

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ คือ คนที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรซึ่งเป็นหัวใจในการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน การจะกระทำการใด ๆ ให้สำเร็จลุล่วงมีประสิทธิภาพประสิทธิผลมีคุณภาพนั้น ขึ้นอยู่กับทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยที่มีค่ายิ่งต่อองค์กร หากทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้มีศักยภาพสูงและความสามารถในการปฏิบัติย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างสรรค์งาน เกิดความเจริญก้าวหน้า แต่หากองค์กรใดมีทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่มีคุณค่าหรือไม่มีความสามารถแล้วย่อมทำให้องค์กรเกิดความก้าวหน้าได้ยาก ดังนั้น ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนาที่ยั่งยืน ทุกองค์กรจึงมุ่งหวังที่จะมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถและมีระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อเป้าหมายขององค์กร

การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ เป็นการจ้ดระบบระเบียบและการดูแลให้ทรัพยากรมนุษย์ทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุด งานบริหารบุคคลเป็นงานที่สลับซับซ้อนมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาในแต่ละประสบการณ์ (บัญญัติ มาศงามเมือง, 2551) และการบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการบริหารที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ตามที่ วิลาวรรณ รพีพิศาล (2554) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญ เนื่องจากการแข่งขันของโลกธุรกิจยุคใหม่ ความเติบโตด้านเทคโนโลยี การดำเนินงานปัจจุบันต้องเผชิญกับความซับซ้อนของปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายในหรือภายนอกองค์กร ความต้องการเงินทุนและบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถย่อมมีมากขึ้น เพราะช่วยสร้างความเจริญเติบโตมั่นคงให้แก่องค์กร ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ช่วยกระตุ้นให้บุคลากรตื่นตัวที่จะเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเกิดจากกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ทำให้ได้บุคลากรที่เป็นคนเก่งมาทำงานด้วย ดังที่ วิเศษ วิศิษฐ์วิญญู รองกรรมการผู้จัดการอาวุโส บริษัท ซีพีค้าปลีกและการตลาด จำกัด (2556) กล่าวไว้อย่างน่าสนใจว่า “ไม่มีใครไม่ทำงานร่วมกับ “คน” ไม่ว่าจะเป็นเพียงคน 2 คนหรือคนหมู่มาก เราต่างต้องพึ่งพาซึ่งกันและกันเพื่อให้ผลลัพธ์ของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ หากคนหนึ่งเดินเร็ว อีกคนหนึ่งเดินช้า นั่นหมายถึงเราอาจต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หากคนหนึ่งตัวสูงเอื้อมถึง อีกคนหนึ่งตัวเตี้ยเอื้อมไม่ถึง เราอาจต้องการการจัดการงานทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่ทุกคนมีส่วนเกี่ยวข้องด้วยเสมอ ผู้บริหารทุกคนจึงต้องเป็นผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์ในตัวคนเดียวกันด้วย”

จากการขยายตัวอย่างต่อเนื่องของจำนวนนักท่องเที่ยวในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย โดยมีรายได้จากการท่องเที่ยวในช่วงครึ่งแรกของปี พ.ศ. 2560 รวมทั้งสิ้น 1.35 ล้านล้านบาท ซึ่งมีอัตราการขยายตัวมากถึงร้อยละ 9 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ภาพรวมสถานการณ์ธุรกิจโรงแรมปี 2560 ขยายตัวเพิ่มขึ้นทั้งในด้านจำนวนห้องพัก อัตราการเข้าพักและ ราคาห้องพักเฉลี่ย โดยมีปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญจากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศมากถึง 72.4 ล้านคนต่อครั้ง ซึ่งขยายตัวร้อยละ 7 และมีนักท่องเที่ยวต่างชาติ 17.2 ล้านคน ขยายตัวร้อยละ 4 จากปีก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล อาทิ การต่ออายุมาตรการยกเว้นวีซ่าและลดค่าธรรมเนียมวีซ่าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง (Visa on Arrival) ให้กับนักท่องเที่ยว 21 เป็นต้น (สิริทิพย์ ฉล่อง, 2560) ทำให้ธุรกิจโรงแรมมีอัตราการแข่งขันสูงตามไปด้วย ซึ่งทิศทางของโรงแรมขนาดใหญ่ในปัจจุบันจะเป็นไปในลักษณะของการมุ่งขยายไปยังกลุ่มธุรกิจโรงแรมระดับสามดาวมากขึ้น เพราะใช้เงินลงทุนที่ต่ำและค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาโรงแรมที่ต่ำกว่าโรงแรมระดับสี่ดาวขึ้นไป อย่างไรก็ตามโดยภาพรวมแล้วการแข่งขันในธุรกิจโรงแรมก็ยังมีความเสี่ยงจากอุปทานของนักท่องเที่ยวที่ยังมีอยู่ค่อนข้างมาก ประกอบกับการเพิ่มขึ้นของที่พักแรมขนาดกลางใหม่ ๆ ที่มีคุณภาพการให้บริการไม่น้อยกว่า 4 ดาว แต่มีราคา ค่าห้องพักแรมระดับ 3 ดาว รวมทั้งนักท่องเที่ยวกลุ่มคุณภาพบางกลุ่มมีพฤติกรรม ปรับลดระยะเวลาการท่องเที่ยวและการใช้จ่ายสำหรับที่พักแรมลง ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมมีผลกระทบจากปัจจัยด้านนี้อยู่พอสมควร (สิริทิพย์ ฉล่อง, 2560) ส่วนรูปแบบการให้บริการ ส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นไปที่มาตรฐานของการให้บริการ ดังนั้นโรงแรมแห่งไหนที่มีการให้บริการที่ดี จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวสนใจที่จะเข้ามาพักกับโรงแรมเพิ่มขึ้น แต่ถ้าโรงแรมไหนที่มีการเปลี่ยนแปลงของพนักงานแผนกให้บริการบ่อย ๆ ก็จะมีผลต่อการให้บริการที่ดีได้ เพราะอาจจะขาดความรู้ด้านเทคนิคการให้บริการ เช่น การให้คำแนะนำลูกค้าให้รับรู้หรือเข้าใจสิ่งต่าง ๆ หรือการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้นกับผู้มาใช้บริการ เป็นต้น (สิริทิพย์ ฉล่อง, 2560)

เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมที่เน้นการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ โดยมีปัจจัยสำคัญที่ถือว่าเป็นหัวใจของธุรกิจโรงแรมอยู่ 3 ปัจจัย คือ ลูกค้า การจัดการ และพนักงาน ซึ่งพนักงานถือว่าเป็นบุคลากรที่ส่งมอบการบริการของโรงแรมให้แก่ลูกค้า ดังนั้นความสำเร็จในการบริหารงานโรงแรม จึงมี 1 ในปัจจัยที่สำคัญอยู่ที่การบริหารงานบุคคลหรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็เปรียบเสมือนเสาหลักหรือรากฐานที่สำคัญขององค์กร เพราะการมีเสาหลักและรากฐานที่แข็งแกร่งย่อมส่งผลให้กับองค์กรสามารถเผชิญกับอุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้เป็นอย่างดี (วนิดา วาตีเจริญ อริวัฒน์ กาญจนวณิชกุล และสมบัติ ทิฆัมพรทรัพย์, 2556) ประการสำคัญคือ

การบริหารองค์กรจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพและปริมาณที่เหมาะสมกับงาน หากองค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความสามารถ จะส่งผลให้การบริหารด้านอื่นมีประสิทธิภาพตามไปด้วย (สุนันทา มิ่งเจริญพร, 2556) ซึ่งการบริหารโรงแรมก็ต้องการบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้การดำเนินธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จเช่นกัน

โดยที่โรงแรม เดอะ แพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท เป็นโรงแรมระดับ 3 ดาว ที่เปิดให้บริการในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปัจจุบันมีห้องพักไว้รองรับผู้มาใช้บริการจำนวนทั้งสิ้น 172 ห้อง แบ่งออกเป็น 5 ประเภทคือ ซุปรีเรีย บังกะโล (Superior Bungalow) จำนวน 16 ห้อง แกรนด์ดีลัก บังกะโล (Grand Deluxe Bungalow) จำนวน 38 ห้อง ซุปรีเรีย (Superior room) จำนวน 46 ห้อง แกรนด์ดีลัก (Grand Deluxe room) จำนวน 30 ห้อง และพรีเมียร์ (Premier) จำนวน 42 ห้อง ด้านการบริหารงาน ทางโรงแรมมีนโยบายในการบริหารแบบเน้นมาตรฐานคุณภาพของการให้บริการ โดยมีแนวทางให้พนักงานทุกแผนกมีส่วนร่วมในการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้นโยบายที่วางไว้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ แต่จากการดำเนินงานของโรงแรมในช่วงที่ผ่านมา พบว่ามีอัตราการเข้าออกของพนักงานค่อนข้างมากและต่อเนื่อง โดยเฉพาะในปี 2560 มีพนักงานส่วนหน้าลาออกมากถึง 31 ครั้ง จำนวน 31 คน (เดอะ แพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท, 2560) ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 อัตราการเข้าออก ของพนักงานโรงแรม เดอะ แพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท

| แผนกงาน                 | อัตราการ เข้า - ออก |      |           |      |           |      |
|-------------------------|---------------------|------|-----------|------|-----------|------|
|                         | พ.ศ. 2558           |      | พ.ศ. 2559 |      | พ.ศ. 2560 |      |
|                         | ออก                 | เข้า | ออก       | เข้า | ออก       | เข้า |
| บริการ/ต้อนรับส่วนหน้า  | 17                  | 17   | 13        | 14   | 31        | 36   |
| แม่บ้านและช่างซ่อมบำรุง | 2                   | 2    | 1         | 1    | 2         | 2    |
| อาหารและเครื่องดื่ม     | 5                   | 5    | 7         | 7    | 4         | 4    |
| บุคคล/ฝึกอบรม           | 1                   | 1    | -         | -    | -         | -    |
| การตลาด                 | -                   | -    | 1         | 1    | -         | -    |
| บัญชีและการจัดซื้อ      | 2                   | 2    | 1         | 1    | 2         | 2    |
| รวม                     | 27                  | 27   | 23        | 24   | 39        | 44   |

ที่มา : รายงานประจำปี 2560 โรงแรม เดอะ แพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท

จากตารางจะเห็นได้ว่าในปี 2560 มีการเข้าออก ของพนักงานสูงกว่าทุก ๆ ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะพนักงานส่วนหน้าหรือพนักงานฝ่ายให้บริการลูกค้าโดยตรง ทำให้ทางโรงแรมต้องรับพนักงานในส่วนนี้มากขึ้น เพื่อรองรับการลาออก ส่งผลให้เกิดต้นทุนค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ทั้งในด้านการสอนงาน การจ่ายค่าจ้าง รวมถึงต้นทุนด้านสวัสดิการ (เดอะ แพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท, 2560)

จากความเป็นมาของปัญหาข้างต้น พบว่าปัญหาหลัก ๆ ที่ส่งผลต่อการบริหารงานของ โรงแรม เดอะ แพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท ทั้งจากภายนอกและภายใน ได้แก่ ผลกระทบจากภายนอก คือมีการแข่งขันในธุรกิจโรงแรมระดับเดียวกันในอัตราสูง อีกทั้งโรงแรมระดับ 4 ดาว ยังลดราคาห้องพัก ลงมาเท่าระดับ 3 ดาว และผลกระทบจากภายในคือ มีการเข้าออกของพนักงานมากทำให้ทางโรงแรม มีต้นทุนค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัยเรื่องความสำเร็จในการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ : กรณีศึกษา โรงแรม เดอะ แพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ว่าความสำเร็จของการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับใด และพนักงานโรงแรมมีความคิดเห็น ต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษา โรงแรม เดอะ แพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างไร นอกจากนี้ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้ จะนำมาเป็น แนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน รวมถึงการสรรหา และรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้ปฏิบัติงานอยู่กับโรงแรมนานที่สุด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่องความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษา โรงแรม เดอะ แพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม เดอะ แพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานโรงแรม เดอะ แพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานโรงแรม เดอะ แพร่ เฮาส์ บีช รีสอร์ท อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษา โรงแรม เดอะแพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ดังนี้

1. ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษา โรงแรม เดอะ แพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำไปกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสม และสอดคล้องกับลักษณะและรูปแบบของหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

2. ทราบถึงระดับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษา โรงแรม เดอะ แพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเป็นข้อมูลให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์นำไปปรับปรุงและกำหนดนโยบายต่าง ๆ ประกอบกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมต่อไป

3. ทราบถึงความคิดเห็นที่แตกต่างต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานแต่ละกลุ่ม เพื่อนำมาปรับปรุงและออกกฎระเบียบให้สอดคล้องกับลักษณะงานในแผนกต่าง ๆ และเพื่อบำรุงรักษาบุคลากรให้อยู่กับโรงแรมให้นานที่สุด พร้อมทั้งหาแนวทางในการสร้างความจงรักภักดีต่อโรงแรมให้กับพนักงาน และเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะพื้นฐานในการปฏิบัติงานในแผนกต้อนรับได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อไป

4. ข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานและบำรุงรักษาพนักงาน รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรหรือพนักงานของโรงแรมอื่น ๆ ในพื้นที่อื่น ๆ ได้

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษา โรงแรม เดอะ แพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา ศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษา โรงแรม เดอะ แพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. ด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะพื้นที่ของโรงแรม เดอะ แพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. ด้านประชากร คือพนักงานโรงแรม เดอะ แพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีจำนวนทั้งสิ้น 104 ราย กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ใช้กลุ่มเดียวกันกับประชากร คือพนักงานโรงแรม เดอะ แพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีจำนวนทั้งสิ้น 104 ราย ซึ่งมีจำนวนน้อย และเพื่อให้สามารถศึกษาได้ ผู้วิจัยจึงใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้

4. ด้านระยะเวลาในการวิจัย ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในระหว่างเดือนมิถุนายน - กันยายน พ.ศ. 2560

5. ด้านตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน

5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษา โรงแรม เดอะ แพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใน 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านความถนัดในงานที่ทำ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านหัวหน้างาน/เจ้าของโรงแรม และด้านความมีชื่อเสียงของโรงแรม

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารตำราต่าง ๆ รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษา โรงแรม เดอะ แพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นกรอบแนวคิด ได้ดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)      ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

| ปัจจัยส่วนบุคคล                                                                     | ความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. เพศ<br>2. อายุ<br>3. สถานภาพการสมรส<br>4. ระดับการศึกษา<br>5. ระยะเวลาในการทำงาน | 1. ด้านค่าตอบแทน<br>2. ด้านความถนัดในงานที่ทำ<br>3. ด้านความมั่นคงในงาน<br>4. ด้านความก้าวหน้าในงาน<br>5. ด้านหัวหน้างาน/เจ้าของโรงแรม<br>6. ด้านความมีชื่อเสียงของโรงแรม |

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษาวิจัย ความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษา โรงแรม เดอะ แพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์ที่สำคัญ ดังนี้

**โรงแรม** หมายถึง บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว หรือสถานที่ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการด้านที่พักแก่บุคคลทั่วไป ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ คือ โรงแรม เดอะ แพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**พนักงานโรงแรม** หมายถึง บุคลากรในสังกัดของโรงแรม เดอะ แพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการแก่แขกผู้เข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ที่ทางโรงแรมเปิดให้บริการ

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ข้อมูลเฉพาะบุคคลของพนักงานโรงแรม เดอะ แพร่เฮาส์ บีช รีสอร์ท อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

**ความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์** หมายถึง การจัดการทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับ บุคลากรในองค์กรนั้น ๆ ให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของแต่ละบุคคล เพิ่มพูนความรู้ และความสามารถให้กับบุคลากรนั้น เพื่อสร้างขวัญกำลังใจและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดผลสำเร็จสูงสุดทั้งต่อองค์กรและตัวบุคลากรนั้น ในการศึกษานี้ประกอบด้วยความสำเร็จใน 6 ด้าน คือ

**ด้านค่าตอบแทน** หมายถึง หมายถึงการให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์อย่างอื่นที่องค์กรได้ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน

**ด้านความถนัดในงานที่ทำ** หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะและความเชี่ยวชาญในงานด้านใดด้านหนึ่ง

**ด้านความมั่นคงในงาน** หมายถึง ความมั่นคงของตำแหน่งงาน การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความเป็นธรรมของระบบสัญญาจ้างและการประเมินผลการปฏิบัติงานและการได้รับความเป็นธรรมเมื่อมีปัญหาในการทำงาน

**ด้านความก้าวหน้าในงาน** หมายถึง ความเป็นไปได้ที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ทั้งนี้มีหลักเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสมและยุติธรรม รวมไปถึงการได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานให้เพิ่มขึ้น

**ด้านหัวหน้างาน/เจ้าของโรงแรม** หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่ปกครองดูแล แนะนำ มอบหมาย ติดตามงาน สร้างขวัญกำลังใจ ให้คุณ ให้อภัย แก่ ลูกน้อง เพื่อให้งานและลูกน้องดำเนินไปอย่างถูกต้อง

**ด้านความมีชื่อเสียงของโรงแรม** หมายถึง การรับรู้ของผู้บริโภคซึ่งเป็นองค์รวมของความเชื่อ ความคิด ความประทับใจ ที่เกิดขึ้นในใจ หรืออยู่ในความรู้สึกถึงความมีชื่อเสียง และการยอมรับในชื่อโรงแรมจากนักท่องเที่ยว ว่าเป็นชื่อที่จดจำง่าย เข้าใจง่าย โดดเด่น เป็นเอกลักษณ์



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved