

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : การศึกษาการวางแผน การสรรหาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
ของธุรกิจ SERVICE APARTMENT ในเขตกรุงเทพมหานคร

ชื่อผู้เขียน : นางสาวโสภิต เครืออยู่

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา : 2545

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ :

1. รองศาสตราจารย์ ดร.นภาพร ชันชนา ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ
3. อาจารย์แสงชัย เอกพัฒน์พาณิชย์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษารูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยมุ่งเน้นการวางแผนกำลังคน การสรรหาคัดเลือกและการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมกับอุตสาหกรรมบริการธุรกิจ Service Apartment ว่าควรมีลักษณะอย่างไร (2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาการวางแผนกำลังคน การสรรหาคัดเลือกและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจ Service Apartment

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามและสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของธุรกิจ Service Apartment ในระดับห้าดาว (Luxury) ที่ดำเนินกิจการในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร จำนวน 50 คน และ พนักงาน จำนวน 100 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เจตคติ พฤติกรรม ความทุ่มเท ความพึงพอใจในการบริการ ปัญหาและอุปสรรคของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ส่วนการทดสอบสมมติฐานเพื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองกลุ่มด้วย t-test

ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสามกลุ่มขึ้นไป ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ F-test ในการวิเคราะห์

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้บริหารและพนักงานในธุรกิจ Service Apartment ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ทั้งนี้ ผู้บริหารและพนักงานมีการให้คะแนนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน โดยผู้บริหารให้คะแนนในเรื่องการวางแผนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการพัฒนา และด้านการสรรหาคัดเลือก ในขณะที่พนักงานให้คะแนนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เรื่องการพัฒนามากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการวางแผน และด้านการสรรหาคัดเลือก

ซึ่งสามารถสรุประดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของธุรกิจ Service Apartment ได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ด้านการวางแผน

ผู้บริหารและพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ด้านการวางแผนคล้ายคลึงกัน โดยให้คะแนนมากสุดในเรื่องที่หน่วยงานควรมีการวางแผนกำลังคนในอนาคต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และ 4.29) ส่วนเรื่องที่ผู้บริหารและพนักงานให้คะแนนน้อยที่สุดเหมือนกัน คือ ควรใช้วิธีสรรหามูลค่าจากภายในองค์กรเมื่อต้องการกำลังคนเพิ่ม หรือมีตำแหน่งว่าง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 และ 2.47)

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ด้านการสรรหาคัดเลือก

ผู้บริหารและพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ด้านการสรรหาคัดเลือกคล้ายคลึงกัน โดยผู้บริหารให้คะแนนมากที่สุด ได้แก่ การสรรหามูลค่าทั้งภายนอกและภายในนั้นคำนึงถึงทักษะ ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) ส่วนพนักงานให้คะแนนมากที่สุดในเรื่องการสรรหามูลค่าทั้งภายนอกและภายในนั้นคำนึงถึงทักษะ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75)

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ด้านการพัฒนา

ผู้บริหารและพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ด้านการพัฒนายคล้ายคลึงกัน โดยผู้บริหารและพนักงานให้คะแนนมากที่สุดได้แก่

การพัฒนาฝึกอบรมพนักงานนั้นไม่ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณ และเสียเวลาในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และ 4.00) ส่วนเรื่องที่ผู้บริหารให้คะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ พนักงานให้ความสนใจการเข้ารับการฝึกอบรม ถึงแม้ว่าจะมีความรู้ในการทำงานอยู่แล้ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74) ในขณะที่พนักงานให้คะแนนน้อยที่สุดในเรื่อง การมอบหมายให้พนักงานเก่าฝึกสอนพนักงานใหม่ มีการคำนึงถึงความเชี่ยวชาญและความเต็มใจของผู้สอน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06)

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับเจตคติ พฤติกรรม ความทุ่มเทและความพึงพอใจในการบริการ

ผู้บริหารและพนักงานในธุรกิจ Service Apartment ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเจตคติ พฤติกรรม ความทุ่มเท และความพึงพอใจสอดคล้องกัน โดยผู้บริหารและพนักงานมีการให้คะแนนในเรื่องดังกล่าวที่เหมือนกัน โดยผู้บริหารและพนักงานให้คะแนนสูงที่สุดในเรื่องความยินดีและพยายามเพื่อให้การบริการที่ดีที่สุด เพื่อสร้างความพึงพอใจและประทับใจลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และ 4.33) นอกจากนี้ผู้บริหารและพนักงานยังให้คะแนนต่ำที่สุดเหมือนกัน ในเรื่อง ผลตอบแทนที่สูงขึ้นไม่ได้เป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจทำงานมากขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.96 และ 2.06)

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ทั้งผู้บริหารและพนักงานในธุรกิจ Service Apartment ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการจัดการทรัพยากรมนุษย์สอดคล้องกัน ซึ่งผู้บริหารมีการให้คะแนนข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการจัดการทรัพยากรมนุษย์สูงที่สุด ในเรื่องที่ผู้บริหารสนใจนำแผนกำลังคนไปใช้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30) ส่วนพนักงานมีการให้คะแนนข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการจัดการทรัพยากรมนุษย์สูงที่สุด ในเรื่องการสรรหาที่ไม่ยุติธรรมก่อให้เกิดปัญหาและสร้างความไม่พอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) และเรื่องที่ผู้บริหารให้คะแนนต่ำที่สุด ได้แก่ การสรรหาพนักงานจากภายนอกทำให้เสียเวลาในการสรรหาคัดเลือกทดลองงานและฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34) ส่วนเรื่องที่พนักงานให้คะแนนต่ำที่สุด ได้แก่ ท่านคิดว่าจะไม่ลาออกหากมีผู้เสนอตำแหน่งงานที่ดีกว่าในองค์กรอื่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17)

Thesis Title : A Study of Human Resources Planning, Recruitment and Development for Service Apartment in Bangkok Metropolitan

Student's Name : Miss Sopit Kruayoo

Degree Sought : Master of Business Administration

Academic Year : 2002

Advisory Committee :

1. Assoc. Prof. Dr. Napaporn Khantanapha Chairperson
2. Assoc. Prof. Sirisopak Burapadecha
3. Mr. Saengchai Ekpatanapanich

The purpose of this research is to: (1) study the Human Resources Management of the Service Apartment specially on manpower planning, recruitment, training and development process (2) study the obstacles and problems encountered the competence of the Human Resources Management functions, researching for a suitable structure on Human Resources Management based on Service Apartment.

The populations in this research are the employees of luxury Service Apartment in Bangkok with the sampling of the 50 persons at management level and 100 employees at operation level. Questionnaire and interviewing has been used as research instrument for this study. The percentages of statistics research

such as mean, t-test, F-test with One-way ANOVA have been used for data analysis.

The finding indicated that the majority of management and employees both agreed that Human Resources Management should be implemented. The management has received extensive attention for the manpower planning, training, development process and recruitment. On the contrary, employees at the operation level received the extensive attention on training development process, manpower planning and recruitment accordingly. The summaries of comment on Human Resources Management are as follows:

1. The Manpower Planning:

The management and employees at the operation level agreed as extensive attention in advance providing of manpower planning. The least attention of comment is on internal transfer or promotion for vacancy position.

2. The Recruiting Process:

The management and employees at the operation level agreed on the proper recruiting process base on the applicants' competency i.e. academic qualification, skills and service minded. Recruitment can be either from internal or external.

3. The Training and Development:

The extensive training and development were neither affected the cost or working hours. These has been different comments on the training and development wrote by the management and employees. Moreover, training of the

trainer by the existing staff has been the issue raised toward at training competency and / or willingness to train the new staff.

4. The Attitude, Effort and Services Satisfaction:

The determination in term of attitude, effort and services satisfaction of management and employee's extensive implement for the best service and customer satisfaction provided. On the contrary the higher benefits were not effected as the motivation or works load for management and employees.

5. The Obstacles and Problems Encountered:

The result of the study showed the extensive attention on the obstruction and problems encountered in Human Resources Management. The management referred that the improper manpower planing were cause of obstacles; while the replacement by external recruitment of the new employee orientation, probation and training were not affected to business operation. The employees comment that the recruitment with unfair treatment incurred for the problems of Human Resources management. Moreover, the employees showed that the career path with better position and benefits offered by the competitive organization were the major problem of employee's turnover.