

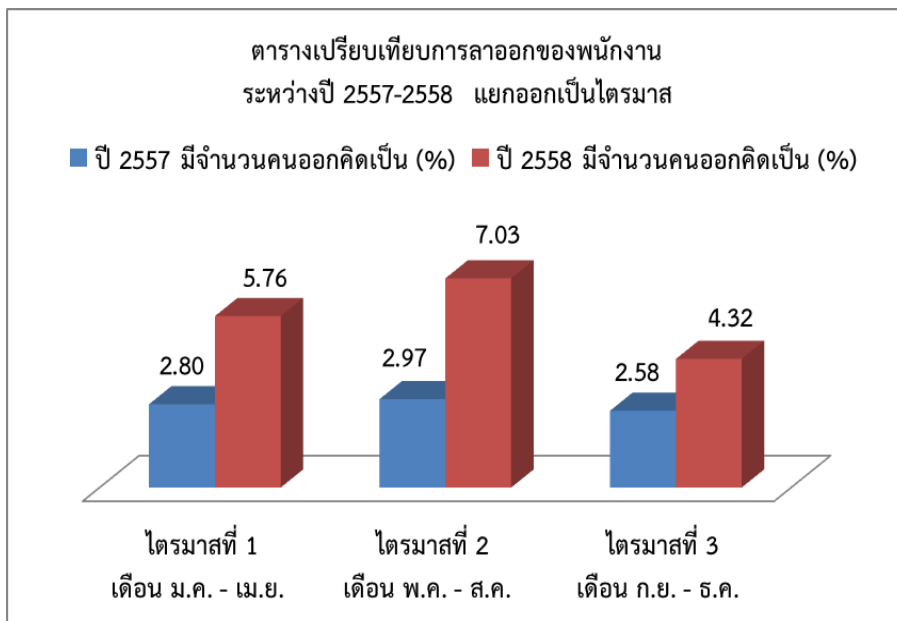
# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาวะการแข่งขันด้านต่างๆ ในปัจจุบันทวีความรุนแรงขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ธุรกิจการให้บริการเกี่ยวกับที่พักอาศัย เช่น หอพัก บ้านเช่า Service Apartment และโรงแรมเป็นต้น แต่ละธุรกิจต่างก็มีกลยุทธ์และการแข่งขันทางการตลาดมากมายเพื่อจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น อันเป็นการรักษาลูกค้าเดิม พร้อมทั้งมีการปรับกลยุทธ์ภายในองค์กรให้มีความพร้อมที่จะรองรับความต้องการ รวมไปถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอยู่ตลอดเวลา สิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กรธุรกิจ บริการที่จะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวนั้นขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์กร พนักงานจึงเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดขององค์กรที่จะทำให้องค์กรดำเนินธุรกิจได้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นการคัดสรรบุคลากรเข้ามาร่วมทีมในธุรกิจการพัฒนางานองค์กรและบุคลากรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกแห่งการแข่งขัน เมื่อธุรกิจการท่องเที่ยวยังมีโอกาสขยายตัวอย่างต่อเนื่อง จึงมีโรงแรมหรือธุรกิจที่ใกล้เคียงกันเปิดใหม่มากมายหลายแห่งในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ซึ่งรวมไปถึงย่านธุรกิจใจกลางเมือง เช่น ถนนสีลม ถนนสุขุมวิท รวมทั้งย่านประตูน้ำซึ่งเป็นทั้งแหล่งธุรกิจสำคัญสำหรับนักธุรกิจทั้งภายในและต่างประเทศ

อย่างไรก็ดี โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ เป็นองค์กรที่ประกอบธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว ในย่านสุขุมวิท ได้เปิดดำเนินธุรกิจมากกว่า 13 ปี กิจกรรมหลักขององค์กรคือ การให้บริการแก่ลูกค้าที่พักอาศัย จัดเลี้ยง จัดสัมมนา อาหารและเครื่องดื่ม เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดและกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต การทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน ย่อมส่งผลดีโดยตรงต่อธุรกิจของโรงแรม ซึ่งจะต้องเกิดขึ้นจากความร่วมมือร่วมใจ และความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทางโรงแรมได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ทำงานร่วมกับองค์กรมาเป็นเวลายาวนาน ที่ผ่านมารลาออกหรือการเปลี่ยนงานอยู่ในอัตราที่ต่ำ แต่หลังจากมีการเปิดให้บริการของคู่แข่งรายใหม่ที่อยู่ในย่านธุรกิจใกล้เคียงกัน จึงทำให้อัตรารลาออกของพนักงานมีจำนวนสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2557 ถึง 2558 โดยมีอัตราส่วนการลาออกสูงขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.90 ของบุคลากรที่มีอยู่ (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ, 2559) ดังภาพที่ 1.1



**ภาพที่ 1.1** ตารางเปรียบเทียบการลาออกของพนักงาน ระหว่างปี 2557-2558 แยกออกเป็นไตรมาส  
(ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ, 2559)

จากภาพที่ 1.1 แสดงให้เห็นว่าอัตราการลาออกของพนักงาน ปี 2557 ไตรมาสที่ 1 เดือน มกราคม-เมษายน มีพนักงานลาออก คิดเป็นร้อยละ 2.80 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2558 ไตรมาสที่ 1 ในช่วงเดียวกัน มีพนักงานลาออก คิดเป็นร้อยละ 5.76 ซึ่งมีการลาออกเท่ากับร้อยละ 2.96 ส่วนในปี 2557 ไตรมาสที่ 2 เดือน พฤษภาคม-สิงหาคม มีพนักงานลาออก คิดเป็นร้อยละ 2.97 เมื่อเปรียบเทียบกับ ปี 2558 ไตรมาสที่ 2 ในช่วงเดียวกัน มีพนักงานลาออก คิดเป็นร้อยละ 7.03 โดยมีการลาออกเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 4.06 ในไตรมาสที่ 3 ปี 2557 เดือนกันยายน-ธันวาคม มีพนักงานลาออก คิดเป็นร้อยละ 2.58 เมื่อเปรียบเทียบกับ ปี 2558 ในช่วงเดียวกัน มีพนักงานลาออก ร้อยละ 4.32 ซึ่งมีการลาออกเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 1.74

อนึ่ง อัตราการลาออกของพนักงานอยู่ในระดับสูง ทำให้ขาดพนักงานในการให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งเมื่อมีการลาออกของพนักงานเพื่อไปร่วมงานกับโรงแรมที่เปิดใหม่อย่างต่อเนื่อง ส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมลดลงเนื่องจากจะต้องรับพนักงานใหม่ซึ่งจำเป็นต้องใช้เวลาในการอบรม และเรียนรู้งาน ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารขององค์กรจึงได้ตระหนักว่า พนักงานนั้นเป็นพลังสำคัญในการปฏิบัติงาน และเป็นฟันเฟืองที่จะนำพาให้องค์กรอยู่รอดในยุคที่มีการแข่งขันสูง ถ้าปราศจากการสนับสนุนและความร่วมมือของพนักงานเหล่านั้นแล้วผลสำเร็จในการบริหารงานก็จะลดน้อยลง

จากปัญหาข้างต้นดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ เพื่อได้ทราบข้อมูลต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ และเพื่อให้ฝ่ายบริหารและฝ่ายดำเนินงาน นำข้อมูลไปพิจารณาปรับปรุงการวางแผนงาน เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานฝ่ายบริการได้อย่างเหมาะสมต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุโขมวิท กรุงเทพฯ
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุโขมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

## สมมติฐานของการวิจัย

พนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุโขมวิท กรุงเทพฯ ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุโขมวิท กรุงเทพฯ ซึ่งมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุโขมวิท กรุงเทพฯ จำนวน 241 คน (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมแกรนด์สุโขมวิท กรุงเทพฯ, 2559) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p.608-610) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 148 คน

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

#### 2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variable) ได้แก่

##### 2.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย

- 2.1.1.1 เพศ
- 2.1.1.2 อายุ
- 2.1.1.3 ระดับการศึกษา
- 2.1.1.4 สถานภาพ
- 2.1.1.5 รายได้ต่อเดือน
- 2.1.1.6 แผนก
- 2.1.1.7 อายุงาน

## 2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่

2.2.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประยุกต์จากทฤษฎีของ Haring Emerson (1992, p.111–115) แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

2.2.1.1 คุณภาพของงาน

2.2.1.2 ความรอบรู้และความสามารถในการเรียนรู้ในงาน

2.2.1.3 ความสามารถในการปรับตัว

2.2.1.4 ความรับผิดชอบในการทำงาน

2.2.1.5 การพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

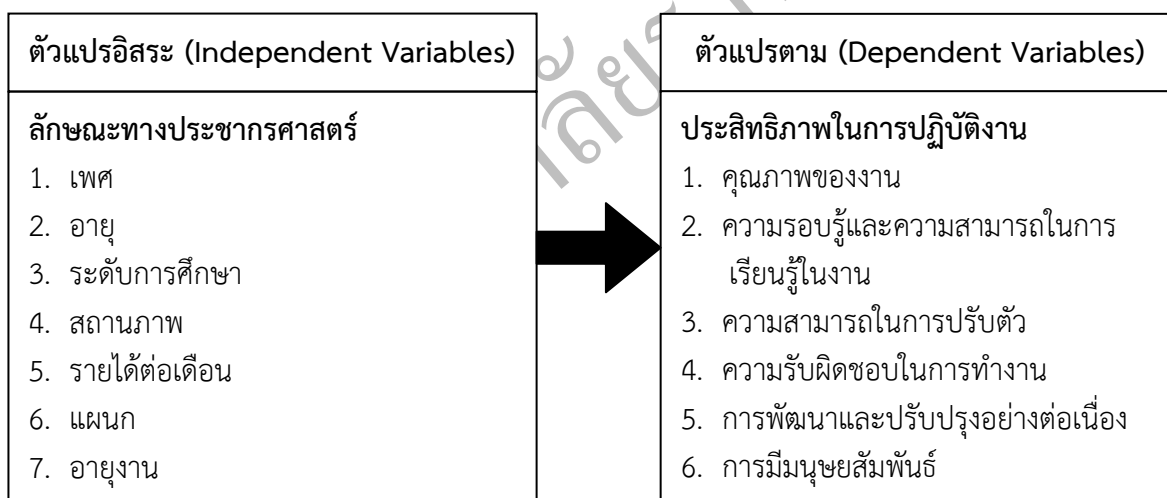
2.2.1.6 การมีมนุษยสัมพันธ์

## 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระหว่างเดือนมกราคม 2559 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2559

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยประยุกต์แนวคิดของ Haring Emerson (1992, p.111–115) มาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การปฏิบัติงานหรือดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือได้ผลสำเร็จของงานโดยใช้เวลาและทรัพยากรตามที่กำหนดไว้ หรือการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เช่น ความสามารถ ความถูกต้อง และความรวดเร็วทันเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งการสำเร็จเสร็จสิ้นตรงเวลาและบรรลุตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรม ซึ่งประกอบไปด้วย 6 ด้าน ดังนี้

1.1 **คุณภาพของงาน** คือรายละเอียดการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการที่ทุกคนต้องทำตามเกณฑ์มาตรฐานตามที่องค์กรกำหนด โดยงานที่ออกมาต้องมีความถูกต้อง ประณีตเรียบร้อย และมีคุณภาพมากที่สุด ซึ่งต้องสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้

1.2 **ความรอบรู้และความสามารถในการเรียนรู้ในงาน** คือการพัฒนาตนเองด้วยการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ อุตสาหะ กระตือรือร้นในการทำงานและติดตามงานด้วยการเรียนรู้จากแหล่งต่างๆ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของตนเองเพื่อให้การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 **ความสามารถในการปรับตัว** คือการปรับตัวเกี่ยวกับบทบาท พฤติกรรมด้านการทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือกัน การแสดงออกถึงความต้องการการช่วยเหลือด้วยความจริงใจ ด้วยความตั้งใจทำงาน ความซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา รักษาความลับสัญญา รักษาชื่อเสียงของตนเองและองค์กร ให้บรรลุตามความต้องการขององค์กรที่จะส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.4 **ความรับผิดชอบในการทำงาน** คือการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ๆ ได้รับมอบหมาย มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ การยอมรับภาระหน้าที่ของตนในการดำเนินงานให้สำเร็จ โดยคำนึงถึงเป้าหมายของงานเป็นหลัก มีความเข้าใจวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน ตั้งใจทำงานให้มีคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ช่วยเหลืองานในหมู่คณะ

1.5 **การพัฒนาและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง** คือการที่คนมีความเข้าใจกระบวนการปรับปรุงเพื่อเพิ่มผลผลิต มีทักษะในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง เอาใจใส่มากขึ้น ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงสภาพการทำงาน รวมทั้งร่วมมือกับพนักงานในองค์กรเพื่อมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง

1.6 **การมีมนุษยสัมพันธ์** คือการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับกลุ่ม ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม และกลุ่มกับองค์กร โดยพร้อมที่จะประสานและให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน

2. **พนักงานฝ่ายบริการ** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ๆ ต้องติดต่อกับแขก ได้แก่ พนักงานต้อนรับ พนักงานทำความสะอาด และพนักงานฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม

3. **โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ** ที่ตั้ง เลขที่ 99 ซอยสุขุมวิท6 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10110

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์ สุขุมวิท กรุงเทพฯ
2. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์ สุขุมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์
3. เป็นข้อมูลสำหรับฝ่ายบริหารและฝ่ายดำเนินงานของพนักงานฝ่ายบริการ ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงการวางแผนงาน สร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานฝ่ายบริการให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี