

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ณ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
ข้อตกลงเบื้องต้น	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม	9
ความหมายและแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์	24
กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์	40
กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม	48
การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสถานะวิกฤติเศรษฐกิจ	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	63
กรอบแนวคิดการวิจัย	67
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	69
ประชากร	69
การเก็บรวบรวมข้อมูล	71
การวิเคราะห์ข้อมูล	72

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	73
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์โรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัด เชียงใหม่	73
ตอนที่ 2 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์โรงแรมบูติกในจังหวัดเชียงใหม่	76
ตอนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดเชียงใหม่	81
ตอนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมบูติกในจังหวัดเชียงใหม่	85
ตอนที่ 5 รูปแบบกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสภาวะวิกฤติ เศรษฐกิจของโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาว และ โรงแรมบูติกใน จังหวัดเชียงใหม่.....	89
ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบรูปแบบกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ใน สภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ ระหว่าง โรงแรมระดับ 4 – 5 ดาว และ โรงแรมบูติกในจังหวัดเชียงใหม่	150
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	190
สรุปผลการวิจัย	190
อภิปรายผล	192
ข้อเสนอแนะ	211
บรรณานุกรม	217
ประวัติผู้วิจัย	221
ภาคผนวก	222
ภาคผนวก ก หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	223
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	224

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์โรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดเชียงใหม่	74
4.2 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์โรงแรมบูติกในจังหวัดเชียงใหม่	77
4.3 ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม 4 – 5 ดาวในจังหวัดเชียงใหม่	81
4.4 ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่	86
4.5 กลยุทธ์ที่เป็นปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ	151
4.6 ผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสภาวะวิกฤติ	152
4.7 นโยบายการจ้างงานในสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ	153
4.8 การดำเนินนโยบายการไม่รับพนักงานใหม่หากมีพนักงานปัจจุบันลาออก	154
4.9 การตรวจสอบและวางแผนกำลังคนให้เพียงพอกับการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ	156
4.10 การพิจารณารับพนักงานใหม่ในสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ	157
4.11 ข้อแตกต่างของการคัดเลือกพนักงานในสภาวะการณ่ปกติกับในสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ .	158
4.12 ข้อแตกต่างของคุณสมบัติพนักงานที่จะบรรจุเข้าทำงานในสภาวะการณ่ปกติกับในสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ	159
4.13 การดำเนินกลยุทธ์การสรรหาบุคลากรทดแทนในสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ	159
4.14 กลยุทธ์การแสวงหาพนักงานเพื่อให้เพียงพอับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นอย่างกะทันหัน.....	161
4.15 การกำหนดอัตราส่วนของพนักงานบริการส่วนหน้ากับพนักงานในส่วนสนับสนุนในสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ	162
4.16 การจัดสรรบุคลากรในหน่วยงานใหม่กรณีมีการยุบรวมหน่วยงานภายในโรงแรม	163
4.17 รูปแบบการจ้างงานในสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ	164
4.18 การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ในสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ	165
4.19 นโยบายการฝึกอบรมและพัฒนาในสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ	166
4.20 ผลกระทบต่อการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับพนักงานโรงแรมในสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ	167

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.21 การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานเพิ่มประสิทธิภาพและรักษามาตรฐานการทำงานใน สภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ	169
4.22 หลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานโรงแรมในสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ	170
4.23 การอบรมและพัฒนาพนักงานที่ถูกเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบในสภาวะวิกฤติ เศรษฐกิจ	171
4.24 การพัฒนาทักษะการสอนงานสำหรับพนักงานระดับหัวหน้างานในสภาวะวิกฤติ เศรษฐกิจ	172
4.25 นโยบายการบริหารค่าตอบแทนเช่น เงินเดือน ค่าล่วงเวลา และค่าบริการในสภาวะ วิกฤติเศรษฐกิจ	173
4.26 กลยุทธ์การสร้างความร่วมมือจากการปรับลดอัตราค่าจ้างของพนักงาน โรงแรม	175
4.27 กลยุทธ์การสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานในสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ	176
4.28 นโยบายด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนในสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ	177
4.29 การจัดสรรสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับพนักงานในสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ	178
4.30 การสนับสนุนพนักงาน โรงแรมที่มีผลงานดีเด่นให้ได้รับการยกย่องในสภาวะวิกฤติ เศรษฐกิจ	180
4.31 บทบาทของคณะกรรมการจัดสวัสดิการพนักงานในสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ	181
4.32 มาตรการให้ความช่วยเหลือพนักงาน โรงแรมที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤติเศรษฐกิจ ..	182
4.33 กลยุทธ์การบรรเทาการเลิกจ้างพนักงาน โรงแรมในสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ	183
4.34 กลยุทธ์การพิจารณาการเลิกจ้างพนักงาน	185
4.35 กลยุทธ์การป้องกันไม่ให้เกิดการเสียชีวิตและกำลังใจในกรณีที่มีการเลิกจ้างพนักงาน..	186
4.36 กลยุทธ์การป้องกันไม่ให้เกิดต่อต้านในกรณีที่มีการเลิกจ้างพนักงาน	188
4.37 กลยุทธ์การป้องกันความไม่เป็นธรรมในการเลิกจ้างพนักงาน	189

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
2.1 แผนภาพกรอบแนวคิดการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบกลยุทธ์การบริหารทรัพยากร มนุษย์ในสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ ระหว่าง โรงแรมระดับ 4 – 5 ดาว และ โรงแรมบูติกในจังหวัดเชียงใหม่หลักสูตร.....	67

