สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

การจัดการทุนมนุษย์ สำหรับอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและการบริการ

HUMAN CAPITAL MANAGEMENT FOR TOURISM AND HOSPITALITY INDUSTRY

ดร.วรลักษณ์ วรพักตร์สิริกุล

สาขาการจัดการบริการการบิน
คณะศิลปศาสตร์

การจัดการทุนมนุษย์สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

Human Capital Management for Tourism and Hospitality Industry

ดร.วรลักษณ์ วรพักตร์สิริกุล

สาขาการจัดการบริการการบิน คณะศิลปศาสตร์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

การจัดการทุนมนุษย์สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

Human Capital Management for Tourism and Hospitality Industry

สงวนลิขสิทธิ์ ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537 ห้ามลอกเลียนแบบ ไม่ว่าส่วนใดส่วนหนึ่งของหนังสือเล่มนี้ ไม่ว่าในรูปแบบใด ๆ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้พิมพ์เท่านั้น

ครั้งที่พิมพ์ พิมพ์ครั้งที่ 1 มิถุนายน พ.ศ.2569

จัดพิมพ์และเผยแพร่ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

วรลักษณ์ วรพักตร์สิริกุล.

การจัดการทุนมนุษย์สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ = Human capital management for tourism and hospitality industry.-- กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2026.

120 หน้า.

1. การบริหารงานบุคคล. 2. ทรัพยากรมนุษย์. I. ชื่อเรื่อง.

658.3

ISBN (e-book) 978-616-338-223-8

คำนำ

ตำราเล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้สำหรับประกอบการเรียนรู้รายวิชา 16166014 การจัดการทุนมนุษย์สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ (Human Capital Management for Tourism and Hospitality Industry) ซึ่งมีเนื้อหาสาระที่ครอบคลุมองค์ความรู้ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ ตั้งแต่ความรู้เบื้องต้น ทฤษฎี แนวคิด กระบวนการได้มา การพัฒนา การธำรงรักษา รวมถึงแรงงานสัมพันธ์ และจริยธรรม โดยมีการแบ่งเนื้อหาออกเป็น 12 บทเรียน ประกอบด้วย บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บทที่ 2 ทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บทที่ 3 แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บทที่ 4 การวิเคราะห์งาน บทที่ 5 การสรรหาและคัดเลือก บทที่ 6 การอบรมและพัฒนา บทที่ 7 การพัฒนาอาชีพ บทที่ 8 การบริหารผลการปฏิบัติงานและการประเมินผล บทที่ 9 การบริหารค่าตอบแทน บทที่ 10 การออกจากองค์การ บทที่ 11 แรงงานสัมพันธ์ในองค์การ และบทที่ 12 จริยธรรมและจรรยาบรรณในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในองค์ความรู้ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ และสามารถนำองค์ความรู้ดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในสายงานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการได้

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ตำราเล่มนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้เรียนในการปฏิบัติงานในสายงานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในอนาคต

ดร.วรลักษณ์ วรพักตร์สิริกุล

พฤศจิกายน 2568

Copyright © 2569 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์	**1**
บทนำ	1
วัตถุประสงค์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์	2
บทบาทของการจัดการทรัพยากรมนุษย์	3
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์	5
สรุป	6
คำศัพท์เฉพาะ	7
คำถามท้ายบท	8
กรณีศึกษา	8
บรรณานุกรม	9
บทที่ 2 ทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์	**11**
ทฤษฎีระบบ (System Theory)	11
ทฤษฎีการจัดองค์การ (Organizing Theory)	12
ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow’s Hierarchy of Needs)	13
ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory)	16
สรุป	18
คำศัพท์เฉพาะ	18
คำถามท้ายบท	19
กรณีศึกษา	19
บรรณานุกรม	21
บทที่ 3 แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์	**22**
แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์กลุ่มฮาร์วาร์ด (The Harvard Model)	22
แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์สำนักมิชิแกน (The Michigan School)	23
แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบอ่อน (Soft Model)	24
แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบแข็ง (Hard Model)	24
สรุป	25
คำศัพท์เฉพาะ	25

Copyright © 2569 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำถามท้ายบท 26
กรณีศึกษา 26
บรรณานุกรม 26

บทที่ 4 การวิเคราะห์งาน 28
องค์ประกอบของการวิเคราะห์งาน 28
ประโยชน์ของการวิเคราะห์งาน 29
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์งาน 30
สรุป 34
คำศัพท์เฉพาะ 35
คำถามท้ายบท 36
กรณีศึกษา 36
บรรณานุกรม 37

บทที่ 5 การสรรหาและคัดเลือก 39
การสรรหา 39
การคัดเลือก 41
สรุป 47
คำศัพท์เฉพาะ 48
คำถามท้ายบท 48
กรณีศึกษา 49
บรรณานุกรม 51

บทที่ 6 การฝึกอบรมและพัฒนา 52
บทนำ 52
กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา 55
วิธีการฝึกอบรมและพัฒนา 57
การประเมินผลการฝึกอบรมและพัฒนา 58
สรุป 60
คำศัพท์เฉพาะ 60
คำถามท้ายบท 61
กรณีศึกษา 62

Copyright © 2569 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

บรรณานุกรม 63

บทที่ 7 การพัฒนาอาชีพ 64

บทนำ 64

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาอาชีพ 65

รูปแบบของการพัฒนาอาชีพ 66

สรุป 68

คำศัพท์เฉพาะ 69

คำถามท้ายบท 69

กรณีศึกษา 69

บรรณานุกรม 71

บทที่ 8 การบริหารผลการปฏิบัติงาน 72

บทนำ 72

กระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงาน 74

วิธีประเมินผลการปฏิบัติงาน 76

ข้อผิดพลาดจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน 77

สรุป 78

คำศัพท์เฉพาะ 78

คำถามท้ายบท 80

กรณีศึกษา 80

บรรณานุกรม 82

บทที่ 9 การบริหารค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ 83

การบริหารค่าตอบแทน 83

สิทธิประโยชน์ 88

สรุป 90

คำศัพท์เฉพาะ 90

คำถามท้ายบท 91

กรณีศึกษา 91

บรรณานุกรม 93

Copyright © 2569 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

บทที่ 10 การออกจากองค์การ **94**
บทนำ 94
แนวคิดเกี่ยวกับการลาออกจากองค์การ 95
สิทธิของลูกจ้าง กรณีถูกเลิกจ้าง 97
ผลกระทบต่อองค์การจากการออกจากองค์การของบุคลากร 98
สรุป 99
คำศัพท์เฉพาะ 100
คำถามท้ายบท 100
กรณีศึกษา 100
บรรณานุกรม 102

บทที่ 11 แรงงานสัมพันธ์ในองค์การ **103**
บทนำ 103
รูปแบบของแรงงานสัมพันธ์ 103
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงานสัมพันธ์ 104
ความหมายของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับแรงงานสัมพันธ์ 109
สรุป 111
คำศัพท์เฉพาะ 112
คำถามท้ายบท 112
กรณีศึกษา 112
บรรณานุกรม 113

บทที่ 12 จริยธรรมและจรรยาบรรณในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ **114**
จริยธรรมในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 114
จรรยาบรรณทางวิชาชีพด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 115
สรุป 117
คำศัพท์เฉพาะ 118
คำถามท้ายบท 118
กรณีศึกษา 118
บรรณานุกรม 120

Copyright © 2569 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

6.1 การเปรียบเทียบการพัฒนารายบุคคล 53

8.1 แบบประเมินที่ใช้การวัดค่าแบบ 3 ระดับ 76

8.2 แบบประเมินที่ใช้การวัดค่าแบบ 5 ระดับ 76

Copyright © 2569 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	บทบาทของการจัดการทรัพยากรมนุษย์	3
1.2	องค์การขนาดกลาง	6
1.3	องค์การขนาดใหญ่	6
2.1	ทฤษฎีระบบ	12
2.2	ทฤษฎีการจัดการองค์การ	13
2.3	ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์	15
2.4	ทฤษฎีสองปัจจัย	17
3.1	แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์กลุ่มฮาร์วาร์ด	23
3.2	แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์สำนักมิชิแกน	24
4.1	องค์ประกอบของการวิเคราะห์งาน	30
4.2	คำอธิบายงานและคุณสมบัติประจำตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ 1	32
4.3	คำอธิบายงานและคุณสมบัติประจำตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ 2	33
4.4	คำอธิบายงานและคุณสมบัติประจำตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ 3	34
5.1	ประกาศรับสมัครงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ 1	42
5.2	ประกาศรับสมัครงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ 2	43
5.3	กระบวนการคัดเลือกบุคลากร	46
5.4	กระบวนการคัดเลือกบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ	47
6.1	ขอบเขตของการพัฒนารายบุคคล	54
6.2	กระบวนการการฝึกอบรมและพัฒนา	56
6.3	Kirkpatrick Model	60
7.1	ความก้าวหน้าทางอาชีพในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ	68
8.1	กระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงาน	75
9.1	รูปแบบของค่าตอบแทน	87

Copyright © 2569 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

10.1 แนวคิดการลาออกของไพรซ์ 95
10.2 แนวคิดการถอนตัวออกจากงาน 96

Copyright © 2569 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

บทที่ 1

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

1. บทนำ

ทรัพยากรพื้นฐานที่นับได้ว่าเป็นปัจจัยหลักอันมีความสำคัญในการบริหารจัดการองค์การนั้น ประกอบด้วย 4 ประการ (4M) ได้แก่ บุคคล (Man) เงินทุน (Money) วัตถุดิบ (Material) และวิธีการ (Method) จากทรัพยากรพื้นฐานดังกล่าว จะเห็นได้ว่า บุคคล เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีคุณค่ายิ่งต่อการบริหารจัดการองค์การ เนื่องจากบุคคลมีส่วนสำคัญในการใช้ความรู้ความสามารถเพื่อดำเนินงานและผลักดันให้องค์การสามารถดำเนินธุรกิจได้ตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ บุคคล ยังเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้เกิดการพัฒนาการดำเนินงานและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่มีประโยชน์และสร้างความเจริญก้าวหน้าต่อองค์การอีกด้วย ดังนั้น องค์การจึงควรให้ความสำคัญต่อการจัดการบุคลากรขององค์การ ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากต่อการประสบความสำเร็จขององค์การ

แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: HRM) ได้มีการพัฒนามาจากแนวคิดการบริหารงานบุคคล (Personnel Management) ซึ่งมองว่า การบริหารงานบุคคล เป็นหน้าที่ของฝ่ายบุคคลในการจัดหาบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน เพื่อให้บุคคลนั้น ๆ สามารถทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ และองค์การเป็นผู้จ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้ตามความเหมาะสม ดังนั้นตามแนวคิดนี้ บุคคล จึงเป็นเพียงปัจจัยการผลิตประเภทหนึ่งสำหรับองค์การ ต่อมาเมื่อแนวคิดการบริหารงานบุคคล (Personnel Management) ได้พัฒนามาเป็นแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) มุมมองขององค์การที่มีต่อบุคคลได้เปลี่ยนแปลงไป แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มองว่า บุคคล คือทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์การ เป็นผู้ที่ใช้ความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน พัฒนา และสร้างสรรค์งานต่าง ๆ ให้กับองค์การ นำมาสู่การเป็นทุนมนุษย์ (Human Capital) สำหรับองค์การนั่นเอง ดังนั้น หากองค์การต้องการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ องค์การต้องเริ่มต้นจากการให้ความสำคัญในกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสม ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในองค์การ ธำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าให้คงอยู่กับองค์การ ทั้งยังต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน สุขภาพกาย และสุขภาพจิตของบุคลากรในองค์การด้วยเช่นกัน

จากการเปลี่ยนแปลงแนวคิดที่มีต่อบุคคลขององค์การ ทำให้สามารถแบ่งการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ก่อนเข้าร่วมงาน

องค์การต้องมีการวิเคราะห์งานเพื่อวางแผนทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ ดำเนินการสรรหาด้วยการจูงใจบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่งาน และคัดเลือกด้วยวิธีการที่มีคุณภาพเพื่อให้

Copyright © 2569 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ได้มาซึ่งบุคคลที่มีความเหมาะสมที่สุดเข้ามาร่วมงานกับองค์การ ทั้งนี้ การได้มาซึ่งบุคคลที่มีคุณภาพเป็นการส่งเสริมให้องค์การมีความเจริญก้าวหน้าได้ในเบื้องต้น

2. ขณะปฏิบัติงาน

เมื่อองค์การได้บุคคลที่มีคุณภาพและเหมาะสมเพื่อมาปฏิบัติงานแล้ว องค์การยังมีหน้าที่ในการพัฒนาและธำรงรักษาไว้ซึ่งบุคลากร ให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและมีความรู้สึกผูกพันเป็นส่วนหนึ่งกับองค์การ ด้วยการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง การให้ผลตอบแทนและสวัสดิการอย่างเหมาะสมและยุติธรรม การส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมและเอื้อต่อการทำงานของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมและสามารถทำงานให้กับองค์การได้อย่างเต็มความสามารถด้วยความพึงพอใจ

3. ภายหลังจากการร่วมงาน

องค์การควรต้องคำนึงถึงบุคลากรที่ทำงานให้กับองค์การจนครบวาระเกษียณอายุหรือบุคคลที่ต้องออกจากงานด้วยเช่นกัน โดยองค์การควรเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากร ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป ด้วยการจัดระบบบำเหน็จบำนาญ ทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินทดแทนหรือเงินชดเชยแก่บุคลากรตามเหมาะสม ซึ่งนอกจากจะเป็นการสนับสนุนให้บุคลากรสามารถดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสมภายหลังการเกษียณหรือออกจากงานแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์การและบุคลากรด้วย

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการบุคคลขององค์การ เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับหน้าที่งาน เช่น การวิเคราะห์งาน การสรรหาและคัดเลือก เป็นต้น และธำรงรักษาบุคลากรนั้น ๆ ให้คงอยู่กับองค์การ เช่น การฝึกอบรมและพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นต้น รวมถึงการวางแผนดูแลเมื่อบุคลากรออกจากองค์การ เช่น เงินชดเชย เงินบำเหน็จบำนาญ เป็นต้น

2. วัตถุประสงค์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การจัดการทรัพยากรมนุษย์นับได้ว่าเป็นกระบวนการสำคัญในการสนับสนุนองค์การให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากทุกองค์การต้องมีบุคคลเป็นทรัพยากรสำคัญในการดำเนินงานขององค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์สามารถแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ [1]

1. ด้านพนักงาน (Employee)

ทำให้พนักงานในองค์การสามารถใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ช่วยให้พนักงานได้มีโอกาสนำเอาความรู้ความสามารถของตนเองมาใช้ในงานที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มความสามารถ เกิดการพัฒนา

[1] พิชิต เทพวรรณ์. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์.* ซีเอ็ดยูเคชั่น.

Copyright © 2569 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ตนเอง พัฒนางาน และพัฒนาสินค้าหรือบริการ พนักงานมีโอกาสและมีความก้าวหน้าในอาชีพ นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การร่วมกันระหว่างพนักงานกับองค์การ

2. ด้านองค์การ (Organization)

ทำให้องค์การมีความพร้อมและความเพียงพอในเรื่องของจำนวนบุคลากรในองค์การ ส่งผลให้องค์การสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องตามทิศทางที่องค์การได้วางแผนไว้และสอดคล้องกับการขยายหรือหดตัวขององค์การ ซึ่งจะทำให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้

3. ด้านสังคม (Social)

ทำให้เกิดการจ้างงาน ประชาชนมีอาชีพ รายได้ และสวัสดิการ รวมถึงการยกระดับคุณภาพบุคคลทั้งในด้านประสิทธิภาพการทำงานและเศรษฐกิจ อันเป็นการสร้างพื้นฐานที่มั่นคงให้กับสังคม และนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าด้านเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

3. บทบาทของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

บทบาทของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วยสิ่งสำคัญ 8 ประการ ซึ่งแต่ละบทบาทมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันในการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในองค์การสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ ทั้งนี้ 8 บทบาทหลักของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีดังนี้

ภาพที่ 1.1 บทบาทของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ที่มา ดัดแปลงจาก Noe et al. (2021)

Copyright © 2569 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ตำราเล่มนี้รวบรวมองค์ความรู้ด้านการจัดการทุนมนุษย์สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการอย่างครบถ้วนครอบคลุมตั้งแต่แนวคิด ทฤษฎี การสรรหาและพัฒนาบุคลากร การบริหารผลการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน แรงงานสัมพันธ์ ตลอดจนจริยธรรมวิชาชีพ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและพัฒนาทักษะ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ISBN 978-616-33-8223-8
9 786163 382238
120 บาท

การจัดการทุนมนุษย์สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ