

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน โลกยุคโลกาภิวัตน์ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมากไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ได้มีการแข่งขันในด้านต่าง ๆ มากขึ้นอันเป็นผลทำให้มีการปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่และพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลในสังคมและองค์กรต่าง ๆ ให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อก้าวให้ทันต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีวิทยาการสมัยใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เพราะฉะนั้นบุคลากรหรือทรัพยากรนับเป็นปัจจัยทางการบริหารที่มีความสำคัญมากที่สุด หากองค์กรใดมีคนที่มีความรู้ความสามารถปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรได้ดีนั้น จะทำให้องค์กรนั้นสามารถบริหารงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลได้ดียิ่งขึ้นเพราะการปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง และเป็นสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตมนุษย์ ดังนั้นทุกองค์กรต้องส่งเสริมด้านการพัฒนาบุคลากรเป็นอย่างมาก และถือเป็นส่วนหนึ่งของการ พัฒนากำลังคนด้วยเช่นกัน การพัฒนาบุคลากรเป็นเรื่องที่องค์กรให้ความสำคัญและพยายามส่งเสริมเพื่อให้เป็นคนดีมีฝีมือ มีความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ ของทางด้านการบริหาร คนจึงเป็นทรัพยากรที่มีการสะสมความรู้ ความเข้าใจ ประสบการณ์ที่สามารถนำกลับมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่ง ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงต้องมีการพัฒนาให้มีคุณค่าอยู่เสมอ และถึงแม้ว่าองค์กรได้มีการคัดเลือกคนดีมีฝีมือมาปฏิบัติงานแล้วก็ตาม

ดังนั้น ถือได้ว่า “ทรัพยากรมนุษย์” เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานทุกประเภท โดยองค์กรชั้นนำหลายแห่งยอมรับว่า ความ-

สามารถและศักยภาพ ตลอดจนความภาคภูมิใจของทรัพยากรมนุษย์นั้น ไม่สามารถที่จะลอกเลียนแบบหรือถ่ายเทได้แบบ 100% โดยเชื่อว่าความสามารถของมนุษย์เป็นคุณลักษณะอันเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละคน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงถูกกำหนดให้เป็นนโยบายที่มีความสำคัญ โดยมีการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาความรู้ เพื่อเพิ่มพูนความสามารถ ทักษะ ความชำนาญเฉพาะด้านให้กับตนเองมากยิ่งขึ้น อันเป็นผลนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานและหน่วยงาน จึงเห็นได้ว่ากิจกรรมที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของหน่วยงานด้านการพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมที่สุดนั้น คือ การฝึกอบรม ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญในการช่วยแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ช่วยป้องกันปัญหาไม่ให้เกิด และยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานได้ถูกต้องตามหลักวิธีการ ประกอบกับการฝึกอบรมนั้นก่อให้เกิดการเรียนรู้ หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติอันพึงปรารถนาของคนในองค์กร สอดคล้องกับ (นิรันดร์ จุลทรัพย์, 2544, หน้า 12) การฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดการเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุด ดังนั้นองค์กรใดที่มีพนักงานที่มีความสามารถและศักยภาพสูง ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร จึงถือได้ว่าเป็นความได้เปรียบในการแข่งขันที่สำคัญและยั่งยืน

องค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องจัดให้มีการเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อความอยู่รอดขององค์กร เนื่องจากปัจจุบันมีสภาพการแข่งขันระหว่างองค์กรรุนแรงมาก การพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานจะช่วยให้องค์กรเข้มแข็งขึ้น และช่วยให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้นและยังเป็นแรงผลักดันทำให้องค์กรเจริญเติบโตขึ้น มีการขยายการผลิต การขาย และการขยายงานด้านต่าง ๆ ออกไป ในการนี้จำเป็นต้องสร้างบุคลากรที่มีความสามารถเพื่อที่จะรองรับงานเหล่านั้น

สำหรับทางด้านทักษะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงานในงานบริการนั้นมีอยู่หลากหลายยังมีทักษะที่ครบถ้วนและมีความเชี่ยวชาญในทักษะนั้นมากเท่าไรก็จะช่วยลดความผิดพลาด และลดข้อร้องทุกข์ของลูกค้าในการบริการได้มากเท่านั้น ด้วยเหตุที่การบริการส่วนใหญ่เป็นเรื่องของคนกับคน ดังนั้นความผิดพลาดจึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ และนำมาซึ่งการร้องทุกข์จากลูกค้า พนักงานจึงควรได้รับการฝึกฝนให้มีทักษะในการ

รับมือกับข้อร้องทุกข์หรือความไม่พอใจของลูกค้าเป็นอย่างดี นอกจากทักษะในการจัดการข้อร้องทุกข์ ทักษะที่มีปัญหามากที่สุดอย่างหนึ่งในงานบริการ คือ ทักษะด้านบริการ ทักษะเทคนิคการปฏิบัติงาน และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

บริษัท คราวแม่ศรีเรือน จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับอาหารไทย และเครื่องดื่มสมุนไพรต่าง ๆ บริษัทเติบโตมาจากกลุ่มธุรกิจครอบครัว ซึ่งมีมานานกว่า 40 ปี โดยเน้นการทำอาหารให้สดใหม่ และเน้นถึงความเร็วในการส่งมอบให้กับลูกค้าอยู่เสมอ ซึ่งผลิตภัณฑ์ของบริษัท สามารถตอบสนองตามความต้องการของทุกกลุ่มเป้าหมายได้เป็นอย่างดี ปัจจุบันบริษัทกำลังเจริญเติบโตทางธุรกิจไปอย่างรวดเร็วแบบก้าวกระโดด ซึ่งมีสาขาทั้งหมดมากกว่า 15 สาขา ครอบคลุมในเขตกรุงเทพและปริมณฑล และการเจริญเติบโตที่เกิดขึ้นได้นั้นต้องอาศัยพนักงานภายในองค์กรเป็นกลไกขับเคลื่อนที่สำคัญ เนื่องจากเป็นธุรกิจทางด้านการบริการมีการแข่งขันกันอย่างสูงนอกเหนือจากரசชาติและผลิตภัณฑ์ บริษัท คราวแม่ศรีเรือน จำกัด ได้ตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้เพื่อต้องการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าและพนักงานด้วยเช่นกัน โดยจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานด้านการบริการที่ถูกต้องตามขั้นตอน และการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาให้กับพนักงาน เพื่อที่จะสามารถตอบสนองอยู่ความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดทั้งทางด้านสินค้าและการให้บริการ

ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนาพนักงานของบริษัท คราวแม่ศรีเรือน จำกัด เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง การวิจัยนี้จึงเป็นการศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คราวแม่ศรีเรือน จำกัด เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบพร้อมทั้งการนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรของบริษัท คราวแม่ศรีเรือน จำกัด ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คราวแม่ศรีเรือน จำกัด
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคราวแม่ศรีเรือน จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะศึกษาถึงความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คราวแม่ศรีเรือน จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก และสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คราวแม่ศรีเรือน จำกัด ซึ่งมี 15 สาขา จำนวน 420 คน อยู่ในกรุงเทพ และปริมณฑล สุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชากรด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง โดยเลือกเฉพาะผู้จัดการสาขาจำนวน 15 คน และพนักงานสาขาจำนวน 15 คน ซึ่งเป็นผู้เต็มใจที่จะให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน
2. ตัวแปรที่ศึกษาได้แก่ ความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การพัฒนา หมายถึง การยกระดับความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเท่าเทียมกับงานที่มอบหมายให้ทำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลโดยมุ่งเพื่อที่จะปรับปรุงและเพิ่มพูน ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และทัศนคติ (attitude) อันเหมาะสมจนสามารถก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลง

ในพฤติกรรมและทัศนคติ นำไปสู่การยกมาตรฐานการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในการพัฒนา

2. ทักษะที่จำเป็น หมายถึง ความสามารถในการทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว ว่องไว รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และความชำนาญในการปฏิบัติงานเป็นที่เชื่อถือและยอมรับของบุคคลทั่วไปมี 3 ด้านดังนี้

2.1 ทักษะด้านความคิด (reflective skills) หมายถึง ความสามารถในทางความคิด ประสพการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีขอบเขตจำกัด เป็นกระบวนการคิดในการแก้ปัญหา หรือหาเหตุผลในการคิดลักษณะต่าง ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของกระบวนการคิดที่สลับซับซ้อนแบ่งเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 2 ประเภท ได้แก่ ทักษะการคิดพื้นฐาน เป็นทักษะการคิดย่อยที่เป็นพื้นฐานเบื้องต้นต่อการคิดในระดับสูงขึ้นไปหรือซับซ้อน ประการที่สอง คือ ทักษะการคิดที่ซับซ้อน โดยการพิจารณาทบทวนข้อมูลทั้งหมด เหตุการณ์ต่าง ๆ มากกว่าหนึ่งอย่าง โดยนำข้อมูลมาสรุปความตามภาพรวมทั้งหมด และให้คำจำกัดความได้จากตัวอย่างต่าง ๆ นำมาวิเคราะห์และผสมผสานข้อมูลทั้งหมด นำมาจัดระบบความคิดและสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ หากความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน เพื่อเป็นข้อมูลใหม่ที่มีการแก้ไขปรับปรุงใหม่ และข้อมูลเดิมที่สร้างเกณฑ์ใหม่ ๆ ขึ้น โดยการค้นหาแบบแผน เป็นการอธิบายลักษณะความสัมพันธ์ให้ครอบคลุมข้อมูลทั้งหมด เพื่อหาความเชื่อพื้นฐาน สามารถคาดคะเนและพยากรณ์โดยการตั้งสมมติฐาน และสามารถทดสอบ สมมติฐานได้ ตั้งเกณฑ์ต่าง ๆ ทำความเข้าใจและสามารถพิสูจน์ความจริงได้

2.2 ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน (technical skills) หมายถึง ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ วิธีการและเทคนิคต่าง ๆ สำหรับปฏิบัติงานประเภทใดประเภทหนึ่งซึ่งธุรกิจในแต่ละด้านผู้ปฏิบัติงานก็ควรมีความชำนาญและเทคนิคการปฏิบัติงานในด้านนั้น จะทำให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวรวดเร็ว เพื่อให้ผลงานที่ออกมานั้นสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และหัวหน้างานหรือผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ก็ควรที่มึความรู้ความเชี่ยวชาญมากกว่าระดับปฏิบัติการเพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำหรือฝึกอบรมเทคนิคต่าง ๆ ให้กับผู้ปฏิบัติอยู่เสมอ หรือบางครั้งอาจจะต้องสาธิตการปฏิบัติงานให้แก่คนงานหรือลงมือปฏิบัติงานเองในบางกรณี

2.3 ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (human relations skills) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีทักษะความรู้เกี่ยวกับบุคคล และพฤติกรรมของบุคคลในสังคมตั้งแต่ครอบครัวจนถึงหน่วยงานสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศเป็นส่วนสำคัญที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลแต่ละคนในองค์กร การมีความสามารถปราดเปรียวในการปฏิบัติงานร่วมกับคนเพื่อให้เกิดภาวะผู้นำที่เกิดจากการยินยอมพร้อมตาม เป็นทักษะที่เป็นการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ทำอย่างไรให้เขาเข้าใจเราและเราเข้าใจเขา เพื่อจะได้สามารถติดต่อสัมพันธ์กันได้ในทุกด้าน ตั้งแต่ระดับครอบครัวจนถึงระดับชาติ

3. บริษัท หมายถึง บริษัท คริวแม่ศรีเรือน จำกัด ดำเนินธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งปัจจุบันมีทั้งหมด 15 สาขาอยู่ในกรุงเทพ และปริมณฑล โดยสำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ 2306 ซอย ลาดพร้าว 110 แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310

4. พนักงาน หมายถึง พนักงานของบริษัท คริวแม่ศรีเรือน จำกัด ว่าด้วยการว่าจ้างให้ปฏิบัติงาน และการได้รับมอบหมาย หรือการได้รับการแต่งตั้งดำรงตำแหน่ง และได้ปฏิบัติงานในหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารและผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องได้นำข้อมูลไปพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของพนักงานได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ผลการวิจัยข้อมูลสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานขององค์กรอื่น ๆ ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มีรูปแบบหรือลักษณะการพัฒนาที่คล้ายคลึงกัน อันจะเป็นผลให้เกิดการพัฒนาบุคลากรของตนเอง ซึ่งจะนำความเจริญก้าวหน้าขององค์กรต่อไป