

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งสภาพแวดล้อมภายใน เช่น การเงิน การตลาด การผลิตสินค้าหรือบริการ วัฒนธรรมในองค์กร และสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี ส่งผลให้ภาคธุรกิจต้องปรับตัวเพื่อให้พร้อมต่อการแข่งขันที่สูงขึ้นในทุกด้าน สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นได้ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อองค์กร การปรับตัวเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ จึงเป็นวาระที่สำคัญของทุกธุรกิจ ด้วยเหตุนี้ทุกธุรกิจจึงต้องลงทุนทั้งในด้าน สิ่งปลูกสร้าง เงินทุน เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี การบริหารจัดการ และทรัพยากรมนุษย์ โดยทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีค่ามากที่สุดขององค์กร เพราะทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพจะสามารถนำความรู้ ความสามารถและประสบการณ์มาปรับใช้ในการบริหารทรัพยากรอื่น ๆ ได้ดีอีกด้วย ฉะนั้น องค์กรจึงต้องมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้อย่างทันทั่วทั้ง โดยการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นประกอบด้วย การสำรวจความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละหน่วยงาน เป็นการวางแผนทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสมเพื่อทดแทนบุคลากรขององค์กรที่ขาดแคลน การตอบสนองทรัพยากรมนุษย์โดย การสรรหา ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรเพื่อเข้าสู่ขั้นตอนของการคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมที่สุดกับ องค์กร เมื่อได้รับบุคลากรเข้ามาทำงาน ขั้นตอนต่อจากนั้นเป็นการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถทักษะและทัศนคติที่เหมาะสมเพื่อผลักดันองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย รวมไปถึงธำรงรักษา บุคลากรเพื่อให้บุคลากรมีความรักในองค์กรและอยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน เพื่อความมั่นคงในงาน ของตัวเองและขององค์กร อาจกล่าวได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่ช่วยส่งเสริมให้ ผู้บริหารสามารถบริหารงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่วนตัวบุคลากรเองก็จะได้รับการ พัฒนาที่สอดคล้องกับทิศทางที่มุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรไปพร้อมกัน

ห้างหุ้นส่วนจำกัดศรีวิเศษ99 เป็นกิจการที่ทำเหมือนหินและโรงยอยหิน(ไม่หิน)เป็นขนาดต่างๆ ตามคุณลักษณะการใช้งานของลูกค้า และดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรกับชุมชน โดยได้กำหนดแนวทางว่า “ห้างหุ้นส่วนจำกัดศรีวิเศษ99 คือ ผู้ผลิตหินคุณภาพเพื่อสนองความต้องการลูกค้า และดำเนินธุรกิจ อย่างเป็นมิตรกับชุมชน” ดังนั้น ห้างหุ้นส่วนจำกัดศรีวิเศษ99 จึงมีนโยบายในการจัดการทรัพยากร มนุษย์โดยใช้ทรัพยากรมนุษย์เป็นตัวขับเคลื่อนองค์กร เพื่อให้ได้คุณภาพที่ลูกค้ามั่นใจและใน ขณะเดียวกันนั้น การที่ต้องดำเนินการอย่างเป็นมิตรกับชุมชนจึงทำให้ต้องพิจารณารับบุคลากรจาก ชุมชนใกล้เคียงกับโรงยอยหินเป็นหลัก ซึ่งงานในโรงยอยหินนั้นใช้แรงงานเป็นหลักรวมถึงมีสภาพการ ทำงานโดยส่วนใหญ่เป็นการทำงานกลางแจ้ง แต่กิจการก็ได้จัดสภาพการทำงานอื่นๆ เช่น การจัด

โรงเรียนที่พักในช่วงกลางวันและสาธารณูปโภคที่เอื้อประโยชน์ตามความเหมาะสม เป็นต้น นอกจากนี้ กิจกรรมยังได้จัดกิจกรรมเพื่อเชื่อมความผูกพันของพนักงานและผู้บริหารอย่างหลากหลายและต่อเนื่อง ซึ่งผู้บริหารเชื่อมั่นว่า สภาพการทำงานที่ดีจะส่งผลดีต่อความสุขในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน แต่จากการสังเกตของผู้บริหารพบว่าด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทยังไม่สามารถขับเคลื่อนให้เกิดประสิทธิภาพตามที่ต้องการ เช่น การที่ผู้บริหารต้องการผลักดันให้บุคลากรที่มีความสามารถและความเหมาะสมเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นแต่บุคลากรเหล่านั้นปฏิเสธ และการที่บุคลากรไม่ตระหนักถึงความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพของตนเมื่อได้รับการอบรมต่างๆและกลับไปใช้วิธีการเดิม เป็นต้น ดังนั้น การศึกษาเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกิจการโรงแรม : กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดศรีวิเศษ99 โดยใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดศรีวิเศษ99 จึงเป็นการแสวงหาแนวทางให้ฝ่ายบริหารสามารถจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของกิจการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่พนักงาน

คำถามในการวิจัย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกิจการโรงแรม : กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดศรีวิเศษ99 มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกิจการโรงแรม : กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดศรีวิเศษ99
2. เพื่อศึกษาหาแนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษา การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกิจการโรงแรม : กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดศรีวิเศษ99

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีวิเศษ 99 ทั้งหมดทุกระดับ จำนวน 132 คน

ขอบเขตตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน

2. ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การวางแผนอัตรากำลัง การสรรหา และการคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีวิเศษ 99 ได้แก่ ปริมาณงาน คุณภาพงาน และความสำเร็จในงานที่ทำ

ขอบเขตพื้นที่

พื้นที่ที่ทำการศึกษา คือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีวิเศษ 99 จำนวน 2 ที่ตั้ง คือ

ก. ที่ตั้งของสำนักงานอยู่ที่ 701 หมู่ 15 ถนนจามเทวี ตำบลบ่อแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง และ

ข. ที่ตั้งของโรงโม่หินอยู่ที่ 251 หมู่ 1 ถนนลำปาง-เด่นชัย ตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ได้แนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบแนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

10.1 สามารถนำไปใช้จัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

พนักงาน หมายถึง พนักงานทุกระดับและทุกฝ่าย ในห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีวิเศษ 99

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรซึ่งส่งผลต่อความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย

- ก. การวางแผนอัตรากำลัง หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต โดยแผนกลยุทธ์จะกำหนดขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ประกอบด้วย การพยากรณ์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ (Forecasting Human Resource Needs) และการวิเคราะห์งาน (Job Analysis)
- ข. การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร หมายถึง หน้าที่พื้นฐานที่สำคัญของหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ในทุกองค์การ โดยเป็นหน้าที่ที่เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นปัจจัยหลักของการดำเนินธุรกิจที่จะทำให้้องค์การสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ค. การพัฒนาพนักงาน หมายถึง กระบวนการเพิ่มความรู้ความชำนาญและความสามารถของบุคลากรในองค์กร เป็นการเสริมสร้างบุคลากรให้มีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถได้อย่างสำเร็จตามเป้าหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ง. การจ่ายค่าตอบแทน หมายถึง เป็นการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์โดยพิจารณาจากผลการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยการจ่ายค่าตอบแทนในลักษณะของค่าจ้างแรงงานและเงินปันผลหรือโปรแกรมวันหยุดพักผ่อนพิเศษ เป็นต้น
- จ. การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกต จดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินผลที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน
- ฉ.ขวัญและกำลังใจ หมายถึง พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานซึ่งแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งนั่นก็คือ พลังรวมกลุ่มที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วยดี หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีขวัญกำลังใจดี จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสำคัญใน

เรื่องขวัญกำลังใจแก่ผู้ได้บังคับบัญชาทุกคน และหาแนวทางในการเสริมสร้างและบำรุงขวัญกำลังใจของพนักงานในองค์กรให้อยู่ในสภาพที่เป็นขวัญกำลังใจดี เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณงาน คุณภาพงาน และอัตราผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ โดยที่ประสิทธิภาพของพนักงานทุกระดับภายในองค์กรภายใต้ขอบเขตวิธีการซึ่งองค์กรระบุไว้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายหรือการประสบผลสำเร็จเพื่อความอยู่รอดขององค์กร มี 3 ประการ ดังนี้

- ก. **ปริมาณงาน** หมายถึง จำนวนงานที่ได้กระทำไปแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานของหน่วยงานนั้นๆ
- ข. **คุณภาพ** หมายถึง คุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมายโดยไม่มีการผิดพลาดหรือมีการผิดพลาดน้อยที่สุด และไม่ถูกตำหนิเรื่องการทำงานจากหัวหน้า
- ค. **ผลผลิต** หมายถึง ผลงานที่พนักงานแสดงออกมาภายใต้นโยบายการทำงานขององค์กร โดยศึกษาจากอัตราผลผลิต

หน่วยงานที่นำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีวิเศษ 99