

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมเป็นไปอย่างรวดเร็วทั้งสภาพแวดล้อมภายใน องค์กรเช่น ภาวะการเงินในองค์กร การตลาดขององค์กร การผลิตสินค้า วัฒนธรรมองค์กร และ สภาพแวดล้อมภายนอกเช่นเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีส่งผลให้ธุรกิจมีการแข่งขันกันอย่างสูงในทุก ๆ ด้านทั้งในเรื่องการผลิต การให้บริการ การตลาดและเนื่องจากสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อ องค์กรองค์กรจึงต้องมีการปรับตัวให้เหมาะสมกับ สภาพแวดล้อม เพื่อเป็นการสร้างความ ได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจด้วยเหตุนี้องค์กรทุกแห่งจึงต้องมี การลงทุนทั้งเงินทุน วัสดุ อุปกรณ์ การจัดการและทรัพยากรมนุษย์

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในระดับบุคคล หรือองค์กร ได้โดย สามารถเปลี่ยนแปลงที่โครงสร้างองค์กรใหม่ การติดตั้งระบบใหม่ การเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมใหม่ได้แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดในการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้มีประสิทธิภาพและให้บรรลุ เป้าหมายสูงสุดขององค์กรได้นั้นคือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ซึ่งเป็นการทำให้มนุษย์มีคุณค่ายิ่งขึ้น ด้วยวิธีการต่างๆ และถือได้ว่าเป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่น่าสนใจ ในการพัฒนาองค์กร เพราะทรัพยากรมนุษย์ เป็นบุคลากรที่เป็นปัจจัยขับเคลื่อนหลักอันนำไปสู่ ความสำเร็จต่อไปในอนาคตได้ เพราะสามารถที่จะมีการ พัฒนาตนเองได้ตลอดเวลา กล่าวได้ว่า ทรัพยากรมนุษย์ถือได้ว่ามีบทบาทสำคัญยิ่งต่อองค์กรทุกองค์กร เพราะทรัพยากรมนุษย์ เปรียบได้ กับเป็นผู้ประสานและเชื่อมโยงผู้พัฒนา คือ "มนุษย์" ผู้ซึ่งเป็นบุคลากรในองค์กรให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถมีบุคลิกลักษณะ คุณธรรม อุทิศตนและการมีความก้าวหน้าใน สายอาชีพ ตามที่องค์กรต้องการ ได้รับจากตัวบุคลากรเพื่อที่จะได้ช่วยพัฒนาศักยภาพที่ดีต่อองค์กรให้มีความเข้มแข็งและมีความมั่นคงยิ่งขึ้น และที่สำคัญคือ มีความรักต่อองค์กร ดังนั้นองค์กรต่างๆ จึงหันมาให้ ความสนใจในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กันอย่างต่อเนื่อง เพราะต่างก็ตระหนักดีว่าการ พัฒนาทรัพยากร มนุษย์ที่ดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กรนั้นจะช่วยให้บุคลากรมีการเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาทักษะในด้านต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานรวมทั้งยังเป็นการเสริมสร้างประสบการณ์ สร้างทัศนคติที่ดีที่ถูกต้องได้เพราะหาก ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมีการพัฒนาที่ดีที่มีศักยภาพแล้ว ก็จะเป็นพลังสำคัญ ที่จะนำพาองค์กรไปสู่ ความสำเร็จตามเป้าหมายสูงสุดที่องค์กรต้องการและ ทำให้องค์กรบรรลุสู่เป้าหมายได้

บริษัท สปอร์ตอาร์ท จำกัด เป็นอีกหนึ่งบริษัทที่ได้เล็งเห็นความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้มีความพร้อมในการปรับตัวให้ทันต่อสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งเน้นในการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากร และการปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงานให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจความบันเทิงซึ่งเป็นธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับความรู้ต่างๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอทำให้ผู้บริหารบริษัทมีแผนงานเพื่อ สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรเพราะบริษัทตระหนักดีว่าบุคลากร คือ พลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ บรรลุเป้าหมายสูงสุดบริษัทจึงได้ให้การสนับสนุนในทุกด้าน และทุกระดับโดยต้องการมุ่งเน้นที่จะยกระดับทักษะในด้านความรู้ความสามารถของบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยได้มอบหมายให้ฝ่าย ทรัพยากรบุคคล เป็นผู้วางแผนและดำเนิน โครงการที่จะช่วยพัฒนาความรู้ ความสามารถ รวมทั้งทักษะด้าน ต่างๆ จากสภาพปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาเล็งเห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ว่ามีส่วนสำคัญที่จะช่วยผลักดันทำให้ผลการดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น จึงได้ทำการศึกษาศึกษาใน เรื่อง " การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบริษัท สปอร์ตอาร์ท จำกัด" เพื่อที่จะ ได้นำผลของการศึกษาค้นคว้าไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาและ ส่งเสริมและนำไปพัฒนาความรู้ ความสามารถ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาจึงมีความต้องการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท สปอร์ตอาร์ท จำกัด โดยใช้วิธีสำรวจความคิดเห็นจากพนักงานของบริษัท สปอร์ตอาร์ท จำกัด ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางให้ฝ่ายบริหารสามารถนำไปปรับปรุงเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท สปอร์ตอาร์ท จำกัด ให้ดีขึ้นเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของ องค์กรและเกิดความพึงพอใจต่อพนักงานผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด

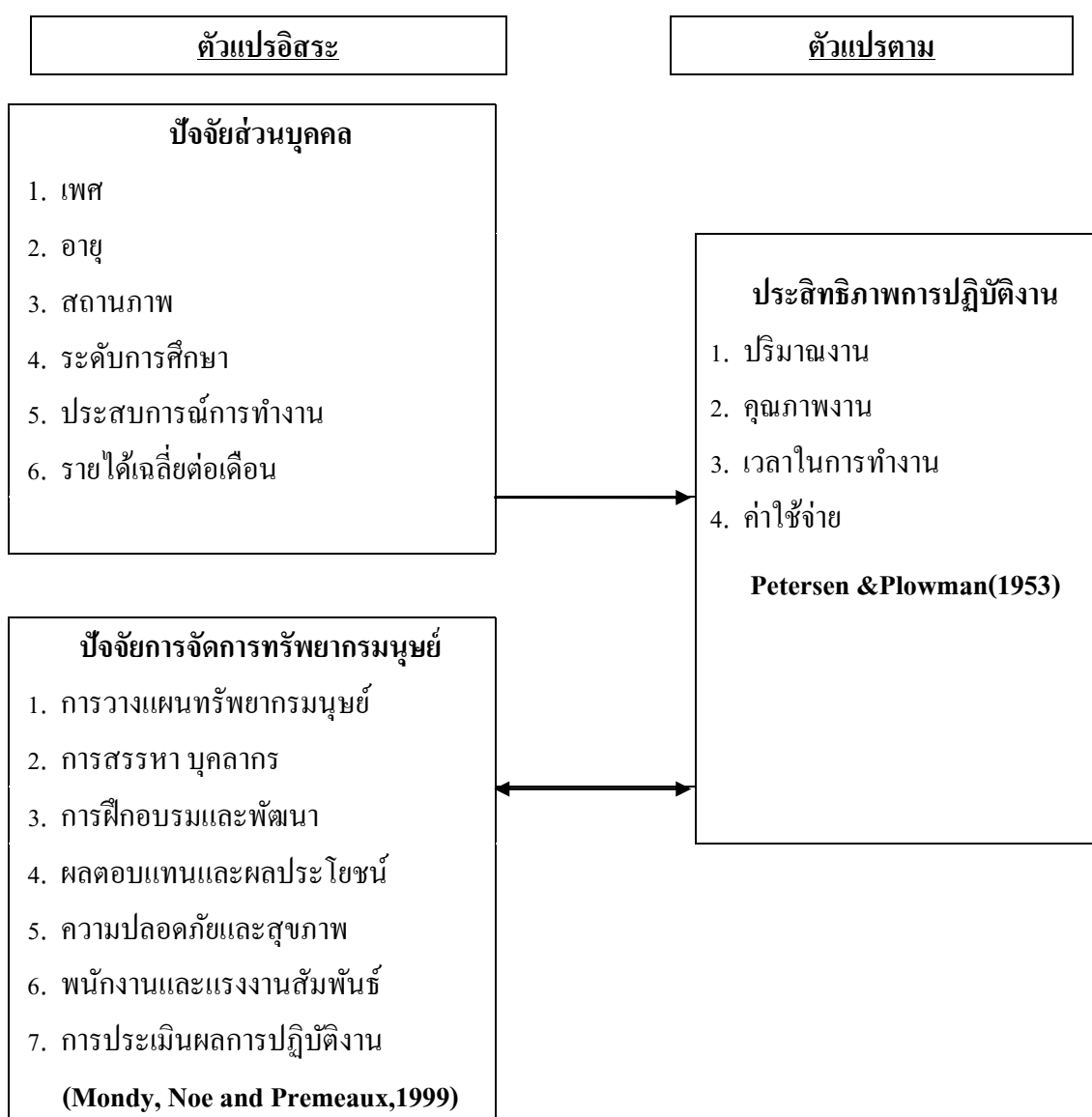
### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบริษัท สปอร์ตอาร์ท จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบริษัท สปอร์ตอาร์ท จำกัด

## สมมุติฐานในการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อ เดือนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานของบริษัท สपोर्टอาร์ท จำกัด
2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบริษัท สपोर्टอาร์ท จำกัด

## กรอบแนวคิดในการศึกษา



## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและความสำเร็จของงานมากขึ้น
2. นำไปใช้ในการวางแผนการทำงานและนำไปใช้กับพนักงานบริษัท สปอร์ตอาร์ท จำกัด เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานและบริหารงานให้เป็นระเบียบแผน

## ขอบเขตของการศึกษา

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ผู้ศึกษาจึงกำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

### 1. ขอบเขตประชากร

ประชากรคือพนักงานบริษัท สปอร์ตอาร์ท จำกัด จำนวน 135 คน

### 2. ขอบเขตของเนื้อหา

ศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการทำงานของ บริษัท สปอร์ตอาร์ท จำกัด โดยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ใช้แนวคิดของ Mondy, Noe and Premeaux และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใช้แนวคิดของ Preterseri & Plowman

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ทรัพยากรมนุษย์ (HUMAN RESOURCESS)** หมายถึง การบริหารงานหรือการบริหารองค์กร มนุษย์ถือเป็น ทรัพยากรสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อน กระบวนการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เป็นการดำเนินงาน ในองค์กรด้านต่างๆ ได้แก่ การฝึกอบรมและพัฒนา, การวางแผนอาชีพ, การดำเนินการด้านศึกษา

**วางแผนทรัพยากรมนุษย์** หมายถึง กระบวนการที่ใช้คาดการณ์อย่างเป็นระบบเกี่ยวกับความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรว่าต้องการบุคคลประเภทใด ระดับใด เป็นจำนวนเท่าใด และเมื่อใดที่เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

**การสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์** หมายถึง กลุ่มกิจกรรมขององค์กรที่ใช้จงใจ ให้ผู้สมัครที่มีความสามารถและรักอาชีพในด้านการบริการนักท่องเที่ยวหรือผู้ซื้อสินค้าที่มีความสามารถและมีทัศนคติที่ องค์กรต้องการมาสมัครในตำแหน่งงานที่เหมาะสม

**การฝึกอบรมและการพัฒนาการฝึกอบรม** หมายถึง กระบวนการที่มีระบบเพื่อการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมของพนักงาน หรือกิจกรรมเพื่อให้ผู้เรียนรู้เกิดความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับงานที่ทำใน ปัจจุบัน ส่วนการพัฒนา หมายถึง การเรียนรู้เพิ่มเติม การจัดหา ความรู้ให้พนักงาน มีการพัฒนาในการ ปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้ใน ปัจจุบันหรืออนาคต

**ผลตอบแทนและผลประโยชน์** หมายถึง การที่บริษัทหรือหน่วยงานจัดสรรผลประโยชน์ตอบแทนการทำงานให้กับลูกจ้างพนักงานระดับต่างๆในรูปแบบเป็นเงินโดยตรง (Direct financial payments) เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัสประจำปี ทำงานล่วงเวลา เงินบำเหน็จ และการจ่ายที่มิใช่เป็นเงินโดยตรง (indirect financial payments) การประกันอุบัติเหตุ การประกันชีวิต การกำหนดวันลาหยุดพักผ่อนประจำปีการให้ โอกาสศึกษาต่อ, ความ, การให้ประกาศเกียรติคุณ

**การประเมินผลการปฏิบัติงาน** หมายถึง วิธีการที่ใช้ประเมินค่าว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีความสามารถปฏิบัติงานได้เพียงใด โดยพิจารณาจากปริมาณและคุณภาพของงานที่ผู้บังคับบัญชาได้บันทึกไว้ หรือจาก การสังเกต และวินิจฉัยตามระยะเวลาที่กำหนดเพื่อเป็นเครื่องประกอบการพิจารณาในผลประโยชน์ตอบแทนความดีความชอบแก่ผู้ปฏิบัติงานนั้น

**ความปลอดภัยและสุขภาพ** หมายถึง การคุ้มครองพนักงานจากอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน ส่วนสุขภาพ นั้นเป็นสภาพทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม

**พนักงานและแรงงานสัมพันธ์** หมายถึง สิ่งแวดล้อมภายในที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึงอย่างยิ่ง เพราะงานจะสัมฤทธิ์ผลได้นั้น ต้องมาจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนแรงงานสัมพันธ์ เป็นความสัมพันธ์ระหว่าง กลุ่มพนักงาน และนายจ้าง

**ประสิทธิภาพในการทำงาน** หมายถึง บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการ ทำงานที่สร้างผลงาน ได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ ตรงกลับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปริมาณงาน คุณภาพงาน เวลาในการทำงาน ค่าใช้จ่าย

**ปริมาณงาน** หมายถึง จำนวนงานที่กลุ่มคนหรือหน่วยงานผลิตสินค้าตัวใดตัวหนึ่งขึ้นมาตามเป้าหมาย ตามจำนวนที่ได้วางแผนไว้

**คุณภาพงาน** หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนด ความน่าเชื่อถือ ตอบสนอง ความต้องการ ความสามารถ การเข้าถึง ความสุภาพ ความเข้าใจ ลูก ค้า และสามารถรู้สึกได้ในบริการ

**เวลาในการทำงาน** หมายถึง การทำงานตามเป้าหมายที่วางไว้มีคุณภาพและทำงานเสร็จตามกำหนดเวลา

**ค่าใช้จ่าย** หมายถึง จำนวนเงินหรือทรัพยากรที่ใช้ไปในการผลิตหรือบริการ