



- 1.2 การสรรหาพนักงาน ส่วนใหญ่ใช้วิธีผู้บริหารโรงแรมชักชวนพนักงานจากโรงแรมอื่น ๆ ประกาศรับสมัครงาน
  - 1.3 การคัดเลือกพนักงาน ส่วนใหญ่ใช้วิธีดูจากใบสมัครงานและการสัมภาษณ์
  - 1.4 การประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ใช้วิธีนำผลงานมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานของโรงแรมที่ตั้งไว้
  - 1.5 การเลื่อนตำแหน่งพนักงาน ส่วนใหญ่ใช้วิธีพิจารณาความรู้ความสามารถและอาวุโส
  - 1.6 การฝึกอบรมพนักงานส่วนใหญ่ใช้วิธีส่งพนักงานไปดูงานตามโรงแรมอื่น ๆ และจัดเองในลักษณะ In House Training
  - 1.7 การกำหนดอัตราค่าจ้างเงินเดือนพนักงาน ส่วนใหญ่พิจารณาถึง คุณภาพและปริมาณงาน การศึกษา ประสบการณ์ อัตราค่าจ้างของท้องถิ่น และอัตราตามสภาพการแข่งขัน
  - 1.8 การจูงใจพนักงาน ส่วนใหญ่ใช้การเพิ่มอัตราค่าจ้างเงินเดือน เพิ่มสวัสดิการ
- ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาปัญหาแรงงานของโรงแรม ที่ได้จากการสอบถามแผนกบุคคลพบว่าส่วนใหญ่โรงแรมมีปัญหาแรงงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้านดังนี้**
- 2.1 ปัญหาการขาดแคลนพนักงาน
  - 2.2 ปัญหาการลาออกของพนักงาน
  - 2.3 ปัญหาคุณสมบัติพนักงานไม่เหมาะสม กับการทำงานในโรงแรม
- ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาความคิดเห็นของแผนกบุคคลต่อสาเหตุของปัญหาแรงงาน**
- 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 คัดเลือกพนักงาน โดยดูที่ประสบการณ์ในการทำงานโรงแรม

ส่วนที่ 5 ผลการศึกษาด้านคุณสมบัติของพนักงานที่โรงแรมต้องการ พบว่า

5.1 คุณสมบัติของพนักงานระดับบริหาร ที่โรงแรมต้องการมากที่สุด คือมีประสบการณ์ในการทำงานโรงแรม และมีความรับผิดชอบ

5.2 คุณสมบัติของพนักงานระดับปฏิบัติการที่โรงแรมต้องการมากที่สุด คือมีระดับการศึกษาตรงกับงานที่ปฏิบัติและมีบุคลิกภาพดี

ส่วนที่ 6 ผลการศึกษาปริมาณพนักงานในโรงแรมปัจจุบันพบว่าโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ทั้ง 37 โรงแรม มีจำนวนพนักงาน 6,205 คน โดยเฉลี่ยแล้วโรงแรมใช้พนักงาน 1.04 คนต่อห้องพัก