

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาพปัจจุบันโลกมีความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วทำให้ดูเหมือนโลกเล็กลงจนได้พรมแดนรวมทั้งกระแสผลักดันต่างๆทำให้ประเทศไทยต้องแข่งขันกับนานาประเทศในหลายๆด้านอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เพื่อให้ประเทศชาติมีศักยภาพในการแข่งขันและยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคง มีศักดิ์ศรีในสังคม โลกบนพื้นฐานแห่งความเป็นไทยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนา “มนุษย์” และคุณภาพของมนุษย์โดยเห็นว่ามนุษย์เป็นทั้งปัจจัยและผลลัพธ์ที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาประเทศ (สำนักคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2539, หน้า 1) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยที่องค์การต่างให้ความสำคัญ เพราะเป็นกลยุทธ์ที่สามารถสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันขององค์กร ด้วยเหตุผลดังกล่าวองค์กรต่างๆจึงพยายามที่จะแสวงหากกลยุทธ์หรือเครื่องมือต่างๆมาใช้ในการบริหารทรัพยากร มนุษย์ให้มีศักยภาพกับองค์กรมากที่สุด

เครื่องมือหนึ่งที่น่าสนใจในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้คือบรรยากาศขององค์กร บรรยากาศขององค์กรเป็นเครื่องมือที่ช่วยกำหนดรูปแบบความหวังของสมาชิกขององค์กร ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติและความพอใจของพนักงานต่อองค์กร รูปแบบขององค์กรเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถจัดวางรูปแบบของบรรยากาศขององค์กรต่อพนักงานได้เหมาะสมการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศขององค์กรด้วย (Brown & Moberg (1980, p. 420) ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าบรรยากาศขององค์กรเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สามารถเข้าใจรูปแบบของแต่ละองค์กรได้เป็นอย่างดีหรืออธิบายอย่างง่ายก็คือหากองค์กรต้องการที่จะพัฒนา องค์กรจะต้องมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงบรรยากาศขององค์กรให้สอดคล้องกันด้วย บรรยากาศขององค์กรที่แตกต่างกันย่อมทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรแตกต่างกันไปด้วย เพราะบรรยากาศขององค์กรที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรได้แตกต่างกัน (สมยศ นาวิการ, 2539, หน้า 192)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการดำเนินงานที่จะส่งเสริมให้พนักงานมีความสามารถมีทัศนคติ และประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมที่จะรับผิดชอบในตำแหน่งที่สูงขึ้นทั้งนี้การพัฒนาพนักงานมิได้มีวัตถุประสงค์เพียงเพื่อให้พนักงานมีความรู้ความชำนาญในงานปัจจุบันเท่านั้น แต่มีความมุ่งหมายเพื่อให้พนักงานได้ก้าวหน้าและเติบโตต่อไปในอนาคตด้วย (दनัย เทียนพุม, 2546, หน้า 26)

บรรยากาศองค์การที่ดี จะทำให้บุคลากรมีความสามารถในการปรับปรุงงานและปรับปรุงตนเองให้ก้าวหน้า ทั้งในด้านความคิด สติปัญญา และการกระทำต่างๆอันเป็นบรรยากาศที่ช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพได้ โดยมีการอบรม พัฒนาความรู้ และส่งเสริมให้ศึกษาต่อเป็นต้น (บุษบา ประสารอริคม, 2543, หน้า 48)

ตลอดระยะเวลากว่า 50 ปีที่ผ่านมา กลุ่ม บริษัท สยามเจมส์ จำกัด ถือได้ว่าเป็นผู้นำด้านธุรกิจ Travel Retail ของประเทศไทย ด้วยวิสัยทัศน์ขององค์กรที่วางเป้าหมายไว้ภายในปี 2563 จะเป็นองค์กรอันดับหนึ่งด้านสินค้าและบริการการท่องเที่ยวที่มีนวัตกรรมและความน่าเชื่อถือของประเทศไทย เพื่อให้การขับเคลื่อนขององค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จที่ตั้งใจไว้และสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน สยามเจมส์ กรุ๊ป ได้ผลักดันและพัฒนาศักยภาพพนักงานให้มีทักษะความสามารถพร้อมส่งเสริมให้เกิดความชำนาญ เพื่อสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพและมีความเหมาะสมกับ บริษัท สยามเจมส์ จำกัด มากที่สุด

ในช่วง 4-5 ปีที่ผ่านมา บริษัท สยามเจมส์ จำกัด เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างสูง เน้นการบริหารองค์การในเชิงรุกมากยิ่งขึ้น เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเติบโตมาก โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีความนิยมเดินทางเข้ามาในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ทำให้้องค์การจำเป็นต้องปรับตัวและเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ โดยมีการวางแผนทางธุรกิจที่ชัดเจนเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งหนึ่งในแผนทางธุรกิจที่สำคัญเน้นที่การบริหารทรัพยากร มนุษย์ เนื่องจากอุตสาหกรรมให้บริการการท่องเที่ยวจำเป็นต้องใช้ทรัพยากร มนุษย์ในการผลักดันทางธุรกิจเป็นสำคัญ เพราะไม่สามารถนำเทคโนโลยีหรือเครื่องจักรมาทดแทนได้ การวางกลยุทธ์เรื่องทรัพยากรมนุษย์จึงต้องสอดคล้องไปกับทิศทางที่ธุรกิจจะดำเนินไป

บรรยากาศภายในบริษัท สยามเจมส์ จำกัด ได้ยึดหลักการดำรงอยู่ร่วมกันและการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงด้วยการสร้างวัฒนธรรมองค์การ Core Value หรือค่านิยมที่ต้องการให้ได้รับการปลูกฝังในหมู่พนักงานร่วมกันคือ ความภาคภูมิใจในองค์กร การมีคุณธรรมที่ยึดมั่นต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน การพัฒนาตนเองให้มีความพร้อม การคิดค้นสิ่งใหม่ๆหรือนวัตกรรมเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการ การให้ความสำคัญกับทีมและเพื่อนร่วมงาน และรอยยิ้มด้วยความจริงใจที่มอบให้กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า

จากข้อมูลการสำรวจบุคลากรกลุ่มบริษัท สยามเจมส์ จำกัด ปี 2560 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อค่านิยมองค์การมีผลดังนี้คือ ค่านิยมองค์การโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยได้เท่ากับ 2.87 จากคะแนนเต็ม 4.00 เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่าความภาคภูมิใจในองค์กรมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 จากคะแนนเต็ม 4.00 การมีคุณธรรมที่ยึดมั่นต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 จากคะแนนเต็ม 4.00 การพัฒนาตนเองให้มีความพร้อม ความสามารถมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 จากคะแนนเต็ม 4.00 การคิดค้นสิ่งใหม่ๆหรือนวัตกรรมเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 จากคะแนนเต็ม 4.00 การให้

ความสำคัญของทีมและเพื่อนร่วมงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 จากคะแนนเต็ม 4.00 นอกจากนี้ จากผลสำรวจยังพบว่า มีบุคลากรที่ต้องการจะศึกษาต่อ 69.60% และพบว่า มีบุคลากรที่ไม่ต้องการศึกษาต่อ 30.40%

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างไร และบรรยากาศองค์การมีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรกลุ่มบริษัท สยามเจมส์ จำกัด อย่างไร เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาบรรยากาศองค์การ และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่างๆ เพื่อให้กลุ่มบริษัท สยามเจมส์ จำกัด มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่องยิ่งขึ้นไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1.2.2 เพื่อวิจัยบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

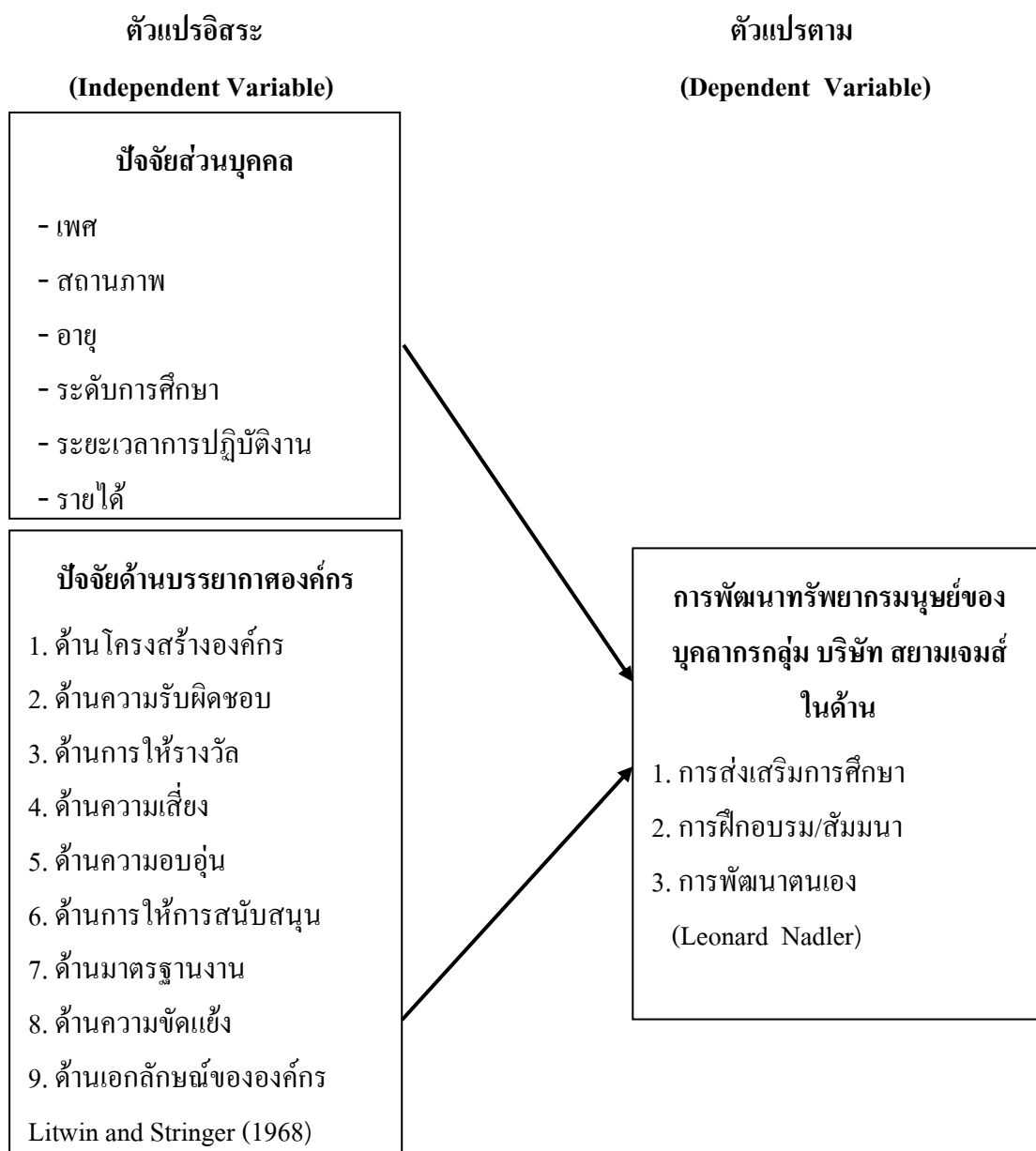
1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรกลุ่ม บริษัท สยามเจมส์ จำกัด แตกต่างกัน

1.3.2 บรรยากาศองค์การ มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากร บริษัท สยามเจมส์ จำกัด

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิด (Conceptual Framework) ในการวิจัยไว้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรกลุ่ม บริษัท สยามเจมส์ จำกัด เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร

1.5.2 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรกลุ่ม บริษัท สยามเจมส์ จำกัด

1.5.3 ปัจจัยบรรยากาศองค์กรทั้ง 9 ด้าน สามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยปัจจัยบรรยากาศ

องค์กรทั้ง 9 ด้าน จะส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ประสบความสำเร็จมากขึ้น

1.5.4 ผู้บริหารสามารถใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มบริษัท สยามเจมส์ จำกัด ได้ต่อไป

1.6 ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1.6.1 บรรยากาศองค์การประกอบด้วย 9 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านความรับผิดชอบ ด้านรางวัล ด้านความเสี่ยง ด้านความอบอุ่น ด้านการสนับสนุน ด้านมาตรฐานของงาน ด้านความขัดแย้ง และด้านเอกลักษณ์องค์กร

1.6.2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การส่งเสริมการศึกษาการฝึกอบรม/สัมมนา การพัฒนาตนเอง

1.6.3 ขอบเขตด้านประชากรที่ศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นบุคลากรของกลุ่มบริษัท สยามเจมส์ จำกัด จำนวน 290 คน

1.6.4 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เดือน กรกฎาคม – สิงหาคม 2561

1.7 ข้อตกลงของการวิจัย

ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิจัยบุคลากรของกลุ่มบริษัท สยามเจมส์ โดยแบ่งบุคลากรออกเป็น 4 ฝ่ายคือ บุคลากรฝ่ายบริหาร บุคลากรฝ่ายงานสนับสนุน บุคลากรฝ่ายงานด้านการขายและงานต้อนรับที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าโดยตรง และบุคลากรฝ่ายที่ใช้ทักษะฝีมือในการทำงานเป็นการเฉพาะ

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.8.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กลุ่มบริษัท สยามเจมส์ จำกัด มีกลยุทธ์ หรือแผนการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์อย่างมีแบบแผนมีขั้นตอน เพื่อต้องการให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ให้เกิดความก้าวหน้าและความมั่นคงต่อบุคลากรเองและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

1) ด้านการส่งเสริมการศึกษา หมายถึง กลุ่มบริษัท สยามเจมส์ จำกัด ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น เพื่อความก้าวหน้าของตนเองและขององค์กร

2) ด้านการฝึกอบรม กลุ่มบริษัท สยามเจมส์ จำกัด จัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนา และมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ

3) ด้านการพัฒนาตนเอง กลุ่ม บริษัท สยามเจมส์ จำกัด มีการจัดหลักสูตรในการพัฒนาตนเองที่เหมาะสมสำหรับทุกตำแหน่งงานและแต่ละหน้าที่ เพื่อสามารถนำไปใช้ได้เหมาะสมกับการทำงาน

1.8.2 บรรยากาศองค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพและทางสังคมที่อยู่รอบๆ ตัวในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในกลุ่ม บริษัท สยามเจมส์ จำกัด ทั้งความสัมพันธ์ส่วนตัวและกับเพื่อนร่วมงาน ดังนี้

1) โครงสร้างองค์การ (Structure) หมายถึง กลุ่ม บริษัท สยามเจมส์ จำกัด มีเป้าหมายและนโยบายการทำงานที่ชัดเจน ตลอดจนมีกระบวนการทำงาน วิธีการทำงาน สายการการบังคับบัญชา กฎระเบียบข้อบังคับ ที่ชัดเจน

2) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง บุคลากรของกลุ่ม บริษัท สยามเจมส์ จำกัด มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้ได้บังคับบัญชา ต่อผู้บังคับบัญชา และต่อลูกค้า

3) การให้รางวัล (Reward) หมายถึง บุคลากรของกลุ่ม บริษัท สยามเจมส์ จำกัด ได้รับการยกย่องชมเชยจากผลงานที่ปฏิบัติหน้าที่ และมีการให้รางวัลผลตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

4) ความเสี่ยง (Security versus Risk) หมายถึง การที่กลุ่ม บริษัท สยามเจมส์ จำกัด เปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นที่แตกต่างและความคิดใหม่ๆ โดยไม่มีผลกระทบต่อความมั่นคงต่อหน้าที่ในการทำงาน

5) ความอบอุ่น (Warmth) หมายถึง บุคลากรของกลุ่มบริษัท สยามเจมส์ จำกัด มีความสัมพันธ์อันดีในหมู่บุคลากรด้วยกันเองและความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์การ

6) การสนับสนุน (Support) หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือหรือสนับสนุนโดยองค์การ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

7) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (performance Standards) หมายถึง บุคลากรของกลุ่มบริษัท สยามเจมส์ จำกัด มีมาตรฐานการปฏิบัติงานทุกหน้าที่และตำแหน่งงานเพื่อช่วยการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

8) ความขัดแย้ง (conflict) หมายถึง บุคลากรของกลุ่ม บริษัท สยามเจมส์ จำกัด มีการยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างของผู้อื่น และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น จะร่วมกันปรึกษาหารือเพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกัน

9) เอกลักษณ์ขององค์การ (Organization Identity) หมายถึง บุคลากรของกลุ่ม บริษัท สยามเจมส์ จำกัด มีความเชื่อมั่น ยึดมั่นและปฏิบัติร่วมกันในวัฒนธรรมขององค์การอย่างแท้จริง