

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดหนึ่งที่อยู่ทางภาคเหนือของประเทศไทยมีธรรมชาติที่สวยงาม ผสมผสานกันอยู่ในตัว ทั้งลักษณะภูมิประเทศที่เป็นป่าละเมาะ ภูเขา และที่ราบบริเวณริมแม่น้ำปิง มีการคมนาคมที่สะดวกและรวดเร็ว ทำให้มีสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมมากมาย เช่น พระธาตุดอยสุเทพ ดอยอินทนนท์ วัดพระสิงห์วรมหาวิหาร เป็นต้น นอกจากนี้จังหวัดเชียงใหม่ยังมีประเพณีวัฒนธรรมที่สำคัญ เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง ซึ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้จังหวัดเชียงใหม่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของภาคเหนือ ประกอบกับในช่วงปี 2541-2542 รัฐบาลได้มีการประกาศให้มีการจัดการท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยใช้ชื่อการรณรงค์เพื่อการท่องเที่ยวว่า “อเมซิ่ง ไทยแลนด์” ส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2543 มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 3,085,477 คน และสามารถทำรายได้ให้กับจังหวัดเชียงใหม่ประมาณ 35,115.57 ล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2543:40) ทำให้การใช้บริการต่างๆ ของนักท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวมีเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็น ร้านอาหาร ธุรกิจนำเที่ยว ร้านค้าจำหน่ายของที่ระลึก รวมทั้งธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยว ซึ่งพิจารณาได้จาก ในปี พ.ศ. 2543 จำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเข้าพักแรมในโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.04 และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจะใช้จ่ายในส่วนของค่าที่พัก คิดเป็นร้อยละ 21.08 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2543 :41) ซึ่งเป็นการใช้จ่ายที่รองลงมาจากค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าและของที่ระลึก ธุรกิจโรงแรมจะเป็นธุรกิจที่อำนวยความสะดวกสบายและบริการต่างๆ ให้แก่ผู้ที่เดินทางท่องเที่ยวเนื่องจากที่พักและอาหารจะเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยวในการพำนักอยู่ในสถานที่ที่ไม่ใช่จังหวัดหรือประเทศของตน ทำให้ธุรกิจโรงแรมมีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ในการที่จะให้บริการเพื่อดึงดูดให้มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวน 91 โรงแรม โดยมีระดับราคาห้องพักตั้งแต่ 80 บาทจนถึงราคาห้องละ 5,800 บาท ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้จัดแบ่งโรงแรมออกเป็น 5

กลุ่ม ตามเกณฑ์ระดับราคาต่ำสุดของราคาประชาชน โดยกลุ่มที่ 1 มีราคาตั้งแต่ 2,500 บาท ขึ้นไป กลุ่มที่ 2 มีราคา 1,500-2,499 บาท กลุ่มที่ 3 มีราคา 1,000-1,499 บาท กลุ่มที่ 4 มีราคา 500-999 บาท และกลุ่มที่ 5 มีราคาต่ำกว่า 500 บาท(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2543 : 5)

การที่ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจเกี่ยวกับการบริการ ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมจะขึ้นอยู่กับคุณภาพของพนักงานที่ให้บริการและการดำเนินงานของโรงแรม (ประสงค์ แสงพยับ, 2527 : 5) เนื่องจากธุรกิจโรงแรมแต่ละแห่งต่างก็สามารถจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกของเครื่องใช้ส่วนตัวที่มีคุณภาพมาให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการของโรงแรม แต่สิ่งที่จะบอกถึงความแตกต่างของโรงแรมแต่ละแห่งได้ ก็คือ คุณภาพของการบริการ ดังนั้นโรงแรมจึงต้องพยายามจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายให้มากที่สุด และจะต้องมีการบริการผู้มาใช้บริการโรงแรมให้รวดเร็วและดีที่สุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการโรงแรมอีก โดยทั่วไปธุรกิจโรงแรมแบ่งการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนหน้าโรงแรม ประกอบด้วยแผนกบริการส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน แผนกช่าง และแผนกรักษาความปลอดภัย และส่วนหลังของโรงแรม ประกอบด้วยแผนกบุคคล แผนกการตลาด และแผนกบัญชี (มาณะ ชิตตะสังคะ และวิจิตร ณ.ระนอง, 2542 : 155) ซึ่งการทำงานของบุคลากรทั้งสองส่วนต้องมีความสัมพันธ์กันและต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการบริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการมากที่สุด ดังนั้นธุรกิจโรงแรมจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีพนักงานที่ได้รับการคัดเลือกอย่างมีคุณภาพและมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย

ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงการคัดเลือกบุคลากรและคุณสมบัติของบุคลากรที่ธุรกิจโรงแรมต้องการเพื่อจะได้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมหรือผู้ที่สนใจจะทำธุรกิจประเภทนี้และจะได้เป็นข้อมูลสำหรับสถาบันการศึกษาให้ผลิตบุคลากรทางด้านโรงแรมให้มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการ ซึ่งจะทำให้โรงแรมมีคุณภาพในการให้บริการที่ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงการคัดเลือกบุคลากรเพื่อการจ้างงานของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงคุณสมบัติของบุคลากรที่ต้องการของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการคัดเลือกบุคลากรของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงคุณสมบัติของบุคลากรที่ต้องการของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เป็นแนวทางในการคัดเลือกบุคลากรสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมหรือผู้สนใจที่จะทำธุรกิจโรงแรม

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University