

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของเรื่องที่ศึกษา

ในปัจจุบันการเติบโตทางธุรกิจเป็นไปอย่างรวดเร็วพร้อมกัน ทำให้ผู้บริหารจำเป็นต้องเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับสภาวะการณ์ที่มีการแข่งขันสูง และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบทบาทการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างศักยภาพทั้งในเรื่องการแข่งขัน และการสร้างประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้าน อันจะส่งผลให้อยู่รอดและก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคง เพราะหากองค์กรใดหยุดนิ่งอยู่กับที่ ก็ถือได้ว่าเป็นการตกยุคสมัยเป็นที่ล้าหลังทันที การอยู่รอดขององค์กร จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรวมถึงการปรับปรุงเทคโนโลยีให้เข้ามามีบทบาทในการบริหารงาน และพัฒนาพนักงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพควบคู่กันไป การพัฒนาพนักงานไม่ว่าจะด้วยวิธีใดก็ตามถูกมองว่าเป็นการลงทุนในสินทรัพย์ประเภทหนึ่ง ดังนั้นการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานในองค์กรให้สูงขึ้น ซึ่งการจะพัฒนาพนักงานนั้น ต้องเน้นการพัฒนาทั้งปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน คือ ทักษะ (Skill) ความรู้ (Knowledge) และความสามารถของพนักงาน (Capability) ประกอบกับปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงานโดยตรง คือ ทักษะคติ (Attitude) อุปนิสัย (Trait) ค่านิยม (Social Value) และแรงขับ หรือแรงจูงใจ (Motivation) ความท้าทาย นอกจากการที่จะทำอย่างไรให้พนักงานที่มีศักยภาพเหล่านั้นนำความสามารถที่มีมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรอย่างคุ้มค่า และรักษาพนักงานที่มีศักยภาพเหล่านั้นให้อยู่กับองค์กรตลอดไป ซึ่งทุกวันนี้องค์กรส่วนใหญ่ยังต้องเผชิญกับสงครามแย่งชิงบุคลากร ต่างก็พยายามที่จะหาสิ่งจูงใจให้พนักงานเหล่านั้นอยู่กับองค์กรต่อไป

องค์กรจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาหรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงาน โดยประกอบด้วย การวางแผน การจัดการ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ และการควบคุม จากส่วนประกอบดังกล่าว ได้มีการพัฒนากันอย่างต่อเนื่อง จึงกลายมาเป็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยการรวมการพัฒนา (Development) การประเมินพนักงาน (Employee Appraisal) การธำรงรักษา (Maintenance) การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) การจัดสวัสดิการและการจูงใจในการทำงานด้วยวิธีการต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อองค์กร และเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้

ประสบความสำเร็จ โดยมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและส่งเสริมให้ทรัพยากรมนุษย์นั้นทำงานอย่างทุ่มเทให้กับองค์กร (อานวย แสงสว่าง, 2544, น. 327)

ถ้านำความสำคัญของการพัฒนามนุษย์มาพิจารณาถึงหลักความสำคัญทางเศรษฐศาสตร์ จะเห็นได้ว่าการผลิตในระบบเศรษฐกิจประกอบด้วย ปัจจัยการผลิต 4 ประการ คือ ที่ดิน ทุน แรงงาน และผู้ประกอบการ มนุษย์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในปัจจัยการผลิตถึงสองปัจจัย คือ เป็นทั้งแรงงาน และผู้ประกอบการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการผลิตของระบบเศรษฐกิจคือ แรงงาน มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจโดยตรง และพิจารณาในด้านอุปทานของปัจจัยการผลิต มนุษย์ก็เป็นอุปทานของปัจจัยการผลิตของระบบเศรษฐกิจ เช่นเดียวกับปัจจัยการผลิตชนิดอื่น จึงอาจเรียกได้ว่า มนุษย์เป็นทั้งทรัพยากรชนิดหนึ่ง คือ ทรัพยากรมนุษย์

การที่จะทำให้ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความ รวมถึงเป็นสิ่งที่มีความมีประสิทธิภาพ คือ การสร้างให้ทรัพยากรมนุษย์มีคุณค่า มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การส่งเสริมทางการศึกษา การฝึกอบรม เป็นต้น การทำเช่นนี้ เรียกว่า การเพิ่มทุนมนุษย์ และการศึกษาในด้านเศรษฐศาสตร์ ทรัพยากรมนุษย์ “ทุนมนุษย์” จัดอยู่ในรูปของนามธรรม หรือ ทุนมนุษย์ ก็คือการเพิ่มความรู้ทักษะประสบการณ์ความชำนาญงานของแต่ละบุคคล ดังนั้น การศึกษา การฝึกอบรม จึงเป็นเรื่องของการพัฒนาในการเพิ่มทุนมนุษย์ การอนามัยและสาธารณสุขที่ดี ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้มนุษย์มีคุณภาพที่ดี ความเป็นอยู่ที่ดีและการอพยพย้ายถิ่นก็เป็นเรื่องที่ทำให้มนุษย์เกิดประสบการณ์ และเป็นการจัดสรรทรัพยากรมนุษย์ให้ถูกต้องสอดคล้องกับการผลิตของระบบเศรษฐกิจ ซึ่งต่างก็ผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุนมนุษย์เช่นเดียวกันถ้าจะเปรียบเทียบข้อแตกต่างระหว่าง ทุนทางเศรษฐกิจกับทุนมนุษย์ พอสรุปได้ดังนี้

1. ทุนมนุษย์นั้นไม่อาจขายสิทธิ์ตามกฎหมายได้
2. การตั้งราคาการบริการของทุนมนุษย์เป็นไปได้เฉพาะในทางทฤษฎี หรือโดยหลักการเท่านั้น
3. ทุนมนุษย์นั้นอยู่ในลักษณะที่ไม่มีตัวตนและจับต้องไม่ได้
4. ทุนมนุษย์อยู่ในลักษณะที่ไม่อาจจะแยกออกอย่างเด็ดขาดจากเจ้าของทุนมนุษย์ได้

แนวคิดเกี่ยวกับทุนมนุษย์ในข้างต้น ตามการศึกษาของ รวงทอง ชัยประสพ (2549, น. 2-9) สรุปว่า แนวคิดเกี่ยวกับทุนมนุษย์ (Human Capital) คือ สิ่งแฝง (Embodiment) อยู่ในตัวมนุษย์ในรูปของนามธรรมซึ่งจับต้องไม่ได้ และมองไม่เห็น ดังนั้น ทุนมนุษย์ คือ คุณภาพ (Quality) ของมนุษย์นั่นเอง การลงทุนในทุนมนุษย์ (Investing in Human Capital) หรือการสร้างทุนมนุษย์

(Formation of Human Capital) คือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพในการผลิตเพิ่มขึ้นเป็นการเพิ่มค่าทุนมนุษย์เพื่อให้ได้ผลิตภาพสูงขึ้นหรืออีกนัยหนึ่งเป็นการเพิ่มคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ให้สูงขึ้นโดยการลงทุนในด้านต่าง ๆ เช่น การศึกษา การฝึกอบรม สุขภาพอนามัย การย้ายถิ่น นั่นเอง

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นและจากประสบการณ์ของผู้ศึกษาได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรมเป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถจะเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพของมนุษย์ให้มีการพัฒนาเพิ่มขึ้น สามารถที่จะเรียนรู้ในสิ่งที่มีประโยชน์ สามารถที่จะฝึกฝนเพื่อพัฒนาทักษะของตน อีกทั้งส่งผลดีต่อองค์กร เพราะสิ่งที่องค์กรต้องการจากบุคลากรของตน นอกจากการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายและตามภาระหน้าที่ของตนแล้ว องค์กรยังจะต้องการความสามารถที่เพิ่มขึ้นของบุคลากร เพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ที่อาจจะอยู่ในรูปของผลผลิต ชื่อเสียง รวมถึงกำไร เป็นต้น

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงให้ความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานในภาวะวิกฤติเศรษฐกิจของ บริษัท เพลสซิ่ง แวลู จำกัด เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางในการฝึกอบรมได้ตรงความต้องการของพนักงาน นำไปสู่นโยบาย และแนวทางในการพัฒนาพนักงานในบริษัท ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความคาดหวัง การฝึกอบรมของพนักงาน
3. เพื่อนำเสนอแนวทางศึกษาแนวทางการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร

### ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานในภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ พ.ศ. 2551-2552 ของ บริษัท เพลสซิ่ง แวลู จำกัด โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

## ขอบเขตเนื้อหา

ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานในภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ กำหนดขอบเขตการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรม นำไปสู่การพัฒนาศักยภาพบุคคลากรในองค์กร

1. สำรวจข้อมูลพื้นฐานของประชากร
2. สำรวจประเภทความต้องการของการฝึกอบรม
3. ความคาดหวังภายหลังการฝึกอบรม
4. แนวทางในการพัฒนาการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร

## ขอบเขตประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท บริษัท เพลสซิ่ง แวลู จำกัด โดยจะทำการศึกษาพนักงานในแผนกการตลาด และแผนก Operation จำนวนทั้งสิ้น 68 คน

## คำจำกัดความ

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้และทักษะในด้านการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการพัฒนาตนเอง และ องค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งไว้

บุคลากร หมายถึง พนักงานที่บริษัท เพลสซิ่ง แวลู จำกัด จ้างให้ทำงานและได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง และปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายในแต่ละฝ่าย

ความต้องการพัฒนา หมายถึง การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เพิ่มขึ้นจากเดิมที่มีอยู่ นำมาสร้างเป็นองค์ความรู้ให้แก่ตนเองและผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

สมรรถนะทางบุคลากร หมายถึง ความสามารถ ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล

ความรู้ หมายถึง ทักษะที่มีอยู่ในตัวบุคคล และสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์กับการทำงานโดยไม่จำกัดช่วงเวลา

การเรียนรู้ หมายถึง เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล เพื่อให้เกิดความรู้อย่างต่อเนื่องถาวร โดยมีจุดมุ่งหมายว่า การเรียนรู้จะช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิตได้เป็นอย่างดี