

การบริหารงานทรัพยากรบุคคล (Human Resources Development)

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

ชั่วโมงการฝึกอบรมศึกษา
พนักงานธุรกิจโรงแรม



60 ชั่วโมง/คน/ปี

(เป้าหมาย 60 ชั่วโมง/คน/ปี)

ชั่วโมงการฝึกอบรมศึกษา
พนักงานธุรกิจอาหาร



7 ชั่วโมง/คน/ปี

(เป้าหมาย 7 ชั่วโมง/คน/ปี)

สัดส่วนพนักงานภายในที่เต็มเต็ม
เพื่อทดแทนตำแหน่งที่ว่างธุรกิจโรงแรมร้อยละ



73.80

รายได้ต่อพนักงานของธุรกิจโรงแรม
เพิ่มขึ้นร้อยละ



9
เทียบกับปีที่ผ่านมา

ความท้าทาย

- การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรทั้งในระดับประเทศและระดับโลก ส่งผลให้การขาดแคลนแรงงานกลายเป็นความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญต่อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะในธุรกิจภาคบริการที่ต้องพึ่งพามูลค่าการเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ขณะเดียวกัน ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี ข้อมูล และนวัตกรรม รวมถึงความคาดหวังของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อาจทำให้เกิดทักษะและสมรรถนะของพนักงานไม่สอดคล้องกับบริบทการดำเนินธุรกิจในอนาคต นอกจากนี้ ประเด็นการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมได้รับความสนใจจากผู้มีส่วนได้เสียมากขึ้น ซึ่งครอบคลุมถึงการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดี สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน การจัดสรรเวลาการทำงานที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว รวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายและไม่เลือกปฏิบัติ ความท้าทายดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและพัฒนาแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสม เนื่องจากมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของพนักงาน การพัฒนาศักยภาพบุคลากร อัตราการรักษาพนักงาน ความสามารถในการดึงดูดบุคลากร รวมถึงการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง เป็นต้น ซึ่งหากไม่ได้รับการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน ความต่อเนื่องของการดำเนินธุรกิจ ต้นทุนการสรรหา และประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรในระยะยาว

โอกาส

- ทรัพยากรบุคคลถือเป็นสินทรัพย์ด้านทุนมนุษย์ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบริษัท เนื่องจากพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เหมาะสม เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนองค์กร สร้างนวัตกรรมด้านการบริการ นำไปสู่การสร้างมูลค่าและโอกาสทางธุรกิจในระยะยาว บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการยกระดับระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่ครอบคลุม การดูแลแรงงาน การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ บริษัทยังส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นและการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม ความผูกพัน และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร ขณะเดียวกัน บริษัทได้วิเคราะห์ข้อมูลบุคลากรเพื่อใช้ในการสนับสนุนการวางแผนกำลังคนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Workforce Planning) ให้สอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายขององค์กร เพื่อลดผลกระทบของความเสี่ยงจากความไม่แน่นอน และเสริมสร้างศักยภาพในการก้าวสู่การเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมการให้บริการอย่างยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัทตระหนักถึงบทบาทและคุณค่าของพนักงานทุกกลุ่ม ซึ่งล้วนมีศักยภาพเฉพาะตัวที่สามารถสอดรับและสนับสนุนกลยุทธ์การเติบโตของธุรกิจได้ บริษัทจึงมุ่งมั่นสร้างองค์กรที่เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนสามารถเติบโตได้อย่างเท่าเทียม ส่งเสริมความหลากหลายและการยอมรับในทุกมิติ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความแข็งแกร่ง เป็นรากฐานสำคัญในการสร้างความยืดหยุ่นขององค์กร แนวทางดังกล่าวช่วยให้องค์กรสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงด้านแรงงานได้อย่างเป็นระบบ อาทิ การขาดแคลนแรงงานจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร สังคม และวัฒนธรรมการทำงาน ความเสี่ยงจากการลาออกของพนักงานที่มีศักยภาพ ช่องว่างทักษะของบุคลากรจากการพัฒนาของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และการเปลี่ยนผ่านทักษะภายในอุตสาหกรรมบริการหรือการค้าเป็นธุรกิจภายใต้ความผันผวนของสภาพภูมิอากาศ ตลอดจนความต่อเนื่องของตำแหน่งงานสำคัญ ซึ่งล้วนส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการให้บริการ ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต่อเนื่องทางธุรกิจ ในระยะยาว

บริษัทจึงให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะใหม่ (Upskill) แก่พนักงาน และนำแนวคิดความสามารถในการแข่งขัน (Competitive Intelligence) สำหรับงานบริหารทรัพยากรบุคคลมาใช้ในการทำความเข้าใจภูมิทัศน์การแข่งขันของอุตสาหกรรมโรงแรมและอาหาร เพื่อพัฒนากลยุทธ์การบริหารทุนมนุษย์ให้สอดคล้องกับทิศทางธุรกิจอย่างเหมาะสม โดยทั้งสองธุรกิจหลักของบริษัทมีความมุ่งมั่นในการยกระดับบทบาทของฝ่ายทรัพยากรบุคคลจากหน่วยงานสนับสนุน ไปสู่การเป็นพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ที่ขับเคลื่อนธุรกิจและสร้างมูลค่าเพิ่ม (HR Business-Driven and Value Creation) และสร้างคุณค่าเพิ่มจากการสร้างแบรนด์นายจ้าง (Employer Branding) และสถานที่ทำงานที่ดีสำหรับทุกคน (The Place To Be Best Workplace and Happy Workplace)

กลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลธุรกิจโรงแรม (Human Resource Management Strategy in Hotel Business)

1. การดึงดูด พัฒนา และรักษาบุคลากรคุณภาพ (Attract, Grow & Retain Talent)

บริษัทให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ เสริมสร้างองค์ความรู้และทักษะสำคัญในอนาคต (Future Skill) ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดและอุตสาหกรรมให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและเส้นทางการเติบโตในสายอาชีพของพนักงานแต่ละบุคคล โดยมีการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล และแผนการอบรมประจำปี ซึ่งพัฒนามาบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม ที่สะท้อนถึงการออกแบบแผนการพัฒนายุทธศาสตร์ที่เหมาะสมและตอบโจทย์พนักงานอย่างแท้จริง

2. การพัฒนาระบบงาน ระบบ และนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (Expand Processes Infrastructure, and Innovation)

บริษัทมุ่งมั่นในการเปลี่ยนผ่านระบบการจัดการสู่ดิจิทัล มีการจัดการฐานข้อมูลพนักงานในรูปแบบฐานข้อมูลกลาง (Centralized Database) และการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานและการอบรม ผ่าน Power BI นอกจากนี้ได้พัฒนา CenApp, HR Chatbot, HR SharePoint ที่สนับสนุนการบริหารงานอย่างครบวงจรและสามารถเชื่อมโยงผลการประเมินไปสู่การพัฒนาบุคลากรและการบริหารค่าตอบแทนได้อย่างโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังรวมงานบริการด้าน HR ที่เกี่ยวข้องกับระบบการร้องขอและอนุมัติสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของพนักงานไว้ในที่เดียว

3. การพัฒนาผู้นำและผู้รุ่นใหม่ (Develop Future-ready Leaders)

ต่อจากกลยุทธ์ดึงดูด พัฒนา และรักษาบุคลากรคุณภาพ บริษัทสามารถสร้างแหล่งผู้นำที่มีความพร้อมในอนาคต โดยมีการให้แนวทางและคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา และวางแผนในการสืบทอดตำแหน่งเพื่อความต่อเนื่องในการดำเนินงานทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การบริหารต้นทุน ค่าตอบแทน และธรรมาภิบาล (Cost Efficiency, Reward and Governance)

บริษัทส่งเสริมการย้ายตำแหน่งงานภายในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารต้นทุนด้านการสรรหาบุคลากร และรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ ควบคู่กับการผลักดันอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ผ่านการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อลดความซับซ้อนของกระบวนการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้ บริษัทคำนึงถึงการกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและสามารถแข่งขันได้ ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการเคารพต่อหลักสิทธิมนุษยชน

5. การเสริมสร้างภาพลักษณ์นายจ้างและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน (Uplift Employer Brand and Well-being)

บริษัทมุ่งพัฒนาและส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรในฐานะนายจ้างที่มีธรรมาภิบาล และได้รับการยอมรับจากพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน การพัฒนาคุณภาพ และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บริษัทมีการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของพนักงาน (CHR Voice) อย่างสม่ำเสมอ ควบคู่กับการจัดกิจกรรมสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บริหารและพนักงาน อาทิ กิจกรรม Townhall, Outing, ทิวทัศน์ และกิจกรรมสร้างสรรคประจำปี นอกจากนี้ บริษัทพัฒนาและปรับปรุงนโยบายให้เหมาะสมกับพนักงานหลากหลายกลุ่ม พร้อมสนับสนุนรูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่น เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานอย่างรอบด้าน ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และความมั่นคงทางการเงิน

กลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลธุรกิจอาหาร (Human Resource Management Strategy in Food Business)

1. การยกระดับบทบาทจาก “ผู้สนับสนุน” สู่ “พันธมิตรเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจ” (From Support Function to Strategic HR Partnership)

บริษัทสร้างมูลค่าและรายได้จากศักยภาพด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ผ่านการยกระดับความเชี่ยวชาญ (Expertise) ขององค์กร และการเชื่อมโยงการบริหารงานด้านคนเข้ากับผลลัพธ์ทางธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม สะท้อนให้เห็นว่าการตัดสินใจด้านบุคลากรสามารถสร้างคุณค่า เพิ่มประสิทธิภาพ และเสริมความได้เปรียบในการแข่งขันให้แก่องค์กรได้อย่างแท้จริง

โดยมีโครงการที่สำคัญคือ “CAP-Xpert” ศูนย์การเรียนรู้และให้คำปรึกษาเพื่อยกระดับมาตรฐานธุรกิจร้านอาหารไทย มีแผนการพัฒนาคอร์ส 1. E-Learning & Training หลักสูตรสาขาวิชาอาหาร การบริหารร้าน การบริการ การบริหารงานบุคคล และภาวะผู้นำ 2. Consulting บริการให้คำปรึกษาด้านการดำเนินงานธุรกิจร้านอาหารอย่างมืออาชีพ 3. Software Solution โปรแกรมสนับสนุนการบริหารร้าน เช่น ระบบจัดการงานในร้าน (Operations) และการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า

2. การบูรณาการเทคโนโลยี AI เข้าสู่กระบวนการทำงานหลัก (AI-Enabled People & Work Processes)

บริษัทประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) และผลิตภัณฑ์การใช้งานอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร เพื่อลดภาระงานเชิงธุรการ (CRG HR System) และเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพของงานหลักได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ AI ยังมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการตัดสินใจที่มีความแม่นยำยิ่งขึ้น ทั้งด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและกระบวนการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ควบคู่กับการเตรียมความพร้อมด้านทักษะผ่านโครงการฝึกอบรม AI Lab และการเสริมสร้างแนวคิด (Mindset) เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบ

3. การพัฒนาทักษะบุคลากรและผู้นำให้พร้อมสำหรับอนาคต (Future-Ready Workforce & Leadership)

องค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในทุกระดับ เพื่อให้สามารถปรับตัวและเติบโตไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ สร้างระบบการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องและนำไปใช้ได้จริง พร้อมยกระดับผู้นำให้มีความสามารถด้านธุรกิจ ความเข้าใจคน และทักษะแห่งอนาคต เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญในการนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน โดยบริษัทมีการพัฒนา In-House Development สำหรับระบบ SMART Training ระบบประเมินผลงานของพนักงานที่ใช้ในองค์กร

4. การสนับสนุนโซลูชันด้านกำลังคนที่มีประสิทธิภาพ ท่ามกลางความซับซ้อนของธุรกิจ (Agile and Effective Workforce Solution)

บริษัทเน้นการทำงานเชิงรุกและบูรณาการร่วมกับผู้นำสายงานในการวางแผนกำลังคน การจัดสรรทรัพยากร และการตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจได้อย่างทันก่วงที โดยมีการเตรียมความพร้อมด้านกำลังคนจากหลากหลายแหล่ง ตั้งแต่การสร้างความร่วมมือผ่านโครงการทวิภาคี สหกิจศึกษาและฝึกงาน เพื่อเสริมสร้างความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพ ระยะเวลาในการพัฒนาพนักงานใหม่ และการหมุนเวียนงานภายในองค์กร นอกจากนี้ บริษัทมีระบบคำขออัตรากำลัง (Staff Requisition System) ที่ช่วยสนับสนุนกระบวนการบริหารจัดการและการอนุมัติที่มีความสะดวก รวดเร็ว

5. การมอบข้อเสนอที่มีคุณค่าขององค์กรให้แก่พนักงาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กรในฐานะนายจ้างแห่งอนาคต (Future-Focused Employee Value Proposition)

บริษัทมุ่งพัฒนาและสื่อสารคุณค่าของการเป็นพนักงานในองค์กร (Employee Value Proposition: EVP) ในฐานะกลไกสำคัญในการเสริมสร้างแบรนด์นายจ้างให้มีความโดดเด่นและสอดคล้องกับทิศทางอนาคตขององค์กร โดยสะท้อนความมุ่งมั่นในการดูแลพนักงานอย่างรอบด้าน ครอบคลุมโอกาสในการเติบโต การพัฒนาศักยภาพ และประสบการณ์การทำงานที่มีความหมาย เพื่อดึงดูด รักษา และเสริมสร้างความผูกพันกับบุคลากรรุ่นใหม่และบุคลากรที่มีศักยภาพในระยะยาว

การสรรหาพนักงาน (Employee Recruitment)

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

สัดส่วนพนักงานภายในที่เติมเต็มเพื่อทดแทนตำแหน่ง

ที่ว่างในธุรกิจโรงแรมร้อยละ



73.80

บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการสรรหาบุคลากรอย่างรอบด้าน โดยคำนึงถึงความสมดุลระหว่างการส่งเสริมการเติบโตภายในองค์กร (Internal Career Mobility) เพื่อรักษาและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายใน เพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ ควบคู่กับการคัดเลือกบุคลากรจากภายนอก ที่มีศักยภาพอันจำเป็นต่อการพัฒนาธุรกิจ การขยายการดำเนินงาน และการยกระดับขีดความสามารถขององค์กร ทั้งนี้ กระบวนการสรรหาบุคลากรของบริษัทในธุรกิจโรงแรม และธุรกิจอาหาร ยึดมั่นในหลักการ ความเป็นธรรม ความโปร่งใส และความเท่าเทียม โดยมุ่งบริหารจัดการความหลากหลาย และป้องกันการเลือกปฏิบัติในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นด้านเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ อายุ ภูมิภาคหลังทางวัฒนธรรม หรือสถานะอื่นใด บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการพิจารณาผู้สมัครบนพื้นฐานของศักยภาพ ความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน คุณสมบัติ ความชำนาญ ประสบการณ์ และผลงาน (Expertise and Performance-Based Approach) เพื่อให้มั่นใจว่าการคัดเลือกบุคลากรทั้งภายในและภายนอกสะท้อนถึงความสามารถที่แท้จริงและมีค่านิยมสอดคล้องกับภาพลักษณ์และวัฒนธรรมองค์กรที่บริษัทยึดถือ โดยในปี 2568 บริษัทมีต้นทุนค่าสรรหาพนักงาน 3,627,265 บาท

ธุรกิจโรงแรม มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการสรรหา โดยการวางแผนอัตรากำลังคนอย่างเหมาะสม (Workforce Planning) รวมทั้งส่งเสริมการโยกย้ายและพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร เพื่อบริหารต้นทุนให้มีประสิทธิภาพควบคู่กับการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ นอกจากนี้มีการสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาและเครือข่ายในอุตสาหกรรม และพัฒนาช่องทางการสรรหาที่หลากหลายที่เน้นการสื่อสารให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายผู้สมัครที่บริษัทต้องการ เช่น Centara Career Website, E-Newsletter, JobsDB, LinkedIn, Facebook, ไปจนถึงการประกาศตามสื่อต่างๆ ในท้องถิ่น

ในขณะที่**ธุรกิจอาหาร** ได้กำหนดกลยุทธ์ในการสรรหาและขั้นตอนการคัดเลือกที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายผู้สมัครครอบคลุม 1) พนักงานประจำสำนักงาน 2) พนักงานทีมบริหารหน้าร้าน 3) พนักงานระดับปฏิบัติการ 4) นักศึกษาโครงการทวิภาคีหรือสหกิจ 5) พนักงานคนพิการ 6) พนักงานผู้สูงอายุ และ 7) พนักงานต่างด้าว ทั้งนี้ บริษัทมีช่องทางทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ที่สำคัญ ดังนี้

ออฟไลน์



- โครงการเพื่อนแนะนำเพื่อนและการเปิดรับสมัครภายในของบริษัท
- โครงการ Recruitment Champion สำหรับผู้สมัครระดับอุดมศึกษา เพื่อฝึกประสบการณ์การทำงานจริง
- การประชาสัมพันธ์กับสถาบันการศึกษา (Road Show)
- การร่วมออกบูธ Job Fair เพื่อสรรหาผู้สมัครในพื้นที่ที่อยู่ใกล้เคียงกับสาขาที่ต้องการพนักงาน
- การทำความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เช่น กระทรวงแรงงาน บริษัทนำเข้าแรงงาน

ออนไลน์



- แพลตฟอร์ม @NooYimCRG AI Chat-Bot
- เว็บไซต์หางาน (Website-Job board) ตามกลุ่มเป้าหมายผู้สมัคร
- สื่อออนไลน์ขององค์กร เช่น CRG Jobs Facebook Fanpage