

ชื่อเรื่อง	การปรับตัวและการจัดการเชิงกลยุทธ์ของโรงแรมและที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ต่อข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน
ผู้เขียน	นางสาวจริยา โกเมนดี
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย ปัญญาดี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาการปรับตัวในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมและที่พักในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อรองรับข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการปรับตัวของโรงแรมและที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (MRA on Tourism Professionals) และ 3) เพื่อศึกษาการจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมและที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อรองรับข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ซึ่งใช้วิธีการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) ร่วมกับวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured - Interview) รวมถึงการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อศึกษาประเด็นการจัดการเชิงกลยุทธ์ของโรงแรมและที่พัก โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นโรงแรมและที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ รวม 189 แห่ง ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ผลการศึกษาการปรับตัวในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมพบว่า โรงแรมและที่พักในจังหวัดเชียงใหม่มีการปรับตัวในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 1.08) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามองค์ประกอบ พบว่า ด้านที่มีการปรับตัวอยู่ในระดับมาก คือด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 1.15) นอกเหนือจากนั้นมีการปรับตัวอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากสูงสุดไปหาต่ำสุดดังนี้ คือ ด้านการสรรหา

และจัดคนเข้าทำงาน ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 1.04) ด้านการจัดการแรงงานสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.09$, S.D. = 0.97) และ ด้านการให้ผลประโยชน์ทดแทน ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = 1.17)

2. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการปรับตัวของโรงแรมและที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงการเปิดประชาคมอาเซียนและข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมและที่พักเพื่อรองรับต่อข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนมากที่สุด ($t = 18.108$, $P < 0.05$) รองลงมาเป็นปัจจัยด้านเป้าหมายการตลาด ($t = -7.928$, $P < 0.05$) ลักษณะความเป็นเจ้าของ ($t = 3.541$, $P < 0.05$) จำนวนห้องพัก ($t = 3.541$, $P < 0.05$) และปัจจัยด้านจำนวนพนักงาน ($t = -2.688$, $P < 0.05$) ตามลำดับ โดยปัจจัยทั้งหมดร่วมกันอธิบายการปรับตัวในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมและที่พักเพื่อรองรับต่อข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ได้ร้อยละ 83.9 ($R^2 = 0.839$, $P < 0.05$)

3. ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์พบว่า ยังอยู่ในขั้นตอนของการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning) เพื่อรองรับข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ยังอยู่ในกระบวนการเตรียมการเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลง ทั้งในด้านการวางแผนในการสรรหาและจัดคนเข้าทำงาน วางแผนในการอบรมและพัฒนาบุคลากร การให้ผลประโยชน์ทดแทน และการจัดการแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งโดยส่วนใหญ่โรงแรมและที่พักขนาดใหญ่จะมีการวางแผนอนาคตไว้อย่างชัดเจนแล้ว แตกต่างจากโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กที่ยังไม่มีการวางแผนและเตรียมการรองรับที่ชัดเจน นอกจากนี้ยังพบว่าโดยส่วนใหญ่ยังไม่ได้มีการนำเอาแผนกลยุทธ์ในด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนไปปฏิบัติ และประเมินผล

Title	Adaptation and Strategic Management of Hotels and Accommodation Service in Chiang Mai Province to ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals
Author	Miss Jariya Koment
Degree of	Master of Public Administration in Public and Private Organizational Administration
Advisory Committee Chairperson	Associate Professor Dr.Chalermchai Panyadee

ABSTRACT

The research aimed to study 1) the adaptation on the human resource administration of the hotels and the lodge accommodations in Chiang Mai province to ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals (MRA on Tourism Professionals); 2) factors related to adaptation on the human resource administration of the hotels and the lodge accommodations in Chiang Mai province to ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals (MRA on Tourism Professionals); and 3) strategic management of human resources management of the hotels and the lodge accommodations in Chiang Mai province to ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals (MRA on Tourism Professionals).

The research methodology was a mixed method which utilized the documentary research and the survey research method with Survey Research. The research tool consisted of the structured interview format and the small group discussion to study the strategic management of hotels and accommodation. The sample was composed of 189 hotels and lodge accommodations in Chiang Mai province. The results were as follows;

1. The study of adaptation in the management of human resources in Hotels and accommodation service in Chiang Mai had adaptation in generally was at a moderate level ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 1.08), The adaptation at a high level was the training and development ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 1.15) In addition, an adjustment was found at a moderate level. Sorted from a highest to a lowest were as follows: The recruiting and staffing. ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 1.04), labor relation

management ($\bar{X} = 3.09$, S.D.=0.97), and the provision of workers' compensation benefits ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = 1.17)

2. Factors related to the adaptation of hotels and accommodation in Chiang Mai province. It was found that the perception of the agreement on ASEAN and the MRA on Tourism Professionals qualifications of the personnel of the executive had the most relation to the adaptation in the human resource management of hotels and accommodation to ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals (MRA on Tourism Professionals) ($t = 18.108$, $P < 0.05$). Related factors were target group ($t = -7.928$, $P < 0.05$), type of ownership ($t = 3.541$, $P < 0.05$), a number of rooms ($t = 3.541$, $P < 0.05$) and a number of employees ($t = -2.688$, $P < 0.05$), respectively. All of these factors explained the adaptation on the human resource administration of the hotels and the lodge accommodations in Chiang Mai province to ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals (MRA on Tourism Professionals) 83.9 % ($R^2 = 0.839$, $P < 0.05$).

3. Regarding strategic management, it was in the process of strategic planning to support to ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals . It was also in the process of preparing to cope with change in terms of planning, recruitment, planning, training and development. Most of the large hotels and accommodations were clearly prepared for the future. Unlike medium and small hotels that did not have a clear plan and preparation. It was also found that most hotels and accommodations did not employ human resources strategy to support the features mutual agreement of the MRA on tourism professionals to practice and evaluation.