

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในยุคโลกาภิวัตน์นี้ เป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วพร้อมทั้งด้านสภาพแวดล้อมภายนอกสถานประกอบการ อาทิ การเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจและที่สำคัญคือ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี จากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา จึงมีผลกระทบไปสู่การเปลี่ยนแปลงภายในสถานประกอบการ ทำให้สถานประกอบการต่างๆ ต้องปรับการบริหารงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงในการใช้กลยุทธ์ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการปรับกระบวนการบริหาร ส่งผลให้สถานประกอบการต่างๆ เกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรงและรวดเร็ว ทุกด้าน และการที่สถานประกอบการแต่ละแห่งจะสามารถดำรงศักยภาพของตัวเองให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเหนือคู่แข่งได้นั้น สถานประกอบการจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพด้วย ซึ่งก็หมายถึงการพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ให้มีคุณภาพมากขึ้น และการที่จะรับบุคลากรเข้ามาใหม่ก็ต้องมีการกำหนดใช้กลยุทธ์ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรให้ได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติตามมีสถานประกอบการต้องการ เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถพร้อมที่จะทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับสถานประกอบการได้ทันที

ในการพิจารณากลยุทธ์ที่จะนำมาใช้นั้นควรทำอย่างมีระบบ ถึงแม้ว่าการกำหนดกลยุทธ์ที่ใช้ในการสรรหาและคัดเลือกนั้นจะต้องอยู่ภายใต้นโยบายของสถานประกอบการก็ดี แต่เพื่อให้ได้มาซึ่ง คนเก่งและคนดี ก็จะต้องกำหนดกลยุทธ์และวิธีการให้อยู่ในกรอบของคุณลักษณะคุณสมบัติ ในเรื่องของความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) ทักษะ (Skill) และคุณสมบัติอื่นๆ (Other Characteristics) ที่เป็นปัจจัยประกอบให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้นๆ นอกจากนี้ สถานประกอบการควรมีกำหนดขีดความสามารถในด้านต่างๆ ที่กล่าวแล้วนั้น ซึ่งรวมเรียกว่า สมรรถนะหรือ Competency ดังนั้นถ้าแต่ละตำแหน่งงานในสถานประกอบการได้มีการกำหนดสมรรถนะ (Competency) ไว้ชัดเจนก็จะเป็นประโยชน์ทั้งต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เช่น การกำหนดนโยบายการคัดเลือกบุคลากรโดยอิงสมรรถนะ การกำหนดนโยบายการประเมินผลงานโดยอิงสมรรถนะหรือบางที่เรียกว่าเป็นมาตรฐานการประเมินศักยภาพ เป็นต้น และผู้ปฏิบัติงานก็

จะทราบถึงขีดความสามารถในการปฏิบัติงานที่สถานประกอบการกำหนดไว้ ทำให้มีแนวทางในการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

เมืองคักรทั้งภาครัฐและเอกชนหลายแห่ง เช่น ปูนซีเมนต์ไทย ปตท. แม้กระทั่งสำนักงาน ก.พ. ก็นำ Competency มาใช้เพื่อระบุคุณลักษณะของพนักงานที่พึงประสงค์ เชื่อมโยงพฤติกรรม การมีส่วนร่วมของพนักงานที่ช่วยสร้างความสำเร็จขององค์กร และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือการปลูกฝัง ค่านิยมขององค์กร เช่น มีความโปร่งใส มีคุณธรรม ซึ่งจะทำให้ค่านิยมของพนักงานสอดคล้องตาม ไปด้วย จึงทำให้มีทัศนคติที่ดี มีความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น

โดยเฉพาะผู้ที่เข้าปฏิบัติงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจัดว่าเป็นงานที่สำคัญมากงาน หนึ่งของสถานประกอบการเนื่องจากมีขอบข่ายความรับผิดชอบผู้ปฏิบัติงาน ในทุกด้าน ตั้งแต่เริ่ม เข้าทำงาน จนกระทั่งพ้นจากการทำงานไป นอกจากนี้ยังอยู่ในฐานะที่ปรึกษาของผู้บริหาร และนำ นโยบายของผู้บริหารไปเข้าขบวนการจัดการอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างความต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง ชัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ปฏิบัติให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ

ศูนย์อุตสาหกรรมศึกษา เป็นศูนย์การศึกษานอกสถาบันแห่งหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สอนดุสิต ซึ่งได้ทำการเปิดสอนโปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจ มีแขนงให้เลือกหลายแขนง และ แขนงบริหารทรัพยากรมนุษย์ ก็เป็นแขนงหนึ่งที่ได้เปิดสอน และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของ นักศึกษาที่จะสำเร็จการศึกษา และมีความประสงค์ที่จะไปสมัครเข้าทำงาน ซึ่งนักศึกษามีความรู้ ความสามารถ พร้อมที่จะปฏิบัติงานได้จริง และศูนย์อุตสาหกรรมศึกษา ก็เป็น สถาบันการศึกษาแห่ง หนึ่งที่ตั้งอยู่ในเขตราชเทวี ประกอบกับเขตราชเทวี นี้จัดว่าเป็นพื้นที่ที่อยู่ในกลุ่มเขตวิภาวดี ซึ่งถือ เป็นแหล่งการค้า การบริการ และแหล่งที่อยู่อาศัยที่หนาแน่นมาก (ข้อมูลจาก วิกิพีเดีย สารานุกรม เสรี) จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะของพนักงานฝ่ายทรัพยากร มนุษย์ตามทัศนะของผู้ประกอบการ ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร” เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มา เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษาแขนงทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ ความสามารถตรงตามที่สถานประกอบการต้องการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนะของผู้ประกอบการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนะของผู้ประกอบการ
2. นำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางปรับปรุงให้นักศึกษามีคุณลักษณะและความสามารถตรงกับที่หน่วยงานต้องการ

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ด้านเนื้อหาได้แก่
 - 1.1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์
 - 1.2 การบริหารทรัพยากรมนุษย์
 - 1.3 การสร้างสมรรถนะ
2. ด้านประชากร ได้แก่ผู้ประกอบการภาคเอกชนในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร จำนวน 4,328 ราย แบ่งเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด 753 ราย บริษัทจำกัด 3,558 ราย และบริษัทมหาชนจำกัด 17 ราย
3. ด้านระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2550 ถึง 25 กุมภาพันธ์ 2551

นิยามศัพท์

คุณลักษณะ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และ คุณสมบัติอื่นๆของการบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง หน่วยงานภายในองค์กรที่ทำหน้าที่ดูแลในเรื่องบุคลากรไม่ว่าจะเป็นการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน หรือแม้แต่ในเรื่องของการจ่ายเงินเดือน และการดูแลเรื่องประวัติของผู้ที่ทำงานในองค์กร

ทัศนะ หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อคำถามและคำตอบของหัวหน้างาน

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้นำสินทรัพย์หรือทรัพย์สินของตนเองหรือที่ได้จากการกู้ยืมจากสถาบันการเงินหรือมิใช่สถาบันการเงินมาใช้ในการลงทุน หรือประกอบกิจการ