

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นมีความสำคัญต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นอย่างมาก เนื่องจากไม่ว่าจะเป็นองค์กรในภาครัฐหรือเอกชนก็จำเป็นต้องมีหน่วยงานทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่เพื่อคอยดำเนินงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคลากรในองค์กร แต่อย่างไรก็ดีหน้าที่และบทบาทของหน่วยงานทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตัวอย่างเช่น ในสมัยเริ่มแรกนั้นหน่วยงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ถูกมองเพียงว่ามีหน้าที่แค่รับสมัครบุคลากรแล้วก็ปลดบุคลากรออก แต่หลังจากที่ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมขององค์กรมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้บทบาทและหน้าที่ของงานทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เปลี่ยนไป โดยงานทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องมีส่วนเชื่อมโยงกับการวางแผนกลยุทธ์องค์กร หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือเป็นส่วนส่วนทางกลยุทธ์ (Strategic Partner) กับองค์กร (มาฆะ ภูจินดา, 2552) โดยองค์กรต่าง ๆ ได้อาศัยกระบวนการทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่ตรงตามความต้องการหรือตรงตามลักษณะของงาน ทำการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถที่หลากหลาย มีการออกแบบงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือแผนกลยุทธ์ขององค์กร มีการให้ความสำคัญกับการบริหารค่าตอบแทนทั้งในรูปแบบค่าจ้างและสวัสดิการผลประโยชน์ต่าง ๆ (Bersin, 2006)

ในปัจจุบันปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกได้เกิดการผันผวนเป็นอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นการเติบโตของตลาดแรงงานทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ ระบบเศรษฐกิจของประเทศเข้าสู่ช่วงชะลอตัว รูปแบบของการปฏิบัติงานหรือค่านิยมในการปฏิบัติงานของบุคลากรถูกระเบียบหรือกฎหมายทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาอันเนื่องมาจากการเกิดตลาดการค้าเสรี เช่น องค์กรการค้าโลก (WTO), สมาคมการค้าเสรียุโรป (FTA) และ เขตการค้าเสรีอาเซียน (ASEAN) เป็นต้น ทำให้การดำเนินการธุรกิจขององค์กรต่าง ๆ ในแต่ละประเทศจำเป็นต้องอ้างอิงกับประเทศคู่ค้าของตนด้วย (Aujirapongpan, Srisempork and Viriyapuree, 2008)

จากผลกระทบของปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ได้กล่าวอ้างข้างต้นนั้น ได้ทำให้กระบวนการทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้เปลี่ยนไปจากเดิมอีกขั้นตอนหนึ่ง โดย Bersin (2006) ได้กล่าวว่า กระบวนการบริหารงานทางด้านทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ได้ให้ความสำคัญกับการเป็นหุ้นส่วนกลยุทธ์กับองค์กรอยู่ และได้เพิ่มแนวคิดของการบริหารบุคลากรดาวเด่น หรือ Talent Management เข้ามาเสริม โดยมีแนวคิดว่าองค์กรจะทำการอย่างไรจึงจะสามารถเก็บรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรไปได้อย่างยาวนาน องค์กรจะทำการอย่างไรจึงจะสามารถประยุกต์ใช้แนวความคิด

ของการบริหารสมรรถนะ (Competency based) กับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ องค์การจะมีวิธีการสร้างผู้นำขึ้นมาทดแทนได้อย่างไร (Succession Planning) จากความสำคัญที่กล่าวอ้างมานั้น ได้แสดงให้เห็นว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญมาก โดยหลักการที่สำคัญก็เพื่อให้้องค์การสามารถเชื่อมโยงงานทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เข้ากับกลยุทธ์ของ้องค์การ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ (Competency) ให้กับ้องค์การและบุคลากรใน้องค์การ และเมื่อบุคลากรมีประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้น้องค์การก็จะได้รับผลประโยชน์จากบุคลากรอย่างเต็มที่ ดังนั้น้องค์การต่าง ๆ ควรจะเล็งเห็นถึงความสำคัญของการลงทุนหรือให้ความสำคัญกับงานทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ในส่วนของรูปแบบของ้องค์การต่าง ๆ ที่ได้ถือกำเนิดขึ้นมาในสังคมธุรกิจของประเทศไทยนั้น ้องค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ SMEs ถือว่ามีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้นเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับ้องค์การ ในส่วนของ้องค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเองก็ควรคำนึงถึงความสำคัญของงานทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้วยเพื่อที่จะได้ยกระดับขีดความสามารถ (Competency) ให้กับ้องค์การและบุคลากรใน้องค์การซึ่งผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นก็จะส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพของระบบเศรษฐกิจในภาพรวมให้กับท้องถิ่นและประเทศ

อย่างไรก็ตามปัญหาหลักที่เกิดขึ้นกับ้องค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมก็คือ้องค์ความรู้ทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นไม่เท่ากัน หรืออาจจะไม่มีความชำนาญเลยก็เป็นได้ ทั้งนี้ก็อาจจะมาจากปัจจัยปัญหาที่แตกต่างกันออกไปของแต่ละ้องค์การ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยในเรื่องขนาดของ้องค์การ ปัจจัยในเรื่องจำนวนของบุคลากรใน้องค์การมีความแตกต่างกัน เช่น ้องค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในระดับกลางๆ อาจมีพนักงานเพียงสิบหรือร้อยคน แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าเป็น้องค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในระดับใหญ่ ๆ อาจมีพนักงานเป็นร้อยคนขึ้นไปก็เป็นได้ หรือแม้แต่ปัจจัยในส่วนของวัฒนธรรมของ้องค์การเองก็มีผลทำให้รูปแบบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความแตกต่างกันออกไป

ดังนั้นเราจึงพอจะกล่าวได้ว่า้องค์การทุก้องค์การมีความแตกต่างกัน รูปแบบและทิศทางในการบริหาร้องค์การก็ย่อมแตกต่างกันออกไปด้วย ดังนั้น้องค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรให้ความสำคัญกับงานทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และศึกษาถึงคุณลักษณะเฉพาะของตัว้องค์การเองเพื่อให้ตัวของ้องค์การได้รับประโยชน์สูงสุดจากงานทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

นอกจากนี้้องค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต้องเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น ปัจจัยทางด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) ปัจจัยในการสร้างขวัญและกำลังใจ (Morale) หรือปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร (Employee's satisfaction) เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะมีผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากร และแน่นอนว่าจะมีผลต่อเนื่องไปยังผลผลิตของ้องค์การด้วย ยิ่งในปัจจุบันการแข่งขันใน

โลกธุรกิจนั้นมีความรุนแรงเป็นอย่างมาก มีแรงกดดันจากทั้งสภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน บุคลากรในองค์กรถือว่าเป็นปัจจัยหลักในการช่วยให้องค์กรมีความสามารถในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ถ้าองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไม่ศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมา ก็อาจจะทำให้บุคลากรในองค์กรขาดกำลังใจและอาจถึงขั้นที่ว่าบุคลากรไม่ได้มีความรู้สึกผูกพัน หรือไม่มีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และแน่นอนว่าในทางตรงกันข้ามถ้าองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเข้าใจถึงหลักทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขวัญและกำลังใจของบุคลากรก็จะเพิ่มมากขึ้น ทำให้ผลผลิตขององค์กรมีโอกาสเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้นองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรจะให้ความสำคัญกับบุคลากรก่อน เพื่อองค์กรจะสามารถมีระบบการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงของโลก ธุรกิจที่เกิดขึ้นเป็นประจำ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคอีสานใต้
2. เพื่อศึกษากระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในกระบวนการสรรหาพนักงาน ความพึงพอใจต่อสารสนเทศในกระบวนการสรรหาพนักงานและความภักดีต่อองค์กรในองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคอีสานใต้
3. เพื่อศึกษาปัจจัยความพึงพอใจในกระบวนการสรรหาพนักงานความพึงพอใจต่อสารสนเทศในกระบวนการสรรหาพนักงานและความภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคอีสานใต้

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ มีความถูกต้อง และตรงประเด็น การวิจัยนี้จึงทำการเก็บข้อมูลจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนใต้ โดยสถานภาพ SMEs ประเทศไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (2553) ได้นำเสนอข้อมูลว่า กลุ่มธุรกิจ SMEs ที่มีบทบาทในพื้นที่กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ได้แก่ จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดยโสธร จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดอำนาจเจริญ และจังหวัดอุบลราชธานี

โดย รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปี 2552 และแนวโน้มปี 2553 (2553) ได้นำเสนอข้อมูลจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขต

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 346,552 ราย นอกจากนี้ผู้ประกอบการ ฯ ได้มีการจ้างแรงงานรวมกันเฉพาะในส่วนของกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างถึง 686,477 ตำแหน่ง

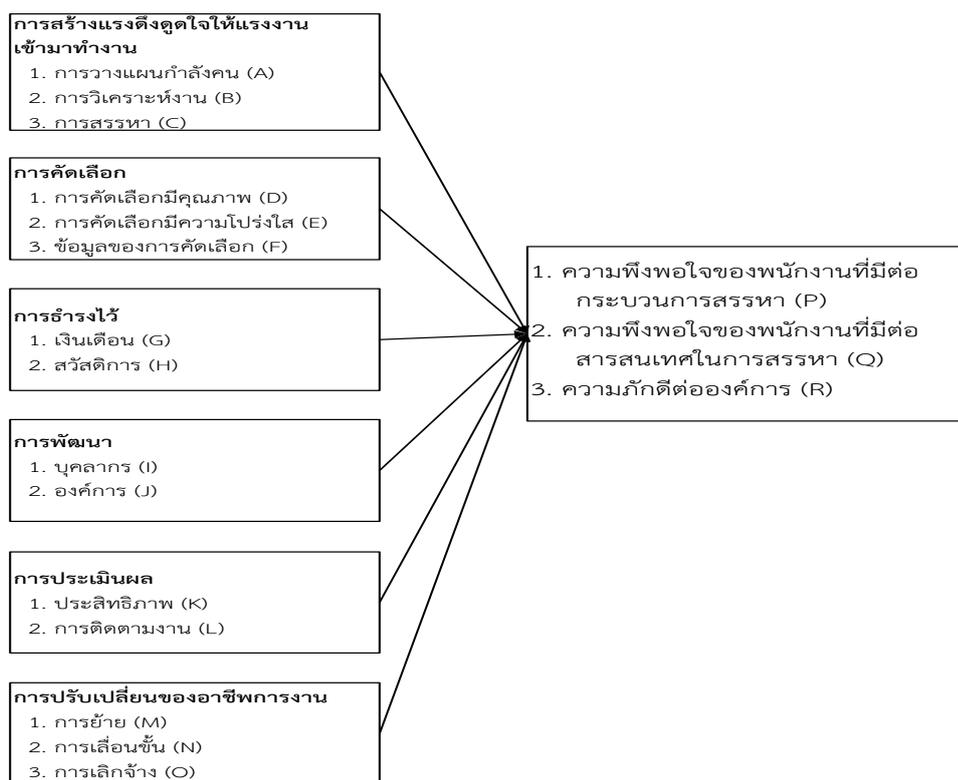
## 2. กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ดำเนินการวิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 15 ตัวอย่างต่อ 1 ตัวแปร (Hair et al., 1998) ได้กลุ่มตัวอย่าง 270 ตัวอย่าง และได้เพิ่มขนาดตัวอย่างจากการประมาณการอัตราการตอบกลับร้อยละ 50 ซึ่งทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 540 ตัวอย่าง

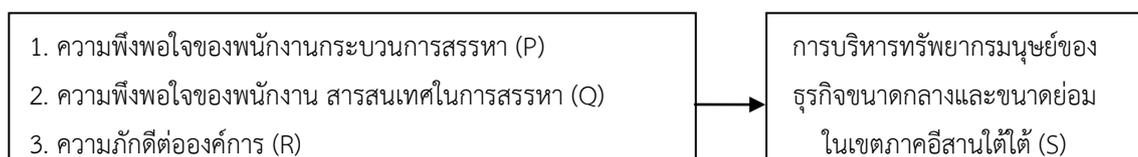
## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) ขององค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และทราบถึงความสำคัญของงานแต่ละงาน
2. ทำให้ทราบถึงการวางแผนกำลังคน (HR planning) การวิเคราะห์อัตรากำลังคนที่มีอยู่ในปัจจุบันขององค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)
3. ทำให้ทราบกระบวนการที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่นิยมใช้ในองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอีสานใต้
4. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอีสานใต้
5. ทำให้ทราบถึงบทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอีสานใต้
6. ทำให้ทราบถึงแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอีสานใต้
7. เป็นประโยชน์ต่อองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอีสานใต้ที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับขององค์การโดยผ่านทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์

## กรอบแนวคิดงานวิจัย



รูปภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดงานวิจัยที่ 1



รูปภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดงานวิจัยที่ 2

## นิยามตัวแปร

**การวางแผนกำลังคน** หมายถึง กระบวนการในการวิเคราะห์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ สามารถทำให้องค์กรทราบถึงจำนวนบุคลากรที่ถูกต้องและตรงตามความต้องการ ทั้งทางด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรม ณ เวลาที่องค์กรต้องการ

**การวิเคราะห์งาน** หมายถึง กระบวนการที่องค์กรจะทำการพิจารณาถึงหน้าที่ (Duty) ความรับผิดชอบงาน (Responsibility) ชนิดของบุคคลความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Characteristics) ของบุคลากร

**การสรรหา** หมายถึง กระบวนการของการค้นหาและดึงดูดบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการขององค์การให้เข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่งงานที่ว่าง

**การคัดเลือกมีคุณภาพ** หมายถึง กระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่มีเกณฑ์มาตรฐานตั้งไว้ เพื่อใช้เปรียบเทียบผู้สมัครงานแต่ละคน และมีวิธีการที่หลากหลายที่จัดทำขึ้นโดยผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อใช้ในการคัดเลือกบุคลากร

**ข้อมูลของการคัดเลือก** หมายถึง ข้อมูลต่าง ๆ ของผู้สมัครที่มีความสำคัญ เป็นข้อมูลที่จะเอามาวัดลักษณะต่างๆ และเปรียบเทียบกันระหว่างตัวบุคคล

**เงินเดือน** หมายถึง ค่าตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากนายจ้างในรูปของรายได้ประจำที่แน่นอน เป็นการเหมาะสมเป็นงวดไม่ขึ้นกับชั่วโมงทำงาน อาจจ่ายเป็นรายสัปดาห์หรือรายเดือนก็ได้

**สวัสดิการ** หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้นเพื่อบุคลากรที่อยู่ในองค์การ ซึ่งนอกเหนือจากการได้รับผลประโยชน์จากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ

**บุคลากร** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้ง หรืออนุมัติจ้างให้ปฏิบัติงานกับองค์การนั้น ๆ

**องค์การ** หมายถึง บุคคลกลุ่มหนึ่งที่มารวมตัวกัน มีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน และดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกันอย่างมีขั้นตอนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น

**ประสิทธิภาพ** หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

**การติดตามงาน** หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงาน เพื่อตัดสินใจแก้ไข หรือปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

**การย้าย** หมายถึง การส่งให้บุคลากรที่ดำรงตำแหน่งงานหนึ่งไปดำรงตำแหน่งงานอื่นในระดับเดียวกัน

**การเลื่อนขั้น** หมายถึง การส่งให้บุคลากรมีอำนาจหน้าที่และรับผิดชอบงานในตำแหน่งที่มีระดับสูงกว่าเดิม

**การเลิกจ้าง** หมายถึง การกระทำใดที่นายจ้างไม่ให้ลูกจ้างทำงานต่อไปและไม่จ่ายค่าจ้างให้ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุสิ้นสุดสัญญาจ้างหรือเหตุอื่นใด

**ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อกระบวนการสรรหา** หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของพนักงานที่มีต่อกระบวนการสรรหาขององค์การ

**ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสารสนเทศในการสรรหา** หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของพนักงานที่มีต่อสารสนเทศในการสรรหาขององค์การ

**ความภักดีต่อองค์การ** หมายถึง การที่บุคลากรซื่อสัตย์ เสียสละ มีทัศนคติที่ดี ภาคภูมิใจ และผูกพันต่อองค์การ คิดว่าองค์การคือครอบครัว และตั้งใจอยู่กับองค์กรตลอดไป

**การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคอีสานใต้** หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดำเนินการในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม