

หัวข้อเรื่อง	การศึกษาความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ใหม่ ของนักทรัพยากรมนุษย์ : กรณีศึกษา โรงแรมแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร
นักศึกษา	นางสาวศุภสินี พรหมทา
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ
หลักสูตร	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
คณะวิชา	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2553

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคาดหวังพนักงานในธุรกิจโรงแรม : กรณีศึกษา โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 4 ด้าน คือ บทบาทการเป็นผู้สนับสนุนส่งเสริมความเป็นเลิศแก่บุคลากร บทบาทการเป็นผู้ชำนาญด้านธุรการ บทบาทการเป็นหน่วยนำการเปลี่ยนแปลง และบทบาทการเป็นเพื่อนคู่คิดเชิงกลยุทธ์ (2) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ใหม่ ของนักทรัพยากรมนุษย์ : กรณีศึกษา โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการเล็งเห็นความสำคัญของบทบาท หน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 4 ด้าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้บริหารและพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 108 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า

พนักงานมีระดับความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังในด้านผู้สนับสนุนส่งเสริมความเป็นเลิศแก่ บุคลากรมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังในด้านหน่วยนำการเปลี่ยนแปลง และผู้ชำนาญ ด้านธุรการ อยู่ในอันดับรองลงมา ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังในด้านเพื่อน คู่คิดเชิงกลยุทธ์น้อยที่สุด ในขณะที่พนักงานในธุรกิจโรงแรมที่มีเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลา การทำงาน และระดับพนักงานต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวม ในบทบาทการเป็นผู้สนับสนุนส่งเสริมความเป็นเลิศแก่บุคลากร

บทบาทการเป็นผู้ชำนาญด้านธุรการ บทบาทการเป็นหน่วยนำการเปลี่ยนแปลง และบทบาทการเป็นเพื่อนคู่คิดเชิงกลยุทธ์ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานในธุรกิจ โรงแรมที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในบทบาทการเป็นผู้ชำนาญด้านธุรการพบว่ามี ความแตกต่างกัน