

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเป็นแรงบันดาลใจที่ทำให้ผู้เขียนสนใจที่จะทำการวิจัยถึงความต้องการและวิธีการแสวงหาบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทยนั้น พอจะลำดับได้ดังนี้

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีผลประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยือนประเทศไทย มีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นตลอดเวลา จะเห็นได้ว่าใน พ.ศ. 2520 มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจาก พ.ศ. 2519 ประมาณ 122,230 คน (รายละเอียดตามตารางที่ 1.1) โดยที่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลัก ดังนั้นเมื่อมีความเจริญก้าวหน้าในอุตสาหกรรมดังกล่าว ก็จะทำให้เกิดการขยายตัวในอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน เช่น อุตสาหกรรมโรงแรม บริษัทนำเที่ยว กิจการขนส่ง และร้านค้าของที่ระลึก ฯลฯ เป็นต้น

ในกรณีของอุตสาหกรรมโรงแรมนั้น บทบาทสำคัญอยู่ที่การเสนอบริการด้านที่พักและอาหาร เพราะนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยนั้น ย่อมต้องการที่พักอาศัยที่ดี สามารถที่จะอำนวยความสะดวกสบายทุกอย่าง และมีการบริการที่มีมาตรฐาน และคุณภาพที่ดีด้วย แต่ในเวลาเดียวกันปริมาณของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย ก็เป็นตัวที่จะกำหนดรายได้ของอุตสาหกรรมโรงแรม ถ้ามีปริมาณนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น รายได้ของอุตสาหกรรมโรงแรมก็เพิ่มขึ้น จะเห็นได้ว่าในการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว เพื่อที่เข้ามาในประเทศไทยนั้น การใช้จ่ายในเรื่องค่าที่พักและอาหาร เป็นรายการที่มีมูลค่ามากที่สุดคิดในจำนวนค่าใช้จ่ายทั้งหมด (รายละเอียดตามตารางที่ 1.2) รัฐบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมโรงแรม

ตารางที่ 1.1
จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย

ปี	จำนวนนักท่องเที่ยว	อัตราเพิ่ม
2503	81,340	-
2504	107,754	32.47
2505	130,809	21.39
2506	195,076	49.13
2507	211,924	8.63
2508	225,025	6.18
2509	285,117	26.70
2510	335,845	17.79
2511	377,262	12.33
2512	469,784	24.52
2513	628,671	33.82
2514	638,738	1.60
2515	820,758	28.50
2516	1,037,737	26.43
2517	1,107,392	6.74
2518	1,180,075	6.56
2519	1,098,442	- 6.91
2520	1,220,672	11.12

ที่มา: หน่วยรวบรวม และวิเคราะห์ข่าวสารการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

จึงได้กำหนดให้อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่ได้รับการส่งเสริมตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุนเพื่ออุตสาหกรรมพหุศักราช 2503¹

ลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรมนั้น เป็นการขายสินค้าในรูปบริการ (Service Goods) และโดยเฉพาะการขายบริการให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งเป็นผลให้เกิดการส่งสินค้าออกในรูปของการบริการ และจากการให้บริการในรูปของสินค้าออกที่มองไม่เห็น (Invisible Export) นี้ อุตสาหกรรมโรงแรมจึงเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดการขาดดุลการค้าและดุลการชำระเงินระหว่างประเทศไทย จะเห็นได้ว่า ใน พ.ศ. 2515 นั้น อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสามารถนำเงินตราเข้าประเทศไทยได้ 2,178 ล้านบาท ซึ่งนับเป็นอันดับสองรองจากสินค้าขาว ซึ่งมีมูลค่า 4,437 ล้านบาท² (ดูรายละเอียดได้จากตารางที่ 1.3) และจากการพิจารณาแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย (ตามรายละเอียดในตารางที่ 1.1) ทำให้เห็นว่าอุตสาหกรรมโรงแรมนั้น จะทวีความสำคัญมากขึ้นเป็นลำดับ เมื่อเป็นเช่นนี้ อุตสาหกรรมโรงแรมจึงจำเป็นต้องมีพนักงานที่มีคุณสมบัติและความชำนาญอย่างดีในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้า การที่อุตสาหกรรมโรงแรมจะได้พนักงานที่มีคุณสมบัติดังกล่าวมาทำงาน จึงจำเป็นต้องมีกรรมวิธีในการแสวงหาบุคลากรตามที่อุตสาหกรรมโรงแรมต้องการ ด้วยเหตุนี้กล่าวจึงเป็นที่มาแห่งความสนใจของผู้เขียนในการศึกษาวิจัย

สรุปได้ว่า อุตสาหกรรมโรงแรมมีส่วนเป็นอย่างมากในการช่วยคำนวณฐานะดุลการชำระเงินระหว่างประเทศของประเทศไทย ในบรรดาโรงแรมต่าง ๆ ตามที่ระบุไว้ในขอบเขตการวิจัยนั้น การดำเนินงานของโรงแรมที่มีประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผล (Efficiency and Effectiveness) ย่อมสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้มากกว่าโรงแรมอื่น ในการที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลนั้น โรงแรมจะต้องอาศัยบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญ ดังนั้น

1 องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, สัมมนาว่าด้วยการจัดการโรงแรมครั้งที่ 1 ณ ศาลาสันติธรรม ระหว่างวันที่ 26 - 28 มีนาคม 2511 (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บำรุงนุกุลกิจ, 2511), หน้า 230.

2 หนวยรวบรวมและวิเคราะห์ข่าวสาร, การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

ตารางที่ 1.2
การกระจายค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว

รายการ	2515	2516	2517	2518	เฉลี่ย 2520 - 2524
ค่าที่พักและอาหาร	1,324	1,684	1,963	2,313	5,607
ค่าซื้อของที่ระลึก	726	923	1,014	1,195	-2,896
ค่าน้ำเที่ยวและชมเมือง	454	577	646	761	1,846
ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	214	273	229	269	651
รวม	2,718	3,457	3,852	4,538	11,000

ปี 2514. ค่าที่พักและอาหารร้อยละ = 48.7 ปี 2517.. -- 50.97
 ค่าซื้อของที่ระลึกร้อยละ -- 26.7 -- 26.33
 ค่าน้ำเที่ยวและชมเมืองร้อยละ -- 16.7 -- 16.78
 ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ -- 7.9 -- 5.92

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 1.3

เปรียบเทียบรายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกับสินค้าออกอื่น ๆ พ.ศ. 2514 - 2520

พ.ศ. ลำดับ	2514		2515		2516		2517		2518		2519		2520	
	สินค้า ออก	ล้าน บาท	สินค้า ออก	ล้าน บาท	สินค้า ออก	ล้าน บาท	สินค้า ออก	ล้าน บาท	สินค้า ออก	ล้าน บาท	สินค้า ออก	ล้าน บาท	สินค้า ออก	ล้าน บาท
1.	ข้าว	2,909	ข้าว	4,437	ยาง	4,573	ข้าว	9,978	ข้าว	5,848	ข้าว	8,609	ข้าว	13,428
2.	ข้าวโพค	2,286	ทองเที่ยว	2,718	ข้าว	3,594	ข้าวโพค	6,078	ข้าวโพค	5,701	มันสำปะหลัง	7,512	มันสำปะหลัง	7,706
3.	ทองเที่ยว	2,214	ข้าวโพค	2,085	ทองเที่ยว	3,457	ยาง	5,035	น้ำตาล	5,695	น้ำตาล	6,842	น้ำตาล	7,445
4.	ยาง	1,905	ยาง	1,862	ข้าวโพค	2,969	ทองเที่ยว	3,852	มันสำปะหลัง	4,591	ข้าวโพค	6,676	ยาง	6,122
5.	คีนุก	1,569	คีนุก	1,664	มันสำปะหลัง	2,537	มันสำปะหลัง	3,836	ทองเที่ยว	4,538	ยาง	5,280	ทองเที่ยว	4,607
6.	มันสำปะหลัง	1,240	มันสำปะหลัง	1,547	คีนุก	2,035	น้ำตาล	3,757	ยาง	3,449	ทองเที่ยว	3,990	คีนุก	4,541
7.	ปอ	935	ปอ	1,087	น้ำตาล	1,264	คีนุก	3,097	คีนุก	2,165	คีนุก	2,164	ผ้า	4,431
8.	ถั่วเหลือง	255	น้ำตาล	382	ปอ	1,054	ปอ	845	กุง	885	กุง	1,350	ข้าวโพค	3,347
9.	กุง	247	กุง	340	กุง	803	กุง	602	ปอ	645	ถั่วเหลือง	945	กุง	1,170
10.	ยาสูบ	197	ยาสูบ	236	ยาสูบ	284	ยาสูบ	445	ยาสูบ	560	อัญมณี	880	วงจรไฟฟ้า	1,144

ที่มา : ทนายรวบรวมและวิเคราะห์ข่าวสาร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ดังนั้น จึงน่าที่จะมีการค้นคว้าและสำรวจดูว่า การกำหนดคุณสมบัติ และวิธีการแสวงหาบุคลากรของ
โรงแรมแต่ละแห่งนั้นเป็นอย่างไร แต่ละโรงแรมมีเทคนิค และกลยุทธ์ที่แตกต่างกันในเรื่องนี้หรือไม่

วัตถุประสงค์

จากความสนใจในปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรของอุตสาหกรรมโรงแรมดังกล่าวมาแล้ว
จึงทำให้ผู้เขียนมีความประสงค์ที่จะทำการวิจัยในเรื่องนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ คือ

1. เพื่อให้ทราบถึงคุณสมบัติ และปริมาณความต้องการบุคลากรของอุตสาหกรรม
โรงแรม ทั้งในระดับบริหารและปฏิบัติการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอนาคตุอุตสาหกรรม
โรงแรม มีความจำเป็นต้องใช้บุคลากรจำนวนมากน้อยเท่าไร และมีคุณสมบัติอย่างไรบ้าง
ในการบริหารและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสัมฤทธิ์ผล

2. เพื่อให้ทราบถึงวิธีการดำเนินการแสวงหาบุคลากรของอุตสาหกรรมโรงแรม
โดยจะทำการศึกษา ค้นคว้า และวิเคราะห์ถึงวิธีการแสวงหาบุคลากรของอุตสาหกรรม
โรงแรม ทั้งในทางทฤษฎี และทางปฏิบัติว่ามีความสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไรหรือไม่
และผลของการเปรียบเทียบดังกล่าว จะทำให้ทราบถึงวิธีการแสวงหาบุคลากรที่เหมาะสม
สามารถใช้เป็นแนวปฏิบัติในอุตสาหกรรมโรงแรมใดต่อไป

3. เพื่อเป็นประโยชน์แก่สถาบันการศึกษาในการวางแผนโครงสร้าง และเนื้อหาของ
หลักสูตร การสอน ให้ตรงกับความต้องการบุคลากรของตลาดแรงงานทั้งในด้านปริมาณ และ
คุณสมบัติ

4. เพื่อจะได้อธิบายปัญหาในค่านนี้โดยแน่ชัด จากทรรศนะของผู้ประกอบการ
อุตสาหกรรมโรงแรม พร้อมทั้งหาข้อเสนอแนะให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรม ได้ใช้
เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงการดำเนินงานทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

ในการกำหนดขอบเขตการวิจัยหัวข้อวิทยานิพนธ์ดังกล่าวนี้ ผู้เขียนได้ใช้วิธีการ 2 ประการ ดังนี้

1. เป็นการจำกัดขอบเขตโดยใช้ลักษณะทางภูมิศาสตร์ กล่าวคือ ผู้เขียนเลือกที่จะศึกษาเฉพาะอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีขอบเขตกว้างขวางเกินไป และอีกทั้งจะได้ไม่จ่ายค่าการล้มเหลวในการวิจัยอีกด้วย เหตุผลอีกประการก็คือ จากการสำรวจอย่างคร่าว ๆ จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ทำให้ทราบว่า ส่วนใหญ่ของอุตสาหกรรมโรงแรมที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครนั้น เป็นอุตสาหกรรมที่มีมาตรฐานดีพอในการให้บริการแก่ผู้มาพักได้

2. เป็นการจำกัดขนาดของธุรกิจ เนื่องจากผู้เขียนมุ่งที่จะวิจัยเฉพาะอุตสาหกรรมโรงแรมขนาดใหญ่เท่านั้น ขนาดของอุตสาหกรรมโรงแรมนั้น ผู้เขียนได้เลือกใช้ปริมาณของห้องพักของโรงแรมเป็นหลักเกณฑ์ในการแบ่ง โดยนับตั้งแต่ขนาด 150 - 600 ห้อง ซึ่งจากจำนวนโรงแรมทั้งหมด 58 แห่ง จึงได้จำนวนโรงแรม 23 แห่ง ตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

กลุ่มบุคคลที่จะได้รับประโยชน์จากการวิจัยนี้โดยตรงมี 3 ฝ่ายด้วยกันคือ

1. ฝ่ายบริหารของอุตสาหกรรมโรงแรม อาจใช้ผลจากการวิจัยนี้เป็นพื้นฐานในการพยากรณ์ปริมาณ และกำหนดคุณสมบัติของบุคลากร ตลอดจนวิธีการแสวงหาบุคลากร ทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ การรับบุคลากรที่มีปริมาณ และคุณสมบัติ ตลอดจนวิธีการแสวงหาบุคลากรที่เหมาะสม จะช่วยทำให้โรงแรมสามารถลดการสูญเสียในด้านต่าง ๆ ลงได้ ดังนี้

¹ รายละเอียดอยู่ในบทที่ 2 หัวข้อ ลักษณะ การจัดประเภท และมาตรฐานของโรงแรม

ก. ค่าใช้จ่ายในการวางคนงาน เช่น เอกสารที่เกี่ยวข้องกับใบสมัคร การทำ
ข้อสอบ การใช้เวลาของกรรมการสอบคัดเลือก และค่าใช้จ่ายสำหรับเครื่องมือในการรับสมัคร
และคัดเลือก

ข. ค่าใช้จ่ายในการอบรมคนงานใหม่ การทดลองงาน การเสียเวลาของผู้
ทำการฝึกอบรม อุปกรณ์ในการฝึกอบรม ความรู้สึกที่เพิ่มขึ้น อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานนอก
ฝึกปฏิบัติในระยะแรก ๆ ของการทำงานที่ยังไม่มีความรู้เพียงพอ

ค. อุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน เพราะผู้ปฏิบัติงานยังไม่คุ้นเคยกับสภาพและวิธี
ทำงาน ทำให้ต้องเสียนงาน เสียเวลาในการรักษาและค่าใช้จ่ายชดเชยอุบัติเหตุ

ง. ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในระหว่างที่เกิดตำแหน่งว่าง และรับสมัครคนงานใหม่
เช่น บริการลูกค้าไคนอยลง คาลงเวลาสำหรับทำงานนอกเวลา เพื่อชดเชยการบริการให้
อยู่ในอัตราปกติ

2. สถานการณ์การศึกษาต่าง ๆ ที่ผลิตกำลังคนทางด้านการโรงแรมจะได้ประโยชน์

ดังนี้ คือ

ก. สถานการณ์การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีวศึกษาหรือเทียบเท่าและ
ต่ำกว่าอาชีวศึกษา สามารถจัดหลักสูตรทั้งในโครงการและเนื้อหาให้สอดคล้องกับความต้องการของ
อุตสาหกรรมโรงแรม ความสอดคล้องดังกล่าว จะทำให้สถานศึกษานั้นมีชื่อเสียงในค่านิยาม
นักศึกษาที่จบการศึกษาออกไปสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามที่เราเรียนมาเป็นส่วนใหญ่

ข. เมื่อสถานศึกษาเหล่านั้นมีชื่อเสียงแล้ว จะทำให้มีผู้มาสมัครเรียน
กับสถานการศึกษานั้นมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของสถานนั้น ๆ เอง

ค. ทำให้สถานการศึกษาทั้ง 3 ระดับ สามารถขจัดปัญหาที่เกี่ยวข้อง
การขาดแคลนกำลังคนของอุตสาหกรรมโรงแรมได้ เนื่องจากว่าสถานศึกษาเหล่านั้น
สามารถผลิตบุคลากรที่เป็นหัวอง การของอุตสาหกรรมโรงแรมได้

3. ทางคานรัฐบาลก็จะได้ประโยชน์จากการวิจัยนี้คือ เมื่อรัฐบาลทราบถึง ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่เป็นอุปสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรม และปัญหาอุปทานของ สถาบันการศึกษาที่ผลิตบุคลากร ไม่เพียงพอต่ออุปสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรมแล้ว รัฐบาล ก็อาจนำไปพิจารณาแก้ไขหรือปรับปรุง ตลอดจนประสานงานกับผู้บริหารอุตสาหกรรม- โรงแรม และผู้บริหารสถาบันการศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับหลักสูตรการสอน และเนื้อหาให้ สอดคล้องกับอุปสงค์ของอุตสาหกรรมโรงแรม ทำให้การบริหารและปฏิบัติงานของอุตสาหกรรมโรงแรมมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล ซึ่งจะมีผลทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเจริญขึ้น เป็นเหตุให้มีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น และส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศได้ คือทำให้ รายได้ของประเทศเพิ่มขึ้น รัฐบาลก็สามารถลดปัญหาการขาดดุลชำระเงินระหว่างประเทศ ได้อีกด้วย นอกจากนี้ยังสามารถช่วยบรรเทาปัญหาการว่างงานภายในประเทศ เนื่องจาก มีความต้องการบุคลากรในคานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

แผนการวิจัย

ในคานการวางแผนการวิจัยนั้น ผู้เขียนได้ยึดแนวทางจากหนังสือหลักและวิธีการ ทำวิทยานิพนธ์ รายงานประจำภาคและเอกสารวิจัยของ ดร.ชินวุธ สุนทรสิมะ¹ ซึ่งมีรายละเอียดเป็นขั้นตอนพอสรุปได้ดังนี้

1. กำหนดหัวข้อในการทำวิจัย ผู้เขียนได้กำหนดหัวข้อ "ความต้องการและวิธีการแสวงหาบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมของกรุงเทพมหานคร" โดยมีสมมติฐาน หรือแนวเหตุผลทฤษฎีที่สำคัญ คือ

ก. แนวความคิดเกี่ยวกับวิธีการแสวงหาบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมนี้ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการติดต่อบetweenบุคคลกับบุคคลที่เกี่ยวกับการให้บริการ จึงจำเป็นต้องแสวงหาบุคลากรที่เหมาะสมกับงานในคานนี้ เพื่อจะได้อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวได้ทุกโอกาส

¹ชินวุธ สุนทรสิมะ. หลักและวิธีการทำวิทยานิพนธ์ รายงานประจำภาค และเอกสารวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร : บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด,

ข. บุคลากรระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมโรงแรมส่วนใหญ่ในกรุงเทพมหานคร ไม่ต้องอาศัยความรู้ทางวิชาการถึงระดับปริญญาในการทำงานวิชาชีพของตน แต่ก็ไม่อาจทราบได้โดยแน่นอนว่าการที่ทางโรงแรมว่าจ้างบุคคลเหล่านั้น เป็นเพราะบุคลากรเหล่านั้นมีความรู้สูงถึงระดับปริญญามีน้อย หรือว่าเป็นความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมโดยแท้

2. การสำรวจเอกสารและข้อมูล ผู้เขียนได้แบ่งลักษณะของข้อมูลเป็น 2 ชนิดกว้าง ๆ คือ

ก. ข้อมูลจากเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย

1. วิทยานิพนธ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น วิทยานิพนธ์ เรื่องการลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย ของ ม.ล.วรกัลยา นวรัตน์ เป็นต้น

2. เอกสารการวิจัยต่าง ๆ เช่น สัมมนาว่าด้วยการจัดการโรงแรม ครั้งที่ 1 ณ ศาลาสันติธรรม ระหว่างวันที่ 26 - 28 มีนาคม 2511 ขององค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, แผนพัฒนาการท่องเที่ยวในช่วงระยะของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2520 - 2524) ขององค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, รายงานประจำปี 2520 ขององค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และเอกสารเผยแพร่ในการสัมมนาการพัฒนาการท่องเที่ยวภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สโมสร-ธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ขอนแก่น 19 - 22 กันยายน 2521 ขององค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ฯลฯ เป็นต้น

3. กฎหมาย คำบรรยาย และระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เช่น พระราชบัญญัติโรงแรมพุทธศักราช 2478 ของเสถียร และสีบวงศ์ วิชัยลักษณ์ และราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ 2522 เล่ม 96 ตอนที่ 72 ของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ฯลฯ เป็นต้น

อนึ่ง บรรดาแหล่งข้อมูลดังกล่าวข้างต้นนั้น ได้แก่

1. หอสมุดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2. หอสมุดบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. ศูนย์เอกสารแห่งประเทศไทย คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
5. หอสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6. หอสมุดกรมแรงงาน

7. หอสมุดสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ข. ข้อมูลสนาม ข้อมูลดังกล่าวนี้จะเป็นส่วนที่สนับสนุนเนื้อหาของเรื่องในบทที่สามและบทที่สี่ โดยจะไต่จากบุคคลหลายฝ่าย คือฝ่ายบริหารของอุตสาหกรรมโรงแรม, ฝ่ายวิชาการของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ และตลอดจนเจ้าหน้าที่ของรัฐบาล โดยเฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นต้น

4. เทคนิคหรือเครื่องมือสำหรับการวิจัยวิทยานิพนธ์นี้ ผู้เขียนได้เลือกใช้เครื่องมือในการวิจัย 3 ชนิด ประกอบกัน ซึ่งได้แก่

ก. ข้อมูลสถิติ เป็นข้อมูลที่ไต่มาจาก 2 แหล่งคือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลสถิติที่ไต่มาจากบรรดาเอกสาร และหลักฐานต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการสนับสนุนเนื้อหาสาระในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเขียนวิทยานิพนธ์เรื่องนี้

2. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ไต่มาจากการให้กรอกแบบสอบถาม¹ โดยการออกแบบสอบถามต่อผู้บริหารอุตสาหกรรมโรงแรมทั้ง 23 แห่ง² และผู้บริหารสถาบันการศึกษาอีก 15 แห่ง³ เพื่อนำข้อมูลที่ไต่มาวิเคราะห์สถานการณ์และปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม และจากการวิเคราะห์นั้นคาดว่าจะสามารถพยากรณ์ปริมาณความต้องการบุคลากรในอนาคตได้ต่อไป

ข้อมูลสถิติทั้งที่เป็นข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมินี้ สามารถที่จะแสดงข้อเท็จจริงต่าง ๆ วิเคราะห์และตีความหมายของข้อมูลได้ควย เพื่อประโยชน์ในการสนับสนุนเนื้อหาสาระของวิทยานิพนธ์ที่เขียนนั้น

ข. การให้กรอกแบบสอบถาม ผู้เขียนได้ทำแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด โดยแยกผู้กรอกแบบสอบถามออกเป็น 2 ฝ่าย คือ

¹ชินุช สุนทรสิมะ, หลักและวิธีการทำวิทยานิพนธ์ รายงานประจำภาค และเอกสารวิจัย, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร : บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2515), หน้า 35.

²รายละเอียดของโรงแรมแต่ละแห่งอยู่ในภาคผนวก ก.

³รายละเอียดของสถาบันการศึกษาแต่ละแห่งอยู่ในภาคผนวก ข.

1. ฝ่ายผู้บริหารอุตสาหกรรมโรงแรม จากการกำหนดขอบเขตการวิจัย ผู้เขียนได้กำหนดจำนวนโรงแรมไว้ 23 แห่ง จากจำนวนโรงแรมทั้งหมด 58 แห่ง ข้อมูลที่ได้จากการให้กรอกแบบสอบถามนี้ เป็นข้อมูลปฐมภูมิที่นำมาใช้ในการพยากรณ์ปริมาณความต้องการบุคลากรในอนาคต โดยเฉพาะคุณสมบัติและคุณวุฒิของพนักงานฝ่ายบริหาร และพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ และทรรศนะของผู้บริหารโรงแรมที่มีคอบัจจัยต่าง ๆ ฯลฯ เป็นต้น

2. ฝ่ายผู้บริหารสถาบันการศึกษา ผู้เขียนได้ใช้วิธีวิจัยแบบเดียวกันที่ใช้กับผู้บริหารโรงแรม โดยให้ครอบคลุมสถาบันการศึกษาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 15 แห่ง ข้อมูลที่ได้จากการกรอกแบบสอบถามนี้ จะทำให้ทราบถึงปริมาณ และคุณวุฒิตลอดจนคุณสมบัติของนักศึกษา จากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ว่า สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมเพียงใด ฯลฯ เป็นต้น

ค. การสัมภาษณ์ ผู้เขียนจะใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบถามจุดหรือแบบเปิด (Open - ended interview) ในการติดตามขยายความจากข้อมูลที่ได้รับจากการกรอกแบบสอบถาม เพื่อความกระจ่างชัด และนำมาประกอบกับผลการวิเคราะห์จากข้อมูลทุติยภูมิอีกชั้นหนึ่ง

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย