

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานในหน่วยงานใดก็ตาม ทรัพยากรพื้นฐานที่จำเป็นในการบริหารก็คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และวิธีการในการจัดการ และเป็นที่ยอมรับกันว่า คน เป็นทรัพยากรพื้นฐานของการบริหารงาน เป็นผู้ผลิตสินค้าและบริการต่างๆซึ่งทำให้สังคมมีความสุข(เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์, 2539:4) เพราะเป็นสิ่งที่ชีวิตจิตใจ จึงทำให้เกิดความยุ่งยาก ในการบริหารงานมากกว่า ทรัพยากรทางการบริหารอย่างอื่นทั้งหมด ดังนั้น การบริหารบุคลากรจึงมีความจำเป็น และสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่การบริหารบุคลากรก็มักจะมี ประสบปัญหาและอุปสรรคมากมาย และที่สำคัญก็คือ การที่ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหา และความต้องการของบุคลากรในองค์กร ซึ่งจะทำให้การพัฒนากุศลกรขององค์กรดำเนินไป อย่างไม่มีทิศทาง ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และความต้องการของสมาชิกในองค์กร และที่สำคัญก็จะส่งผลกระทบต่อโดยตรงกับองค์กร ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวไว้ เช่น สมพงษ์ เกษมสิน (2539:21) ซึ่งกล่าวไว้ว่า การบริหารงานของหน่วยงานใดก็ตาม จุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ การให้งานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ที่องค์กรได้ตั้งเอาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการพัฒนาอยู่ เสมอ ทั้งนี้ทรัพยากรพื้นฐานในการบริหาร (Administrative Resource) คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ ซึ่งในบรรดาทรัพยากรเหล่านี้ คน หรือ มนุษย์ นับว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุด และมีประโยชน์มากที่สุด ทั้งนี้เพราะคนเป็นสิ่งมีชีวิต และมีสติปัญญาในการนำมาซึ่งการพัฒนา งาน และประโยชน์ต่างๆที่จะเกิดขึ้นแก่องค์กร (อุทัย นิธิบุญโต,2537:17) ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุป ของ Megginson (1968, อ้างถึงใน ชาญณรงค์ สัจดวงค์,2538) ที่ได้กล่าวยืนยันไว้ว่า มนุษย์เป็น ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหาร และจุดที่สำคัญที่สุดของการบริหารก็คือ การสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ให้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์การ ได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบ เป็นเวลานานๆ และหาวิธีในการกระตุ้น จูงใจและพัฒนาให้บุคคลเหล่านั้นทำงานที่รับผิดชอบ อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ เกิดประสิทธิ ภาพแก่องค์กรโดยรวม(นิภาพรรณ สุวรรณนาถ,2540:6) ดังนั้นองค์กรทุกแห่งจะต้องมีการบริหารงานบุคคลในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ซึ่งถ้าหากมีการบริหารบุคลากร อย่างมี

คุณภาพ ก็จะส่งผลทำให้การบริหารงานด้านอื่นๆติดตามไปด้วย เพราะองค์กรจะทำงานได้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของทุกคนในองค์กร

งานบริหารบุคลากร เป็นหัวใจของการบริหารงานของบริษัท เพราะนอกจากจะส่งเสริมการขายให้เป็นไปตามเป้าหมายแล้ว ยังสามารถให้บริการลูกค้าภายหลังการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ งานบริหารงานบุคคลเป็นงานที่ต้องอาศัยทั้งศาสตร์ และศิลป์ตลอดจนมีการนำเอาเทคนิคต่าง ๆ เข้าช่วย (ธงชัย สันติวงษ์, 2539:21) ซึ่งการพัฒนาบุคลากร จะต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง บริษัทจึงจะสามารถดำเนินการอยู่ในตลาดของการแข่งขันได้

การศึกษาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก คือกระแสโลกาภิวัตน์ อันเป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางด้านการสื่อสารโทรคมนาคม โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นปัจจัยที่สำคัญ ทำให้การติดต่อสื่อสารดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งภายใต้สภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงนี้ บริษัทไควูฮะมอเตอร์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่เป็นตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ยี่ห้อ ฮีซุซุ ตลอดจนการให้บริการด้านอะไหล่ และบริการหลังการขายประเภทต่างๆ จะต้องมีการพัฒนาในด้านกลไกการตลาด และการบริการหลังการขายให้สามารถอยู่ในตลาดการแข่งขันอยู่เสมอ ดังนั้นบุคลากรของบริษัททุกคนทุกแผนกในองค์กร จะต้องสามารถให้บริการแก่ลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด นั่นคือมีการให้บริการที่มีคุณภาพและราคายุติธรรม

บริษัทไควูฮะมอเตอร์ จำกัด จังหวัดขอนแก่น เริ่มเปิดกิจการในรูปแบบของบริษัทธุรกิจการค้ารถยนต์ (Automotive) เป็นตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ฮีซุซุทุกรุ่น และเป็นตัวแทนจำหน่ายอะไหล่แท้ของรถยนต์ยี่ห้อฮีซุซุเมื่อปี พ.ศ. 2507 ซึ่งมีทุนเริ่มต้นเพียง 200,000 บาท และจากการที่ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทได้ทุ่มเทแรงกาย แรงใจในการทำงาน ทำให้บริษัทสามารถขยายกิจการออกไปได้อย่างกว้างขวางในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคเหนือ นอกจากนี้เน้นกิจการของบริษัทยังครอบคลุมธุรกิจหลายประเภท เช่น ธุรกิจพาณิชย์ (Trading) อุตสาหกรรม (Automotive Fabrication) ธุรกิจก่อสร้าง และพัฒนาที่ดิน (Real Estate Development) การท่องเที่ยว และโรงแรม (The Leisure Business) และบริษัทในเครืออีกมากมาย ซึ่งภายใต้ความสำเร็จของการบริหารงานของบริษัทไควูฮะมอเตอร์ จำกัดนั้น บุคลากรนับเป็นตัวจักรสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานของบริษัทดำเนินไปภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่ตลอดเวลา รวมถึงบริษัทจะต้องมีการแข่งขันเพื่อแย่งส่วนแบ่งภายในตลาดให้มากที่สุดด้วย กอปรกับในภาวะการณ์ปัจจุบันบริษัทอื่นๆ ได้ผลิตรถยนต์ยี่ห้อต่างๆ ขึ้นมาเพื่อแย่งส่วนแบ่งในตลาดมีเป็นจำนวนมาก จึงมีความจำเป็นที่บริษัทจะต้องมีการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ความสามารถ

ในการปฏิบัติงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ (อรุณ วัชรธรรม, 2530:14) และที่สำคัญการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจะต้องให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร นั่นคือ บริษัทจะต้องมีการประเมินสภาพของบุคลากรในองค์กรเพื่อจะได้พัฒนาให้พร้อมกันไปทั้งสองส่วนอย่างสมดุลกัน (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2540:19) และนอกจากนั้นจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกต่างๆในรอบปีจะเห็นว่า พนักงานทุกแผนกปฏิบัติงานด้วยความเคยชิน ขาดความกระตือรือร้น ในการทำงาน และมีความผิดพลาด ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และ เมื่อมีการรับพนักงานใหม่ ก็จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานแบบลองผิดลองถูกโดยไม่ได้รับการอบรมก่อน ซึ่งทำให้เกิดความผิดพลาด และส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพโดยรวมของบริษัท และผู้บริหารของบริษัทก็ขาดความตระหนักในปัญหาดังกล่าว และให้ความสนใจในเรื่องการขายเป็นสำคัญ ตลอดจนการสั่งการก็ไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความถนัดและความสามารถของพนักงานแต่ละคน แม้กระทั่งการบริหารจัดการในเรื่องหนี้สินก็ขาดระบบในการติดตามที่ดี ซึ่งทำให้เกิดความล้มเหลวในการติดตามหนี้สินเป็นจำนวนมาก และที่สำคัญที่สุดทุกขั้นตอนของการวางแผน จะเป็นการทำงานของผู้บริหาร โดยขาดความร่วมมือจากพนักงานของบริษัท (บริษัทไค้ยูฮะมอเตอร์ จำกัด, 2539)

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้น บุคลากรของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าทุกแผนกจำเป็นจะต้องได้รับการพัฒนาด้านต่างๆ อย่างเหมาะสมเพื่อให้มีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงาน และบริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อแก้ปัญหาการจ้างบุคลากรเพิ่มเพื่อจะได้ให้คนคนหนึ่งสามารถทำหน้าที่ได้หลายๆงานพร้อมกัน (Multifunctional personnel)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหา ความต้องการ และวิธีการในการพัฒนาบุคลากรของบริษัท ไค้ยูฮะมอเตอร์ จำกัด สำนักงานใหญ่ขอนแก่น สำนักงาน สาขาบ้านไผ่ สาขากระนวน และสาขาภูเวียง เพื่อจะได้ทราบปัญหา และความต้องการ ตลอดจนแนวทางแก้ไขในการพัฒนาบุคลากรของบริษัทตามแผนก และสาขาต่างๆ ว่าแต่ละสาขามีปัญหาเรื่องอะไร และแผนกไหนมีปัญหามากที่สุด เพื่อจะนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรให้ตรงจุดมากที่สุดเพื่อจะให้บริษัทสามารถบริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรักษาส่วนแบ่งของการขายรถยนต์ในตลาดได้อย่างต่อเนื่อง และเกิดประโยชน์ในภาพรวมของบริษัททั้งประเทศ เพราะบริษัทไค้ยูฮะมอเตอร์ จำกัดทุกแห่ง มีลักษณะโครงสร้างขององค์กร และกิจกรรมภายในองค์กรเหมือนกัน

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการพัฒนาบุคลากร ในสำนักงานใหญ่ขอนแก่น สำนักงานสาขากระนวน สำนักงานสาขามโนไพร และสำนักงานสาขาภูเวียง ของบริษัทได้ยูเอมเอเตอร์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานในแผนกต่างๆทั้ง 4 สำนักงาน ของบริษัทได้ยูเอมเอเตอร์ จำกัด ในจังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อศึกษาวิธีการในการพัฒนาบุคลากร ของพนักงานในแผนกต่างๆทั้ง 4 สำนักงาน ของบริษัทได้ยูเอมเอเตอร์ จำกัด ในจังหวัดขอนแก่น

1.3 ขอบเขตในการศึกษาวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้จะทำการศึกษาปัญหา ความต้องการ และวิธีการในการพัฒนาบุคลากร ของบริษัทได้ยูเอมเอเตอร์ จำกัด จำนวน 4 สำนักงาน คือ สำนักงานใหญ่ขอนแก่น สำนักงานสาขามโนไพร สาขากระนวน และสาขาภูเวียง โดยจะศึกษาจากพนักงานบริษัทแผนกต่างๆ ทั้ง 4 สำนักงาน จำนวน 239 คน

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.บริษัททราบปัญหาในการพัฒนาบุคลากร และสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการวางแผน และสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรของบริษัท ให้สามารถบริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.บริษัททราบความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานบริษัทในแผนกต่างๆ ซึ่งจะทำให้บริษัทสามารถดำเนินการพัฒนาบุคลากรได้ตรงกับความต้องการของพนักงาน และจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของการบริการในภาพรวม
3. บริษัทได้ยูเอมเอเตอร์ จำกัด สำนักงานใหญ่ขอนแก่น สามารถนำเอาข้อมูลที่ได้รับมาใช้ในการวางแผน ปรับปรุง แก้ปัญหา การบริหารบุคลากรของบริษัท ในภาพรวมทุกสำนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บุคลากร หมายถึง พนักงานของบริษัทได้วุฒิมอเตอร์ จำกัด สำนักงานใหญ่ ขอนแก่น สำนักงาน สาขาบ้านไผ่ สาขากระนวน และสาขาภูเวียง
2. การบริหารบุคลากร หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับบุคลากร หรือพนักงานในบริษัท ได้วุฒิมอเตอร์ จำกัด จังหวัดขอนแก่น โดยทำการศึกษา 4 ด้าน คือ การจัดหาบุคลากร การธำรงรักษาบุคลากร การพัฒนาบุคลากร และการให้บุคลากรพ้นจากงาน
3. สภาพปัจจุบัน หมายถึง สภาพที่เป็นอยู่หรือการดำเนินการอยู่ในปี 2541 ของบริษัท ได้วุฒิมอเตอร์ จำกัด จังหวัดขอนแก่นทั้ง 4 สำนักงาน ในด้าน การจัดหาบุคลากร การธำรงรักษาบุคลากร การพัฒนาบุคลากร และการให้บุคลากรพ้นจากงาน
4. ปัญหา หมายถึง ปัญหาที่พบ หรือปัญหาที่เป็นอยู่ อันเป็นอุปสรรค ต่อการบริหารบุคลากรของบริษัทได้วุฒิมอเตอร์ จำกัด ในด้าน การจัดหาบุคลากร การธำรงรักษาบุคลากร การพัฒนาบุคลากร และการให้บุคลากรพ้นจากงาน
5. การจัดหาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการทุกอย่างเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรของบริษัท ได้วุฒิมอเตอร์ จำกัด จังหวัดขอนแก่น เริ่มตั้งแต่การวางแผนกำลังคน การสรรหา การเลือกสรร การบรรจุแต่งตั้ง ไปจนถึงการทดลองปฏิบัติหน้าที่
6. การธำรงรักษาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการทุกอย่างเพื่อให้บุคลากรของบริษัท ตั้งใจปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ และให้บุคลากรปฏิบัติงานในบริษัทนานที่สุดเท่าที่จะนานได้ ซึ่งประกอบด้วย การปฐมนิเทศ การจัดหาบุคลากรเข้าปฏิบัติงาน การตรวจและติดตามงาน (นิเทศงาน) การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่ง การจัดทำทะเบียนประวัติ การเสริมสร้างวินัย และการร้องทุกข์ การจัดสวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูล ขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน
7. ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร หมายถึง ความสนใจ และความประสงค์ของพนักงานบริษัทได้วุฒิมอเตอร์ จำกัด จังหวัดขอนแก่น ในการที่จะเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ รวมทั้งทักษะของตนเอง โดยวิธีการต่างๆ
8. การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินงานทุกอย่างเพื่อเสริมสร้างและปรับปรุงคุณภาพของบุคลากร ในบริษัทได้วุฒิมอเตอร์ จำกัด จังหวัดขอนแก่นให้ดีขึ้น ประกอบด้วย การฝึกอบรม การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาต่อ การศึกษาดูงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารของบริษัทได้วุฒิมอเตอร์ จำกัด จังหวัดขอนแก่น

9. การให้บุคลากรพ้นจากงาน หมายถึง การดำเนินการเมื่อบุคลากรของบริษัทกำลังจะพ้น หรือพ้นจากหน้าที่การทำงานไปแล้ว ซึ่งอาจมีได้หลายลักษณะได้แก่ การโอน การย้าย การลงโทษทางวินัย การลาออก การลดจำนวนบุคลากร การเกษียณอายุ การทุพพลภาพ และการถึงแก่กรรม

10. คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทที่เป็นตัวอย่างในการศึกษา เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

11. วิธีการในการพัฒนาบุคลากร หมายถึง วิธีการในการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ใ้ด้วยอะมอดอร์ จำกัด จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ การฝึกอบรม การประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาต่อ การไปทัศนศึกษา และสังเกตวิธีการทำงาน การแต่งตั้งโยกย้ายและสับเปลี่ยนหน้าที่ในการทำงาน