

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและปัญหาในการวิจัย

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีทรัพยากรธรรมชาติ และสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามมากแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ด้วยเหตุนี้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยเจริญเติบโตมาโดยตลอด และเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมากหลาย ในปี 2533 มีรายได้จากการท่องเที่ยวประมาณ 97,000 ล้านบาท ปี 2534 ประมาณ 120,000 ล้านบาท และในปี 2535 คาดว่าตัวเลขรายได้จะประมาณ 140,000 ล้านบาท ในปี 2533 มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้าประเทศไทยประมาณ 5,100,000 คน ในสิ้นปี 2534 จะมีนักท่องเที่ยวเข้าประเทศไทยประมาณ 5,400,000 คน และในปี 2535 คาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศไทย 5,700,000 คน¹ จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งจะมีผลกระทบต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจโรงแรม

จังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองเก่าแก่อตั้งอยู่ทางทิศเหนือของประเทศไทย พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าไม้และภูเขา สภาพภูมิอากาศเย็นสบายมีการคมนาคมติดต่อกับจังหวัดต่าง ๆ ได้ 3 ทาง คือ ทางรถยนต์ ทางเครื่องบิน ทางรถไฟ มีวัดที่เก่าแก่และประเพณีที่สำคัญ ได้แก่ ประเพณี สงกรานต์ ประเพณีลอยกระทงหรือยี่เป็ง ประเพณีการเลี้ยงขันโตก เทศกาลไม้ดอกไม้ประดับ จากลักษณะของสภาพทรัพยากรธรรมชาติ ประเพณีและวัฒนธรรม ทำให้จังหวัดเชียงใหม่ เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักที่สำคัญของภาคเหนือ มีนักท่องเที่ยวเข้ามาจังหวัดเชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2528 จำนวนประมาณ 1.77 ล้านคน และในปี 2533 จำนวนประมาณ 2.86 ล้านคน ทำรายได้ให้กับจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2528 ประมาณ 3.2 พันล้านบาท และในปี 2533 ประมาณ 6.6 พันล้านบาท² จากตัวเลขจะเห็นได้ว่า

¹ ธรรมนูญ ประจวบเหมาะ, "บทสัมภาษณ์พิเศษผู้ว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย" หนังสือกรงเทพธุรกิจฉบับพิเศษ (2535) : 52 - 53.

² สำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่, "สถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2528-2533" สำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ (2534) :

จังหวัดเชียงใหม่ มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวสูงขึ้น ซึ่งเป็นผลทำให้มีการลงทุนในธุรกิจต่าง ๆ เช่น โรงแรม ภัตตาคาร ร้านอาหาร ธุรกิจนำเที่ยว ร้านค้า และร้านจำหน่ายของที่ระลึกเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรม มีจำนวนโรงแรมเพิ่มมากที่สุด ในภาคเหนือ ปี 2528 มีโรงแรม เกสเฮ้าส์ และรีสอร์ต จำนวน 175 แห่ง จำนวนห้องพัก 6,172 ห้อง และในปี 2532 มีจำนวน 248 แห่ง จำนวนห้องพัก 9,474 ห้อง³ เมื่อโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนมาก และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น แต่ว่าบุคลากรที่ทำงานในด้านโรงแรมที่จังหวัดเชียงใหม่มีน้อยกว่าจำนวนห้องพักที่เพิ่มขึ้น ทำให้เกิดปัญหาการเข้า-ออกของพนักงานในอัตราที่สูง และขาดแคลนพนักงาน โดยเฉพาะเมื่อพนักงานทำงานในโรงแรมจนเกิด ความรู้ความชำนาญ จะถูกแย่งตัวไปหมดโดยเฉพาะโรงแรมทางภาคใต้ เช่น จังหวัดภูเก็ตมากที่สุด เพราะขึ้นชอคนหนุ่มสาว เชียงใหม่ที่มีอภยาศัยดี⁴

จากปัญหาการเข้า-ออกของพนักงานโรงแรมในอัตราสูงและขาดแคลนแรงงาน มีผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมเพราะ ธุรกิจโรงแรมมีลักษณะพิเศษแตกต่างจากธุรกิจอื่นดังนี้

1. การแข่งขัน ธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันสูงมาก ซึ่งผู้บริหารจะต้องควบคุมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดต้นทุนและยังคงรักษาคุณภาพของการบริการไว้ได้ ดังนั้น ผู้บริหารพยายามสร้างความชำนาญ และประสบการณ์แก่แรงงาน เพื่อหาวิถีทางในการทำงานที่มีคุณภาพหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ผู้บริหารมีความต้องการแรงงานที่มีคุณภาพเพื่อให้ได้งานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อันจะทำให้ธุรกิจของตนเองสามารถแข่งขันได้

2. ปัจจัยทางด้านแรงงาน ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ใช้แรงงานในระดับสูงมาก การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีทำให้อุตสาหกรรมอื่น ๆ หันไปใช้เครื่องจักรทดแทนแรงงาน แต่ในธุรกิจโรงแรมมีการนำเครื่องจักรมาทดแทนงานในบางส่วน แต่งานส่วนใหญ่ยังคงมีความจำเป็นที่ต้องใช้แรงงาน ดังนั้นคุณภาพของแรงงานส่วนใหญ่ยังคงมีความจำเป็น

³ อุกุษาลักษณ์ โรจนเวทย์, "สถิติที่พักแรมของประเทศไทย", จุลสารการท่องเที่ยว (ฉบับปีที่ 9 เล่มที่ 3 พ.ศ. 2534) : 6 - 10.

⁴ สุเทพ เจตนาวิบูลย์, "สรุปสถานการณ์แรงงานจังหวัดเชียงใหม่", หนังสือพิมพ์ไทยนิวส์ (ฉบับวันที่ 28 ก.ค. 2534) : 16.

3. ความต้องการของลูกค้า ความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยเฉพาะในปัจจุบัน ลูกค้าเพิ่มความสนใจกับคุณภาพของบริการ และมีความสามารถแยกถึงความแตกต่างของคุณภาพบริการที่ดีและเร็วได้ เนื่องจากลูกค้ามีโอกาสเดินทางมากขึ้น ทำให้มีประสบการณ์มากขึ้น ดังนั้นแรงงานที่จะให้บริการจะต้องมีคุณภาพดี เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า อันจะทำให้ธุรกิจดำเนินไปได้ด้วยดี

4. สิทธิและความต้องการของพนักงาน พนักงานมีความต้องการสภาพการทำงานที่ดีเพื่อทำให้ตัวของเขามีความสุขกับการทำงาน ประกอบกับปัจจุบันแรงงานผ่านการศึกษาระดับสูงขึ้น แต่ยังคงต้องการฝึกอบรมทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งจะช่วยสร้างประสบการณ์ที่ตรงกับสาขาวิชาขึ้นมากขึ้น⁵

เนื่องจากธุรกิจโรงแรมมีลักษณะพิเศษแตกต่างจากธุรกิจอื่น ๆ ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมขึ้นอยู่กับคุณภาพของพนักงานที่ให้บริการ และการดำเนินงานของโรงแรมที่จะต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก(Facilities)มากที่สุด และจะต้องบริการแขกให้รวดเร็วที่สุดและดีที่สุด(Best and Fast Services)⁶ ดังนั้นโรงแรมจะประสบความสำเร็จได้จะต้องมีพนักงานที่มีคุณภาพและการจะได้พนักงานที่มีคุณภาพนั้นขึ้นอยู่กับการบริหารงานบุคคล ปัจจุบันโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ประสบปัญหา การเข้า - ออกของพนักงานในอัตราที่สูง การขาดแคลนแรงงาน และมีการแข่งขันสูง ทำให้ผู้ศึกษาเกิดความสนใจที่จะศึกษาถึงวิธีการบริหารงานบุคคล ปัญหาแรงงานของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลไปให้โรงแรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขวิธีการบริหารงานบุคคล หาวิธีป้องกันและแนวทางแก้ไขปัญหาแรงงาน และศึกษาถึงคุณสมบัติของพนักงานที่โรงแรมต้องการ เพื่อนำข้อมูลให้สถาบันการศึกษาผลิตบุคลากรทางด้านโรงแรมให้มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการ ซึ่งจะมีผลทำให้โรงแรมมีคุณภาพทางด้านบริการสูงขึ้น เป็นผลต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อไป

⁵Lewis C.Forrest.Ir,Training for the Hospitality Industry, (The Educational Institute of the American Hotel & Motel Association, 1983), pp. 5 - 7.

⁶ประสงค์ แสงพ่ายพ, การบริหารกิจการโรงแรม (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, พิมพ์ครั้งที่ 1, 2527), หน้า 5

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงวิธีการบริหารงานบุคคลของ โรงแรมในจังหวัด เชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาแรงงานของ โรงแรมในจังหวัด เชียง ใหม่
3. เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของแผนกบุคคล ต่อสาเหตุของปัญหาแรงงานของ โรงแรมและวิธีการแก้ไขปัญหา
4. เพื่อศึกษาถึงคุณสมบัติของพนักงานที่ โรงแรมต้องการ
5. เพื่อศึกษาถึงปริมาณพนักงานของ โรงแรมปัจจุบัน

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงวิธีการบริหารงานบุคคลของ โรงแรมในจังหวัด เชียง ใหม่ เพื่อให้ โรงแรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขวิธีการบริหารงาน บุคคล และตัดสินใจปฏิบัติงาน
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาแรงงานของ โรงแรมในจังหวัด เชียง ใหม่ว่ามีปัญหาด้านใด สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาแรงงาน และ โรงแรมมีวิธีการแก้ไขปัญหาแรงงานอย่างไร เพื่อให้ โรงแรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปเป็นข้อมูลหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหาแรงงาน และหาวิธีป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาแรงงาน
3. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานที่ โรงแรมต้องการ เพื่อนำไปเป็น ข้อมูลให้สถาบันการศึกษาผลิตบุคลากรทางด้าน โรงแรม ให้มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการ ของ โรงแรม
4. ได้ทราบถึงปริมาณพนักงานโรงแรมในจังหวัด เชียง ใหม่ เพื่อนำไปเป็นข้อมูล คำนวณหาอัตราเฉลี่ยพนักงานที่จะ ใช้ปฏิบัติงานต่อหนึ่งห้องพัก ซึ่ง โรงแรมจะได้ใช้เป็นข้อมูล ในการกำหนด จำนวนพนักงานที่ต้องการ ได้อย่าง เหมาะสม