

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันกันที่รุนแรง อีกทั้งโลกาภิวัตน์ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ผู้บริหารจึงต้องนำกลยุทธ์ต่างๆ มาใช้เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดได้ ทรัพยากรมนุษย์ยังเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไว้ในองค์กรจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง นอกจากจะทำให้ได้เปรียบคู่แข่งและมีศักยภาพในการแข่งขันแล้ว พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรจะทำงานด้วยความเต็มใจ และปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีประสิทธิภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ และสามารถที่จะรักษาลูกค้าไว้กับองค์กรได้ ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรจึงมีส่วนช่วยผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในปัจจุบันทั่วโลกต้องเผชิญกับภาวะถดถอยทางเศรษฐกิจ หรือวิกฤติซับไพร์มซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกาโดยรวมและเป็นการชะลอตัวครั้งใหญ่ ส่งผลกระทบต่อทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย ที่พึ่งพิงการส่งออกไปยังสหรัฐอเมริกาเป็นหลัก (โชติชัย สุวรรณภรณ์, 2551: ออนไลน์) นอกจากนี้ก็ยังส่งผลกระทบทางอ้อมในเรื่องของการแลกเปลี่ยนเงินตรา การลงทุน การท่องเที่ยว การใช้จ่ายเงิน ซึ่งส่งผลกระทบต่อไทยในภาคธุรกิจต่างๆ เช่น ธุรกิจส่งออก อุตสาหกรรม โรงงาน การท่องเที่ยว ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ธุรกิจโรงแรม เป็นต้น จากการที่เศรษฐกิจโลกชะลอตัว มีผลให้ธุรกิจ ต้องลดปริมาณการผลิตหรือลดจำนวนพนักงานลง ในส่วนของประเทศไทย นอกจากจะได้รับผลกระทบจากวิกฤติซับไพร์มแล้ว ยังต้องเผชิญกับสถานการณ์ความวุ่นวายทางการเมือง ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่น และความปลอดภัย ในการลงทุนและการเดินทางมาท่องเที่ยวยังไทย (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2553: ออนไลน์) ทำให้เศรษฐกิจที่ชะลอตัวอยู่แล้วย่ำแย่ลงไป ธุรกิจโรงแรมเป็นหนึ่งในธุรกิจ ที่ได้รับผลกระทบค่อนข้างมาก เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมสำคัญที่สร้างรายได้ให้ประเทศไทย โดยคาดว่าในปี 2553 จะมีนักท่องเที่ยวไม่ต่ำกว่า 15.55 ล้านคน ก่อให้เกิดรายได้เข้าประเทศเป็นมูลค่า 536,000 ล้านบาท (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2553: ออนไลน์) จากสถานะดังกล่าวเช่นนี้ จึงทำให้นักท่องเที่ยวชะลอการท่องเที่ยวลง เพราะไม่มั่นใจกับสถานการณ์ในประเทศไทย ทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวซบเซาลง รวมถึงธุรกิจโรงแรมด้วย ผู้ประกอบการต้องปรับตัวให้อยู่ได้ในสถานการณ์เช่นนี้ ความผูกพันในองค์กรจึงเป็นส่วนสำคัญใน

การรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นทรัพยากรอันมีค่าขององค์กรไว้ เช่นในธุรกิจโรงแรมต้องใช้ทุนเป็นจำนวนมาก ในการสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน ให้มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในงานแต่ละด้าน ไม่ว่าจะเป็นความรู้ในด้านภาษา และความรู้ในด้านผลิตภัณฑ์ ทั้งหมดนี้จึงเป็นการสูญเสียทรัพยากรมหาศาล หากมีการ turn-over หรือการเข้าออกของพนักงานที่สูง

โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ ภายใต้การบริหารงานของ Central Plaza Hotel Public Company Limited (CENTEL) ได้ก่อตั้งขึ้นในปี 2523 ซึ่งทำธุรกิจในการบริหารและดำเนินกิจการ โรงแรมทั่วประเทศไทย และภูมิภาค โดยนับเป็นหนึ่งในธุรกิจหลักของกลุ่มเซ็นทรัล (Central Group of Companies) ที่ก่อตั้งโดยตระกูล จิราธิวัฒน์ โดยเป็นทั้งเจ้าของหลักผู้พัฒนา และผู้ดำเนินการ ห้างร้านหลายรูปแบบ ธุรกิจขายปลีก ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล และธุรกิจค้าขายทั่วประเทศ CENTEL ได้เข้าตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2533 และมีทุนจดทะเบียน ณ ปัจจุบัน 1,350 ล้านบาท โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทรัล ดำเนินธุรกิจโรงแรมมาเป็นเวลากว่า 25 ปี และเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2550 ได้มีการเปลี่ยนชื่อโรงแรมจาก “เซ็นทรัล” เป็น “เซ็นทารา” และยังสามารถสร้างแบรนด์ขึ้นมาใหม่ เพื่อให้เหมาะสมกับระดับและประเภทของโรงแรมอันได้แก่ “เซ็นทาราแกรนด์” สำหรับโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 5 ดาว ส่วนโรงแรมระดับ 4 ดาว จะใช้ “เซ็นทาราไฮเต็ล” ในภาษาอังกฤษ ซึ่งภาษาไทยคือ โรงแรมเซ็นทารา หรือเซ็นทารา รีสอร์ท และสำหรับโรงแรมของเซ็นทรัลที่ใช้ชื่อของโซฟิเทล ให้มีการใช้ชื่อโซฟิเทลต่อไป เนื่องจากก่อนหน้านี้ที่เซ็นทรัลจะทำธุรกิจด้านโรงแรมเอง เซ็นทรัลได้ใช้เซนของโซฟิเทลเพื่อทำการบริหารธุรกิจโรงแรมให้ ทำให้ชื่อของโซฟิเทลเป็นที่คุ้นเคยและรู้จักของลูกค้า ทั้งที่กรุงเทพฯ และรีสอร์ทที่หัวหิน โดยได้เพิ่มคำว่าแกรนด์เข้าไปเป็น “โซฟิเทลเซ็นทาราแกรนด์รีสอร์ทและวิลลา หัวหิน” “โซฟิเทลเซ็นทารา แกรนด์ กรุงเทพฯ” เป็นต้น (ข้อมูลฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2553) โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ ได้วางตำแหน่งทางการตลาดในฐานะโรงแรม 5 ดาว โดยจะเน้นทำธุรกิจกับตลาดกลุ่มการประชุม สัมมนา และการจัดแสดงนิทรรศการ ซึ่งมีจุดขายคือ ศูนย์ประชุมขนาดใหญ่ มีแนวความคิดคือเป็นสถานที่ของการใช้ชีวิตทุกรูปแบบในกรุงเทพฯ ทั้งด้านสังคม ด้านธุรกิจ ซึ่งรวมถึง การทำงาน การนอนหลับ การพักผ่อน การประชุม การรับประทานอาหาร การดื่ม การช้อปปิ้ง และความบันเทิง ซึ่งโรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ เปิดให้บริการห้องพักรองรับทั้งสิ้น 512 ห้อง พร้อมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ศูนย์ธุรกิจ สปา ฟิตเนส สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส พื้นที่จัดงานกลางแจ้ง และนอกจากนี้ยังมีร้านอาหารและบาร์รวม 8 แห่งไว้รองรับความต้องการของลูกค้า

ในช่วงที่ผ่านมาโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม เพราะนอกจากต้องเผชิญกับสถานะเศรษฐกิจที่ซบเซาลง ซึ่งเป็นผลมาจากวิกฤติซบไพร่มที่ส่งผลไปทั่วโลก และยังคงต้องเผชิญกับสถานการณ์ทางการเมืองที่รุนแรงในช่วงต้นปีที่ผ่านมา โดยโรงแรมเซ็นทาราได้รับผลกระทบโดยตรง เนื่องจากอยู่ในบริเวณพื้นที่ ที่กลุ่มคนเสื้อแดงใช้ทำการชุมนุมเพื่อเรียกร้องประชาธิปไตย และต่อต้านรัฐบาล สถานการณ์ที่ผ่านมาจึงผลกระทบต่อพนักงาน ทั้งในเรื่องรายได้ ความมั่นคงและความเชื่อมั่น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานและเป็นเหตุให้เกิดการย้ายงาน จากสถิติพบว่าในช่วงที่ผ่านมา มีพนักงานลาออกถึง 306 คน จากเดือนมกราคมถึงกันยายน คิดเป็นร้อยละ 29.00 จากจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 1,055 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2553) นับเป็นการสูญเสียทรัพยากรที่มีค่าไป และทำให้โรงแรมมีต้นทุนสูงขึ้นในการสรรหาบุคคลเข้ามาทดแทน ซึ่งต้องใช้ทั้งเวลาและเงินทุนในการฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถ ตามมาตรฐานที่โรงแรมต้องการ

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการที่จะศึกษาว่าปัจจัยใดบ้างที่จะมีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ เพื่อผลที่ได้จะได้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารหรือธุรกิจโรงแรมอื่นที่สนใจ จะได้นำไปใช้ปรับทัศนคติของพนักงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีของพนักงานกับองค์กร เพื่อให้การบริหาร และการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สูงสุดและประสบความสำเร็จต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการวางแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

นิยามศัพท์

ปัจจัยที่มีผลความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อันได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะขององค์กรและปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานเป็นประจำ ของโรงแรม เซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์

โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ หมายถึง องค์กรที่ประกอบธุรกิจประเภทโรงแรม เป็นศูนย์รวมของพนักงานหรือผู้เป็นสมาชิกร่วม และเป็นศูนย์กลางของคนหรือพฤติกรรมของคนในการทำงานร่วมกัน เพื่อประกอบธุรกิจด้านการบริการให้แก่ลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved