

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา และ ความสำคัญของปัญหา

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) หรือ เดิมเรียกว่า การบริหารงานบุคคล (Personnel Management) มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการคัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้กับการปฏิบัติงานในองค์การ พร้อมทั้งดำเนินการและพัฒนาให้บุคลากรขององค์การมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะงานแต่เดิมนั้นมีลักษณะเป็นงานประจำ (Routine) ซึ่งต้องมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานในแต่ละหน้าที่ ทำให้ต้องใช้บุคลากรในหน่วยงานนี้เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ ความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ในแผนกนี้ ยังถูกจำกัดเฉพาะงานที่ตนเองมีหน้าที่รับผิดชอบเท่านั้น (ดรุณี มโนรัตน์, 2544) จนเกิดความเป็นผู้เชี่ยวชาญขึ้น (Specialist) (นรา ขำคม, 2544 ; ธงชัย สันติวงษ์, 2546) และเมื่อผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดังกล่าวต้องเผชิญกับการท้าทายตามเงื่อนไขแรงกดดันใหม่ๆที่เกิดขึ้น เช่น สภาพการแข่งขันที่รุนแรง ภายใต้อิทธิพลของเศรษฐกิจยุคสารสนเทศ เป้าหมายของงานการบริหารงานบุคคลที่เคยกำหนดไว้เดิมนั้นย่อมไม่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์การทั้งด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพได้ ดังนั้น จึงควรเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ใหม่ให้กับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านต่างๆ เพื่อช่วยให้องค์การทำงานสำเร็จ บรรลุเป้าหมายต่างๆที่องค์การวางเอาไว้ได้

บทบาทของนักทรัพยากรมนุษย์จึงต้องมีการปรับเปลี่ยน จากเดิมที่มุ่งเน้นความเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านต่างๆ เช่น การสรรหา (Recruitment) การพัฒนา (Development) การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) การดูแลรักษานักงาน (Maintenance) และการให้ออกจากงาน (Retirement) เป็นต้น (นรา ขำคม, 2544 ; ภูศิษ น้อยแสง, 2545) และยังต้องมีบทบาทใหม่เพิ่มเติม ซึ่งเป็นผลมาจากแนวคิดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวใหม่ ที่เรียกว่า Human Resource Champions ของ Dave Ulrich (1997) (อ้างถึงใน ภูศิษ น้อยแสง, 2545 และธงชัย สันติวงษ์, 2546) ที่สามารถสรุปได้ว่า บทบาทของนักทรัพยากรมนุษย์นอกจากจะเน้นการทำงานตามหน้าที่ในแบบเดิมแล้ว ยังมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ของงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทิศทางธุรกิจขององค์การ

บทบาทที่สำคัญของงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดของ Dave Ulrich (1997) นั้น ให้แนวคิดที่จะเปลี่ยนแปลงงานของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์จากการทำงานตามหน้าที่เฉพาะด้านที่รับผิดชอบมาเป็นการทำงานที่คำนึงถึงผลลัพธ์สุดท้ายของงานหลังจากนั้น จึงกำหนดตัวงาน หรือ กิจกรรมที่จะต้องทำเพื่อให้ได้ผลงานนั้น ซึ่ง Dave Ulrich กล่าวถึงบทบาทของงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ 4 บทบาท ได้แก่

1. บทบาทการเป็นหุ้นส่วนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Partner Role)
2. บทบาทการเป็นผู้เชี่ยวชาญในหน้าที่ (Administrative Expert Role)
3. บทบาทการเป็นที่พึ่งของพนักงาน (Employee Champion Role)
4. บทบาทการเป็นผู้กระตุ้นการเปลี่ยนแปลง (Change Agent Role)

บทบาทของนักทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดของ Dave Ulrich นั้น ภูศิษ น้อยแสง, (2545) กล่าวว่า เป็นบทบาทที่จะช่วยให้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน และประสบความสำเร็จอย่างก้าวหน้า ยั่งยืน เนื่องจากองค์กรสามารถใช้ประโยชน์จากทุนมนุษย์ได้อย่างเต็มที่ ด้วยเหตุนี้ นักทรัพยากรมนุษย์จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของตนเอง และเพิ่มเติมบทบาทแบบใหม่ที่เป็นการทำงานเชิงกลยุทธ์เน้นที่ผลลัพธ์ของงานบริหารทรัพยากรมนุษย์

ในภาคเอกชนได้มีการศึกษาการรับรู้บทบาทใหม่นี้ของนักทรัพยากรมนุษย์ ดังตัวอย่างผลการศึกษา ของ Caldwell (2004) ซึ่งได้ทำการสำรวจการรับรู้ของนักทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวกับกิจกรรมของงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของภาคเอกชนในประเทศอังกฤษ พบว่าการปรับเปลี่ยนขั้นตอนในการทำงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มองไปที่ผลลัพธ์ของงานนั้นยังไม่สามารถดำเนินการอย่างจริงจังได้ เนื่องจาก ความขัดแย้งระหว่างบทบาทหน้าที่เฉพาะด้านกับบทบาทหน้าที่ในเชิงกลยุทธ์ ทำให้นักทรัพยากรมนุษย์ยังทำหน้าที่ในบทบาทเฉพาะด้านที่มีความสำคัญลดลงมากกว่าบทบาทในเชิงกลยุทธ์ที่มีความสำคัญเพิ่มขึ้น เช่นเดียวกับในภาครัฐกิจหรือภาคเอกชน ในภาครัฐราชการและรัฐวิสาหกิจเองก็ต้องการประสิทธิภาพในการทำงานและใช้ประโยชน์จากทุนมนุษย์ที่มีอยู่มากมายเช่นกัน

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันนี้ จึงเป็นเรื่องที่ทำทลายความสามารถของนักทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก ด้วยเหตุนี้ นักทรัพยากรมนุษย์จึงต้องพัฒนามาบทบาทของตนเองให้ดียิ่งขึ้นโดยที่ยังคงความเป็นผู้เชี่ยวชาญในหน้าที่ การเข้าใจความต้องการของพนักงาน และ

ความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ นักทรัพยากรมนุษย์ต้องสามารถกระตุ้นให้พนักงานเกิดความเปลี่ยนแปลง เกิดความรู้สึกที่จะทุ่มเทความสามารถของตนให้กับองค์การอย่างเต็มที่ นักทรัพยากรมนุษย์ต้องสร้างหรือผลักดันให้องค์การเป็นองค์การที่มีชีวิต และ บทบาทของผู้บริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ต้องสามารถเป็นผู้นำให้ผู้บริหารด้านอื่นๆ ในองค์การเห็นความสำคัญของงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่า ผลลัพธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีนั้นสามารถส่งเสริมและผลักดันองค์การได้อย่างไร นอกจากนี้ยังต้องไม่ลืมที่จะให้ความสำคัญแก่นักทรัพยากรมนุษย์ในองค์การด้วยเช่นกัน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบและความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของนักทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานที่เป็นภาคราชการและรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย กิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และผลการปฏิบัติงานขององค์การ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ของภาคราชการและรัฐวิสาหกิจ และ ผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาบทบาทของนักทรัพยากรมนุษย์ในราชการและรัฐวิสาหกิจของไทย
- 1.2.2 เพื่อศึกษากิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในราชการ และ รัฐวิสาหกิจของไทย
- 1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของนักทรัพยากรมนุษย์ และ ผลการปฏิบัติงานขององค์การ ในภาคราชการ และรัฐวิสาหกิจของไทย

1.3 คำถามในการวิจัย

- 1.3.1 บทบาทของนักทรัพยากรมนุษย์ในราชการ และ รัฐวิสาหกิจของไทย เป็นอย่างไร
- 1.3.2 กิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในราชการ และ รัฐวิสาหกิจของไทย เป็นอย่างไร
- 1.3.3 บทบาทของนักทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานขององค์การ ในราชการ และ รัฐวิสาหกิจของไทย อย่างไร

1.4 ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้ ได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาข้อมูลจากผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่พนักงานในหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในส่วนราชการ และ รัฐวิสาหกิจของไทย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 มีความรู้ ความเข้าใจบทบาทของนักทรัพยากรมนุษย์ในภาคราชการ และรัฐวิสาหกิจ

1.5.2 มีความรู้ ความเข้าใจ ในความสัมพันธ์ระหว่าง บทบาทของนักทรัพยากรมนุษย์ และ ผลการปฏิบัติงานขององค์กร

1.5.3 สามารถนำความรู้ ความเข้าใจในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของนักทรัพยากรมนุษย์ และ ผลการปฏิบัติงานขององค์กร ไปปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ ผลการปฏิบัติงานขององค์กรในราชการและรัฐวิสาหกิจได้

1.5.4 นำไปใช้ในการพัฒนา และ การปรับเปลี่ยนบทบาทของนักทรัพยากรมนุษย์ในราชการ และรัฐวิสาหกิจให้มีความทันสมัยและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น