอาชีพไม่ละทิ้ง หน้าที่ | 74.2 | พุดจาสุภาพมีสัมมา- การวะ มีมนุษย- สัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน | 68.3 68.3 |
| 3 | มีทัศนคติที่มีต่องาน รักงานอาชีพไม่ละทิ้ง หน้าที่ | 61.7 | พุดจาสุภาพมีสัมมา- การวะ | 71.7 | มีทัศนคติที่มีต่องาน รักงานอาชีพไม่ละทิ้ง หน้าที่ | 66.7 |

ความต้องการด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ ของโรงแรมขนาดเล็ก พบว่า
ความต้องการระดับมากที่สุด สามอันดับแรก ดังนี้ พุดจาสุภาพมีสัมมาการวะ ร้อยละ
70.8 รองลงมา มีจิตสำนึกรักในงานบริการและอยากเห็นคนอื่นมีความสุขจากการบริการ
ของตน ร้อยละ 65.0 และมีทัศนคติที่ดีต่องาน รักงานอาชีพไม่ละทิ้งหน้าที่ ร้อยละ 61.7
ความต้องการด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ ของโรงแรมขนาดกลาง พบว่า
ความต้องการระดับมากที่สุด สามอันดับแรก ดังนี้ ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความพึงพอใจ
ของลูกค้า ร้อยละ 76.7 รองลงมา มีทัศนคติที่ดีต่องาน รักงานอาชีพไม่ละทิ้งหน้าที่
ร้อยละ 74.2 และพุดจาสุภาพมีสัมมาการวะ ร้อยละ 71.7

ความต้องการด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ ของโรงแรมขนาดใหญ่
พบว่า ความต้องการระดับมากที่สุด สามอันดับแรก ดังนี้ ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความ-
พึงพอใจของลูกค้า ร้อยละ 71.7 รองลงมา พุดจาสุภาพ มีสัมมาการวะและมีมนุษย
สัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 68.3 และมีทัศนคติที่ดีต่องาน รักงาน
อาชีพไม่ละทิ้งหน้าที่ ร้อยละ 66.7

ตาราง 8

ความต้องการระดับมากที่สุด ด้านคุณธรรม จริยธรรม ของโรงแรมขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่

| ลำดับที่ | โรงแรมขนาดเล็ก | % | โรงแรมขนาดกลาง | % | โรงแรมขนาดใหญ่ | % |
|----------|---|------|---|------|--|--------------|
| 1 | เป็นคนตรงต่อเวลา | 67.5 | เป็นคนตรงต่อเวลา | 75.8 | เป็นคนตรงต่อเวลา | 72.5 |
| 2 | มีวินัยในตนเองมีความรับผิดชอบต่อนักที่ | 61.7 | รักษาระเบียบวินัยของหน่วยงาน | 67.5 | รักษาความลับของหน่วยงาน อย่างเคร่งครัด ไม่นำเรื่องของลูกค้าไปพูด ในทางที่เสื่อมเสีย | 63.3 63.3 |
| 3 | ไม่นำเรื่องของลูกค้าไปพูดในทางที่เสื่อมเสีย | 60.8 | ไม่นำเรื่องของลูกค้าไปพูดในทางที่เสื่อมเสีย | 62.5 | รักษาระเบียบวินัยของหน่วยงาน | 62.5 |

ความต้องการ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ของโรงแรมขนาดเล็ก พบว่า ความต้องการระดับมากที่สุด สามอันดับแรก ดังนี้ เป็นคนตรงต่อเวลา ร้อยละ 67.5 รองลงมา มีวินัยในตนเองมีความรับผิดชอบต่อนักที่ ร้อยละ 61.7 และไม่นำเรื่องของลูกค้าไปพูดในทางที่เสื่อมเสีย ร้อยละ 60.8

ความต้องการ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ของโรงแรมขนาดกลาง พบว่า ความต้องการระดับมากที่สุด สามอันดับแรก ดังนี้ เป็นคนตรงต่อเวลา ร้อยละ 75.8 รองลงมารักษาระเบียบวินัยของหน่วยงาน ร้อยละ 67.5 และไม่นำเรื่องของลูกค้าไปพูดในทางที่เสื่อมเสีย ร้อยละ 62.5

ความต้องการ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ของโรงแรมขนาดใหญ่ พบว่า ความต้องการระดับมากที่สุด สามอันดับแรก ดังนี้ เป็นคนตรงต่อเวลา ร้อยละ 72.5 รองลงมา รักษาความลับของหน่วยงานอย่างเคร่งครัดและไม่นำเรื่องของลูกค้าไปพูดในทางที่เสื่อมเสีย ร้อยละ 63.3 และรักษาระเบียบวินัยของหน่วยงาน ร้อยละ 62.5

เปรียบเทียบความต้องการตามสมมติฐาน พบว่า โรงแรมที่มีขนาดต่างกันมีความต้องการผู้สำเร็จอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรมต่างกัน โดยธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก มีความต้องการที่ต่างกับธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพและด้านคุณธรรม จริยธรรม

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัญหาของบุคลากร ผู้สำเร็จอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ด้านวิชาการ ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ และด้านคุณธรรม จริยธรรมเพื่อ สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่เปิดสอนหลักสูตรการโรงแรม สามารถนำไปเป็นข้อมูล เพื่อ การปรับปรุงหลักสูตร ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ช่วยให้เกิด ความร่วมมือในการพัฒนาวิชาชีพระหว่างสถานศึกษากับธุรกิจ โรงแรม ประชากรที่ใช้ใน การศึกษา คือ โรงแรมที่มีห้องพักตั้งแต่ 100 ห้องขึ้นไป ในกรุงเทพมหานคร สุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง โรงแรมที่มีผู้สำเร็จอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ปฏิบัติงานอยู่ จำนวน 90 โรง เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ตาม ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยง/อาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการฝ่ายงานส่วนหน้า และผู้จัดการฝ่ายงานแม่บ้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ

ผลการศึกษา ปัญหาทรัพยากรมนุษย์ ที่สำเร็จอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจ โรงแรม พบว่าบุคลากรมีปัญหา ด้านการใช้และการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศทั้งภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาฝรั่งเศส และภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ธุรกิจโรงแรมมีความต้องการแรงงานที่สำเร็จ อาชีวศึกษา สาขาการ โรงแรม เป็นจำนวนมาก แต่แรงงานมีไม่เพียงพอกับความต้องการ ในสถานะการขาดแคลนแรงงานเช่นนี้ ทำให้ธุรกิจโรงแรมไม่มีทางเลือกมากนักจึง จำต้องยอมรับเอาบุคลากร ที่ไม่ได้สำเร็จการศึกษาทางด้านการ โรงแรม เข้ามาปฏิบัติงาน หรือต้องรับเอาบุคลากรที่สำเร็จอาชีวศึกษา สาขาการ โรงแรม ที่มีคุณภาพต่ำกว่าเกณฑ์

เข้ามาทำงาน ทำให้บุคลากรขาดความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับและการบริการ ไม่มีจิตสำนึกรักในงานบริการ ไม่มีใจรักในอาชีพ ไม่มีความอดทน ไม่ตรงต่อเวลา ไม่มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพราะขาดประสบการณ์และมีวุฒิที่เด็กเกินไปทำให้ขาดระเบียบวินัยในตนเองและไม่ปฏิบัติตามระเบียบวินัยของหน่วยงาน ละทิ้งหน้าที่ รวมทั้งการมีกิจกรรมรายทที่ไม่เหมาะสมกับลูกค้า ธุรกิจโรงแรมต้องการบุคลากรที่พูดจาสุภาพ มีสัมมาคารวะ ธุรกิจโรงแรมแก้ปัญหาดังกล่าวโดยใช้วิธีการฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้แต่สิ่งที่ตามมาคือ เมื่อบุคลากรทำงานจนเป็นงานแล้วก็มักจะลาออกไปทำงานที่อื่นเพื่อหวังค่าตอบแทนที่สูงกว่า ทำให้ธุรกิจโรงแรมมีอัตราการเข้า-ออกของพนักงานสูงมาก พนักงานขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร ปัญหาการซื้อตัวพนักงานของโรงแรมที่เกิดใหม่หรือโรงแรมคู่แข่ง ทำให้ธุรกิจโรงแรมไม่คุ้มในต้นทุนของการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร

ดังนั้น เพื่อการแก้ปัญหาดังกล่าวของบุคลากร ในส่วนที่เกิดจากการกระบวนการผลิตอันเนื่องมาจากการศึกษาและเพื่อตอบสนองความต้องการของธุรกิจโรงแรม จึงต้องอาศัยความร่วมมือกันอย่างจริงจังระหว่างกระทรวงศึกษาธิการ (การอาชีวศึกษา) สมาคมโรงแรม สมาคมการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม เพื่อการผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพสนองความต้องการของตลาดแรงงานต่อไป สำหรับการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับรัฐบาล ซึ่งเป็นองค์กรที่มีความสำคัญอย่างมากในการจัดการศึกษาของชาติ เพราะเป็นผู้ที่กำหนดนโยบายทางการศึกษา ควรมีความจริงจังในการสนับสนุนด้านการศึกษา มิใช่เป็นเพียงนโยบายที่ต้องการปฏิรูปการศึกษา แต่ขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณ ด้านกำลังคนที่เพียงพอ เช่น การสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์การศึกษาที่ทันสมัย จะเห็นว่าเครื่องมืออุปกรณ์ในสถานประกอบการเป็นเครื่องมือที่ทันสมัย ในขณะที่เครื่องมืออุปกรณ์ในสถานศึกษาเป็นเครื่องมืออุปกรณ์ที่ล้าหลังอยู่มาก ทำให้ผู้เรียนขาดทักษะในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ดังกล่าว นอกจากนี้ด้านการวางแผนที่ขาดมาตรการรองรับที่ดี เช่น หลักสูตรทวิภาคี เป็นหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนใน

สถานศึกษาและในสถานประกอบการร่วมกัน การจัดการเรียนการสอนในจังหวัดที่ไม่มีสถานประกอบการที่เหมาะสมย่อมไม่ส่งผลดีต่อระบบการศึกษา เช่นการเปิดสอนหลักสูตรทวิภาคี สาขาการโรงแรมในจังหวัดที่ห่างไกลความเจริญ ไม่มีโรงแรมที่ได้มาตรฐานระดับนานาชาติ สำหรับการฝึกงาน บางครั้งใช้หอพักเป็นที่ฝึกงาน ซึ่งไม่มีความเหมาะสมเป็นอย่างยิ่ง หรือต้องจัดส่งนักศึกษาไปฝึกงานในจังหวัดอื่น ๆ เช่นจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไปฝึกงานที่พญา-ชลบุรี นักศึกษาจากต่างจังหวัดที่มีผิวคล้ำบุคลิกภาพตื้นท้วม ประหม่า ย่อมไม่เป็นที่ต้องการของธุรกิจ โรงแรม ด้านครู-อาจารย์พบว่าส่วนหนึ่งเป็นครู-อาจารย์อัตราจ้าง ซึ่งไม่มีความมั่นคงในอาชีพ เขาจะแสวงหาแหล่งงานใหม่อยู่ตลอดเวลา ทำให้มีการหมุนเวียนครู-อาจารย์ในอัตราสูง การเรียนการสอนไม่ต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้เรียนมีคุณภาพไม่ดีและไม่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน รัฐบาลไม่ควรใช้อัตรากำลังบุคลากรทางการศึกษาเพราะไม่ส่งผลดีกับคุณภาพการศึกษาแน่นอน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการอาชีวศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่จัดทำหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม จัดว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญมากต่อการจัดทำหลักสูตร ๆ ควรเป็นหลักสูตรที่คำนึงถึงความต้องการของตลาดแรงงานอย่างแท้จริง สังเกตได้ว่าในคำอธิบายรายวิชาเขียนมาในลักษณะกว้าง ๆ ไม่เจาะจงว่าควรรู้เรื่องอะไร ขอบเขตแค่ไหน ให้ครู-อาจารย์ที่สอนตีความเอาเอง ถ้าได้ครู-อาจารย์ที่มีความรู้เฉพาะสาขานักศึกษาก็จะมีความรู้ในด้านนั้นเป็นอย่างดี นอกจากนี้ควรสำรวจความต้องการของตลาดแรงงาน โดยภาพรวม มิใช่จะเชิญบุคคลเพียงคนเดียว คือ นายก-สมาคม โรงแรมไทยเป็นตัวแทนของธุรกิจโรงแรม (ดูภาคผนวก จ) เพราะมีโรงแรมอีกเป็นจำนวนมากที่ไม่ได้เข้าเป็นสมาชิกสมาคมโรงแรม ดังนั้นสมาคมโรงแรมจะไม่ทราบถึงความต้องการแรงงานของโรงแรมดังกล่าว จึงควรเชิญผู้แทนที่เป็นธุรกิจโรงแรมเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นในการจัดทำหลักสูตรด้วยจะทำให้รับทราบปัญหาได้ทั่วถึง เป็นที่น่าสังเกตว่า ส่วนหนึ่งของหลักสูตรที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน เป็นเพราะความขัดแย้งในวัตถุประสงค์ ระหว่างการอาชีวศึกษากับธุรกิจโรงแรม การอาชีวศึกษามุ่งเน้นหลักสูตรที่ให้ผู้เรียนสามารถทำงานได้และในขณะเดียวกันสามารถศึกษาต่อในชั้นสูงได้ด้วย ในขณะที่ธุรกิจโรงแรมต้องการหลักสูตรที่เน้นวิชาชีพ และ

การฝึกภาคปฏิบัติเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีตามที่ธุรกิจโรงแรมต้องการเท่านั้น

3. ข้อเสนอแนะสำหรับสถานศึกษา ควรจัดกระบวนการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยการจัดลำดับเนื้อหาความสำคัญในแต่ละรายวิชา โดยเนื้อหาที่ผู้เรียนต้องรู้ (must know) สมควรจะรู้ (should know) และส่วนเสริมความรู้ (nice to know) มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้อย่างแท้จริง จัดการเรียนภาคทฤษฎีที่เหมาะสม เพิ่มระยะเวลาภาคปฏิบัติให้มากขึ้นกว่าเดิมและขยายเวลาในการฝึกงาน จัดครู-อาจารย์ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านในการสอนเพราะคุณภาพของครู-อาจารย์เป็นสิ่งสะท้อนคุณภาพของนักศึกษา นอกจากนี้ควรจัดให้มีความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดระหว่างสถาบันการศึกษากับธุรกิจโรงแรมในการดูแลนักศึกษาฝึกงาน เพื่อให้ได้ฝึกนักศึกษาให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง

4. ข้อเสนอแนะสำหรับนักศึกษา ก่อนการเข้าศึกษาในด้านใดควรสำรวจตนเองว่ามีความต้องการศึกษาในด้านนั้นมากน้อยเพียงใด เพราะเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วจะได้มีงานทำ และทำงานอย่างมีความสุข อย่าเลือกเรียนเพราะสมัยนิยมเพราะอาจหางานทำไม่ได้ หรือไม่สำเร็จการศึกษาก็ได้ จากการสัมภาษณ์ ผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ของธุรกิจโรงแรม (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคลในช่วงที่เก็บตัวอย่าง, ตุลาคม-ธันวาคม 2546) ได้บอกถึงลักษณะงานโรงแรมว่าเป็นงานที่หนักมาก ต้องการบุคคลที่ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน ผู้เรียนต้องมีความรู้ทางภาษาต่างประเทศ ทั้งภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น และอื่น ๆ มีบุคลิกภาพที่ดี มีความอดทนสูง สามารถทำงานเป็นกะได้ วันหยุดจะไม่เหมือนกับงานทั่วไป ต้องรักในงานบริการและอยากเห็นคนอื่นมีความสุข จากการบริการของตน ดังนั้นนักศึกษาควรสำรวจตนเองว่าพร้อมหรือไม่สำหรับงานโรงแรม

5. ข้อเสนอแนะสำหรับธุรกิจโรงแรม ซึ่งเป็นองค์กรที่ได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จากสถาบันการศึกษาเพราะผลผลิตแรงงานระดับกลาง จากการอาชีวศึกษา สาขาการโรงแรมส่วนใหญ่เข้าสู่ตลาดแรงงาน คือ อุตสาหกรรมโรงแรม ถ้าธุรกิจโรงแรมได้บุคลากรที่มีความรู้ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายที่วางไว้ทั้งด้านชื่อเสียงและรายได้ นอกจากนี้บุคลากรจากสถาบันการศึกษา จัดว่าเป็นบุคลากรที่มี

คุณภาพระดับหนึ่ง เพราะผ่านกระบวนการเรียนรู้มาแล้ว ธุรกิจโรงแรมสามารถพัฒนาเพิ่มเติมโดยการฝึกอบรมได้ง่าย ใช้เวลาในการเรียนรู้ไม่นาน แต่ทั้งนี้การที่ธุรกิจโรงแรมจะได้บุคลากรที่มีคุณภาพหรือไม่ นั่นส่วนหนึ่งก็ขึ้นอยู่กับธุรกิจโรงแรมได้ให้ความร่วมมือในการผลิตบุคลากรกับสถาบันการศึกษามากน้อยเพียงใด การให้ความร่วมมือในที่นี้ หมายถึง การให้ข้อมูล ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคุณภาพในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จอาชีวศึกษา อาจกระทำผ่านสมาคม โรงแรม สถาบันการศึกษา การอาชีวศึกษาหรือกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้ช่วยกัน ปรับปรุง แก้ไข ให้ผู้ที่สำเร็จอาชีวศึกษามีคุณภาพที่สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจโรงแรม จะทำให้ปัญหาด้านบุคลากรที่ธุรกิจโรงแรมเผชิญอยู่ลดน้อยลงได้ แต่จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากธุรกิจโรงแรมในการตอบแบบสอบถาม พบว่าธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและข้อมูลอื่น ๆ เป็นอย่างดี ในขณะที่ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กจะไม่ค่อยให้ความร่วมมือ กลับมองว่าเป็นเรื่องไร้ประโยชน์และเสียเวลาอ้างว่าเป็นความลับตอบไม่ได้ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้สอบถามสถานศึกษาที่สอนหลักสูตรการโรงแรมเกี่ยวกับเรื่องการขอฝึกงาน ขอเยี่ยมชม ส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม หรือการขอเชิญบุคลากร โรงแรมมาเป็นวิทยากรพิเศษ ส่วนใหญ่ตอบว่าธุรกิจโรงแรมไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร เรียกค่าตอบแทนที่สูงมาก โรงเรียนไม่มีงบประมาณที่จะจ่าย ถ้าเป็นอย่างนี้ปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมก็ยังคงมีอยู่ต่อไป เพราะยังขาดความร่วมมือที่ดีต่อกันระหว่างสถาบันการศึกษากับสถานประกอบการ

6. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป ควรจัดให้มีการวิจัยความต้องการผู้สำเร็จอาชีวศึกษาในสาขาอื่น ๆ

ภาคผนวก ก

ตาราง จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขา
การโรงแรม ด้านวิชาการ ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านบุคลิกภาพ
ต่อการประกอบอาชีพ และด้านคุณธรรมจริยธรรม

ตาราง 9

จำนวนร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ด้านวิชาการ โรงแรมขนาดเล็ก

| ข้อที่ | ด้านวิชาการ | ระดับความต้องการ | | | | | | | | | | | | |
|--------|---|------------------|------|-----|------|---------|------|------|------|------------|-----|----------|------------|----|
| | | มากที่สุด | | มาก | | ปานกลาง | | น้อย | | น้อยที่สุด | | N รวม | % ลำดับที่ | |
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | | | |
| 1 | สำเร็จการศึกษตรงกับลักษณะงาน | 45 | 37.8 | 38 | 31.7 | 32 | 26.7 | 4 | 3.3 | 1 | 0.8 | 120 | 100 | 3 |
| 2 | มีความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับและการบริการ | 66 | 55.0 | 46 | 38.3 | 7 | 5.8 | 0 | .00 | 1 | 0.8 | 120 | 100 | 2 |
| 3 | มีความรู้ด้านนิเทศศาสตร์กรรมการท่องเที่ยว | 21 | 17.5 | 30 | 25.0 | 61 | 50.8 | 6 | 5.0 | 2 | 1.7 | 120 | 100 | 11 |
| 4 | มีความรู้ด้านการจัดงานโรงแรม | 38 | 31.7 | 53 | 44.2 | 25 | 20.8 | 2 | 1.7 | 2 | 1.7 | 120 | 100 | 5 |
| 5 | มีความรู้ด้านการปฏิบัติงานแม่บ้าน | 26 | 21.7 | 36 | 30.0 | 46 | 38.3 | 6 | 5.0 | 6 | 5.0 | 120 | 100 | 8 |
| 6 | มีความรู้ด้านหลักการประกอบอาหารในโรงแรม | 29 | 24.2 | 44 | 36.7 | 42 | 35.0 | 2 | 1.7 | 3 | 2.5 | 120 | 100 | 6 |
| 7 | มีความรู้ด้านการปฏิบัติงานส่วนหน้า | 39 | 32.5 | 49 | 40.8 | 26 | 21.7 | 4 | 3.3 | 2 | 1.7 | 120 | 100 | 4 |
| 8 | มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่ม | 28 | 23.3 | 45 | 37.5 | 43 | 35.8 | 2 | 1.7 | 2 | 1.7 | 120 | 100 | 7 |
| 9 | มีความรู้ด้านการปฏิบัติการห้องอาหาร | 24 | 20.0 | 54 | 45.0 | 37 | 30.8 | 3 | 2.5 | 2 | 1.7 | 120 | 100 | 9 |
| 10 | มีผลการเรียนอยู่ในระดับสูง | 16 | 13.3 | 35 | 29.2 | 63 | 52.5 | 4 | 3.3 | 2 | 1.7 | 120 | 100 | 12 |
| 11 | มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ | 67 | 55.8 | 37 | 30.8 | 11 | 9.2 | 3 | 2.5 | 2 | 1.7 | 120 | 100 | 1 |
| 12 | ผ่านการฝึกอบรมจากหน่วยงานของท่านและหน่วยงานอื่น ๆ | 26 | 21.7 | 52 | 43.3 | 36 | 30.0 | 4 | 3.3 | 2 | 1.7 | 120 | 100 | 8 |
| 13 | มีความรู้ความสามารถในการวางแผนและระบบการทำงาน | 22 | 18.3 | 60 | 50.0 | 24 | 20.0 | 12 | 10.0 | 2 | 1.7 | 120 | 100 | 10 |

ตาราง 10

จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ด้านวิชาการ โรงแรมขนาดกลาง

| ข้อที่ | ด้านวิชาการ | ระดับความต้องการ | | | | | | | | | | | | |
|--------|---|------------------|------|-----|------|---------|------|------|-----|------------|-----|----------|---------------|----|
| | | มากที่สุด | | มาก | | ปานกลาง | | น้อย | | น้อยที่สุด | | N รวม | % ลำดับที่ | |
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | | | |
| 1 | สำเร็จการศึกษาตรงกับลักษณะงาน | 48 | 40.0 | 44 | 36.7 | 26 | 21.7 | 2 | 1.7 | - | - | 120 | 100 | 3 |
| 2 | มีความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับและการบริการ | 54 | 45.0 | 45 | 37.5 | 20 | 16.7 | 1 | 0.8 | - | - | 120 | 100 | 2 |
| 3 | มีความรู้ด้านนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว | 17 | 14.2 | 42 | 35.0 | 55 | 45.8 | 6 | 5.0 | - | - | 120 | 100 | 11 |
| 4 | มีความรู้ด้านการจัดงานโรงแรม | 34 | 28.3 | 52 | 43.3 | 33 | 27.5 | 1 | 0.8 | - | - | 120 | 100 | 5 |
| 5 | มีความรู้ด้านการปฏิบัติงานแม่บ้าน | 26 | 21.7 | 41 | 34.2 | 45 | 37.5 | 7 | 5.8 | 1 | 0.8 | 120 | 100 | 9 |
| 6 | มีความรู้ด้านหลักการประกอบอาหารในโรงแรม | 28 | 23.3 | 51 | 42.5 | 37 | 30.8 | 4 | 3.3 | - | - | 120 | 100 | 7 |
| 7 | มีความรู้ด้านการปฏิบัติงานส่วนหน้า | 44 | 36.7 | 53 | 44.2 | 21 | 17.5 | 2 | 1.7 | - | - | 120 | 100 | 4 |
| 8 | มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่ม | 26 | 21.7 | 52 | 43.3 | 37 | 30.8 | 5 | 4.2 | - | - | 120 | 100 | 9 |
| 9 | มีความรู้ด้านการปฏิบัติการห้องอาหาร | 33 | 27.5 | 45 | 37.5 | 37 | 30.8 | 5 | 4.2 | - | - | 120 | 100 | 6 |
| 10 | มีผลการเรียนอยู่ในระดับสูง | 10 | 8.3 | 37 | 30.8 | 68 | 56.7 | 5 | 4.2 | - | - | 120 | 100 | 12 |
| 11 | มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ | 65 | 54.2 | 42 | 35.0 | 12 | 10.2 | 1 | 0.8 | - | - | 120 | 100 | 1 |
| 12 | ผ่านการฝึกอบรมจากหน่วยงานของท่านและหน่วยงานอื่น ๆ | 24 | 20.0 | 52 | 43.3 | 39 | 32.5 | 5 | 4.2 | - | - | 120 | 100 | 10 |
| 13 | มีความรู้ความสามารถในการวางแผนและระบบการทำงาน | 27 | 22.5 | 58 | 48.3 | 28 | 23.3 | 7 | 5.8 | - | - | 120 | 100 | 8 |

ตาราง 11

จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ด้านวิชาการ โรงแรมขนาดใหญ่

| ข้อที่ | ด้านวิชาการ | ระดับความต้องการ | | | | | | | | | | | | N รวม | % | ลำดับที่ |
|--------|--|------------------|------|---------|------|------|------|------------|-----|---|-----|-----|-----|----------|---|----------|
| | | มากที่สุด | | ปานกลาง | | น้อย | | น้อยที่สุด | | | | | | | | |
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | | | |
| 1 | ถ้าเรจการศึกษาตรงกับลักษณะงาน | 48 | 40.0 | 42 | 35.0 | 23 | 19.2 | 6 | 5.0 | 1 | 0.8 | 120 | 100 | 3 | | |
| 2 | มีความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับและการบริการ | 52 | 43.3 | 52 | 43.3 | 13 | 10.8 | 2 | 1.7 | 1 | 0.8 | 120 | 100 | 2 | | |
| 3 | มีความรู้ด้านนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว | 13 | 10.8 | 43 | 35.8 | 54 | 45.0 | 9 | 7.5 | 1 | 0.8 | 120 | 100 | 13 | | |
| 4 | มีความรู้ด้านการจัดงานโรงแรม | 31 | 25.8 | 54 | 45.0 | 30 | 25.0 | 4 | 3.3 | 1 | 0.8 | 120 | 100 | 7 | | |
| 5 | มีความรู้ด้านการปฏิบัติงานแม่บ้าน | 22 | 18.3 | 40 | 33.3 | 51 | 42.5 | 6 | 5.0 | 1 | 0.8 | 120 | 100 | 10 | | |
| 6 | มีความรู้ด้านหลักการประกอบอาหารในโรงแรม | 29 | 24.2 | 36 | 30.0 | 48 | 40.0 | 5 | 4.2 | 2 | 1.7 | 120 | 100 | 8 | | |
| 7 | มีความรู้ด้านการปฏิบัติงานส่วนหน้า | 46 | 38.3 | 41 | 34.2 | 27 | 22.5 | 4 | 3.3 | 2 | 1.7 | 120 | 100 | 4 | | |
| 8 | มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่ม | 33 | 27.5 | 40 | 33.3 | 41 | 34.2 | 6 | 5.0 | - | - | 120 | 100 | 6 | | |
| 9 | มีความรู้ด้านการปฏิบัติการห้องอาหาร | 35 | 29.2 | 45 | 37.5 | 35 | 29.2 | 5 | 4.2 | - | - | 120 | 100 | 5 | | |
| 10 | มีผลการเรียนอยู่ในระดับสูง | 21 | 17.5 | 31 | 25.8 | 66 | 55.0 | 2 | 1.7 | - | - | 120 | 100 | 11 | | |
| 11 | มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ | 65 | 54.2 | 37 | 30.8 | 17 | 14.2 | - | - | 1 | 0.8 | 120 | 100 | 1 | | |
| 12 | ผ่านการฝึกอบรมจากหน่วยงานของท่านและหน่วยงานอื่นๆ | 20 | 16.7 | 58 | 48.3 | 40 | 33.8 | 2 | 1.7 | - | - | 120 | 100 | 12 | | |
| 13 | มีความรู้ความสามารถในการวางแผนระบบการทำงาน | 23 | 19.2 | 66 | 55.0 | 30 | 25.0 | 1 | 0.8 | - | - | 120 | 100 | 9 | | |

ตาราง 12

จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ โรงแรมขนาดเด็ก

| ข้อที่ | ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ | ระดับความต้องการ | | | | | | | | | | | | |
|--------|--|------------------|------|-----|------|---------|------|------|------|------------|-----|-----|---------------|----|
| | | มากที่สุด | | มาก | | ปานกลาง | | น้อย | | น้อยที่สุด | | N | % ลำดับที่รวม | |
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | | | |
| 14 | ผ่านการฝึกทักษะการทำงานเบื้องต้นจากสถานประกอบการ ตามหลักสูตรของสถานศึกษาแล้ว | 24 | 20.0 | 54 | 45.0 | 39 | 32.5 | 2 | 1.7 | 1 | 0.8 | 120 | 100 | 9 |
| 15 | มีความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ | 24 | 20.0 | 48 | 40.0 | 42 | 35.0 | 5 | 4.2 | 1 | 0.8 | 120 | 100 | 9 |
| 16 | ชำนาญในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องมือสื่อสารทันสมัย | 28 | 23.3 | 45 | 37.5 | 44 | 36.7 | 3 | 2.5 | - | - | 120 | 100 | 7 |
| 17 | มีความสามารถในการให้บริการลูกค้า | 70 | 58.3 | 42 | 35.0 | 7 | 5.8 | - | - | 1 | 0.8 | 120 | 100 | 1 |
| 18 | มีความสามารถในการร่วมจัดกิจกรรมต่างๆ ของโรงแรม | 33 | 27.5 | 38 | 31.7 | 44 | 36.7 | 2 | 1.7 | 3 | 2.5 | 120 | 100 | 5 |
| 19 | สามารถทำการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศได้เป็นอย่างดี | 62 | 51.7 | 40 | 33.3 | 15 | 12.5 | 3 | 2.5 | - | - | 120 | 100 | 2 |
| 20 | มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า | 51 | 42.5 | 46 | 38.3 | 15 | 12.5 | 5 | 4.2 | 3 | 2.5 | 120 | 100 | 3 |
| 21 | มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อปฏิบัติงาน | 25 | 20.8 | 47 | 39.2 | 35 | 29.2 | 12 | 10.0 | 1 | 0.8 | 120 | 100 | 8 |
| 22 | มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานได้หลายแผนก | 31 | 25.8 | 42 | 35.0 | 39 | 32.5 | 7 | 5.8 | 1 | 0.8 | 120 | 100 | 6 |
| 23 | สามารถคิดวิเคราะห์แก้ปัญหาได้ | 36 | 30.0 | 53 | 44.2 | 28 | 23.3 | 2 | 1.7 | 1 | 0.8 | 120 | 100 | 4 |
| 24 | พิมพ์ดีดได้ทั้งภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ | 23 | 19.2 | 37 | 30.8 | 44 | 36.7 | 15 | 12.5 | 1 | 0.8 | 120 | 100 | 10 |

ตาราง 13

จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ โรงเรียนขนาดกลาง

| ข้อที่ | ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ | ระดับความต้องการ | | | | | | | | | | | | |
|--------|--|------------------|------|----|---------|----|------|------|-----|---|------------|-----|-----|----|
| | | มากที่สุด | | | ปานกลาง | | | น้อย | | | น้อยที่สุด | | | |
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | |
| 14 | ผ่านการฝึกทักษะการทำงานเบื้องต้นจากสถานประกอบการ ตามหลักสูตรของสถานศึกษาแล้ว | 28 | 23.3 | 53 | 44.2 | 38 | 31.7 | 1 | 0.8 | - | - | 120 | 100 | 7 |
| 15 | มีความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ | 16 | 13.3 | 61 | 50.8 | 42 | 35.0 | 1 | 0.8 | - | - | 120 | 100 | 11 |
| 16 | ชำนาญในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องมือสื่อสารทันสมัย | 26 | 21.7 | 48 | 40.0 | 45 | 37.5 | 1 | 0.8 | - | - | 120 | 100 | 8 |
| 17 | มีความสามารถในการให้บริการลูกค้า | 71 | 59.2 | 36 | 30.0 | 12 | 10.0 | - | - | 1 | 0.8 | 120 | 100 | 1 |
| 18 | มีความสามารถในการร่วมจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงแรม | 36 | 30.0 | 45 | 37.5 | 37 | 30.8 | 2 | 1.7 | - | - | 120 | 100 | 4 |
| 19 | สามารถทำการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ ได้เป็นอย่างดี | 60 | 50.0 | 45 | 37.5 | 13 | 10.8 | 2 | 1.7 | - | - | 120 | 100 | 2 |
| 20 | มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า | 54 | 45.0 | 53 | 44.2 | 13 | 10.8 | - | - | - | - | 120 | 100 | 3 |
| 21 | มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อปฏิบัติงาน | 18 | 15.0 | 62 | 51.7 | 40 | 33.3 | - | - | - | - | 120 | 100 | 10 |
| 22 | มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานได้หลายแผนก | 30 | 25.0 | 60 | 50.0 | 29 | 24.2 | 1 | 0.8 | - | - | 120 | 100 | 5 |
| 23 | สามารถคิดวิเคราะห์แก้ปัญหาได้ | 29 | 24.2 | 70 | 58.3 | 21 | 17.5 | - | - | - | - | 120 | 100 | 6 |
| 24 | พิมพ์ดีดได้ทั้งภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ | 19 | 15.8 | 50 | 41.7 | 47 | 39.2 | 4 | 3.3 | - | - | 120 | 100 | 9 |

ตาราง 14
จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ โรงแรม
ขนาดใหญ่

| ข้อที่ | ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ | ระดับความต้องการ | | | | | | | | | | | | |
|--------|--|------------------|------|-----|------|---------|------|------|-----|------------|-----|-----|-----|----------|
| | | มากที่สุด | | มาก | | ปานกลาง | | น้อย | | น้อยที่สุด | | รวม | % | ลำดับที่ |
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | | | |
| 14 | ผ่านการฝึกทักษะการทำงานเบื้องต้นจากสถานประกอบการ ตามหลักสูตรของสถานศึกษาแล้ว | 23 | 19.2 | 66 | 55.0 | 30 | 25.0 | 1 | 0.8 | - | - | 120 | 100 | 8 |
| 15 | มีความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ | 23 | 19.2 | 54 | 45.0 | 39 | 32.5 | 4 | 3.3 | - | - | 120 | 100 | 8 |
| 16 | ชำนาญในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องมือสื่อสารทันสมัย | 37 | 30.8 | 52 | 43.3 | 29 | 24.2 | 2 | 1.7 | - | - | 120 | 100 | 4 |
| 17 | มีความสามารถในการให้บริการลูกค้า | 64 | 53.3 | 51 | 42.5 | 4 | 3.3 | 1 | 0.8 | - | - | 120 | 100 | 2 |
| 18 | มีความสามารถในการร่วมจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงแรม | 33 | 27.5 | 51 | 42.5 | 35 | 29.2 | - | - | 1 | 0.8 | 120 | 100 | 5 |
| 19 | สามารถทำการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ ได้เป็นอย่างดี | 65 | 54.2 | 47 | 39.2 | 8 | 6.7 | - | - | - | - | 120 | 100 | 1 |
| 20 | มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า | 45 | 37.5 | 64 | 53.3 | 11 | 9.2 | - | - | - | - | 120 | 100 | 3 |
| 21 | มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อปฏิบัติงาน | 21 | 17.5 | 50 | 41.7 | 44 | 36.7 | 5 | 4.2 | - | - | 120 | 100 | 9 |
| 22 | มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานได้หลายแผนก | 32 | 26.7 | 60 | 50.0 | 27 | 22.5 | - | - | 1 | 0.8 | 120 | 100 | 6 |
| 23 | สามารถคิดวิเคราะห์แก้ปัญหาได้ | 29 | 24.2 | 59 | 49.2 | 31 | 25.8 | 1 | 0.8 | - | - | 120 | 100 | 7 |
| 24 | พิมพ์ดีดได้ทั้งภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ | 19 | 15.8 | 46 | 38.3 | 46 | 38.3 | 9 | 7.5 | - | - | 120 | 100 | 10 |

ตาราง 15

จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ โรงแรม
ขนาดเล็ก

| ข้อที่ | ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ | ระดับความต้องการ | | | | | | | | | | | | |
|--------|--|------------------|------|-----|------|---------|------|------|-----|------------|-----|-----|-----|----------|
| | | มากที่สุด | | มาก | | ปานกลาง | | น้อย | | น้อยที่สุด | | รวม | % | ลำดับที่ |
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | | | |
| 25 | แต่งกายดี สวมงามประณีตเหมาะสมกับบุคลิกตนเอง | 68 | 56.7 | 34 | 28.3 | 15 | 12.5 | 2 | 1.7 | 1 | 0.8 | 120 | 100 | 7 |
| 26 | มีความพร้อมทำงานเป็นกะทุกช่วงเวลาได้ | 61 | 50.8 | 54 | 45.0 | 5 | 4.2 | - | - | - | - | 120 | 100 | 12 |
| 27 | พูดจาสุภาพ มีสัมมาคารวะ | 85 | 70.8 | 33 | 27.5 | 2 | 1.7 | - | - | - | - | 120 | 100 | 1 |
| 28 | ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทุกสถานการณ์ได้ | 54 | 45.0 | 61 | 50.8 | 5 | 4.2 | - | - | - | - | 120 | 100 | 15 |
| 29 | มีบุคลิกที่แสดงออก เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงาน | 60 | 50.0 | 53 | 44.2 | 6 | 5.0 | 1 | 0.8 | - | - | 120 | 100 | 13 |
| 30 | ยอมรับผิดเมื่อกระทำความผิด เช่นการกล่าวคำขอโทษ โดยไม่รู้สึกละอาย | 69 | 57.5 | 39 | 32.5 | 12 | 10.0 | - | - | - | - | 120 | 100 | 6 |
| 31 | ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า | 71 | 59.2 | 41 | 34.2 | 8 | 6.7 | - | - | - | - | 120 | 100 | 4 |
| 32 | แสดงความรับผิดชอบต่อผล ได้ผลเสียในหน่วยงานของท่าน | 50 | 41.7 | 57 | 47.5 | 9 | 7.5 | 4 | 3.3 | - | - | 120 | 100 | 17 |
| 33 | ขยันอดทนต่อการทำงานหนัก ได้ไม่ท้อถอย | 67 | 55.8 | 44 | 36.7 | 5 | 4.2 | 4 | 3.3 | - | - | 120 | 100 | 8 |
| 34 | มีทัศนคติที่ดีต่องาน รักงานอาชีพไม่ละทิ้งหน้าที่ | 74 | 61.7 | 39 | 32.5 | 3 | 2.5 | 2 | 1.7 | 2 | 1.7 | 120 | 100 | 3 |
| 35 | ประหยัดการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ของโรงแรม | 62 | 51.7 | 42 | 35.0 | 10 | 8.3 | 2 | 1.7 | 4 | 3.3 | 120 | 100 | 11 |
| 36 | แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ | 66 | 55.0 | 39 | 32.5 | 9 | 7.5 | 4 | 3.3 | 2 | 1.7 | 120 | 100 | 9 |
| 37 | มีการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ | 52 | 43.3 | 49 | 40.8 | 17 | 14.2 | 2 | 1.7 | - | - | 120 | 100 | 15 |

ตาราง 15 (ต่อ)

| ข้อที่ | ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ | ระดับความต้องการ | | | | | | | | | | | | |
|--------|---|------------------|------|-----|------|---------|------|------|-----|------------|-----|----------|---------------|----|
| | | มากที่สุด | | มาก | | ปานกลาง | | น้อย | | น้อยที่สุด | | N รวม | % ลำดับที่ | |
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | | | |
| 38 | มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน | 70 | 58.3 | 45 | 37.5 | 3 | 2.5 | 2 | 1.7 | - | - | 120 | 100 | 5 |
| 39 | มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ | 42 | 35.0 | 60 | 50.0 | 16 | 13.3 | 2 | 1.7 | - | - | 120 | 100 | 18 |
| 40 | มีสุขภาพแข็งแรง | 56 | 46.7 | 54 | 45.0 | 10 | 8.3 | - | - | - | - | 120 | 100 | 14 |
| 41 | มีความกระตือรือร้นในการทำงาน | 63 | 52.5 | 50 | 41.7 | 5 | 4.2 | 2 | 1.7 | - | - | 120 | 100 | 10 |
| 42 | มีจิตสำนึกรักในความรักงานบริการและอยากเห็นคนอื่นมีความสุข | 78 | 65.0 | 30 | 25.0 | 8 | 6.7 | 2 | 1.7 | 2 | 1.7 | 120 | 100 | 2 |
| | จากการบริการของตน | | | | | | | | | | | | | |

ตาราง 16

จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม คำนวณคุณลักษณะต่อการประกอบอาชีพ โรงเรียนขนาดกลาง

| ข้อที่ | ระดับความต้องการ | | | | | | | | | | | | N รวม | % | ลำดับที่ |
|--------|------------------|------|----|---------|----|------|------|-----|---|------------|---|---|----------|-----|----------|
| | มากที่สุด | | | ปานกลาง | | | น้อย | | | น้อยที่สุด | | | | | |
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | | | |
| 25 | 60 | 50.0 | 46 | 38.3 | 14 | 11.7 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 12 |
| 26 | 71 | 59.2 | 40 | 33.3 | 9 | 7.5 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 8 |
| 27 | 86 | 71.7 | 30 | 25.0 | 4 | 3.3 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 3 |
| 28 | 69 | 57.5 | 44 | 36.7 | 7 | 5.8 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 9 |
| 29 | 69 | 57.5 | 46 | 38.3 | 5 | 4.2 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 9 |
| 30 | 73 | 60.8 | 39 | 32.5 | 8 | 6.7 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 7 |
| 31 | 92 | 76.7 | 24 | 20.0 | 4 | 3.3 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 1 |
| 32 | 71 | 59.2 | 41 | 34.2 | 8 | 6.7 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 8 |
| 33 | 81 | 67.5 | 34 | 28.3 | 5 | 4.2 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 5 |
| 34 | 89 | 74.2 | 25 | 20.8 | 6 | 5.0 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 2 |
| 35 | 66 | 55.0 | 42 | 35.0 | 12 | 10.0 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 10 |
| 36 | 64 | 53.3 | 41 | 34.2 | 15 | 12.5 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 11 |
| 37 | 57 | 47.5 | 54 | 45.0 | 9 | 7.5 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 13 |
| 38 | 75 | 62.5 | 39 | 32.5 | 6 | 5.0 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 6 |
| 39 | 50 | 41.7 | 58 | 48.3 | 12 | 10.0 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 14 |
| 40 | 60 | 50.0 | 49 | 40.8 | 9 | 7.5 | 2 | 1.7 | - | - | - | - | 120 | 100 | 12 |
| 41 | 71 | 59.2 | 43 | 35.8 | 6 | 5.0 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 8 |
| 42 | 82 | 68.3 | 29 | 24.2 | 8 | 6.7 | 1 | 0.8 | - | - | - | - | 120 | 100 | 4 |

ตาราง 17

จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ โรงแรมขนาดใหญ่

| ข้อที่ | ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ | ระดับความต้องการ | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|--|------------------|------|----|---------|----|------|------|---|---|------------|---|-----|-----|-----|----|
| | | มากที่สุด | | | ปานกลาง | | | น้อย | | | น้อยที่สุด | | | | | |
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | | | |
| 25 | แต่งกายดี สวยงามเหมาะสมกับบุคลิกตนเอง | 52 | 43.3 | 62 | 51.7 | 6 | 5.0 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 11 |
| 26 | มีความพร้อมทั้งงานเป็นกะทุกช่วงเวลาได้ | 58 | 48.3 | 52 | 43.3 | 10 | 8.3 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 9 |
| 27 | พูดจาสุภาพ มีสัมมาคารวะ | 82 | 68.3 | 33 | 27.5 | 5 | 4.2 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 2 |
| 28 | ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทุกสถานการณ์ได้ | 58 | 48.3 | 58 | 48.3 | 4 | 3.3 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 9 |
| 29 | มีบุคลิกที่แสดงออก เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงาน | 63 | 52.5 | 55 | 45.8 | 2 | 1.7 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 7 |
| 30 | ยอมรับคิดเมื่อกระทำได้ เช่นการกล่าวคำขอโทษ โดยไม่รู้สึกเสียใจ | 69 | 57.5 | 48 | 40.0 | 3 | 2.5 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 6 |
| 31 | ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้า | 86 | 71.7 | 28 | 23.3 | 6 | 5.0 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 1 |
| 32 | แสดงความรับผิดชอบต่อผลที่ได้ผลเสียในหน่วยงานของท่าน | 60 | 50.0 | 51 | 42.5 | 9 | 7.5 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 8 |
| 33 | ขยันอดทนต่อการทำงานหนักได้ไม่ทอดทิ้ง | 78 | 65.0 | 40 | 33.3 | 2 | 1.7 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 5 |
| 34 | มีทัศนคติที่ดีต่องาน รักงานอาชีพไม่ละทิ้งหน้าที่ | 80 | 66.7 | 35 | 29.2 | 5 | 4.2 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 3 |
| 35 | ประหยัลดการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ของโรงแรม | 58 | 48.3 | 54 | 45.0 | 8 | 6.7 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 9 |
| 36 | แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ | 58 | 48.3 | 56 | 46.7 | 6 | 5.0 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 9 |
| 37 | มีการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ | 52 | 43.3 | 57 | 47.5 | 11 | 9.2 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 11 |
| 38 | มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน | 82 | 68.3 | 32 | 26.7 | 6 | 5.0 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 2 |
| 39 | มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ | 50 | 41.7 | 55 | 45.8 | 14 | 11.7 | - | - | - | - | 1 | 0.8 | 120 | 100 | 12 |
| 40 | มีสุขภาพแข็งแรง | 54 | 45.0 | 60 | 50.0 | 6 | 5.0 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 10 |
| 41 | มีความกระตือรือร้นในการทำงาน | 79 | 65.8 | 40 | 33.3 | 1 | 0.8 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 4 |
| 42 | มีจิตสำนึกรักในความรักงานบริการและอยากเห็นคนอื่นมีความสุขจากการบริการของตน | 79 | 65.8 | 35 | 29.2 | 6 | 5.0 | - | - | - | - | - | - | 120 | 100 | 4 |

ตาราง 18

จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ด้านคุณธรรม จริยธรรม โรงเรียนขนาดเล็ก

| ข้อที่ | ด้านคุณธรรม จริยธรรม | ระดับความต้องการ | | | | | | | | | | | | N รวม | % ลำดับที่ |
|--------|--|------------------|------|-----|------|---------|------|------|-----|------------|-----|-----|----------|----------|---------------|
| | | มากที่สุด | | มาก | | ปานกลาง | | น้อย | | น้อยที่สุด | | N | % รวม | | |
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | | | | |
| 43 | มีหลักศาสนาธรรมในการปฏิบัติงาน เช่น พรหมวิหารสี่ สังคหวัตถุสี่ | 43 | 35.8 | 42 | 35.0 | 28 | 23.3 | 3 | 2.5 | 4 | 3.3 | 120 | 100 | 10 | |
| 44 | ข้อสัถย์ต่อหน่วยงาน เสมอต้นเสมอปลาย | 70 | 58.3 | 42 | 35.0 | 8 | 6.7 | - | - | - | - | 120 | 100 | 4 | |
| 45 | รักษาระเบียบวินัยของหน่วยงาน | 70 | 58.3 | 40 | 33.3 | 10 | 8.3 | - | - | - | - | 120 | 100 | 4 | |
| 46 | จงรักภักดีต่อนายจ้าง | 48 | 40.0 | 52 | 43.3 | 20 | 16.7 | - | - | - | - | 120 | 100 | 9 | |
| 47 | เสียสละช่วยเหลือแลกเปลี่ยนกันทำงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี | 58 | 48.3 | 42 | 35.0 | 18 | 15.2 | 2 | 1.7 | - | - | 120 | 100 | 6 | |
| 48 | เป็นคนตรงต่อเวลา | 81 | 67.5 | 33 | 27.5 | 6 | 5.0 | - | - | - | - | 120 | 100 | 1 | |
| 49 | ไม่สร้างความเดือดร้อนให้แก่นายจ้างและเพื่อนร่วมงาน | 60 | 50.0 | 52 | 43.3 | 8 | 6.7 | - | - | - | - | 120 | 100 | 5 | |
| 50 | มีวินัยในตนเอง มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ | 74 | 61.7 | 44 | 36.7 | 2 | 1.7 | - | - | - | - | 120 | 100 | 2 | |
| 51 | มีความเมตตากรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน | 51 | 42.5 | 41 | 34.2 | 28 | 23.3 | - | - | - | - | 120 | 100 | 8 | |
| 52 | ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี | 52 | 43.3 | 40 | 33.3 | 28 | 23.3 | - | - | - | - | 120 | 100 | 7 | |
| 53 | รักษาความลับของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด | 70 | 58.3 | 30 | 25.0 | 20 | 16.7 | - | - | - | - | 120 | 100 | 4 | |
| 54 | ไม่นำเรื่องถูกค่าไปพูดในทางที่เสื่อมเสีย | 73 | 60.8 | 35 | 29.2 | 12 | 10.0 | - | - | - | - | 120 | 100 | 3 | |

ตาราง 19

จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ด้านคุณธรรม จริยธรรม โรงเรียนขนาดกลาง

| ข้อที่ | ด้านคุณธรรม จริยธรรม | ระดับความต้องการ | | | | | | | | | | | | |
|--------|--|------------------|------|-----|------|---------|------|------|-----|------------|-----|-----|-----|----------|
| | | มากที่สุด | | มาก | | ปานกลาง | | น้อย | | น้อยที่สุด | | รวม | % | ลำดับที่ |
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | | | |
| 43 | มีหลักศาสนาธรรมในการปฏิบัติงาน เช่น พรหมวิหารสี่ สังคหวัตถุสี่ | 37 | 30.8 | 51 | 42.5 | 31 | 25.8 | 1 | 0.8 | - | - | 120 | 100 | 12 |
| 44 | ซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน เสมอต้นเสมอปลาย | 65 | 54.2 | 44 | 36.7 | 11 | 9.2 | - | - | - | - | 120 | 100 | 6 |
| 45 | รักษาระเบียบวินัยของหน่วยงาน | 81 | 67.5 | 31 | 25.8 | 8 | 6.7 | - | - | - | - | 120 | 100 | 2 |
| 46 | จงรักภักดีต่อนายจ้าง | 59 | 49.2 | 43 | 35.8 | 17 | 14.2 | 1 | 0.8 | - | - | 120 | 100 | 8 |
| 47 | เสียสละช่วยเหลือแลกเปลี่ยนทำงานสำเร็จจุดสว่างด้วยดี | 46 | 38.3 | 55 | 45.8 | 18 | 15.0 | 1 | 0.8 | - | - | 120 | 100 | 11 |
| 48 | เป็นคนตรงต่อเวลา | 91 | 75.8 | 26 | 21.7 | 3 | 2.5 | - | - | - | - | 120 | 100 | 1 |
| 49 | ไม่สร้างความเป็นศัตรูอื่นให้แก่นายจ้างและเพื่อนร่วมงาน | 61 | 50.8 | 49 | 40.8 | 8 | 6.7 | 2 | 1.7 | - | - | 120 | 100 | 7 |
| 50 | มีวินัยในตนเอง มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ | 67 | 55.8 | 45 | 37.5 | 7 | 5.8 | 1 | 0.8 | - | - | 120 | 100 | 5 |
| 51 | มีความเมตตากรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน | 54 | 45.0 | 50 | 41.7 | 16 | 13.3 | - | - | - | - | 120 | 100 | 9 |
| 52 | ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี | 49 | 40.8 | 54 | 45.0 | 17 | 14.2 | - | - | - | - | 120 | 100 | 10 |
| 53 | รักษาความลับของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด | 72 | 60.0 | 34 | 28.3 | 13 | 10.8 | - | - | 1 | 0.8 | 120 | 100 | 4 |
| 54 | ไม่นำเรื่องถูกกล่าวโทษไปพูดในทางที่เสื่อมเสีย | 75 | 62.5 | 37 | 30.8 | 8 | 6.7 | - | - | - | - | 120 | 100 | 3 |

ตาราง 20

จำนวน ร้อยละ ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ด้านคุณธรรม จริยธรรม โรงแรมขนาดใหญ่

| ข้อที่ | ด้านคุณธรรม จริยธรรม | ระดับความต้องการ | | | | | | | | | | | | |
|--------|--|------------------|------|-----|------|---------|------|------|---|------------|-----|-----|-----|----------|
| | | มากที่สุด | | มาก | | ปานกลาง | | น้อย | | น้อยที่สุด | | รวม | % | ลำดับที่ |
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | | | |
| 43 | มีหลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน เช่น พรหมวิหารสี่ สังคหวัตถุสี่ | 41 | 34.2 | 52 | 43.3 | 27 | 22.5 | - | - | - | - | 120 | 100 | 10 |
| 44 | ซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน เสมอต้นเสมอปลาย | 72 | 60.0 | 43 | 35.8 | 5 | 4.2 | - | - | - | - | 120 | 100 | 4 |
| 45 | รักษาระเบียบวินัยของหน่วยงาน | 75 | 62.5 | 40 | 33.3 | 5 | 4.2 | - | - | - | - | 120 | 100 | 3 |
| 46 | จงรักภักดีต่อนายจ้าง | 60 | 50.0 | 47 | 39.2 | 13 | 10.8 | - | - | - | - | 120 | 100 | 6 |
| 47 | เสียสละช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานถ้าเร่ใจดวงด้วยดี | 56 | 46.7 | 53 | 44.2 | 11 | 9.2 | - | - | - | - | 120 | 100 | 7 |
| 48 | เป็นคนตรงต่อเวลา | 87 | 72.5 | 29 | 24.2 | 4 | 3.3 | - | - | - | - | 120 | 100 | 1 |
| 49 | ไม่สร้างควมเดือดร้อนให้แก่นายจ้างและเพื่อนร่วมงาน | 68 | 56.7 | 46 | 38.3 | 6 | 5.0 | - | - | - | - | 120 | 100 | 5 |
| 50 | มีวินัยในตนเอง มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ | 72 | 60.0 | 41 | 34.2 | 7 | 5.8 | - | - | - | - | 120 | 100 | 4 |
| 51 | มีความเมตตากรุณาเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน | 48 | 40.0 | 58 | 48.3 | 13 | 10.8 | - | - | 1 | 0.8 | 120 | 100 | 9 |
| 52 | ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี | 52 | 43.3 | 55 | 45.8 | 13 | 10.8 | - | - | - | - | 120 | 100 | 8 |
| 53 | รักษาความลับของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด | 76 | 63.3 | 37 | 30.8 | 7 | 5.8 | - | - | - | - | 120 | 100 | 2 |
| 54 | ไม่นำเรื่องถูกค่าไปพูดในทางที่เสื่อมเสีย | 76 | 63.3 | 36 | 30.0 | 8 | 6.7 | - | - | - | - | 120 | 100 | 2 |

ภาคผนวก ข

ตารางแสดงจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ระยะเวลาการพัก ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย
ต่อคนต่อวัน และรายได้จากการท่องเที่ยว ตารางแสดงข้อมูลผู้มาเยี่ยมชมเยือน
กรุงเทพมหานคร ช่วงปี พ.ศ. 2539-2545 อัตราการเข้าพักเฉลี่ย
ในกลุ่มโรงแรมระดับต่าง ๆ ช่วง ปี พ.ศ. 2534-2545

ตาราง 21

จำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ระยะเวลาการพัก ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวัน และ รายได้

| Year | International | | | | | | |
|------|---------------|--------|----------------|---------------------|--------|---------|--------|
| | Tourist | | Average | Average Expenditure | | Revenue | |
| | Number | Change | Length of Stay | Person : Day | Change | Million | Change |
| | (million) | (%) | (days) | (baht) | (%) | (baht) | (%) |
| 1996 | 7.19 | +3.46 | 8.23 | 3,706 | +0.34 | 219,364 | +14.99 |
| 1997 | 7.22 | +0.41 | 8.33 | 3,672 | -0.92 | 220,754 | +0.63 |
| 1998 | 7.76 | +7.53 | 8.40 | 3,713 | +1.12 | 242,177 | +9.70 |
| 1999 | 8.58 | +10.50 | 7.96 | 3,705 | -0.23 | 253,018 | +4.48 |
| 2000 | 9.51 | +10.82 | 7.77 | 3,861 | +4.23 | 285,272 | +12.75 |
| 2001 | 10.06 | +5.82 | 7.93 | 3,748 | -2.93 | 299,047 | +4.83 |
| 2002 | 10.80 | +7.33 | 7.98 | 3,754 | +0.16 | 323,484 | +8.17 |
| 2003 | 10.00 | -7.36 | 8.19 | 3,774 | +0.55 | 309,269 | -4.39 |
| 2004 | 12.00 | +19.95 | 8.00 | 4,000 | +5.97 | 384,000 | +24.16 |
| 2005 | 13.38 | +11.50 | 8.10 | 4,150 | +3.75 | 450,000 | +17.19 |

ที่มา. จาก *Target of tourism in Thailand 1996-2005* (หน้า 59), โดย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย [ททท.], 2548, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ตาราง 22

สรุปข้อมูลผู้เยี่ยมชมเยือน กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2539

| รายการข้อมูล | ไทย | ต่างประเทศ | รวม |
|--|------------|------------|------------|
| ผู้เยี่ยมชมเยือน | 13,695,258 | 6,676,757 | 20,372,015 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 8,425,919 | 6,253,252 | 14,679,171 |
| 2. นักทัศนจร | 5,269,339 | 423,505 | 5,692,844 |
| จำนวนผู้เยี่ยมชมเยือนจำแนกตามพาหนะการเดินทาง | 13,695,258 | 6,676,757 | 20,372,015 |
| 1. เครื่องบิน | 1,555,650 | 3,635,469 | 5,191,119 |
| 2. รถไฟ | 1,946,483 | 61,944 | 2,008,427 |
| 3. รถโดยสารประจำทาง | 6,616,639 | 160,113 | 6,776,752 |
| 4. รถส่วนตัว/รถนำเที่ยว/รถเหมา | 3,085,160 | - | 3,085,160 |
| 5. อื่น ๆ | 10,881 | - | 10,881 |
| จำนวนนักท่องเที่ยวจำแนกตามประเภทที่พัก | 8,425,919 | 6,253,252 | 14,679,171 |
| 1. โรงแรม | 1,653,299 | 5,958,043 | 7,611,342 |
| 2. เกสต์เฮาส์ | - | - | - |
| 3. บังกะโล/รีสอร์ท | - | - | - |
| 4. บ้านญาติ/เพื่อน | 6,160,360 | 220,514 | 6,380,874 |
| 5. ที่พักในอุทยานฯ | - | - | - |
| 6. บ้านรับรองฯ | 473,694 | 74,184 | 547,878 |
| 7. อื่น ๆ | 138,566 | 511 | 139,077 |
| ระยะเวลาพำนักเฉลี่ย (วัน) | 2.77 | 2.16 | 2.22 |
| ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวัน (บาท) | 2,037.47 | 4,526.06 | 2,853.08 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 2,728.77 | 4,688.09 | 3,563.43 |
| 2. นักทัศนจร | 932.05 | 2,133.53 | 1,021.43 |
| รายได้ (ล้านบาท) | 57,104.02 | 64,225.71 | 121,329.73 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 52,192.74 | 63,322.15 | 115,514.88 |
| 2. นักทัศนจร | 4,911.29 | 903.56 | 5,814.85 |
| จำนวนครั้งเฉลี่ยของการเดินทางในรอบปี (ครั้ง) | 3.71 | 1.60 | 2.77 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 3.37 | 1.20 | 2.45 |
| 2. นักทัศนจร | 4.25 | 2.27 | 4.10 |

ที่มา. จาก สถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศ ภาคกลาง (หน้า 10), โดย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย [ททท.], 2539, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ตาราง 23

สรุปข้อมูลผู้เยี่ยมเยือน กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2540

| รายการข้อมูล | ไทย | ต่างประเทศ | รวม |
|--|------------|------------|------------|
| ผู้เยี่ยมเยือน | 13,643,866 | 6,582,077 | 20,225,943 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 8,703,447 | 6,100,575 | 14,804,022 |
| 2. นักทัศนจร | 4,940,419 | 481,502 | 5,421,921 |
| จำนวนผู้เยี่ยมเยือนจำแนกตามพาหนะการเดินทาง | 13,643,866 | 6,582,077 | 20,225,943 |
| 1. เครื่องบิน | 1,615,787 | 5,144,485 | 6,760,272 |
| 2. รถไฟ | 1,938,163 | 52,658 | 2,035,821 |
| 3. รถโดยสารประจำทาง | 6,278,703 | 114,554 | 6,393,257 |
| 4. รถส่วนตัว/รถนำเที่ยว/รถเหมา | 3,738,971 | 1,270,380 | 5,009,351 |
| 5. อื่น ๆ | 27,242 | - | 27,242 |
| จำนวนนักท่องเที่ยวจำแนกตามประเภทที่พัก | 8,703,447 | 6,100,575 | 14,804,022 |
| 1. โรงแรม | 1,723,470 | 5,828,959 | 7,552,429 |
| 2. เกสต์เฮาส์ | - | - | - |
| 3. บังกะโล/รีสอร์ท | - | - | - |
| 4. บ้านญาติ/เพื่อน | 6,557,622 | 211,570 | 6,769,192 |
| 5. ที่พักในอุทยานฯ | - | - | - |
| 6. บ้านรับรองฯ | 344,558 | 57,064 | 401,622 |
| 7. อื่น ๆ | 77,797 | 2,982 | 80,779 |
| ระยะเวลาพำนักเฉลี่ย (วัน) | 2.89 | 2.70 | 2.81 |
| ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวัน (บาท) | 2,352.68 | 5,073.08 | 3,237.97 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 2,873.52 | 5,282.22 | 3,866.12 |
| 2. นักทัศนจร | 1,435.12 | 2,423.24 | 1,522.87 |
| รายได้ (ล้านบาท) | 79,367.63 | 88,173.16 | 167,540.79 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 72,277.54 | 87,006.36 | 159,283.90 |
| 2. นักทัศนจร | 7,090.09 | 1,166.80 | 8,256.89 |
| จำนวนครั้งเฉลี่ยของการเดินทางในรอบปี (ครั้ง) | 3.48 | 1.50 | 2.84 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 3.31 | 1.42 | 2.53 |
| 2. นักทัศนจร | 3.79 | 2.58 | 3.68 |

ที่มา. จาก สถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศ ภาคกลาง (หน้า 11), โดย ททท., 2539, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ตาราง 24

สรุปข้อมูลผู้เยี่ยมชมเยือน กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2541

| รายการข้อมูล | ไทย | ต่างประเทศ | รวม |
|--|------------|------------|------------|
| ผู้เยี่ยมชมเยือน | 13,392,294 | 7,464,954 | 20,857,248 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 8,345,171 | 6,949,613 | 15,294,784 |
| 2. นักทัศนจร | 5,047,123 | 515,341 | 5,562,464 |
| จำนวนผู้เยี่ยมชมเยือนจำแนกตามพาหนะการเดินทาง | 13,392,294 | 7,464,954 | 20,857,248 |
| 1. เครื่องบิน | 1,538,750 | 7,050,133 | 8,588,883 |
| 2. รถไฟ | 2,002,463 | 52,244 | 2,054,707 |
| 3. รถโดยสารประจำทาง | 5,890,029 | 111,448 | 6,001,477 |
| 4. รถส่วนตัว/รถนำเที่ยว/รถเหมา | 3,935,421 | 251,129 | 4,186,550 |
| 5. อื่น ๆ | 25,631 | - | 25,631 |
| จำนวนนักท่องเที่ยวจำแนกตามประเภทที่พัก | 8,345,171 | 6,949,613 | 15,294,784 |
| 1. โรงแรม | 1,604,586 | 6,691,241 | 8,295,827 |
| 2. เกสต์เฮาส์ | - | - | - |
| 3. บังกะโล/รีสอร์ท | - | - | - |
| 4. บ้านญาติ/เพื่อน | 6,352,382 | 198,198 | 6,550,580 |
| 5. ที่พักในอุทยานฯ | - | - | - |
| 6. บ้านรับรองฯ | 315,502 | 57,036 | 372,538 |
| 7. อื่น ๆ | 72,701 | 3,138 | 75,839 |
| ระยะเวลาพำนักเฉลี่ย (วัน) | 2.83 | 2.96 | 2.89 |
| ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวัน (บาท) | 2,605.15 | 4,440.12 | 3,261.90 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 3,211.55 | 4,568.74 | 3,828.23 |
| 2. นักทัศนจร | 1,602.51 | 2,705.63 | 1,704.71 |
| รายได้ (ล้านบาท) | 83,934.71 | 95,377.21 | 179,311.92 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 75,846.64 | 93,982.89 | 169,829.53 |
| 2. นักทัศนจร | 8,088.07 | 1,394.32 | 9,482.39 |
| จำนวนครั้งเฉลี่ยของการเดินทางในรอบปี (ครั้ง) | 3.49 | 1.50 | 2.78 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 3.31 | 1.42 | 2.45 |
| 2. นักทัศนจร | 3.80 | 2.58 | 3.68 |

ที่มา. จาก สถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศ ภาคกลาง (หน้า 12), โดย ททท., 2539,
กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ตาราง 25

สรุปข้อมูลผู้เยี่ยมชมเยือน กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2542

| รายการข้อมูล | ไทย | ต่างประเทศ | รวม |
|--|------------|------------|------------|
| ผู้เยี่ยมชมเยือน | 13,758,524 | 7,953,877 | 21,712,401 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 8,539,261 | 7,419,028 | 15,958,289 |
| 2. นักทัศนจร | 5,219,263 | 534,849 | 5,754,112 |
| จำนวนผู้เยี่ยมชมเยือนจำแนกตามพาหนะการเดินทาง | 13,758,524 | 7,953,877 | 21,712,401 |
| 1. เครื่องบิน | 1,606,625 | 7,510,316 | 9,116,941 |
| 2. รถไฟ | 2,070,580 | 55,967 | 2,126,547 |
| 3. รถโดยสารประจำทาง | 5,967,631 | 116,959 | 6,084,226 |
| 4. รถส่วนตัว/รถนำเที่ยว/รถเหมา | 4,087,193 | 270,999 | 4,358,192 |
| 5. อื่น ๆ | 26,495 | - | 26,495 |
| จำนวนนักท่องเที่ยวจำแนกตามประเภทที่พัก | 8,539,261 | 7,419,028 | 15,958,289 |
| 1. โรงแรม | 1,621,601 | 7,158,428 | 8,780,029 |
| 2. เกสต์เฮาส์ | - | - | - |
| 3. บังกะโล/รีสอร์ท | - | - | - |
| 4. บ้านญาติ/เพื่อน | 6,527,807 | 200,233 | 6,728,040 |
| 5. ที่พักในอุทยานฯ | - | - | - |
| 6. บ้านรับรองฯ | 320,064 | 57,598 | 377,662 |
| 7. อื่น ๆ | 69,789 | 2,769 | 72,558 |
| ระยะเวลาพำนักเฉลี่ย (วัน) | 2.78 | 2.89 | 2.83 |
| ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวัน (บาท) | 2,628.87 | 4,117.14 | 3,174.07 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 3,236.38 | 4,208.43 | 3,688.28 |
| 2. นักทัศนจร | 1,634.93 | 2,850.87 | 1,747.95 |
| รายได้ (ล้านบาท) | 85,362.03 | 91,757.69 | 177,119.72 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 76,828.90 | 90,232.91 | 167,061.81 |
| 2. นักทัศนจร | 8,533.13 | 1,524.78 | 10,057.91 |
| จำนวนครั้งเฉลี่ยของการเดินทางในรอบปี (ครั้ง) | 3.49 | 1.49 | 2.76 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 3.31 | 1.42 | 2.43 |
| 2. นักทัศนจร | 3.79 | 1.34 | 3.68 |

ที่มา. จาก สถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศ ภาคกลาง (หน้า 13), โดย ททท., 2539,

กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ตาราง 26

สรุปข้อมูลผู้เยี่ยมชมเยือน กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2543

| รายการข้อมูล | ไทย | ต่างประเทศ | รวม |
|--|------------|------------|------------|
| ผู้เยี่ยมชมเยือน | 14,635,692 | 8,640,655 | 23,276,347 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 9,214,637 | 8,070,786 | 17,285,423 |
| 2. นักทัศนจร | 5,421,055 | 569,869 | 5,990,924 |
| จำนวนผู้เยี่ยมชมเยือนจำแนกตามพาหนะการเดินทาง | 14,635,692 | 8,640,655 | 23,276,347 |
| 1. เครื่องบิน | 1,695,416 | 8,158,531 | 9,853,947 |
| 2. รถไฟ | 2,202,153 | 61,062 | 2,263,215 |
| 3. รถโดยสารประจำทาง | 6,350,358 | 126,928 | 6,477,286 |
| 4. รถส่วนตัว/รถนำเที่ยว/รถเหมา | 4,360,516 | 294,134 | 4,654,650 |
| 5. อื่น ๆ | 27,249 | - | 27,249 |
| จำนวนนักท่องเที่ยวจำแนกตามประเภทที่พัก | 9,214,637 | 8,070,786 | 17,285,423 |
| 1. โรงแรม | 1,696,347 | 7,797,094 | 9,493,441 |
| 2. เกสต์เฮาส์ | - | - | - |
| 3. บังกะโล/รีสอร์ท | - | - | - |
| 4. บ้านญาติ/เพื่อน | 7,102,382 | 211,462 | 7,313,844 |
| 5. ที่พักในอุทยานฯ | - | - | - |
| 6. บ้านรับรองฯ | 341,392 | 59,402 | 400,794 |
| 7. อื่น ๆ | 74,516 | 2,828 | 77,344 |
| ระยะเวลาพำนักเฉลี่ย (วัน) | 2.78 | 2.89 | 2.83 |
| ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวัน (บาท) | 2,702.95 | 4,198.48 | 3,258.12 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 3,301.22 | 4,288.49 | 3,762.19 |
| 2. นักทัศนจร | 1,686.06 | 2,923.80 | 1,803.80 |
| รายได้ (ล้านบาท) | 93,706.55 | 101,693.37 | 195,399.92 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 84,566.33 | 100,027.19 | 184,593.52 |
| 2. นักทัศนจร | 9,140.22 | 1,666.18 | 10,806.40 |
| จำนวนครั้งเฉลี่ยของการเดินทางในรอบปี (ครั้ง) | 3.49 | 1.50 | 2.75 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 3.31 | 1.42 | 2.42 |
| 2. นักทัศนจร | 3.79 | 1.32 | 3.69 |

ที่มา. จาก สถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศ ภาคกลาง (หน้า 14), โดย ททท., 2539,

กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ตาราง 27

สรุปข้อมูลผู้เยี่ยมชมเยือน กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2544

| รายการข้อมูล | ไทย | ต่างประเทศ | รวม |
|--|------------|------------|------------|
| ผู้เยี่ยมชมเยือน | 15,596,826 | 8,916,986 | 24,513,812 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 9,705,011 | 8,348,911 | 18,053,922 |
| 2. นักทัศนจร | 5,891,815 | 568,075 | 6,459,890 |
| จำนวนผู้เยี่ยมชมเยือนจำแนกตามพาหนะการเดินทาง | 15,596,826 | 8,916,986 | 24,513,812 |
| 1. เครื่องบิน | 1,703,087 | 8,406,047 | 10,109,134 |
| 2. รถไฟ | 2,315,456 | 51,321 | 2,366,777 |
| 3. รถโดยสารประจำทาง | 6,489,860 | 106,402 | 6,596,262 |
| 4. รถส่วนตัว/รถนำเที่ยว/รถเหมา | 5,060,940 | 353,216 | 5,414,156 |
| 5. อื่น ๆ | 27,483 | - | 27,483 |
| จำนวนนักท่องเที่ยวจำแนกตามประเภทที่พัก | 9,705,011 | 8,348,911 | 18,053,922 |
| 1. โรงแรม | 1,762,781 | 8,089,452 | 9,852,206 |
| 2. เกสต์เฮาส์ | - | - | - |
| 3. บังกะโล/รีสอร์ท | - | - | - |
| 4. บ้านญาติ/เพื่อน | 7,386,001 | 203,983 | 7,589,984 |
| 5. ที่พักในอุทยานฯ | - | - | - |
| 6. บ้านรับรองฯ | 483,224 | 54,976 | 538,200 |
| 7. อื่น ๆ | 73,005 | 527 | 73,532 |
| ระยะเวลาพำนักเฉลี่ย (วัน) | 2.81 | 2.84 | 2.82 |
| ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวัน (บาท) | 2,749.28 | 4,188.12 | 3,272.68 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 3,360.42 | 4,279.09 | 3,785.26 |
| 2. นักทัศนจร | 1,742.58 | 2,851.02 | 1,840.04 |
| รายได้ (ล้านบาท) | 101,909.29 | 103,080.47 | 204,989.76 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 91,642.30 | 101,460.88 | 193,103.18 |
| 2. นักทัศนจร | 10,266.99 | 1,619.59 | 11,886.58 |
| จำนวนครั้งเฉลี่ยของการเดินทางในรอบปี (ครั้ง) | 3.48 | 1.47 | 2.75 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 3.30 | 1.40 | 2.42 |
| 2. นักทัศนจร | 3.78 | 1.33 | 3.76 |

ที่มา. จาก สถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศ ภาคกลาง (หน้า 15), โดย ททท., 2539, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ตาราง 28

สรุปข้อมูลผู้เยี่ยมชมเยือน กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2545

| รายการข้อมูล | ไทย | ต่างประเทศ | รวม |
|--|------------|------------|------------|
| ผู้เยี่ยมชมเยือน | 16,781,028 | 9,737,228 | 26,518,256 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 10,386,526 | 9,120,319 | 19,506,845 |
| 2. นักทัศนอาจร | 6,394,502 | 616,909 | 7,011,411 |
| จำนวนผู้เยี่ยมชมเยือนจำแนกตามพาหนะการเดินทาง | 16,781,028 | 9,737,228 | 26,518,256 |
| 1. เครื่องบิน | 1,941,603 | 9,208,329 | 11,149,932 |
| 2. รถไฟ | 2,707,860 | 57,642 | 2,765,502 |
| 3. รถโดยสารประจำทาง | 6,798,652 | 120,142 | 6,918,794 |
| 4. รถส่วนตัว/รถนำเที่ยว/รถเหมา | 5,300,489 | 351,115 | 5,651,604 |
| 5. อื่น ๆ | 32,424 | - | 32,424 |
| จำนวนนักท่องเที่ยวจำแนกตามประเภทที่พัก | 10,386,526 | 9,120,319 | 19,506,845 |
| 1. โรงแรม | 1,922,746 | 8,813,320 | 10,736,066 |
| 2. เกสต์เฮาส์ | - | 141,181 | 141,181 |
| 3. บังกะโล/รีสอร์ท | - | - | - |
| 4. บ้านญาติ/เพื่อน | 8,040,780 | 113,557 | 8,154,337 |
| 5. ที่พักในอุทยานฯ | - | - | - |
| 6. บ้านรับรองฯ | 337,496 | 52,261 | 389,757 |
| 7. อื่น ๆ | 85,504 | - | 85,504 |
| ระยะเวลาพำนักเฉลี่ย (วัน) | 2.82 | 2.84 | 2.83 |
| ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวัน (บาท) | 2,752.66 | 4,209.44 | 3,287.56 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 3,365.52 | 4,293.65 | 3,799.46 |
| 2. นักทัศนอาจร | 1,757.22 | 2,964.47 | 1,863.44 |
| รายได้ (ล้านบาท) | 109,812.63 | 113,041.47 | 222,854.10 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 98,576.15 | 111,212.66 | 209,788.81 |
| 2. นักทัศนอาจร | 11,236.48 | 1,828.81 | 13,065.29 |
| จำนวนครั้งเฉลี่ยของการเดินทางในรอบปี (ครั้ง) | 3.49 | 1.47 | 2.75 |
| 1. นักท่องเที่ยว | 3.31 | 1.40 | 2.41 |
| 2. นักทัศนอาจร | 3.79 | 1.34 | 3.68 |

ที่มา. จาก สถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศ ภาคกลาง (หน้า 16), โดย ททท., 2539,

กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ตาราง 29

อัตราการใช้พักรักษาในหอผู้ป่วย ในกลุ่มโรงแรมระดับต่าง ๆ ปี พ.ศ. 2534-2545 กรุงเทพมหานคร

| ปี | รวมทุกกลุ่ม | | กลุ่มที่ 1 | | กลุ่มที่ 2 | | กลุ่มที่ 3 | |
|------|-------------|-------|------------|-------|------------|-------|------------|-------|
| | จำนวนห้อง | (OR%) | จำนวนห้อง | (OR%) | จำนวนห้อง | (OR%) | จำนวนห้อง | (OR%) |
| 2534 | 30,220 | 62.44 | 9,365 | 65.01 | 6,319 | 67.07 | 4,940 | 53.80 |
| 2535 | 34,611 | 53.22 | 10,608 | 58.05 | 8,703 | 58.70 | 5,593 | 32.19 |
| 2536 | 44,245 | 56.56 | 13,850 | 62.02 | 11,014 | 56.87 | 6,982 | 48.62 |
| 2537 | 43,261 | 55.56 | 13,850 | 58.26 | 11,014 | 53.84 | 6,962 | 58.13 |
| 2538 | 48,801 | 59.62 | 46,523 | 61.49 | 10,576 | 58.08 | 6,265 | 55.45 |
| 2539 | 45,569 | 58.96 | 16,952 | 67.60 | 10,576 | 52.61 | 6,141 | 60.85 |
| 2540 | 46,150 | 52.72 | 17,150 | 59.18 | 10,576 | 52.05 | 6,521 | 53.57 |
| 2541 | 55,381 | 54.76 | 28,724 | 60.18 | 9,025 | 54.43 | 6,659 | 49.78 |
| 2542 | 55,845 | 55.04 | 29,035 | 61.90 | 8,989 | 55.80 | 6,091 | 51.52 |
| 2543 | 57,899 | 57.17 | 29,868 | 66.33 | 8,492 | 57.96 | 6,242 | 53.23 |
| 2544 | 57,983 | 60.62 | 28,572 | 71.36 | 9,938 | 64.61 | 4,716 | 56.07 |
| 2545 | 55,745 | 63.90 | 30,710 | 72.99 | 9,248 | 64.58 | 5,775 | 49.24 |

ที่มา. จาก สถิติการท่องเที่ยวยภายในประเทศ ภาคกลาง (หน้า 17), โดย ททท., 2539, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ภาคผนวก ค
รายชื่อธุรกิจ โรงแรม

**รายชื่อธุรกิจโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 100 ห้องขึ้นไป
ในเขตกรุงเทพมหานคร**

ตาราง 30

รายชื่อธุรกิจโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 100 ห้องขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานคร

| ชื่อโรงแรม | ที่ตั้ง | โทรศัพท์ |
|-------------------------------|---------------------------------|----------------|
| 1. อริสตัน (152) | 19 สุขุมวิท 24 | 0-2259-0960-9 |
| 2. บางกอกคาเดทโมเวนพิค (108) | สุขุมวิท 15 | 0-22540228 |
| 3. เบล-แอร์ ปรีนเซส (160) | 16 สุขุมวิท 5 | 0-2253-4300 |
| 4. ซาโตเดอบางกอก (139) | ช. ร่วมฤดี ถ. เพชรินจิต | 0-2651-4400-9 |
| 5. คอนวีเนียน พาร์ค (160) | 12 สุขุมวิท 64 | 0-2332-3925-6 |
| 6. ไคนาสตี อินน์ (100) | 5/4-5 สุขุมวิท 3 นานาเหนือ | 0-2656-8100-6 |
| 7. ยูโร อินน์ (100) | 249 สุขุมวิท 31 | 0-2259-9480-7 |
| 8. ฟอรัทนา (100) | 19 สุขุมวิท 5 | 0-2251-5121-7 |
| 9. แสมตัน อินน์ (160) | 29/117 สุขุมวิท 3 | 0-2655-4999 |
| 10. อิมพีเรียล อิมพาลา (165) | 9 สุขุมวิท 24 | 02259-0053 |
| 11. อิมพีเรียล ธารา (195) | 18/1 สุขุมวิท 26 | 0-2259-2900-19 |
| 12. ไมอามี (100) | 2 สุขุมวิท 13 | 0-2253-0369 |
| 13. มิคเคิลฮิลล์ ซาฮารา (139) | 21/22 สุขุมวิท 5 นานาเหนือ | 0-2254-7790-2 |
| 14. เดอะพาร์ค (139) | 6 สุขุมวิท 7 | 0-2255-4300 |
| 15. รีเจนซี ปาร์ค (117) | 12/3 ช. สายน้ำทิพย์ สุขุมวิท 22 | 0-2259-7420 |
| 16. เร็กซ์ (131) | 762/1 ถ. สุขุมวิท | 0-2259-0106-14 |
| 17. สุขุมวิท คราวน์ (152) | 7 สุขุมวิท 7 | 0-2253-5672-4 |
| 18. สวิส พาร์ค (108) | 155/23-24 ช. 2 สุขุมวิท | 0-2254-0228 |
| 19. ไท-ปิ่น (146) | 25 สุขุมวิท 23 | 02260-9898 |
| 20. ทองพูน (160) | 130 ช. 4 ถ. รongเมือง | 0-2216-0020-39 |
| 21. วินเซอร์ (116) | 8-10 สุขุมวิท 20 | 0-2258-1491 |
| 22. แคลเรียนทรินิตี้ (104) | 425 สีลม 5 | 0-2231-5330 |
| 23. ซีนิธสุขุมวิท (160) | 29/117 สุขุมวิท 3 | 0-2655-4999 |
| 24. เอเวอร์กรีน ลอเรล (160) | 88 สาทรเหนือ สีลม | 0-2266-9988 |

ตาราง 30 (ต่อ)

| ชื่อโรงแรม | ที่ตั้ง | โทรศัพท์ |
|----------------------------------|--------------------------------|----------------|
| 25. มาเลเซีย (120) | 54 ซ. งามดูพลี พระรามสี่ | 0-2679-7127 |
| 26. นิว เพนนินซูลา (102) | 295/3 ถ. สุรวงศ์ | 0-2234-3910 |
| 27. นิว ทรอกคอเดโร (130) | 343 ถ. สุรวงศ์ | 0-2234-8920-8 |
| 28. ฟินนาเกิล (170) | 17 ซ. งามดูพลี พระรามสี่ | 0-2287-0111-21 |
| 29. เดอะพลาซ่า (144) | 178 ถ. สุรวงศ์ บางรัก | 0-2235-1760 |
| 30. สีสลม พลาซ่า (200) | 320 ถ. สีลม | 0-2236-8441-84 |
| 31. ทองธารา (188) | 9/99 ถ. เจริญกรุง | 0-2291-9800 |
| 32. ทาวเวอร์ อินน์ (120) | 533 ถ. สีลม | 0-2237-8300 |
| 33. ยูโรปา อินน์ (104) | 372 ถ. ศรีอยุธยา | 0-2248-5511-28 |
| 34. เฟิร์สท์ เฮาส์ (116) | 14/20-29 ถ. เพชรบุรี | 0-2254-0300-13 |
| 35. ฟลอริดา (100) | 43 ถ. พญาไท | 0-2247-0990-5 |
| 36. มรกต (100) | 2802 ถ. เพชรบุรี | 0-2314-0761 |
| 37. ประตูน้ำ ปาร์ค (129) | 40/1 ถ. เพชรบุรี | 0-2656-2525-53 |
| 38. สยาม (120) | 1777 ถ. เพชรบุรี | 0-2252-5081 |
| 39. รอยัล ปรีนเซส หลานหลวง (170) | 269 ถ. หลานหลวง | 0-2281-3088 |
| 40. สวัสดิ์มาอินน์ (130) | 35 ซ. รongมัย ถ. พระอาทิตย์ | 0-2629-2341 |
| 41. ไทยไฮเต็ล (100) | 78 ประชาธิปไตย | 0-2629-2100-5 |
| 42. ตรัง (181) | 99/1 ถ. วิสุทธิกษัตริย์ | 0-2282-2141-4 |
| 43. แกรนด์ ไซน่า ปรีนเซส (155) | 215 ถ. เยาวราช | 0-2224-9977 |
| 44. กรุงเกษม ศรีกรุง (110) | 1860 ถ. กรุงเกษม | 0-2225-0132 |
| 45. มिरาม่า (150) | 777 ถ. มหาไชย | 0-2226-3579-93 |
| 46. นิว เอ็มไพร์ (135) | 572 ถ. เยาวราช | 0-2234-6990-6 |
| 47. มายเฮาส์ (120) | 1 ซ. อารีย์ พหลโยธิน | 0-2278-1350-3 |
| 48. ซุปเปอร์ (150) | 49 ซ. ร่วมศิริมิตร ถ. พหลโยธิน | 0-2272-3490-6 |
| 49. ยูเรเชีย (190) | 33/2 ถ. สุทธิสาร | 0-2275-0060-9 |
| 50. เดอะ พาลาสโซ (180) | 11 รัชดาภิเษก | 0-2276-4995-9 |
| 51. รอยัล แปซิฟิก พลาซ่า (140) | 335 พระราม 9 ห้วยขวาง | 0-2319-9621 |
| 52. สุคา พาเลซ (120) | 24 ถ. สุทธิสาร | 0-2270-0587 |

ตาราง 30 (ต่อ)

| ชื่อโรงแรม | ที่ตั้ง | โทรศัพท์ |
|--|----------------------------|----------------|
| 53. เดอะ ทราเวลเลอร์ (108) | 255/19 ถ. รัชดาภิเษก | 0-2693-9040-69 |
| 54. แอมซีเพลส (108) | 29/2 ซ. 44 ถ. ลาดพร้าว | 0-2733-3905-15 |
| 56. เอเชีย แอร์พอด (156) | 99 หมู่ 8 เขียวรังสิต | 0-2992-6999 |
| 57. คอมฟอร์ท สวีต แอร์พอด (100) | 88/117 ถ. วิภาวดี-รังสิต | 0-2552-8921-9 |
| 58. อิบิน่า เฮาส์ (160) | 73/39 ซ. 64 วิภาวดี-รังสิต | 0-973-4501-29 |
| 59. จัมโบเทล (112) | 34/41 ถ. แจ้งวัฒนะ | 0-2573-1240 |
| 60. หลุยส์ ทาเวิร์น (100) | ช่างการทำอากาศยานไทย | 0-2535-3710-24 |
| 61. ที.เค.พาลเซ (124) | 54/7 ซ. 15 ถ. แจ้งวัฒนะ | 0-2574-1588 |
| 62. เบสท์เวสต์เทิร์น พี.อาร์.ยูเนียน (120) | 296/1-9 ถ. อีสรภาพ | 0-2439-0506 |
| 63. ริเวอร์ฟรอนท์เรซิเด้นท์ (175) | 912/1-285 ถ. พระราม 3 | 0-2682-7888 |
| 64. ซาลีน่า ปรีนเซส (200) | 314-354 ซ. 122 ถ. ลาดพร้าว | 0-2542-2425-29 |
| 65. อมารี บูเลอวาร์ด (315) | 2 สุขุมวิท 5 | 0-2255-2930 |
| 66. อโนมา (356) | 99 ถ. ราชดำริ | 0-2255-3456-8 |
| 67. เคลต้าแกรนด์แปซิฟิก (387) | 259 สุขุมวิท 19 | 0-2651-1000 |
| 68. โฟร์วิงส์ (325) | 40 สุขุมวิท 26 | 0-2260-2100 |
| 69. แกรนด์ไฮแอท เอราวัณ (400) | 494 ถ. ราชดำริ | 0-2254-1234 |
| 70. แกรนด์แปซิฟิก (388) | 259 ถ. สุขุมวิท | 0-2255-2440 |
| 71. แกรนด์ ทาวเวอร์ อินน์ (375) | 23/1 สุขุมวิท 55 | 0-2259-0380-9 |
| 72. ฮิลตัน อินเตอร์เนชั่นแนล (338) | 2 ถ. วิทยุ | 0-2253-0123 |
| 73. เจด พาวิลเลียน (218) | 30 สุขุมวิท 22 | 0-2259-4675-89 |
| 74. แมนฮัตตัน (203) | 13 สุขุมวิท 15 | 0-2255-0166-68 |
| 75. นานา (334) | 4 ถ. สุขุมวิท นานาใต้ | 0-2252-0121 |
| 76. นีรันดร์แกรนด์ (350) | 81/1 สุขุมวิท 103 | 0-2361-0080-6 |
| 77. โนวเทล โลดส์ (224) | 1 ซ. แดงอุดม สุขุมวิท 33 | 0-2261-0111 |
| 78. โนวเทลสยามสแควร์ (376) | 392/44 สยามสแควร์ ซ. 6 | 0-2255-6888 |
| 79. ปทุมวันปรีนเซส (382) | 444 อนุญครองเซ็นเตอร์ | 0-2216-3730-1 |
| 80. พลาซ่าเอเชนี (382) | ถ. วิทยุ | 0-2650-8800 |

ตาราง 30 (ต่อ)

| ชื่อโรงแรม | ที่ตั้ง | โทรศัพท์ |
|-----------------------------|----------------------------|----------------|
| 81. รีเจนท์ (356) | 155 ถ. ราชดำริ | 0-2251-6127 |
| 82. รอยัล เบญจา (388) | 39 สุขุมวิท 5 | 0-2655-2920 |
| 83. รอยัล ปาร์ควิว (235) | 19/9 สุขุมวิท 20 | 0-2261-8991 |
| 85. สวิส (356) | 99 ถนนราชดำริ | 0-2255-3410 |
| 86. บันยันทรี (216) | 21/100 สาทรใต้ | 0-2679-1200 |
| 87. แมนดาริน (360) | 662 พระรามสี่ | 0-2238-0230-58 |
| 88. แพน แปซิฟิก (235) | 952 พระราม 4 สุรวงศ์ | 0-2632-9000 |
| 89. สุโขทัย (224) | 13/3 สาทรใต้ | 0-2287-0222 |
| 90. ควันนา รามาดา (265) | 80 ถ. สุรวงศ์ | 0-2236-0361 |
| 91. เวสติน บันยันทรี (216) | 21/100 ถ. สาทรใต้ | 0-2679-1200 |
| 92. เอ-วัน กรุงเทพฯ (218) | 9 ซ. ศูนย์วิจัย 4 เพชรบุรี | 0-2718-1030-44 |
| 93. ไบฮกสวีท (255) | 130 ถ. ราชปรารภ ประตูน้ำ | 0-2255-0330-40 |
| 94. เซ็นจูรี ปาร์ค (383) | 9 ถ. ราชปรารภ | 0-2246-7800 |
| 95. คลาสสิกเพลซ (258) | 1596 ถ. เพชรบุรี | 0-2255-4444-9 |
| 96. เคมาพาวิลเลียน (294) | 1091/388 นครหลวงพลาซ่า | 0-2650-0288 |
| 97. คิฮิสทินบางกอก (297) | 1091/343 ถ. เพชรบุรี | 0-2651-7600 |
| 98. เอ็มเพลส (279) | 1091/343 ถ. เพชรบุรี | 0-2651-7600 |
| 99. เฟิร์สท์ (350) | 2 ถ. เพชรบุรี | 0-2255-0111-20 |
| 100. ปรีนซ์ (210) | 1573/1 ถ. เพชรบุรี | 0-2251-6176-6 |
| 101. ออัล (300) | ราชดำเนิน | 0-2224-2083 |
| 102. เวียงใต้ (215) | 42 ถ. ตานี | 0-2280-5434-45 |
| 105. ไวท์ ออร์คิด (318) | 409-421 เขาวราช | 0-2226-0026 |
| 106. อลิซาเบธ (272) | 169/51 ถ. ประดิพัทธ์ | 0-2271-4188-9 |
| 107. กาญจน์มณี พาเลซ (203) | 1 ถ. ประดิพัทธ์ | 0-2618-6977-99 |
| 108. มารวยการ์เด็น (315) | 1 พหลโยธิน | 0-2561-0510-47 |
| 109. มิได้ (210) | 222 ถ. ประดิพัทธ์ | 0-2278-3412 |
| 110. เสนาเพลซ (201) | 17 ถ. ประดิพัทธ์ | 0-2271-4424-8 |
| 111. แกรนด์พาเลซรัชดา (270) | 522/163 ถ. โอศก-ดินแดง | 0-2247-1311-7 |

ตาราง 30 (ต่อ)

| ชื่อโรงแรม | ที่ตั้ง | โทรศัพท์ |
|--|-------------------------------|----------------|
| 112. แม็กซ์ (350) | 288 ถ. พระรามเก้า | 0-2248-0011 |
| 113. รัชดาซิตี (282) | 1, 3, 5, 7 ถ. รัชดาภิเษก | 0-2275-0080-95 |
| 114. สยาม เบเวอร์ลี่ (215) | 188 ถ. รัชดาภิเษก | 0-2215-4397 |
| 115. อเล็กซานเดอร์ กรุงเทพฯ (308) | 3303 ถ. รามคำแหง | 0-2375-0300-40 |
| 116. บ้านสิริรามาสเพลซ (202) | 1546 ถ. พัฒนาการ | 0-2772-6602-10 |
| 117. บางกะปิ รอยัลโรส (217) | 3191 ซ. 22 ถ. ลาดพร้าว | 0-2375-0020 |
| 118. เบย์วิวพาลเซ (235) | 399 รามคำแหง 39 | 0-2530-0560-79 |
| 119. ซาลีน่า (309) | 453 ซ. 122 ถ. ลาดพร้าว | 0-2539-7101-11 |
| 120. เดอะไดนาสตี (262) | 52 ถ. รามคำแหง | 0-2310-0200 |
| 121. อินเตอร์เพลส (268) | 118/92 ถ. รามคำแหง | 0-2319-0330 |
| 122. คิงพาร์ก อเวนิว (234) | 9/999 ถ. ศรีนครินทร์ | 0-2748-1035 |
| 123. โนวาเทล บางนา (284) | 14/49 ถ. ศรีนครินทร์ | 0-2366-0505 |
| 124. เอส.ซี. ปาร์ค (220) | 474 ถ. ประดิษฐ์มุนธรรม | 0-2530-0562 |
| 125. ทาวน์ อิน ทาวน์ (253) | 300/1 ถ. ศรีวรา | 0-2559-2222 |
| 126. มิราเคิลแกรนด์คอนเวนชั่น | 99 ถ. วิภาวดี-รังสิต | 0-2575-5599 |
| 127. รามาคาร์เด็น (360) | 9/9 ถ. วิภาวดี-รังสิต | 0-2561-0022 |
| 128. โอเรียลตี้ (396) | 48 บางรัก | 0-2659-9000 |
| 129. เพนินซูล่า (370) | 333 ถ. เจริญนคร | 0-2861-2888 |
| 130. ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ (264) | 753/41 ซ. วัดกนิณี ถ. ราชวิถี | 0-2434-0090-3 |
| 131. ปรีนเซส พาลเซ (310) | 488/800 ถ. ดำรงรัถ | 0-2628-1111 |
| 132. ริเวอร์ไซด์พลาซ่า (240) | 753 ถ. ราชวิถี | 0-2435-1797-8 |
| 133. รอยัลซิตี (400) | 800 ถ. บรมราชชนนี | 0-2435-8888 |
| 134. เอส.ดี.อเวนิว (307) | 94 ถ. บรมราชชนนี | 0-2434-0400 |
| 135. แอมบาสซาเดอร์ | 171 สุขุมวิท 11 | 0-2254-0444 |
| 136. แอมบาสซี่ สุธ วินเซอร์ พาลเซ | 8-10 สุขุมวิท 20 | 0-2262-1234 |
| 137. เกรซ (500) | 12 สุขุมวิท 3 | 0-2253-0651-75 |
| 138. แกรนด์เพรสซิเด็น อีเก้เช็กคูทึฟ (444) | 14, 16 สุขุมวิท 11 | 0-2651-1200-29 |
| 139. อิมพีเรียลควีนส์ปาร์ค (1,400) | 199 สุขุมวิท 22 | 0-2261-900 |

ตาราง 30 (ต่อ)

| ชื่อโรงแรม | ที่ตั้ง | โทรศัพท์ |
|---|--------------------------|----------------|
| 140. เจดับบลิว แมริออท (435) | 4 สุขุมวิท 2 | 0-2656-7700 |
| 141. แลนด์มาร์ค (414) | 138 ถ. สุขุมวิท | 0-2254-0404 |
| 142. เลอ เมอร์ริเดียน เพรซิเด้นท์ (758) | 971, 973 เฟลินจิต | 0-2656-0444 |
| 143. ราชา (420) | 18 สุขุมวิท 4 | 0-2255-0040-83 |
| 144. เรมเบรนต์ (407) | 19 สุขุมวิท 18 | 0-2261-7100 |
| 145. เซอราตัน แกรนด์ สุขุมวิท (405) | 250 ถ. สุขุมวิท | 0-2653-0333 |
| 146. วินเซอร์สวีท (463) | 18 ซ. 8-20 ถ. สุขุมวิท | 0-2262-1234 |
| 147. คราวน์ พลาซ่า (726) | 981 สีลม | 0-2238-4300 |
| 148. คุณิตธานี (530) | 946 ถ. พระราม 4 | 0-2236-0450 |
| 149. มโนห์รา(417) | 4/2 ถ. สุรวงศ์ | 0-2234-5070 |
| 150. เดอะโมนาร์ค (454) | 188 ถ. สีลม | 0-2238-1991 |
| 151. มณเฑียร (475) | 54 ถ. สุรวงศ์ | 0-2233-7060 |
| 152. นารายณ์ (471) | 222 ถ. สีลม | 0-2237-0100 |
| 153. อมารี เอเทรียม (577) | 1880 ถ. เพชรบุรี | 0-2718-2000-1 |
| 154. อมารี วอเตอร์เกต (576) | 847 ถ. เพชรบุรี | 0-2653-9000 |
| 155. เอเชีย (650) | 296 ถ. พญาไท | 0-2215-0808 |
| 156. ไบฮกสกาย (653) | ถ. ราชปรารภ ประตูน้ำ | 0-2656-3000 |
| 157. บางกอก พาเลซ (644) | 109/336 ถ. เพชรบุรี | 0-2253-0510 |
| 158. อินทรีเจนท์ (438) | 120/126 ถ. ราชปรารภ | 0-2208-0022 |
| 159. สยาม ซิตี (500) | 477 ถ. ศรีอยุธยา | 0-2247-0123 |
| 160. โซลทวินทาวเวอร์ (700) | 88/2 พระราม 6 รongเมือง | 0-2216-9555 |
| 161. โซฟีเทล เซ็นทรัลพลาซ่า (607) | 1695 ถ. พหลโยธิน | 0-2541-1234 |
| 162. เจ้าพระยา (407) | 247 รัชดาภิเษก | 0-2290-0125 |
| 163. ดี เอ็มเมอร์ลด์ (640) | 99/1 รัชดาภิเษก | 0-2276-4567 |
| 164. ฟอรั่ม (406) | 1, 3, 5, 7 ถ. รัชดาภิเษก | 0-2641-1500 |
| 165. เดอะแกรนด์ (600) | 238 ถ. รัชดาภิเษก | 0-2274-1515 |
| 166. เมอชั่นคอร์ท (410) | 202 ถ. รัชดาภิเษก | 0-2694-2222 |
| 167. เเรดิสัน (448) | 92 ซ. แสงจันทร์ พระราม 9 | 0-2641-4777 |

ตาราง 30 (ต่อ)

| ชื่อโรงแรม | ที่ตั้ง | โทรศัพท์ |
|-------------------------------------|-----------------------|---------------|
| 168. รอยัลปรีนเซส ศรีนครินทร์ (905) | 905 ถ. ศรีนครินทร์ | 0-2721-8432-3 |
| 169. อมารี แอร์พอด (432) | 333 ถ. โชติ วุฒิชากาศ | 0-2556-1020-1 |
| 170. แม่น้ำริเวอร์ไซด์ (711) | 2074 ถ. เจริญกรุง | 0-2688-1000 |
| 171. แมริออททรีสอร์ทแอนด์สปา (413) | 257/1-3 ถ. เจริญนคร | 0-2476-0022 |
| 172. มณเฑียรริเวอร์ไซด์ (462) | 372 ถ. พระราม 3 | 0-2292-2888 |
| 173. รอยัล ออร์คีด เซอราตัน (698) | 2 ถ. สีพระยา | 0-2236-8320 |
| 174. รอยัล ริเวอร์ (436) | 219 ถ. จรัลสนิทวงศ์ | 0-2433-0200 |
| 175. แชนกรีล่า (850) | 89 ถ. เจริญกรุง | 0-2236-7777 |

ภาคผนวก ง
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2546 และมาตรฐานวิชาชีพ
สำหรับผู้สำเร็จอาชีวศึกษา สาขาการโรงแรม

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2546

สาขาวิชาการบริการโรงแรมและบริการ

จุดประสงค์

กระทรวงศึกษาธิการ (2546, หน้า 77) ได้จัดทำหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2546 ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการบริการโรงแรมและบริการ โดยมีจุดประสงค์ดังนี้

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจและทักษะพื้นฐานเกี่ยวกับภาษา สังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ นำไปใช้ในการค้นคว้าเพื่อพัฒนาตนเอง และวิชาชีพโรงแรมและบริการให้เจริญก้าวหน้า
2. เพื่อผลิตบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถทางด้านการให้บริการด้านการโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อผลิตบุคลากรที่มีเจตคติที่ดีต่ออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถออกไปประกอบอาชีพด้านการบริการได้เป็นอย่างดี
4. เพื่อให้เป็นผู้มีระเบียบวินัย มีความคิดสร้างสรรค์ ปรับปรุง และพัฒนาตนเองตามความต้องการของตลาดแรงงาน มีความขยันหมั่นเพียร ความซื่อสัตย์สุจริต ความสำนึกในจรรยาบรรณและหน้าที่ความรับผิดชอบต่อบุคคลและสังคม

**โครงสร้างหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2546 ประเภทวิชา
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรมและบริการ**

ผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2546 ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรมและบริการ จะต้องศึกษารายวิชาจากหมวดวิชาต่าง ๆ และเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตร รวมไม่น้อยกว่า 85 หน่วยกิต ดังโครงสร้างต่อไปนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546, หน้า 78-86)

| | | |
|--|---------------------------|-------------|
| 1. หมวดวิชาสามัญ | ไม่น้อยกว่า | 21 หน่วยกิต |
| 1.1 วิชาสามัญทั่วไป | (13 หน่วยกิต) | |
| 1.2 วิชาสามัญพื้นฐานวิชาชีพ (ไม่น้อยกว่า 8 หน่วยกิต) | | |
| 2. หมวดวิชาชีพ | ไม่น้อยกว่า | 58 หน่วยกิต |
| 2.1 วิชาชีพพื้นฐาน | (15 หน่วยกิต) | |
| 2.2 วิชาชีพสาขาวิชา | (ไม่น้อยกว่า 24 หน่วยกิต) | |
| 2.3 วิชาชีพสาขางาน | (ไม่น้อยกว่า 15 หน่วยกิต) | |
| 2.4 โครงการงาน | (4 หน่วยกิต) | |
| 3. หมวดวิชาเลือกเสรี | ไม่น้อยกว่า | 6 หน่วยกิต |
| 4. ฝึกงาน | (ไม่น้อยกว่า 1 ภาคเรียน) | |
| 5. กิจกรรมเสริมหลักสูตร | (ไม่น้อยกว่า 120 ชั่วโมง) | |
| | รวมไม่น้อยกว่า | 85 หน่วยกิต |

โครงสร้างนี้สำหรับผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่าในประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และประเภทวิชาพาณิชยกรรม

สำหรับผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประเภทวิชาหรือสาขาวิชาอื่น หรือจบชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จะต้องเรียนรายวิชาปรับพื้นฐานวิชาชีพต่อไปนี้

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|-------------------------------------|----------|-----------|
| 3200-0005 | การใช้เครื่องใช้สำนักงาน | 3 | (5) |
| 3700-0001 | การโรงแรมและการท่องเที่ยว | 2 | (2) |
| 3700-0002 | ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม | 2 | (2) |
| 3700-0003 | พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเบื้องต้น | 2 | (2) |
| 1. | หมวดวิชาสามัญ ไม่น้อยกว่า | 21 | หน่วยกิต |

1.1 วิชาสามัญทั่วไป (13 หน่วยกิต)

1.1.1 กลุ่มวิชาภาษา (7 หน่วยกิต)

1) ภาษาไทย (3 หน่วยกิต) ให้เลือกเรียนจากรายวิชา ต่อไปนี้

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|---------------------------------|----------|-----------|
| 3000-1101 | ทักษะภาษาไทยเพื่ออาชีพ | 3 | (3) |
| 3000-1102 | การใช้ภาษาไทยเชิงปฏิบัติการ | 3 | (3) |
| 3000-1103 | ภาษาไทยเชิงสร้างสรรค์ในงานอาชีพ | 3 | (3) |
| 3000-1104 | ภาษาไทยเพื่อพัฒนาอาชีพและสังคม | 3 | (3) |

2) ภาษาอังกฤษ (4 หน่วยกิต)

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|---|----------|-----------|
| 3000-1201 | ทักษะพัฒนาเพื่อการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ 1 | 2 | (3) |
| 3000-1202 | ทักษะพัฒนาเพื่อการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ 2 | 2 | (3) |

1.1.2 กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ (36 หน่วยกิต) ให้เรียนรายวิชา 3000-1301

จำนวน 1 หน่วยกิต และเลือกเรียนอื่น ๆ อีก รวมจำนวน 3 หน่วยกิต

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|---------------------|----------|-----------|
| 3000-1301 | ชีวิตและวัฒนธรรมไทย | 1 | (1) |
| 3000-1302 | ภูมิปัญญาท้องถิ่น | 2 | (2) |
| 3000-1303 | ภูมิฐานถิ่นไทย | 2 | (2) |

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|--|----------|-----------|
| 3000-1304 | การเมืองการปกครองไทย | 2 | (2) |
| 3000-1305 | ระบบภูมิสารสนเทศเพื่อการวางแผน และพัฒนา | 2 | (2) |
| 3000-1306 | เศรษฐกิจพอเพียง | 2 | (2) |
| 3000-1307 | ชีวิตกับสิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยี | 2 | (2) |
| 3000-1308 | มนุษย์กับการจัดสภาพแวดล้อม | 2 | (2) |
| 3000-1309 | คุณภาพชีวิตกับเทคโนโลยีสะอาด | 2 | (2) |

1.1.3 กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์ (3 หน่วยกิต) ให้เลือกเรียนรายวิชา 3000-1601 จำนวน 1 หน่วยกิต และเลือกเรียนรายวิชาอื่น ๆ รวมจำนวน 3 หน่วยกิต

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|--|----------|-----------|
| 3000-1601 | ห้องสมุดกับการรู้สารสนเทศ | 1 | (1) |
| 3000-1602 | นันทนาการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต | 2 | (2) |
| 3000-1603 | กีฬาเพื่อพัฒนาสุขภาพและบุคลิกภาพ | 2 | (2) |
| 3000-1604 | ทักษะชีวิต | 2 | (2) |
| 3000-1605 | พลศึกษาและนันทนาการเพื่อสุขภาพ และสังคม | 2 | (2) |
| 3000-1606 | มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน | 2 | (2) |
| 3000-1607 | สุขภาพชุมชน | 2 | (2) |
| 3000-1608 | การวางแผนอาชีพตามหลักพุทธธรรม | 2 | (2) |
| 3000-1609 | จิตวิทยามนุษย์เชิงธุรกิจ | 2 | (2) |

1.2 วิชาสามัญพื้นฐานวิชาชีพ (ไม่น้อยกว่า 8 หน่วยกิต)

1.2.1 กลุ่มวิชาภาษา (ไม่น้อยกว่า 2 หน่วยกิต) ให้เลือกเรียนจากรายวิชา
ต่อไปนี้

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|--------------------|----------|-----------|
| 3000-1220 | ภาษาอังกฤษพื้นฐาน | 1 | (2) |
| 3000-1221 | ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ | 1 | (2) |

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|--|----------|-----------|
| 3000-1222 | การอ่านภาษาอังกฤษทั่วไป | 1 | (2) |
| 3000-1223 | การเขียนตามรูปแบบ | 1 | (2) |
| 3000-1224 | การใช้สื่อผสมในการเรียนภาษาอังกฤษ 1 | 1 | (2) |
| 3000-1224 | ภาษาอังกฤษโครงการ | 1 | (2) |
| 3000-1226 | ภาษาอังกฤษสำหรับสถานประกอบการ 1 | 1 | (2) |
| 3000-1227 | ภาษาอังกฤษอินเทอร์เน็ต | 1 | (2) |
| 3000-1228 | ภาษาอังกฤษธุรกิจ | 1 | (2) |
| 3000-1229 | ภาษาอังกฤษเพื่อการออกแบบ ตัดเย็บเสื้อผ้า | 1 | (2) |
| 3000-1230 | ภาษาอังกฤษเทคโนโลยีสิ่งทอ | 1 | (2) |
| 3000-1231 | ภาษาอังกฤษธุรกิจคหกรรม | 1 | (2) |
| 3000-1232 | ภาษาอังกฤษสำหรับงานอาหาร โรงแรม และภัตตาคาร | 1 | (2) |
| 3000-1233 | ภาษาอังกฤษเทคโนโลยีอาหาร | 1 | (2) |
| 3000-1234 | ภาษาอังกฤษสำหรับงานศิลปะ และหัตถกรรม | 1 | (2) |
| 3000-1235 | ภาษาอังกฤษสมัครงาน | 1 | (2) |
| 3000-1236 | ภาษาอังกฤษคอมพิวเตอร์ | 1 | (2) |
| 3000-1237 | ภาษาอังกฤษเทคโนโลยีสารสนเทศ | 1 | (2) |
| 3000-1238 | ภาษาอังกฤษธุรกิจเกษตร | 1 | (2) |
| 3000-1239 | ภาษาอังกฤษธุรกิจประมง | 1 | (2) |
| 3000-1240 | การศึกษาค้นคว้าภาษาอังกฤษโดยอิสระ 1 | 1 | (2) |
| 3000-1241 | ภาษาอังกฤษเพื่อการใช้งานในเรือ 1 | 1 | (2) |
| 3000-1242 | ภาษาอังกฤษเพื่อการใช้งานในเรือ 2 | 1 | (2) |
| 3000-1243 | ภาษาจีนเบื้องต้น | 1 | (2) |
| 3000-1244 | ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร | 1 | (2) |

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|----------------------------------|----------|-----------|
| 3000-1245 | ภาษาญี่ปุ่นเบื้องต้น | 1 | (2) |
| 3000-1246 | ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการสื่อสาร | 1 | (2) |
| 3000-1247 | ภาษาฝรั่งเศสเบื้องต้น | 1 | (2) |
| 3000-1248 | ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร | 1 | (2) |
| 3000-1249 | ภาษาเยอรมันเบื้องต้น | 1 | (2) |
| 3000-1250 | ภาษาเยอรมันเพื่อการสื่อสาร | 1 | (2) |
| 3000-1251 | ภาษาอังกฤษพื้นฐานเครื่องมือวัด 1 | 3 | (6) |
| 3000-1252 | ภาษาอังกฤษพื้นฐานเครื่องมือวัด 2 | 2 | (4) |
| 3000-1253 | ภาษาอังกฤษเทคโนโลยีปีโตรเลียม 1 | 3 | (6) |
| 3000-1254 | ภาษาอังกฤษเทคโนโลยีปีโตรเลียม 2 | 2 | (4) |
| 3000-1255 | ภาษาอังกฤษเทคโนโลยีปีโตรเลียม 3 | 2 | (4) |
| 3000-1256 | ภาษาอังกฤษเทคโนโลยีปีโตรเลียม 4 | 2 | (4) |
| 3000-1257 | ภาษาอังกฤษเทคโนโลยีปีโตรเลียม 5 | 2 | (5) |

1.2.2 กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (ไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต)

1) วิชาวิทยาศาสตร์ (3 หน่วยกิต) ให้เลือกเรียนจากรายวิชา

ต่อไปนี้

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|--------------------|----------|-----------|
| 3000-1420 | วิทยาศาสตร์ 1 | 3 | (4) |
| 3000-1421 | วิทยาศาสตร์ 2 | 3 | (4) |
| 3000-1422 | วิทยาศาสตร์ 3 | 3 | (4) |
| 3000-1423 | วิทยาศาสตร์ 4 | 3 | (4) |
| 3000-1424 | วิทยาศาสตร์ 5 | 3 | (4) |
| 3000-1425 | วิทยาศาสตร์ 6 | 3 | (4) |
| 3000-1426 | วิทยาศาสตร์ 7 | 3 | (4) |
| 3000-1427 | วิทยาศาสตร์ 8 | 3 | (4) |
| 3000-1428 | โครงการวิทยาศาสตร์ | | (*) |

2) กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ (3 หน่วยกิต) ให้เลือกเรียนจากรายวิชา
ต่อไปนี้

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|--------------|----------|-----------|
| 3000-1520 | คณิตศาสตร์ 1 | 3 | (3) |
| 3000-1521 | คณิตศาสตร์ 2 | 3 | (3) |
| 3000-1522 | คณิตศาสตร์ 3 | 3 | (3) |
| 3000-1523 | คณิตศาสตร์ 5 | 3 | (3) |
| 3000-1524 | สถิติ | 3 | (3) |
| 3000-1525 | แคลคูลัส 1 | 3 | (3) |
| 3000-1526 | แคลคูลัส 2 | 3 | (3) |

2. หมวดวิชาชีพ ไม่น้อยกว่า 85 หน่วยกิต

2.1 วิชาชีพพื้นฐาน 15 หน่วยกิต

2.1.1 กลุ่มบริหารงานคุณภาพ ให้เลือกเรียน 3 หน่วยกิต จากรายวิชา

ต่อไปนี้

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|---|----------|-----------|
| 3000-0101 | การพัฒนางานด้วยระบบคุณภาพ และเพิ่มผลผลิต | 3 | (3) |
| 3000-0102 | การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร | 3 | (3) |

2.1.2 กลุ่มเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ให้เลือกเรียน 3 หน่วยกิต จาก
รายวิชาต่อไปนี้

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|----------------------------|----------|-----------|
| 3000-0201 | โปรแกรมสำเร็จรูปในงานอาชีพ | 3 | (4) |
| 3000-0202 | การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ | 3 | (4) |
| 3000-0203 | เทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น | 3 | (4) |
| 3000-0204 | ระบบฐานข้อมูลเบื้องต้น | 3 | (4) |
| 3000-0205 | คอมพิวเตอร์กราฟิกส์ | 3 | (4) |

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|--|----------|-----------|
| 3000-0206 | การออกแบบโปรแกรมใช้ คอมพิวเตอร์ช่วย | 3 | (4) |

2.1.3 กลุ่มวิชาพื้นฐานงานอาชีพ ให้เลือกเรียน 9 หน่วยกิต จากรายวิชา
ต่อไปนี้

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|---|----------|-----------|
| 3200-1001 | หลักเศรษฐศาสตร์ | 3 | (3) |
| 3200-1003 | หลักการจัดการ | 3 | (3) |
| 3200-1004 | ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ การประกอบธุรกิจ | 3 | (3) |
| 3700-1001 | ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรม บริการ | 3 | (3) |
| 3700-1002 | ทัศนคติและบุคลิกภาพในงานบริการ | 3 | (3) |
| 3700-1003 | อุตสาหกรรมท่องเที่ยว | 3 | (3) |
| 3700-1004 | การตลาดเพื่อการค้าบริการ | 3 | (3) |
| 3700-1005 | ศิลปะวัฒนธรรมไทย | 3 | (4) |

2.2 วิชาชีพสาขาวิชา ไม่น้อยกว่า 24 หน่วยกิต ให้เลือกเรียนจากรายวิชา
ต่อไปนี้

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|-------------------------------|----------|-----------|
| 3701-2001 | หลักการดำเนินงานโรงแรม | 3 | (3) |
| 3701-2002 | ศิลปะการต้อนรับและบริการ | 3 | (3) |
| 3701-2003 | การจัดการงานส่วนหน้าโรงแรม | 3 | (4) |
| 3701-2004 | การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม | 3 | (4) |
| 3701-2005 | การบริการอาหารและเครื่องดื่ม | 3 | (4) |
| 3701-2006 | ครัวและการประกอบอาหารโรงแรม 1 | 3 | (4) |
| 3701-2007 | การขายและการตลาดโรงแรม | 3 | (3) |
| 3701-2008 | สุขอนามัยในการบริการ | 3 | (2) |

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|--|----------|-----------|
| 3701-2009 | ระบบการจัดการข้อมูล | 3 | (4) |
| 3701-2010 | การจัดการผลกำไร | 3 | (3) |
| 3701-2011 | กฎหมายธุรกิจโรงแรม | 3 | (2) |
| 3701-2012 | สัมมนาเชิงปฏิบัติการวิชาชีพ | 3 | (5) |
| 3209-2001 | กายวิภาคและสรีรวิทยาของมนุษย์ | 3 | (3) |
| 3702-2004 | พฤติกรรมนักท่องเที่ยว | 3 | (3) |
| 3702-2016 | การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยว และการโรงแรม | 3 | (3) |
| 3212-2001 | ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ทางธุรกิจ 1 | 3 | (4) |
| 3212-2009 | สนทนาภาษาอังกฤษธุรกิจ 1 | 3 | (4) |
| 3212-2010 | สนทนาภาษาอังกฤษธุรกิจ 2 | 3 | (4) |
| 3212-2103 | ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม | 3 | (4) |
| 3701-4001 | การโรงแรมและบริการ 1 | * | (*) |
| 3702-4002 | การโรงแรมและบริการ 2 | * | (*) |
| 3701-4003 | การโรงแรมและบริการ 3 | * | (*) |
| 3701-4004 | การโรงแรมและบริการ 4 | * | (*) |

สำหรับการเรียนทวิภาคี ให้สถานศึกษาร่วมกับสถานประกอบการ
วิเคราะห์จุดประสงค์รายวิชาและมาตรฐานวิชาชีพ กำหนดแผนการฝึกปฏิบัติ และ
การประเมินผล โดยใช้เวลาไม่น้อยกว่า 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีค่าเท่ากับ 1 หน่วยกิต

2.3 วิชาชีพสาขางาน ไม่น้อยกว่า 15 หน่วยกิต

ให้เลือกเรียนจากรายวิชาชีพสาขาวิชาหรือรายวิชาชีพสาขางานที่กำหนด
หรือรายวิชาจากสาขางานอื่นรวมกัน ในกรณีต้องการจัดวิชาชีพสาขางานให้เป็นวิชาโท
ให้เลือกรายวิชาในสาขางานนั้น ๆ ไม่น้อยกว่า 15 หน่วยกิต

2.3.1 สาขางานบริการส่วนหน้าโรงแรม

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|--|----------|-----------|
| 3701-2101 | โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงาน ส่วนหน้าโรงแรม | 3 | (4) |
| 3701-2102 | เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงาน ส่วนหน้าโรงแรม | 3 | (4) |
| 3701-2103 | การใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ โรงแรม | 3 | (4) |
| 3701-2104 | ศูนย์บริการทางธุรกิจ | 3 | (4) |
| 3701-2105 | เอกสารและการทำรายงานในงาน ส่วนหน้า | 3 | (3) |
| 3701-2109 | ภาษาอังกฤษงานส่วนหน้าโรงแรม | 3 | (3) |

2.3.2 สาขางานแม่บ้านโรงแรม

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|--------------------------------------|----------|-----------|
| 3701-2201 | การจัดเตรียมห้องพัก | 3 | (4) |
| 3701-2202 | งานห้องผ้าและซักรีด | 3 | (4) |
| 3701-2204 | การจัดการวัสดุอุปกรณ์ในงานแม่บ้าน | 3 | (4) |
| 3701-2205 | เอกสารและการทำรายงานในงาน แม่บ้าน | 3 | (3) |
| 3701-2206 | ความปลอดภัยและการปฐมพยาบาล | 3 | (3) |
| 3701-2601 | ศิลปะการต้อนรับและตกแต่งสถานที่ | 3 | (4) |
| 3212-2113 | ภาษาอังกฤษงานแม่บ้าน | 3 | (3) |
| 3406-2005 | ศิลปะการจัดดอกไม้ | 3 | (3) |

2.3.3 สาขางานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|-------------------|----------|-----------|
| 3701-2301 | การจัดการภัตตาหาร | 3 | (4) |
| 3701-2302 | การจัดเลี้ยง | 3 | (4) |

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|--|----------|-----------|
| 3701-2303 | การผสมเครื่องคั้ม | 3 | (4) |
| 3701-2304 | บาร์และเครื่องคั้ม | 3 | (4) |
| 3701-2305 | ความรู้เรื่องไวน์ | 2 | (3) |
| 3701-2306 | การจัดดอกไม้และการแกะสลัก | 3 | (4) |
| 3701-2307 | การควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องคั้ม | 3 | (3) |
| 3212-2104 | ภาษาอังกฤษงานบริการอาหาร และเครื่องคั้ม | 3 | (4) |

2.3.4 สาขางานครัวโรงแรม

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|------------------------------------|----------|-----------|
| 3701-2401 | สุขอนามัยและโภชนาการ | 3 | (3) |
| 3701-2402 | การจัดครัวและอุปกรณ์ | 3 | (4) |
| 3701-2307 | การควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องคั้ม | 3 | (3) |
| 3701-2403 | การจัดซื้อและการรักษาอาหาร | 3 | (3) |
| 3701-2404 | การวางแผนการจัดรายการอาหาร | 3 | (3) |
| 3701-2405 | การประกอบอาหารตะวันตก 1 | 3 | (4) |
| 3701-2406 | การประกอบอาหารตะวันตก 2 | 3 | (4) |
| 3701-2407 | การประกอบอาหารตะวันตก 3 | 3 | (4) |
| 3701-2408 | ครัวและการประกอบอาหารโรงแรม 2 | 3 | (4) |
| 3701-2409 | การประกอบอาหารเอเชีย | 3 | (4) |
| 3701-2410 | อาหารไทย | 3 | (4) |
| 3701-2411 | อาหารเพื่อการเดินทาง | 3 | (4) |
| 3701-2412 | อาหารเพื่อสุขภาพ | 3 | (4) |
| 3701-2413 | อาหารเพื่อการจัดเลี้ยง | 3 | (4) |
| 3701-2414 | เบเกอรี่ | 3 | (4) |
| 3701-2415 | การจัดแสดงอาหารในโอกาสพิเศษ | 3 | (4) |

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|--|----------|-----------|
| 3212-2104 | ภาษาอังกฤษงานบริการอาหาร และเครื่องดื่ม | 3 | (4) |
| 3406-2104 | แกะสลักเชิงธุรกิจ | 3 | (4) |

2.3.5 สาขางานสันตนาการและงานบริการเพื่อสุขภาพ

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|--|----------|-----------|
| 3701-2501 | นันทนาการ | 3 | (4) |
| 3701-2502 | การจัดการสโมสร | 3 | (4) |
| 3701-2503 | การจัดสัมมนาและสันตนาการ | 3 | (4) |
| 3701-2504 | กิจกรรมเข้าจังหวะและการลีลาศ | 3 | (2) |
| 3701-2505 | การกีฬาเพื่อการพักผ่อน | 3 | (3) |
| 3701-2506 | เทคนิคการเป็นผู้นำกิจกรรม นันทนาการ | 3 | (3) |
| 3701-2206 | ความปลอดภัยและการปฐมพยาบาล | 3 | (3) |
| 3701-2507 | นาฏศิลป์และการละคร | 2 | (4) |
| 3701-2410 | อาหารไทย | 3 | (4) |
| 3701-2412 | อาหารเพื่อสุขภาพ | 3 | (4) |
| 3701-2508 | การนวดเพื่อสุขภาพ | 3 | (4) |
| 3701-2509 | การนวดด้วยน้ำมันหอมระเหย | 3 | (3) |
| 3212-2123 | ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการสุขภาพ และสันตนาการ | 3 | (3) |

2.3.6 สาขางานศิลปะและภูมิทัศน์เพื่องานโรงแรม

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|-------------------------------|----------|-----------|
| 3701-2601 | ศิลปะการจัดและตกแต่งสถานที่ | 3 | (4) |
| 3701-2602 | การแกะสลักน้ำแข็งและวัสดุอื่น | 3 | (4) |
| 3701-2603 | ไม้ดอกและไม้ประดับ | 3 | (4) |
| 3701-2604 | องค์ประกอบศิลป์ | 3 | (3) |

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|--------------------------------|----------|-----------|
| 3701-2605 | ศิลปะการประดิษฐ์ตัวอักษรตัวเลข | 3 | (4) |
| 3701-2606 | การบำรุงดินและรักษาพันธุ์ไม้ | 2 | (4) |
| 3701-2607 | ศิลปะการจัดและตกแต่งสวน | 3 | (4) |

2.4 โครงการ 4 หน่วยกิต

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|-----------|----------|----------|-----------|
| 3701-6001 | โครงการ | 3 | (*) |

3. หมวดวิชาเลือกเสรี ไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต

ให้เลือกเรียนตามความถนัดและความสนใจ จากรายวิชาในหลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2546 ทุกประเภทวิชา

4. ฝึกงาน (ไม่น้อยกว่า 1 ภาคเรียน)

ให้นำรายวิชาจากหมวดวิชาชีพไปจัดฝึกในสถานประกอบการอย่างน้อย 1 ภาคเรียน ใช้เวลาไม่น้อยกว่า 40 ชั่วโมง เท่ากับ 1 หน่วยกิต

กิจกรรมเสริมหลักสูตร ไม่น้อยกว่า 120 ชั่วโมง

ให้จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรทุกภาคเรียน โดยมีเวลาเรียนตลอดหลักสูตร ไม่น้อยกว่า 120 ชั่วโมง

| รหัสวิชา | ชื่อวิชา | หน่วยกิต | (ชั่วโมง) |
|----------------|---------------------------|----------|-----------|
| 3000-2001-2004 | กิจกรรมองค์การวิชาชีพ 5-8 | - | (2) |
| 3000-2005-2008 | กิจกรรมอื่น ๆ | - | (2) |

(จัดโดยสถานประกอบการ/สถานศึกษา)

มาตรฐานวิชาชีพสำหรับผู้สำเร็จอาชีวศึกษา
สาขาการโรงแรม

1. สื่อสารทางเทคนิคในงานอาชีพ
2. จัดการระบบฐานข้อมูลในงานอาชีพ
3. แก้ปัญหาโดยใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยี
4. การจัด ควบคุม และพัฒนาคุณภาพ
5. แสดงบุคลิกภาพและลักษณะของผู้ประกอบอาชีพด้านธุรกิจโรงแรมและ
บริการ

6. มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการทำงานด้าน โรงแรมและบริการ
7. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในงานด้านการ โรงแรมและบริการ
8. ปฏิบัติงานด้านการ โรงแรมและบริการ

มาตรฐานสาขางานบริการส่วนหน้า

9. เลือกใช้เทคโนโลยีได้เหมาะสมกับงานบริการส่วนหน้าโรงแรม
10. จัดทำเอกสาร รายงานแต่ละชนิดของงานบริการส่วนหน้าโรงแรม

มาตรฐานสาขางานแม่บ้านโรงแรม

9. เลือกใช้และบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ในงานแม่บ้านโรงแรม
10. ปฏิบัติการจัดเตรียมห้องพักในงานแม่บ้านโรงแรม

มาตรฐานสาขางานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

9. วางแผนดำเนินงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
10. ปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่มตามขั้นตอน

มาตรฐานสาขางานครัวโรงแรม

9. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสุขอนามัยและโภชนาการ
10. วางแผนดำเนินงานควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม
11. ปฏิบัติการงานครัวโรงแรม

มาตรฐานงานสันตนาการและงานบริการเพื่อสุขภาพ

9. มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการดำเนินงานสันตนาการและงานบริการเพื่อสุขภาพ

10. ปฏิบัติกิจกรรมสันตนาการแบบต่าง ๆ

มาตรฐานสาขางานศิลปะและภูมิทัศน์เพื่องานโรงแรม

9. ปฏิบัติงานศิลปะการจัดตกแต่งสถานที่และบริเวณสาธารณะ

10. ปฏิบัติงานศิลปะการจัดตกแต่งสวนและดูแลรักษา

ภาคผนวก จ

คำสั่งกระทรวงศึกษาธิการแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการจัดทำหลักสูตร
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2546



คำสั่งกระทรวงศึกษาธิการ

ที่ อศ 120/2546

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการจัดทำหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
พุทธศักราช 2546

.....

ด้วยกรมอาชีวศึกษาพิจารณาเห็นว่าหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
พุทธศักราช 2540 ควรพัฒนาให้สอดคล้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ของประเทศ
ตลอดจนความสอดคล้องกับหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2545 ที่ให้
ผู้เรียนมีสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพที่ตลาดแรงงานต้องการ

จึงแต่งตั้งผู้ดำรงตำแหน่งและผู้มีนามต่อไปนี้ เป็นคณะที่ปรึกษาและคณะกรรมการ
อำนวยการจัดทำหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2546 ดังนี้

คณะที่ปรึกษา

1. อธิบดีกรมอาชีวศึกษา
2. ปลัดทบวงมหาวิทยาลัย
3. อธิบดีกรมวิชาการ
4. เลขาธิการสภาสถาบันราชภัฏ
5. เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาเอกชน
6. อธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
7. อธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
8. อธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
9. เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ
10. เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือผู้แทน
11. เลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน หรือผู้แทน
12. อธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

13. อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
14. อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล

คณะกรรมการอำนวยการ

| | |
|--|---------------|
| 1. อธิการบดีกรมอาชีวศึกษา | ประธานกรรมการ |
| 2. อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือผู้แทน | กรรมการ |
| 3. อธิบดีกรมวิชาการเกษตร หรือผู้แทน | กรรมการ |
| 4. อธิบดีกรมส่งเสริมการเกษตร หรือผู้แทน | กรรมการ |
| 5. อธิบดีกรมประมง หรือผู้แทน | กรรมการ |
| 6. ประธานสมาคมนายจ้างอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ หรือผู้แทน | กรรมการ |
| 7. ประธานสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย หรือผู้แทน | กรรมการ |
| 8. ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ (NECTEC) หรือผู้แทน | กรรมการ |
| 9. ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ หรือผู้แทน | กรรมการ |
| 10. ผู้อำนวยการสถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ หรือผู้แทน | กรรมการ |
| 11. ผู้อำนวยการสถาบันยานยนต์ หรือผู้แทน | กรรมการ |
| 12. ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาอาหาร หรือผู้แทน | กรรมการ |
| 13. นายกสมาคมโรงแรมไทย หรือผู้แทน | กรรมการ |
| 14. ประธานมูลนิธิพัฒนาอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทย หรือผู้แทน | กรรมการ |
| 15. อธิบดีกรมการศึกษานอกโรงเรียน หรือผู้แทน | กรรมการ |
| 16. รองอธิบดีกรมอาชีวศึกษา (นายสมศักดิ์ สุร่ายกิมหันต์) | กรรมการ |
| 17. รองอธิบดีกรมอาชีวศึกษา (นายศักรินทร์ สุวรรณโรจน์) | กรรมการ |
| 18. รองอธิบดีกรมอาชีวศึกษา (นายทรงสวัสดิ์ ทิพย์คงคา) | กรรมการ |
| 19. ผู้อำนวยการกองวิทยาลัยเกษตรกรรม กรมอาชีวศึกษา | กรรมการ |
| 20. ผู้อำนวยการกองวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา | กรรมการ |
| 21. ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษา กรมอาชีวศึกษา | กรรมการ |
| 22. ผู้อำนวยการกองการศึกษาอาชีพ กรมอาชีวศึกษา | กรรมการ |
| 23. ผู้อำนวยการกองแผนงาน กรมอาชีวศึกษา | กรรมการ |
| 24. ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาครูอาชีวศึกษา กรมอาชีวศึกษา | กรรมการ |

- | | |
|--|----------------------------|
| 25. หัวหน้าหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมอาชีวศึกษา | กรรมการและเลขานุการ |
| 26. หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการศึกษา หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมอาชีวศึกษา | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 27. นางสาวรัตนา เทพคลไชย หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมอาชีวศึกษา | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 28. นางสาวทิพานี สมบัติ หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมอาชีวศึกษา | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการดังกล่าว ทำหน้าที่พิจารณากำหนดนโยบายและรูปแบบในการจัดทำหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2546 ให้มีประสิทธิภาพ และให้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน หรือคณะทำงาน ได้ตามความเหมาะสม
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2546

กษมา วรวรรณ ณ อยุธยา
(นางกษมา วรวรรณ ณ อยุธยา)
ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ภาคผนวก จ
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาทรัพยากรมนุษย์ ในธุรกิจโรงแรมกรณีกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยประกอบสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาปัญหาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของสถานประกอบการประเภทโรงแรม ตามความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายบุคคล ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการฝ่ายงานส่วนหน้า และผู้จัดการฝ่ายงานแม่บ้าน
 2. ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะที่เป็นผู้บริหาร โปรดตอบแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริง และตามความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด เพื่อการปรับปรุงคุณภาพผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. สาขาการโรงแรม ความคิดเห็นของท่านจะถือเป็นความลับ การเสนอผลการวิจัยจะเสนอเป็นผลรวมจะไม่มีผลกระทบต่อท่านหรือสถานประกอบการของท่านแต่ประการใด
 3. ข้อมูลนี้จะช่วยให้สถานศึกษา หรือสถานฝึกทักษะบุคคล เพื่อธุรกิจโรงแรมได้ปรับปรุงทักษะของแรงงาน ให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่กิจการโรงแรมในประเทศไทย
 4. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จแล้วกรุณาตรวจดูอีกครั้งว่า ท่านได้ตอบแบบสอบถามทุกข้อหรือยัง แบบสอบถามที่ตอบทุกข้อเท่านั้นจึงจะเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์
- ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นิตยร์ดี วงษ์สวัสดิ์

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการ-
โรงแรม 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านทักษะใน การประกอบอาชีพ ด้าน
บุคลิกภาพในการประกอบอาชีพ และด้านคุณธรรม จริยธรรม เป็นแบบสอบถาม
ประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 1 กรุณาทำเครื่องหมาย ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

2. อายุ

(1) ต่ำกว่า 35 ปี

(2) อยู่ระหว่าง 35-45 ปี

(3) มากกว่า 45 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1) สูงกว่าปริญญาตรี สาขา.....

(2) ปริญญาตรี สาขา.....

(3) ปวส. (อนุปริญญา) สาขา.....

(4) ปวช. สาขา.....

(5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ประสบการณ์ทำงาน

(1) ต่ำกว่า 10 ปี

(2) ระหว่าง 10-20 ปี

(3) มากกว่า 20 ปี

5. จำนวนผู้สำเร็จอาชีวศึกษาระดับ ปวส. สาขาการโรงแรม ในสถานประกอบการของท่าน มีจำนวนตามข้อใด

- (1) 1-5 คน
- (2) 6-10 คน
- (3) 11-15 คน
- (4) มากกว่า 15 คนขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านให้มากที่สุด โดยให้นำหน้ากระดาษแนบดังนี้

- | | | | |
|---|---------|------------------|------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับความต้องการ | มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ระดับความต้องการ | มาก |
| 3 | หมายถึง | ระดับความต้องการ | ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ระดับความต้องการ | น้อย |
| 1 | หมายถึง | ระดับความต้องการ | น้อยที่สุด |

แบบสอบถามประมาณค่า ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ด้านความรู้ทางวิชาการ
2. ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ
3. ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ
4. ด้านคุณธรรม จริยธรรม

| ข้อที่ | ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม | ระดับความต้องการ | | | | |
|--------|---|------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|
| | | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปานกลาง 3 | น้อย 2 | น้อยที่สุด 1 |
| 1. | ด้านความรู้ทางวิชาการ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา | | | | | |
| 2. | มีความรู้ด้านศิลปะการต้อนรับและการบริการ | | | | | |
| 3. | มีความรู้ด้าน นิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว | | | | | |
| 4. | มีความรู้ด้านการจัดงานโรงแรม | | | | | |
| 5. | มีความรู้ด้านการปฏิบัติงานแม่บ้าน | | | | | |
| 6. | มีความรู้ด้านหลักการประกอบอาหารในโรงแรม | | | | | |
| 7. | มีความรู้ด้านการปฏิบัติงานส่วนหน้า | | | | | |
| 8. | มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องคั้ม | | | | | |
| 9. | มีความรู้ด้านการปฏิบัติการห้องอาหาร | | | | | |
| 10. | มีผลการเรียนอยู่ในระดับสูง | | | | | |
| 11. | มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ | | | | | |
| 12. | ผ่านการฝึกอบรมจากหน่วยงานของท่าน และ หน่วยงานอื่น ๆ | | | | | |
| 13. | มีความรู้ความสามารถในการวางแผน และ จัดระบบการทำงาน | | | | | |
| 14. | ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ผ่านการฝึกทักษะการทำงานเบื้องต้นจากสถาน ประกอบการ ตามหลักสูตรของสถานศึกษามาแล้ว | | | | | |
| 15. | มีความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์ | | | | | |
| 16. | ชำนาญในการใช้อุปกรณ์สำนักงานเครื่องมือ สื่อสารทันสมัย | | | | | |
| 17. | มีความสามารถในการให้บริการลูกค้า | | | | | |

| ข้อที่ | ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม | ระดับความต้องการ | | | | |
|--------|--|------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|
| | | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปานกลาง 3 | น้อย 2 | น้อยที่สุด 1 |
| 18. | มีความสามารถในการร่วมจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงแรม | | | | | |
| 19. | สามารถทำการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ ได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| 20. | มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า | | | | | |
| 21. | มีประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อปฏิบัติงาน | | | | | |
| 22. | มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานได้หลาย แผนก | | | | | |
| 23. | สามารถวิเคราะห์แก้ปัญหาได้ | | | | | |
| 24. | พิมพ์ดีดได้ทั้งภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ | | | | | |
| 25. | ด้านบุคลิกภาพต่อการประกอบอาชีพ แต่งกายดี สวยงาม ประณีตเหมาะสมกับบุคลิก ตนเอง | | | | | |
| 26. | มีความพร้อมทำงานเป็นกะทุกช่วงเวลาได้ | | | | | |
| 27. | พูดจาสุภาพ มีสัมมาคารวะ ให้บริการดี | | | | | |
| 28. | ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทุกสถานการณ์ได้ | | | | | |
| 29. | มีบุคลิกลักษณะที่แสดงออก เหมาะสมกับ ตำแหน่งหน้าที่การงาน | | | | | |
| 30. | ยอมรับผิดเมื่อกระทำผิดเช่นการกล่าวคำขอ โทษ โดยไม่รู้สึกละอาย | | | | | |
| 31. | ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของ ลูกค้า | | | | | |
| 32. | แสดงความรับผิดชอบต่อผลได้ผลเสียใน หน่วยงานของท่าน | | | | | |
| 33. | ขยันอดทนต่อการทำงานหนักได้ไม่หือถอย | | | | | |

| ข้อที่ | ความต้องการบุคลากร ระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม | ระดับความต้องการ | | | | |
|--------|---|------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|
| | | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปานกลาง 3 | น้อย 2 | น้อยที่สุด 1 |
| 34. | มีทัศนคติที่ดีต่องาน รักงานอาชีพไม่ละทิ้งหน้าที่ | | | | | |
| 35. | ประหยัดค่าใช้จ่ายทรัพยากรต่าง ๆ ของโรงแรม | | | | | |
| 36. | แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ | | | | | |
| 37. | มีการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ | | | | | |
| 38. | มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 39. | มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ | | | | | |
| 40. | มีสุขภาพแข็งแรง | | | | | |
| 41. | มีกระตือรือร้นในการทำงาน | | | | | |
| 42. | มีจิตสำนึกในความรักงานบริการและอยากเห็นคนอื่นมีความสุขจากการบริการของตน | | | | | |
| 43. | ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีหลักศาสนธรรมในการปฏิบัติงาน เช่น พรหม- วิหารสี่ สังคหวัตถุสี่ | | | | | |
| 44. | ซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน เสมอต้นเสมอปลาย | | | | | |
| 45. | รักษาระเบียบวินัยของหน่วยงาน | | | | | |
| 46. | จงรักภักดีต่อนายจ้าง | | | | | |
| 47. | เสียสละช่วยเหลือแผนกอื่นทำงานสำเร็จลุล่วง ด้วยดี | | | | | |
| 48. | เป็นคนตรงต่อเวลา | | | | | |
| 49. | ไม่สร้างความเดือดร้อนให้แก่ นายจ้างและเพื่อน- ร่วมงาน | | | | | |
| 50. | มีวินัยในตนเอง มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ | | | | | |
| 51. | มีความเมตตากรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อน- ร่วมงาน | | | | | |
| 52. | ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี | | | | | |
| 53. | รักษาความลับของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด | | | | | |
| 54. | ไม่นำเรื่องของลูกค้าไปพูดในทางที่เสื่อมเสีย | | | | | |

บรรณานุกรม

- กรมการจัดหางาน. (2546). *ข่าวสารตลาดแรงงาน*. ม.ป.ท.
- กรมการจัดหางาน. (2547). *ความต้องการแรงงานภาคเอกชน*. ม.ป.ท.
- กระทรวงพาณิชย์, กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (ม.ป.ป.). *สถิติการขอขึ้นทะเบียนจัดตั้งสถานประกอบการประเภทโรงแรม*. นนทบุรี: ผู้แต่ง.
- กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม, ฝ่ายวิชาการ. (2548). *แรงงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). *หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2546 ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. ม.ป.ท.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.). (2545). *Hotel & guesthouses in Bangkok*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- จงพิศ กนกโชติ. (2532). *สภาพแรงงานในกิจการโรงแรมของภาคใต้*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, คณะวิทยาการจัดการ.
- จงพิศ ศิริรัตน์. (2539). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, คณะวิทยาการจัดการ, ภาควิชาบริหารธุรกิจ.
- จิรอร หอมยก. (2545). *การคัดเลือกบุคลากรเพื่อการจ้างงานของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฉัตรฤดี สุกปลั่ง. (2543). *ผลของบุคลิกภาพและเซาว์อารมณ์ที่มีต่อคุณภาพของชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- นริวรรณ จินตกานนท์. (2531). ปัญหาเกี่ยวกับแรงงานในธุรกิจที่พักแรม. *ธุรกิจท่องเที่ยว*, 3(9), 85-89.
- บุญคง หันจางสิทธิ์. (2540). *เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: โอเอสพริ้นติ้งเฮาส์
- ประชุม สุวดี. (2536). *แรงงานที่มีและที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะสถิติประยุกต์.
- ประสงค์ แสงพชัย. (2543). *การบริการอาหารและเครื่องดื่ม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประสงค์ แสงพชัย. (2546). *การบริหารธุรกิจโรงแรม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรีชา แดงโรจน์. (2525). *การโรงแรม*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศรีอนันต์.
- ปานทิพย์ ปานแสง. (2542). *นโยบายและการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมทันสมัยในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- เพิ่มพูน เอื้อเพื่อพันธ์. (2535). *การผลิตและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สาขาการโรงแรม เพื่อสนองความต้องการของสถานประกอบการ*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภิรภัทร ภัคศิริ. (2546). *งานแม่บ้าน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วารี ศิริระเวทย์กุล. (2544). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานครัวโรงแรมในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). *รายงานการวิจัยเพื่อประกอบการจัดทำร่างพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พรึกหวานกราฟฟิค.
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2548). *กฎหมายและระเบียบ (พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547)*. ค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2548, จาก http://www.tourism.go.th/article2.php?file_section=law

สุวีร์รัตน์ ดวงสุวรรณ. (2543). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานแม่บ้านของโรงแรม
ในภาคใต้. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อรวรรณ บัณฑิตกุล. (2544, กุมภาพันธ์ 10). 125 anniversary Oriental. ผู้จัดการ, 18, 3-20.

Becker, G. S. (1975). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special
reference to education* (2nd ed.). New York: Columbia University Press.

Schultz, T. W. (1971). *Investment in human capital: The role of education and
research*. New York: Free Press.

