

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจบริการในปัจจุบันนี้มีการขยายเติบโตอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นในสายงานไหนก็ตาม ธุรกิจที่ให้ผลกำไรและผลตอบแทนต่อประเทศคงหนีไม่พ้นธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม เศรษฐกิจของประเทศไทยกำลังเข้าสู่ศูนย์กลางของโลก เพราะเป็นการเปิดกว้างในด้านการท่องเที่ยว รัฐบาลส่งเสริมและให้การสนับสนุนต่อการท่องเที่ยวทุกจังหวัด จัดให้มีแหล่งท่องเที่ยวและการค้าขายต่าง ๆ จนรวมไปถึงที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวก การปรับตัวและการก้าวทันต่อเศรษฐกิจที่กำลังเติบโตขึ้น ทั้งนี้คนก็มุ่งเน้นงาน ส่วนงานก็มุ่งเน้นคน ไม่ว่าจะธุรกิจบริการหรือธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องย่อมต้องการพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานและช่วยดำเนินธุรกิจต่อไปได้ กล่าวได้ว่าโรงแรมในประเทศไทยมีเป็นจำนวนมากและมีการแบ่งออกเป็นหลายระดับ เรื่องราคาก็เป็นปัจจัยหลักในการเลือกเข้าพัก รวมไปถึงการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการใช้บริการ การแข่งขันในการดำเนินธุรกิจสูงขึ้นต้องการพนักงานที่ดีมีคุณภาพมากขึ้น ทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานสูงขึ้น ผลตอบแทนก็เป็นแรงจูงใจที่ทำให้พนักงานอยู่กับโรงแรมและเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน

รัฐบาลจึงมีนโยบายการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกประเทศมากขึ้นทำให้มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก นับได้ว่าอุตสาหกรรมบริการเป็นธุรกิจที่มีอัตราการขยายตัวในลำดับต้น ๆ ของธุรกิจ ในหลาย ๆ ประเภท อุตสาหกรรมบริการมีตัวสินค้าที่สำคัญ คือ การบริการ (Customer Service) คุณภาพของการให้บริการในอุตสาหกรรมบริการนั้น คุณภาพขึ้นอยู่กับตัวของบุคลากรผู้ให้บริการ การสรรหาบุคลากรที่มีใจรักในอาชีพการให้บริการ และสามารถพัฒนาศักยภาพจนเกิดประสิทธิผลเข้าถึงหัวใจของการบริการที่เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าที่ธุรกิจโรงแรมเติบโตอย่างรวดเร็ว ปัญหาความต้องการบุคลากรที่สามารถในการบริการที่ดีทำให้โรงแรมต่าง ๆ มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เพราะผู้บริการเป็นบุคคลที่สำคัญของธุรกิจโรงแรมการบริการ คุณภาพของการให้บริการในอุตสาหกรรมบริการขึ้นอยู่กับตัวของบุคลากรในฐานะผู้ให้บริการ การสรรหาบุคลากรที่มีใจรักในอาชีพการให้บริการ และสามารถพัฒนาศักยภาพจนเกิดประสิทธิผลเข้าถึงหัวใจ การบริการที่เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า คือ มีใจรักด้านการบริการ (Service Mind) (นางสาวสไบทิพย์ มงคลนิมิตร : 2554)

ปัจจุบันโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์ ได้มีการส่งเสริมการพัฒนาการปฏิบัติงานให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และสามารถดำเนินกิจการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมไปถึงการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น โรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์จึงเริ่มเห็นถึงความสำคัญในการส่งเสริมพัฒนาพนักงานในโรงแรม เพื่อให้โรงแรมขับเคลื่อนธุรกิจต่อไปได้ ผลผลิตพนักงานที่ดีมีคุณภาพส่งผลถึงผลประกอบการที่ดี

จากเหตุข้างต้นนี้ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจอย่างยิ่งที่จะศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน คาดหวังว่าผลการศึกษาคั้งนี้จะสะท้อนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาและส่งเสริม เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์ รวมไปถึงเป็นการบรรลุวัตถุประสงค์ของโรงแรมตลอดจนการพัฒนาพนักงานต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน โรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์
2. ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์
3. เพื่อศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์ จึงได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์

## 2. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์ จำนวน 150 คน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95% โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5% และสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

## 3. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะ ดังนี้

### 3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้

3.1.2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Leonard Nadler 1982) ได้แก่ การฝึกอบรม การให้การศึกษา การพัฒนา

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านเวลา ด้านปริมาณ ค่าใช้จ่าย (Plowman&Peterson 1953)

## 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ทำการศึกษาเก็บข้อมูลในช่วงเวลาเดือนพฤศจิกายน 2560 – กุมภาพันธ์ 2561

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ให้ผู้ที่สนใจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลของการวิจัยที่ได้เป็นข้อมูลในการหาแนวทางในการส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้กับพนักงานอย่างเหมาะสมต่อไป

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์ที่มีความหมายเฉพาะไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้

2. พนักงาน หมายถึง พนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์

3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่ส่งเสริมให้พนักงานเพิ่มความรู้ ทักษะ การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา เช่น การหมุนเวียนงาน การส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง การฝึกงาน การมอบหมายให้เป็นผู้แทน โดยมีทั้งหมด 3 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านการฝึกอบรม หมายถึง การถ่ายทอดความรู้เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญ ความสามารถและทัศนคติในทางที่ถูกที่ควร เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานและภาระหน้าที่ต่าง ๆ ในปัจจุบันและอนาคตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และไม่ว่าการฝึกอบรมจะมีขึ้นที่ใดก็ตาม วัตถุประสงค์ก็คือ เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานมากยิ่งขึ้น

3.2 ด้านการศึกษา หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบ เพื่อให้บุคคล มีความรู้ ทักษะ ทัศนคติในเรื่องทั่ว ๆ ไปอย่างกว้าง ๆ โดยมุ่งเน้นการสร้างคนให้มีความสมบูรณ์ และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ ส่งเสริมให้พนักงาน ได้เรียนรู้และเปิดโอกาส กว้างขึ้น

3.3 ด้านการพัฒนา หมายถึง การเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานให้สามารถเจริญเติบโต ไปพร้อมกับการพัฒนาตนเองและการเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อม เพื่อให้ตนเองสามารถ ปฏิบัติงานต่อไปได้ตลอดจนมีความพร้อมในด้านการพัฒนาศักยภาพ ทักษะและสามารถแก้ไข ข้อบกพร่องในสิ่งที่เกิดขึ้นได้

4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ อย่างคุ้มค่าเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน ตลอดจนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและ ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อเป็นตัววัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมี ทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

4.1 ด้านคุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติของงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจได้

4.2 ด้านเวลา หมายถึง การลดเทคนิคหรือนำเทคนิคต่างๆเข้ามาช่วยให้เกิดความรวดเร็ว และมีความเหมาะสมกับงาน ทำให้จัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมและผลงานเสร็จตามเวลาที่ กำหนด

4.3 ด้านปริมาณ หมายถึง ปริมาณของงานที่เกิดขึ้น ตรงตามเป้าหมายที่ตนเองและโรงแรม กำหนดไว้

4.4 ด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ อย่างจำกัด สามารถปฏิบัติงานได้มากขึ้นและผลงานที่ออกมาได้คุณภาพและความคุ้มค่าของงาน

## 1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent variable)

ตัวแปรตาม (Dependent variable)

