

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management) นับว่าเป็นศาสตร์และศิลป์แห่งการบริหารธุรกิจที่สำคัญ และเป็นหนึ่งในศาสตร์วิชาที่ผู้บริหารธุรกิจจำเป็นต้องศึกษาเพื่อนำเอาหลักการแห่งทฤษฎีเข้ามาประยุกต์ใช้ในภาคปฏิบัติ เริ่มตั้งแต่การบริหารคนให้ถูกกับงาน การบริหารค่าตอบแทนให้สามารถจูงใจคนให้ทำงานตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ การสร้างความยอมรับ ความศรัทธา ความรัก ความสามัคคี และความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นกับคนภายในองค์กร สิ่งเหล่านี้เป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ อันเปรียบเสมือนการวางรากฐานที่สำคัญขององค์กร เพื่อเตรียมความพร้อมในการขับเคลื่อนองค์กรเข้าสู่การแข่งขันในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา องค์กรที่มีความเข้มแข็งและมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพเท่านั้นที่จะสามารถยืนหยัด และเติบโตได้อย่างยั่งยืนภายใต้สภาพการแข่งขันทางธุรกิจที่นับวันจะมีความรุนแรงมากขึ้น หากองค์กรละเลยความสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคล อาจส่งผลให้องค์กรประสบกับปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพได้ในอนาคต ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่หยุดยั้งการเติบโตขององค์กร และอาจส่งผลให้องค์กรไม่สามารถยืนหยัดอยู่ได้ภายใต้สภาพแวดล้อมการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน (วนิดา วาติเจริญ, 2556)

การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง ความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กรขึ้นอยู่กับจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันซึ่งเป็นยุคโลกาภิวัตน์ ผู้ที่ทำงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะต้องเป็นนักกลยุทธ์ที่มีความรอบรู้ และมีความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ร่วมกับผู้บริหารขององค์กร รวมทั้งมีการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการจัดระบบข้อมูลความรู้ด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจทางการจัดการงานทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร และการวางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อตอบสนองต่อแผนธุรกิจขององค์กรได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล)

ในการบริหารงานไม่ว่าภาครัฐ หรือเอกชน ผู้บริหารทุกคนล้วนมีความต้องการให้บุคลากรของตนได้รับการพัฒนา และต้องการให้บุคลากรของตนมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ซึ่งบุคคลที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา นั้นจะมีความพร้อมต่อการแข่งขันและจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาหน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่บุคลากรมีการพัฒนาตนเองย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความสำเร็จก้าวหน้าขององค์กรนอกเหนือจากการพัฒนาบุคลากรเพื่อองค์กรแล้ว การพัฒนาตนเองของบุคลากรยังส่งผลต่อความสำเร็จหรือเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพอีกด้วย การพัฒนาตนเองนั้นถือเป็นการแข่งขันกับตัวเองเพื่อเป็นบันไดไปสู่

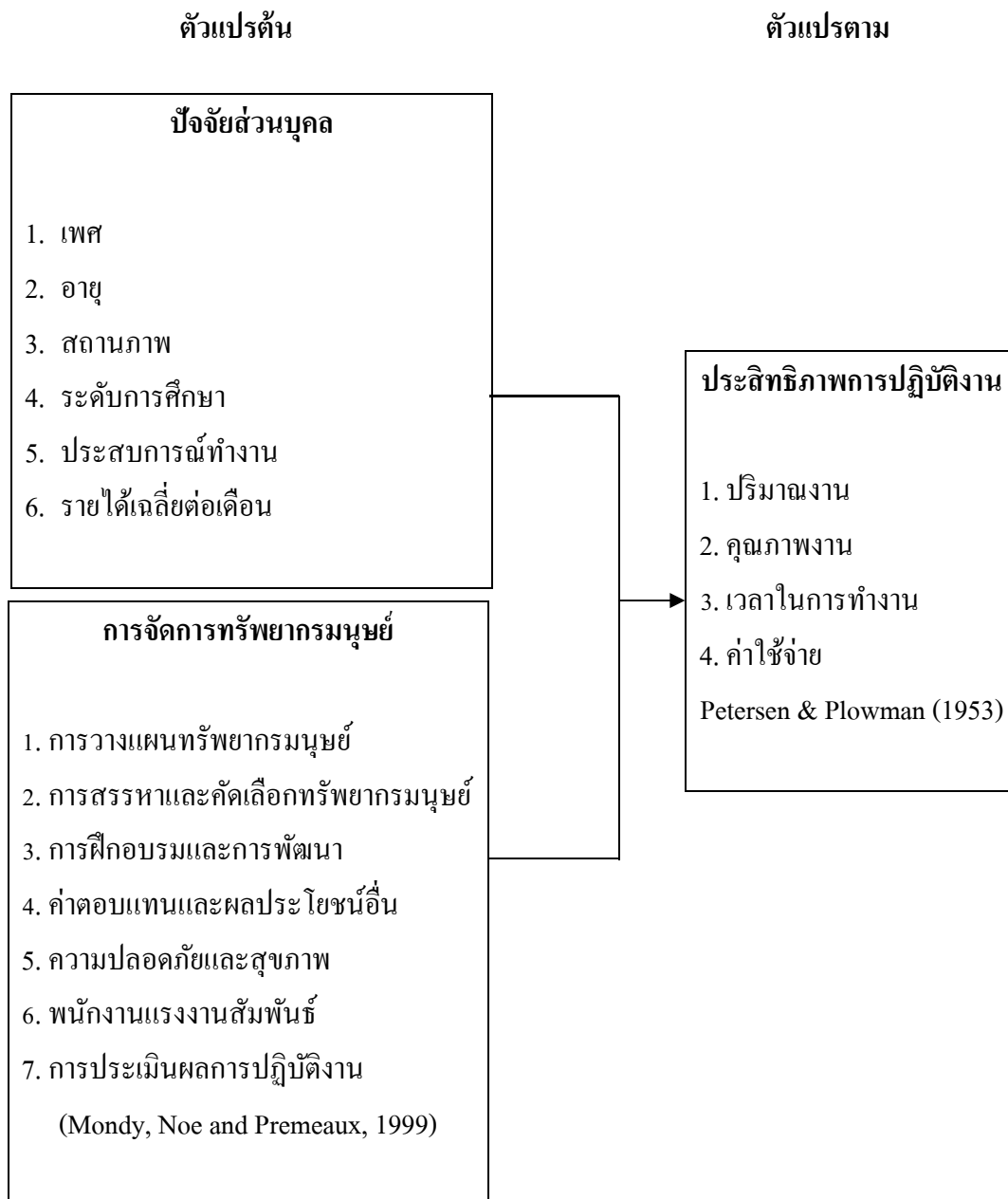
ความก้าวหน้าในอนาคตและเป็นการเตรียมความพร้อมในการที่จะต้องแข่งขันกับคนอื่น ในโลกของการทำงานที่มีการแข่งขันสูงเวทีการทำงานจะเปิดโอกาสให้กับคนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเสมอและเช่นเดียวกัน “คนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงจากการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องในเรื่องต่างๆ มักจะพร้อมอยู่เสมอสำหรับการแข่งขัน ไม่ว่าในเวทีหรือสถานการณ์ใดก็ตาม” การพัฒนา (Development) คือ การทำให้ดีขึ้น หรือเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่า (Change for the better) ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานนั้น หมายถึง การทำงานที่ให้ผลผลิต (Out Put) สูงเมื่อเทียบกับปัจจัยนำเข้า (In Put) หรือพูดให้ง่ายขึ้นก็คือ การประหยัดทรัพยากร (4 M) และเวลา ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับต้นทุนนั่นเอง ดังนั้นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน จึงเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตที่เพิ่มขึ้นหรือสามารถลดต้นทุนได้เพิ่มขึ้น ถ้าจะว่าไปแล้วการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ถือเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้มีขีดความสามารถเพิ่มมากขึ้นนั่นเอง (พจน์ พจนพานิชย์กุล)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษา เกี่ยวกับ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะหลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีและมีประสิทธิภาพในเรื่องการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรมและการพัฒนา การบริหารค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ ความใส่ใจในเรื่องความปลอดภัยและสุขภาพ หลักการบริหารแรงงานสัมพันธ์ที่ดี และมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดี ผู้ศึกษาเชื่อว่าผลที่ดีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีขององค์กรต่อไป ทั้งนี้สามารถพิจารณาได้จากปริมาณงานที่ปฏิบัติ คุณภาพงานที่ปฏิบัติได้ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และค่าใช้จ่ายต่างๆที่ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ตามภาวะเศรษฐกิจได้ และก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด

กรอบแนวคิดในการศึกษา



สมมุติฐานในการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน
2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรกลุ่มที่ใช้ศึกษาคือ พนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำนวน 311คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด

2.1 ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา และการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรมและการพัฒนา การบริหารค่าตอบแทน แรงงานสัมพันธ์

2.2 ตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัดในด้าน คุณภาพงาน เวลาในการทำงาน ปริมาณงาน และค่าใช้จ่าย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้เป็นข้อมูลและแนวทางในการวางแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ตรงกับสายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายในบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด

2. ผลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด

3. ผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นข้อมูลสำหรับผู้ศึกษาท่านอื่นที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการทำศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษารั้งต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นการจัดบุคคลเข้าทำงาน โดยเริ่มตั้งแต่การเริ่มเข้าทำงาน ตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและจนถึงการออกจากงาน ประกอบด้วย

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการที่ใช้คาดการณ์อย่างเป็นระบบเกี่ยวกับความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ว่าต้องการบุคคลประเภทใด ระดับใด เป็นจำนวนเท่าใด และเมื่อใด ที่เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

การสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ เป็นหน้าที่พื้นฐานที่สำคัญของหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านทรัพยากรบุคคล เนื่องจากการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานเป็นงานที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินการขององค์กร ดังนั้นขั้นตอนและวิธีการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรจึงต้องดำเนินการอย่างจริงจัง มีหลักเกณฑ์และยุติธรรม เพื่อให้ได้บุคลากร ที่มีความเหมาะสมกับงานที่องค์กรต้องการมากที่สุดเข้าร่วมงาน

การสรรหาบุคคล หมายถึง กลุ่มกิจกรรมขององค์กรที่ใช้หัวใจ ให้ผู้สมัครที่มีความสามารถและรักอาชีพในด้านการบริการนักท่องเที่ยวหรือผู้ซื้อสินค้าที่มีความสามารถและมีทัศนคติที่องค์กรต้องการมาสมัครในตำแหน่งงานที่เหมาะสม

การคัดเลือก หมายถึง กระบวนการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมที่สุด สำหรับองค์กรและเหมาะสมกับตำแหน่งที่บริษัทต้องการ โดยคัดเลือกจากกลุ่มผู้สมัคร

การฝึกอบรมและการพัฒนา การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่มีระบบเพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงาน หรือกิจกรรมเพื่อให้ผู้เรียนรู้เกิดความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับงานที่ทำในปัจจุบัน ส่วนการพัฒนา หมายถึง การเรียนรู้เพิ่มเติม การจัดหาความรู้ให้พนักงาน มีการพัฒนาในการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้ใน ปัจจุบันหรืออนาคต

ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น หมายถึง การที่บริษัทหรือหน่วยงานจัดสรรผลประโยชน์ตอบแทนการทำงานให้กับลูกจ้าง พนักงานระดับต่าง ๆ ในรูปแบบเป็นเงินโดยตรง (Direct financial payments) เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัสประจำปี ทำงานล่วงเวลา เงินบำเหน็จ และการจ่ายที่มีใช่เป็นเงินโดยตรง (indirect financial payments) การประกันอุบัติเหตุ การประกันชีวิต การกำหนดวันลาหยุดพักผ่อนประจำปีการให้โอกาสศึกษาต่อคุณงานการให้ประกาศเกียรติคุณ

ความปลอดภัยและสุขภาพ หมายถึง เป็นความคุ้มครองพนักงานจากอุบัติเหตุในการทำงาน สุขภาพหมายถึงสภาพทางด้านร่างกายจิตใจและสังคม

แรงงานสัมพันธ์ หมายถึง ความเกี่ยวข้องหรือการปฏิบัติต่อกันระหว่างนายจ้าง องค์กรนายจ้างกับลูกจ้าง องค์กรลูกจ้าง ตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน จนออกจากงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการที่ใช้ประเมินค่าว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีความสามารถปฏิบัติงานได้เพียงใด โดยพิจารณาจากปริมาณและคุณภาพของงานที่ผู้บังคับบัญชาได้บันทึกไว้หรือจากการสังเกต และวินิจฉัยตามระยะเวลาที่กำหนดเพื่อเป็นเครื่องประกอบการพิจารณาในผลประโยชน์ตอบแทนความดีความชอบแก่ผู้ปฏิบัติงานนั้น

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่สร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

คุณภาพงาน หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนด ความน่าเชื่อถือ ตอบสนองความต้องการ ความสามารถ การเข้าถึง ความสุภาพ ความเข้าใจลูกค้าและสามารถรู้สึกได้ในบริการ

เวลาในการทำงาน หมายถึง การทำงานตามเป้าหมายที่วางไว้ มีคุณภาพและทำงานเสร็จตามกำหนดเวลา

ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนงานที่กลุ่มคนหรือหน่วยงานผลิตสินค้าตัวใดตัวหนึ่งขึ้นมาตามเป้าหมายตามจำนวนที่ได้วางแผนไว้

ค่าใช้จ่าย หมายถึง จำนวนเงินหรือทรัพยากรที่ใช้ไปในการผลิตหรือบริการ