

ชื่อเรื่อง การค้นคว้าแบบอิสระ การบริหารงานบุคคลของ โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางสาวสุภาภรณ์ มุสิกะโสภณ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์เนทนา คำนวน	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์คารารัตน์ บุญเจลียว	กรรมการ
รองศาสตราจารย์เศกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารงานบุคคลของ โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ เป็น การวิจัยเชิงสำรวจจากโรงแรมจำนวน 37 โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 60 ห้องขึ้นไป โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจตามแผนกบุคคลของ โรงแรม ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือโครคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ การศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ศึกษาถึงวิธีการบริหารงานบุคคลของ โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่
2. ศึกษาถึงปัญหาแรงงานของ โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่
3. ศึกษาถึงความคิดเห็นของแผนกบุคคลต่อสาเหตุของปัญหาแรงงานและวิธีการแก้ไข
4. ศึกษาถึงคุณสมบัติของพนักงานที่โรงแรมต้องการ
5. ศึกษาถึงปริมาณพนักงานของ โรงแรมปัจจุบัน

ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาวิธีการบริหารงานบุคคลของ โรงแรม พบว่า

- 1.1 การวางแผนกำลังคน ส่วนใหญ่ใช้ปัจจัยในการพิจารณาวางแผนกำลังคน ได้แก่ จำนวนห้องพัก ผลการดำเนินงานของ โรงแรม จำนวนพนักงานปัจจุบัน จำนวนเงินลงทุน และขนาดของสถานที่

1.2 การสรรหาพนักงาน ส่วนใหญ่ใช้วิธีผู้บริหารโรงแรมชักชวนพนักงานจากโรงแรมอื่น ๆ ประกาศรับสมัครงาน

1.3 การคัดเลือกพนักงาน ส่วนใหญ่ใช้วิธีดูจากใบสมัครงานและการสัมภาษณ์

1.4 การประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ใช้วิธีนำผลงานมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานของโรงแรมที่ตั้งไว้

1.5 การเลื่อนตำแหน่งพนักงาน ส่วนใหญ่ใช้วิธีพิจารณาจากความรู้ความสามารถและอาวุโส

1.6 การฝึกอบรมพนักงานส่วนใหญ่ใช้วิธีส่งพนักงานไปดูงานตามโรงแรมอื่นๆ และจัดเองในลักษณะ In House Training

1.7 การกำหนดอัตราค่าจ้างเงินเดือนพนักงาน ส่วนใหญ่พิจารณาถึง คุณภาพและปริมาณงาน การศึกษา ประสบการณ์ อัตราค่าจ้างของท้องถิ่น และอัตราตามสภาพการแข่งขัน

1.8 การจูงใจพนักงาน ส่วนใหญ่ใช้การเพิ่มอัตราค่าจ้างเงินเดือน เพิ่มสวัสดิการ

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาปัญหาแรงงานของโรงแรม ที่ได้จากการสอบถามแผนกบุคคลพบว่าส่วนใหญ่โรงแรมมีปัญหาแรงงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ปัญหาการขาดแคลนพนักงาน

2.2 ปัญหาการลาออกของพนักงาน

2.3 ปัญหาคุณสมบัติพนักงานไม่เหมาะสมกับการทำงานโรงแรม

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาคำความคิดเห็นของแผนกบุคคลต่อสาเหตุของปัญหาแรงงาน

3.1 ปัญหาการขาดแคลนพนักงาน ส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากการขยายตัวด้านธุรกิจโรงแรม

3.2 ปัญหาการลาออกของพนักงาน ส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากอัตราค่าจ้างเงินเดือน สวัสดิการ และระบบการบริหารงานของโรงแรม

3.3 ปัญหาคุณสมบัติของพนักงานไม่เหมาะสมกับการทำงานโรงแรม ส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากขาดประสบการณ์ในการทำงานโรงแรม

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาวิธีการแก้ไขปัญหาแรงงานทั้ง 3 ด้านของโรงแรม มีดังนี้

4.1 เสนอสถาบันการศึกษาผลิตบุคลากรด้านการโรงแรมเพิ่มขึ้น

4.2 เพิ่มอัตราค่าจ้างเงินเดือนและเพิ่มสวัสดิการ

4.3 คัดเลือกพนักงานโดยดูที่ประสบการณ์ในการทำงานโรงแรม

ส่วนที่ 5 ผลการศึกษาด้านคุณสมบัติของพนักงานที่โรงแรมต้องการ พบว่า

5.1 คุณสมบัติของพนักงานระดับบริหาร ที่โรงแรมต้องการมากที่สุด คือมีประสบการณ์ในการทำงานโรงแรม และมีความรับผิดชอบ

5.2 คุณสมบัติของพนักงานระดับปฏิบัติการที่โรงแรมต้องการมากที่สุด คือมีระดับการศึกษาตรงกับงานที่ปฏิบัติและมีบุคลิกภาพดี

ส่วนที่ 6 ผลการศึกษาปริมาณพนักงานในโรงแรมปัจจุบันพบว่า โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ทั้ง 37 โรงแรม มีจำนวนพนักงาน 6,205 คน โดยเฉลี่ยแล้วโรงแรมใช้พนักงาน 1.04 คนต่อห้องพัก

Title Personnel Management of Hotels in  
Chiang Mai Province

Author Miss Supaporn Musikasopon

M.B.A. Business Administration

Examining Committee:

Lecturer Nantana Kamnuan	Chairman Member
Assist. Prof. Dararatana Boonchaliew	Member
Assoc. Prof. Seksin Srivattananukulkit	Member

#### Abstract

"The Personnel Management of hotels in Chiangmai Province", is a survey research made upon 37 hotels, which each one has at least 60 rooms available. A questionnaires were distributed to personnel departments to obtain the data. The data was then analyzed through the utilization of SPSS/PC+.

The objectives of this study are:

1. To study the personnel management methods used in the hotels.
2. To study the labour problems in the hotels.
3. To study the opinion of the personnel department about the cause of labour problems and the way to solve the problems.
4. To study the prospective employees' qualifications required by the hotels.
5. To study the quantity of hotels' employees in present.

The results of study found out that most of the methods used by hotel personnel management are as followed:

**Part 1: The personnel management methods:**

1.1 The factors used for man power planning depend on the number of rooms in each hotel, the performance of the hotel, the present number of employees, the cost of investment, and the size of hotels.

1.2 The methods of recruitment were made by personnel contact and advertising.

1.3 The selection tools are judging from the application forms and interviews.

1.4 The performance appraisal was made by judgement from the quality of past performance with the hotels' standard.

1.5 The promotion criteria based on the investigation of the capabilities and seniority.

1.6 The training techniques were in house training and off the job training (observation and training from other hotels).

1.7 Wage and salary were determined from quality and amount of work, education background, experiences, competitors' rates of payment and local rates of payment.

1.8 Increases of payment and fringe benefit were used motivate the hotels' employees.

**Part 2: The problems of the hotel were categorized into three items.**

2.1 Lacking of labour force.

2.2 Resignation.

2.3 Disqualification of employees.

**Part 3:** The opinions of personnel department about the labour problems.

3.1 Lacking of labour force was mainly caused by the expansion of the hotel business.

3.2 The resignation problem mainly effected from poorly system of wage, salary, fringe benefit and management techniques of the hotels.

3.3 Disqualification of employees mainly effect from the employees lacked of experiences.

**Part 4:** These problems of the hotel personnel management can be solve by the following methods.

4.1 The institutes should accept more students in this field.

4.2 The hotel should set fair wage, salary and fringe benefit.

4.3 The selection method should concentrate on employee experience of working in hotel.

**Part 5:** The prospective qualification of the hotels' employees.

5.1 The administrative level should have enough experience and responsibility.

5.2 The operation level should have the background of study in the field that suit to the job and good personality.

**Part 6:** From 37 hotels in Chiangmai, there are 6,205 employees with average 1.04 person per room.