

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา



ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น แต่การแข่งขันก็รุนแรงมากขึ้นเช่นกัน การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ซึ่งผู้ประกอบการแต่ละกลุ่มใช้กลยุทธ์ที่แตกต่างกัน โดยธุรกิจโรงแรมรายใหญ่รุกขยายธุรกิจในประเทศ ทั้งกรุงเทพฯ และ ต่างจังหวัด รวมถึงรุกขยายฐานธุรกิจไปยังต่างประเทศ ส่วนธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็ก ก็สร้างเอกลักษณ์เพื่อจะนักท่องเที่ยวที่เปิดประสบการณ์ใหม่ๆ ในขณะที่ธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กที่เจาะนักท่องเที่ยวทั่วไปก็ให้การสร้างควมคุ้มค่ายิ่งขึ้น ในระดับราคาไม่สูงนัก ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กมีความหลากหลายมากขึ้น จากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพิ่มขึ้น รวมถึงที่ประชุมคณะรัฐมนตรีอนุมัติวันหยุดราชการเพิ่มจำนวนหลายวันใน ปีพ.ศ. 2559 กระตุ้นการท่องเที่ยวจากตลาดในประเทศ ประกอบกับการฟื้นตัวของรายได้อื่นๆ เช่น การจัดประชุม สัมมนา และงานมหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น จึงมีเม็ดเงินสะพัดสู่ธุรกิจโรงแรมเป็นจำนวนมาก (ฐานเศรษฐกิจ, 2559)

จากแนวโน้มการขยายตัวอย่างรวดเร็วด้านธุรกิจโรงแรม ที่พัก ในจังหวัดเชียงใหม่ จึงทำให้เกิดการแข่งขันทางด้านการตลาด ต่างก็ใช้กลยุทธ์ต่างๆ ซึ่งธุรกิจโรงแรมระดับบนได้รับการสนับสนุนจากทางภาครัฐ โดยการส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นจุดหมายการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติระดับบนหลายกลุ่ม ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมระดับบนยังสามารถเจาะตลาดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติระดับบนกลุ่มใหม่ๆ ได้ เช่น กลุ่มท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กลุ่มฮันนีมูนและจัดงานแต่งงาน กลุ่มประชุม สัมมนา ระดับชาติ เป็นต้น ในส่วนของโรงแรมระดับกลางถึงโรงแรมระดับราคาประหยัด ซึ่งมีผู้ประกอบการจำนวนมากในจังหวัดเชียงใหม่ ต่างต้องเผชิญกับความท้าทายจากกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ อีกทั้งการเติบโตของกลุ่มทัวร์จีน ก็เป็นเหตุให้ผู้ประกอบการชาวจีนเริ่มเข้ามาประกอบธุรกิจบริการที่พักแข่งขันกับโรงแรม

ในพื้นที่มากขึ้น ซึ่งต่างก็ใช้กลยุทธ์ทางด้านราคาเพื่อสร้างความดึงดูดใจให้กับลูกค้า รวมถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติและชาวไทยมีทางเลือกการซื้อหรือเช่าที่พักอื่นๆ เช่น คอนโดมิเนียม บ้านพัก เซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ เป็นต้น ทั้งจากเจ้าของโดยตรงและผ่านเว็บไซต์ที่เป็นศูนย์กลาง ธุรกิจโรงแรมระดับกลางถึงระดับไฮเอนด์โดยส่วนใหญ่จะสามารถตั้งราคาแข่งขันได้ง่าย โดยจะกำหนดราคาอ้างอิง ซึ่งการขายห้องพักแต่ละช่องทางจะมีค่าใช้จ่ายในการขายที่แตกต่างกัน เช่น การจ่ายส่วนแบ่งค่าคอมมิสชั่น การให้ส่วนลดจากราคาอ้างอิง เป็นต้น โดยธุรกิจโรงแรมจะใช้ตัวกลางที่ให้บริการจองโรงแรมผ่านอินเทอร์เน็ต (Online Travel Agent: OTA) มีฐานข้อมูลนักท่องเที่ยวจำนวนมาก รวมถึงมีบทบาทในการจองห้องพักตลอดขั้นตอน ตั้งแต่การหาข้อมูล การรีวิวและให้คะแนนจากผู้เข้าพัก การเปรียบเทียบคุณสมบัติและราคาห้องพัก จนถึงการชำระเงินค่าห้องพัก ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มพึ่งพิงช่องทางการขายห้องพักผ่านตัวกลางที่ให้บริการจองโรงแรมผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น (ฐานเศรษฐกิจ, 2559) ดังนั้นจากการแข่งขันทางธุรกิจที่มีมากขึ้นนั้นการจะแย่งชิงลูกค้าให้มาใช้บริการให้มากที่สุด เพื่อให้ธุรกิจยังสามารถดำเนินงานต่อไปได้ พนักงานจึงเป็นปัจจัยอีกส่วนหนึ่งที่สำคัญที่จะนำพาให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย การที่องค์กรมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและมีใจรักในการให้บริการ (Service mind) ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก นอกจากจะได้เปรียบคู่แข่งแล้ว พนักงานที่มีความรักความผูกพันกับองค์กรจะทำงานด้วยความเต็มใจและ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีประสิทธิภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ และสามารถรักษาคูกค้าให้กลับมาใช้บริการใหม่ในครั้งต่อไปได้ ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรจึงมีส่วนช่วยผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง เป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว ได้เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2531 จนถึงปัจจุบัน เป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 28 ปี โดยมีจำนวนห้องพักทั้งหมด 371 ห้อง โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงให้บริการทางด้านห้องพัก ห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง และยังบริการอาหารและเครื่องดื่มด้วย จากระยะเวลาที่เปิดให้บริการมายาวนานถึง 28 ปีนั้น จึงทำให้มีอัตราการลาออกของพนักงาน หมุนเวียนเปลี่ยนไปมาโดยตลอด แต่อย่างไรก็ตาม ยังคงมีพนักงานที่มีอายุงานยาวนานอยู่ไม่น้อย ซึ่งแตกต่างจากค่านิยมของคนรุ่นใหม่ที่เข้ามาทำงานในโรงแรม คิดว่าการทำงานในสาขาอาชีพ โรงแรมจะต้องย้ายงานและเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงานในทุกๆ 2-3 ปี เพื่อความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นและ เพื่อผลตอบแทนที่สูงขึ้น แตกต่างจากคนรุ่นเก่าที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ทำงาน และไม่อยากลาออกไปไหน การบริหารจัดการบุคลากรที่มีความสามารถ จึงเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อให้องค์กรมีขีดความสามารถที่จะแข่งขันกับคู่แข่งได้สูงขึ้น ช่วยลดอัตราการสูญเสียบุคลากรที่มี

ความรู้ และมีประสบการณ์ โดยองค์กรจะมีการธำรงรักษากลุ่มบุคคลที่มีความสามารถสูง ที่แตกต่างไปจากบุคลากรทั่วไป มีการเปิดโอกาสให้มีความเติบโตในอาชีพมีการความคาดหวังที่จะขึ้นสู่ในตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง มีการให้ผลตอบแทนที่เป็นไปตามความสามารถของแต่ละบุคคล ตลอดจนสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร ในการธำรงรักษากลุ่มบุคคลที่มีสมรรถนะสูง นั้นมีลักษณะที่แตกต่างจากบุคลากรอื่น คือ คนเก่งมีความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างจากบุคคลทั่วไป แต่อย่างไรก็ตามคนเก่งก็ยังจำเป็นต้องการของทุกองค์กร แต่ละองค์กรจึงต้องพยายามสรรหาดึงดูด และรักษาคณะเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรได้นานที่สุด การที่จะทำให้บุคคลเหล่านี้มีความจงรักภักดีและยึดมั่นต่อองค์กรนั้น นับว่าเป็นงานที่มีความท้าทายและยากกว่าการรักษาพนักงานทั่วไปไว้กับองค์กร เนื่องจากบุคคลที่มีความสามารถ และมีศักยภาพโดดเด่นและเหมาะสมกับลักษณะและความต้องการขององค์กรทั้งยังเป็นผู้ที่ช่วยให้องค์กรเจริญเติบโตก้าวหน้า และบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ บุคคลเหล่านี้ล้วนมีความรู้ความสามารถ และทักษะการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศทำให้องค์กรหลายองค์กรต่างต้องการคนเก่งเหล่านี้เข้าไปอยู่ในองค์กรของตน จึงเกิดปัญหาการแย่งชิงตัวระหว่างองค์กรขึ้นและหลายองค์กรกำลังประสบปัญหาดังกล่าวอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งสิ่งนี้ได้แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่มีความสามารถสูงเหล่านี้ล้วนมีทางเลือกและโอกาสในการเติบโตก้าวหน้าในการทำงานมากกว่าพนักงานทั่วไป จึงมักจะเปลี่ยนงานง่าย เนื่องจากมีโอกาสในการเลือกงานที่เหมาะสมต่อความต้องการของตนเอง การรักษาคนเก่งให้อยู่กับองค์กรจึงนับว่าเป็นงานที่ท้าทายและมีความสำคัญต่อองค์กร ซึ่งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการคนไม่ว่าจะเป็นการดึงดูด ค้นหา และรักษาคณะเก่งให้อยู่กับองค์กรนั้นถือเป็นหน้าที่สำคัญของทุกฝ่ายงานที่ต้องร่วมมือกัน เพื่อให้การบริหารจัดการคนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดทั้งนี้ สิ่งที่สำคัญในการจะรักษาคณะเก่งให้อยู่กับองค์กรคือ ต้องเข้าใจว่าอะไรเป็นสิ่งที่จูงใจคนเก่งเหล่านั้น (Kulesa,P,2003) ต้องเข้าใจว่าปัจจัยอะไรเป็น สิ่งจูงใจคนเก่งเหล่านี้ให้คงอยู่กับองค์กร (Kulesa, 2003 อ้างใน ธนัยชนก ศรีสวัสดิ์, 2556: 51)

ดังนั้น ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ เพื่อผลที่ได้จะมีประโยชน์ต่อผู้บริหาร ได้นำไปใช้ปรับทัศนคติของพนักงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีของพนักงานกับองค์กร เพื่อให้การบริการ และการดำเนินงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพัน ความภักดี และคุณภาพชีวิตของพนักงาน โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันและความภักดีที่มีผลต่อการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านความผูกพันและความภักดีที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่
3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ส่งผลต่อการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่
4. นำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการสร้างระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และกำหนดนโยบาย ตลอดจนทิศทางการองค์กรในด้านทรัพยากรมนุษย์

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้การศึกษาและเก็บข้อมูล ได้แก่ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานประจำของ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ที่มีสัญชาติไทยเท่านั้น โดยแบ่งออกเป็น 9 แผนก คือ แผนกบริหาร แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกขายและประชาสัมพันธ์ แผนกแม่บ้าน แผนกช่าง แผนก

ทรัพยากรบุคคล และแผนกบัญชีและการเงิน ซึ่งรวมเป็นจำนวนพนักงานทั้งหมด 267 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากร จำนวน 168 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ ประกอบด้วย สถานภาพส่วนบุคคล ความผูกพันและความภักดีต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ขอบเขตด้านตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย สถานภาพส่วนบุคคล ความผูกพันและความภักดีต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่

ข้อตกลงเบื้องต้น

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่

นิยามศัพท์เฉพาะ

การรักษาพนักงานให้คงอยู่ หมายถึง การทำให้พนักงานที่ทำงานในองค์กรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้วยวิธีต่างๆ เช่น ทำให้เกิดเชื่อมั่นในองค์กร ได้รับผลตอบแทนเป็นที่น่าพอใจ และการมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานเป็นพนักงานประจำและมีสัญชาติไทย ของโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง เชียงใหม่

สถานภาพส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ และประการณ์ในการทำงาน

ความผูกพันและความภักดี หมายถึง ความรู้สึกทางด้านจิต ทั้งความรัก ความหลง ความสุข ความซื่อสัตย์ ความเกลียด และความโกรธ ที่พนักงานมีต่อองค์กร

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการ ของพนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ซึ่งอาจพิจารณาได้จาก ผลตอบแทน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ลักษณะ

การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่น ๆ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะนำไปสู่การดำเนินชีวิตของพนักงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง สภาวะความคิด อารมณ์ และเจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจและสนุก ร่าเริง เป็นต้น เมื่อเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำก็就会有ความพยายาม อุทิศสาคะ มีความสุขในการทำงาน และความมุ่งมั่นจนงานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์

องค์กร หมายถึง โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง เชียงใหม่ เลขที่ 153 ถ.ศรีดอนไชย ต.ช้างคลาน อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50100

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงานในโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง และด้านประสบการณ์ทำงานโรงแรม ของพนักงานที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่แตกต่างกัน