

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการบริหารธุรกิจขององค์กรต่างๆ จำต้องปรับตัวในหลายด้าน มิใช่เพียงเพื่อความอยู่รอดจากการแข่งขันเท่านั้น แต่เพื่อเป็นผู้นำการแข่งขันและกำหนดรูปแบบการแข่งขันในตลาด โดยที่การเติบโตและความก้าวหน้าของธุรกิจ การขยายตัวทางธุรกิจและอุตสาหกรรมเป็นไปอย่างรวดเร็ว ความต้องการความรู้ความสามารถทางการบริหารจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งความรู้ความสามารถทางเทคนิคเฉพาะด้านเพียงอย่างเดียวนั้นไม่อาจนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้ โดยเฉพาะการบริหารภายใต้บรรยากาศที่สภาพแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ความสามารถในการนึกคิด และความเข้าใจในปัญหา รวมถึงทักษะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปในทิศทางที่ผู้บริหารต้องการเป็นพื้นฐานสำคัญที่นักบริหารทุกระดับ ต้องให้ความสนใจอย่างมาก ดังนั้นการจัดวางระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยผลักดันให้ภารกิจขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

แนวโน้มการเติบโตของธุรกิจด้านการจัดเก็บข้อมูลกำลังสูงขึ้น อันสืบเนื่องจากการพัฒนาเทคโนโลยีด้านการส่งข้อมูลที่เร็วขึ้น ทำให้แนวคิดการจัดเก็บข้อมูลไว้ในที่ต่างๆ นอกเหนือจากสถานที่ทำงาน กำลังเติบโตตามไปด้วย ส่งผลถึงการแข่งขันเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีความสามารถในการขยายตลาดอุปกรณ์การจัดเก็บข้อมูล รวมถึงการติดตั้งและแก้ไขปัญหาจากการใช้งานสินค้าดังกล่าวมีความรุนแรงมากขึ้นตามไปด้วย บุคลากรกลุ่มดังกล่าวจึงเป็นที่ต้องการของตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศเป็นอย่างมาก ทำให้ธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นธุรกิจที่อาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่มีสมรรถนะสูงในการขับเคลื่อนองค์กรจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรเหล่านั้น การจัดระบบในการพัฒนาที่ตรงกับความต้องการของงาน การออกแบบระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่จูงใจการทำงาน การวางระบบที่ช่วยขับเคลื่อนให้บุคลากรสามารถส่งมอบผลการปฏิบัติงานที่สูงสุดที่องค์กรต้องการ รวมถึงการพยายามรักษาไว้กับองค์กร เพื่อมิให้บุคลากรเหล่านี้ลาออก เนื่องจากจะเป็นสาเหตุทำให้การบรรลุเป้าหมายขององค์กรมี

อุปสรรค และมีให้บุคลากรเหล่านี้ตกไปอยู่ในองค์กรคู่แข่งชั้นในตลาด และยังบริษัทซึ่งมีขนาดเล็ก ถ้าอัตราการลาออกเพียงแค่นึงคน จะส่งผลกระทบต่อภาระดำเนินงานมาก และการขอพนักงานจากแผนกอื่นเพื่อมาช่วยทำงานแทนชั่วคราวเป็นเรื่องที่กระทำได้ยาก เนื่องจากพนักงานในแต่ละแผนกก็มีจำนวนจำกัดเช่นกัน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังสูญเสียทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถ เนื่องจากบริษัทฯ มีการส่งพนักงานไปฝึกอบรมอยู่เสมอ และยังส่งผลให้บริษัทฯ ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ตั้งแต่ต้นอีกด้วย

ในสภาพการณ์ของบริษัท เอ บี ซี จำกัด มีผลขาดทุนสะสมต่อเนื่องมาตั้งแต่เปิดบริษัทเป็นระยะเวลา 3 ปี มีปัญหาจาก ตราสัญลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ที่ยังไม่เป็นที่รู้จักในตลาดและ ปัญหาการขาดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลถึงปัญหาการลาออกของพนักงานที่สูงขึ้นทุกปี ทำให้บริษัทไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ซึ่งทางด้านผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ได้มีการปรับกลยุทธ์การตลาด ส่งผลให้ยอดขายเพิ่มมากขึ้นจนบริษัท สามารถล้างผลขาดทุนสะสม ภายในระยะเวลา 1 ปี จนถึงปี 2550 มีรายได้ ประมาณ 96 ล้านบาท จากพนักงานทั้งบริษัท จำนวน 30 คน ส่วนปัญหาด้านการขาดบุคลากร แก้ไขโดยการปรับเงินเดือนของพนักงานเพิ่มสูงขึ้นให้ใกล้เคียงกับระดับเงินเดือนในตลาดแรงงาน แต่ยังไม่สามารถแก้ปัญหาเรื่องการลาออกของพนักงานที่ยังอยู่ในระดับที่สูงได้ (เกินร้อยละ 10) ซึ่งมีสาเหตุที่เกี่ยวข้องหลายประการ ทำให้กรรมการผู้จัดการของบริษัท ตระหนักถึงปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์อย่างสูง ดังนั้นกลุ่มผู้ให้คำปรึกษาจึงมีความสนใจในการเข้าไปทำการแก้ไขปัญหาในบริษัท เพื่อช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับดี ซึ่งถ้าขาดบุคคลกลุ่มนี้แค่ 1 คนจะมีผลกระทบกับบริษัทอย่างสูง หรือรายได้ของบริษัทจะลดลงอย่างชัดเจน และการแก้ปัญหาทำได้ไม่ยุ่งยากเมื่อเทียบกับบริษัทขนาดใหญ่เนื่องจากไม่มีความขัดแย้งภายในกลุ่มพนักงาน หรือในกลุ่มผู้บริหาร ซึ่งถ้าแก้ปัญหาในส่วนนี้ได้ จะเป็นประโยชน์กับบริษัทอย่างมากทั้งในปัจจุบันที่ต้องมีการแข่งขันกับคู่แข่งรายใหญ่ที่เข้าตลาดมาก่อน และในอนาคตที่บริษัทมีแนวโน้มจะขยายกลุ่มเป้าหมายเข้าไปในอุตสาหกรรมอื่นต่อไป

### ผู้ให้คำปรึกษา

ผู้ให้คำปรึกษาเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการบริหารธุรกิจเน้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่สอง ซึ่งทุก

ท่านได้ผ่านการศึกษาคณะบริหารงานด้านธุรกิจและวิชาทางด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์และองค์การมาแล้วไม่น้อยกว่า 45 หน่วยกิต โดยผ่านหลักสูตรการศึกษาตาม หลักสูตรรายวิชาที่โครงการกำหนด เพื่อการทำรายงานการให้คำปรึกษาก่อนจบหลักสูตร ซึ่งมี รายวิชาที่เกี่ยวข้องและใช้เพื่อทำการศึกษาและให้คำปรึกษาที่เหมาะสมกับบริษัทฯ

นอกจากนี้ทางกรรมการผู้จัดการและพนักงานของบริษัทฯ ให้ความร่วมมือในการ เก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและอำนวยความสะดวกให้กับทางกลุ่มผู้ให้คำปรึกษาเข้าไปดำเนินการให้คำ ปรึกษาเป็นอย่างดี

### คำจำกัดความที่ใช้ในการให้คำปรึกษา

1. บริษัทฯ หมายถึง บริษัท เอ บี ซี จำกัด
2. กลุ่มผู้ให้คำปรึกษา หมายถึง นักศึกษาโครงการปริญญาโทบริหารธุรกิจ เน้นการ บริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3. บุคลากร หมายถึง พนักงานบริษัท เอ บี ซี จำกัด