

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

องค์การทุกองค์การจะประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้นั้น เกิดจากการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทรัพยากรหลักในการบริหารจัดการที่สำคัญ ได้แก่ 4'Ms คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ (Material) และการบริหารจัดการที่ดี (Management) และเป็นที่ยอมรับกันว่า “คน” หรือบุคลากรไม่ว่าจะเป็นผู้นำหรือผู้ปฏิบัติถือได้ว่าเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีความสำคัญที่สุดและเป็นหัวใจหลักของการบริหารองค์การ เพราะความสำเร็จของงานนั้นขึ้นอยู่กับมนุษย์ บรรดาสิ่งก่อสร้าง อาคารสถานที่ เครื่องมือ เครื่องจักร ถึงแม้ว่าองค์การจะมีเงินทุนซื้อเครื่องมือ เครื่องจักรกล อุปกรณ์ที่ทันสมัยที่มีราคาแพงมากเพียงใดก็ตาม แต่ถ้าหากขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถก็จะไม่ก่อให้เกิดผลประโยชน์อันใด การจัดคนเข้าทำงานหรือการบริหารงานบุคคล จึงถือได้ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่งซึ่งจะมีผลทำให้การบริหารงานและการเพิ่มผลผลิตอย่างมี

ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ปราณี กองทิพย์ และมังกร ปุ่มกิ่ง, 2542 : 84)

เมื่อทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดในองค์การแล้วนั้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องรักษาบุคลากรขององค์การนั้น ๆ ให้อยู่กับองค์การนานที่สุด โดยเฉพาะในสภาพเศรษฐกิจตกต่ำที่แต่ละองค์การพยายามปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การเพื่อความอยู่รอดและการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การนั้นย่อมกระทบกับสมาชิกในองค์การไม่มากก็น้อย ดังนั้น นโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยทั่วไปจึงเน้นให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในองค์การและสร้างบรรยากาศที่ดีให้แก่สมาชิกในองค์การ พร้อมทั้งตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ รวมถึงการเสนอสิ่งจูงใจภายนอกตามหลักมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ การเปิดโอกาสให้มีการทำงานเป็นทีม เป็นต้น ซึ่งความรู้สึกที่มีความลึกซึ้งซึ่งมากกว่าความพึงพอใจในงาน คือ ความผูกพันต่อองค์การ เพราะความผูกพันต่อองค์การ คือ ความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์การตลอดไปและพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ ย่อมเป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการดำเนินงานในองค์การในองค์การดีกว่าความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจนั้นสามารถแปรปรวนได้ง่ายตามสภาพความต้องการ รวมไปถึงปัญหาที่สมาชิกในองค์การต้องเผชิญหน้าในแต่ละวันในสถานที่ทำงาน ซึ่งต่างจากความผูกพันต่อองค์การที่มีแนวโน้มที่จะผูกพันตัวเองเข้ากับเป้าหมายของหน่วยงาน (ปราณี กองทิพย์ และมังกร ปุ่มกิ่ง, 2542 : 85)

ดังนั้น ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นย่อมมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกันไป หากหน่วยงานใดมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานสูงย่อมสันนิษฐานได้ว่าสมาชิกในองค์การนั้น มีความผูกพันต่อองค์การสูงเช่นเดียวกัน ในทางตรงข้ามหากสมาชิกในองค์การไม่มีความผูกพันต่อองค์การจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาแก่องค์การ เช่น ปัญหาการลาออกจากงาน ปัญหาการขาดงาน ปัญหาการทำงานสาย เป็นต้น (Steers and Porter, 1983 : 443) จาก

ลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าว ความผูกพันของพนักงานต่องานจึงเป็นพฤติกรรมรูปแบบหนึ่งของการแสดงถึงความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อความอยู่รอดขององค์กรและความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

สิ่งที่องค์กรต้องตระหนักอยู่เสมอ คือ องค์กรจะพัฒนากระบวนการหรือการบริหารจัดการอย่างไร เพื่อจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดความผูกพัน และพร้อมทุ่มเทกำลังความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เช่น ความผูกพันของพนักงาน บริษัท เอ็ม เค เรสตัวรองต์ จำกัด จากงานวิจัยพบว่าพนักงานมีความผูกพันกับองค์กรในระดับมากจึงมีผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จค่อนข้างสูง (จิตรา จิตตะ : 2550-บทคัดย่อ) หรือ ความผูกพันของพนักงานรัฐวิสาหกิจในโรงงานผลิตน้ำการประปานครหลวงจากงานวิจัยพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีความพอใจในสวัสดิการที่ได้รับและการบริหารงานของส่งผลให้การทำงานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จได้โดยง่าย ( สุพาณิชย์ ไทยเจริญ: 2550-บทคัดย่อ) จากองค์ความรู้ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ความสำเร็จขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากรและระดับความผูกพันระหว่างบุคลากรและองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มความสามารถและมีความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น เพื่อประโยชน์ขององค์กร การสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับสมาชิกขององค์กรจึงนับว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบุคลากรที่รับผิดชอบแต่ละสายงานในองค์กรที่นับว่าเป็นกำลังสำคัญขององค์กร ซึ่งต้องมีหน้าที่และภารกิจร่วมกันในการนำพาองค์กร ไปสู่เป้าหมายขององค์กรและให้มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงเช่นกัน เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรและปฏิบัติงานกับองค์กรในระยะเวลายาวนานเท่าที่องค์กรต้องการ

ในปี 2558 ประเทศไทยจะเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งรัฐบาลไทยมีนโยบายเข้าไปมีส่วนร่วมในการรวมตัวเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน จะทำให้มีการเคลื่อนย้ายอย่างเสรีใน 5 สาขา ได้แก่ 1.สินค้า 2.บริการ 3.การลงทุน 4.เงินทุน และ 5.แรงงานฝีมือ โดยเฉพาะใน 7 สาขาอาชีพคือ วิศวกร , สถาปนิก, นักสำรวจ, แพทย์, พยาบาล, ทันตแพทย์ และนักบัญชี ทั้งนี้ในอนาคตการเปิดเสรีอาเซียน อาจทำให้แรงงานฝีมือในอาเซียนย้ายจากประเทศที่มีค่าตอบแทนต่ำไปยังประเทศที่มีค่าตอบแทนสูงกว่ารวมทั้งมีการใช้ภาษาอังกฤษอย่างแพร่หลายซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อให้แรงงานฝีมือในระดับกลางและระดับสูงของไทยใน 7 สาขาวิชา ย้ายไปทำงานในต่างประเทศมากขึ้น เช่น ในสิงคโปร์ และมาเลเซีย ปัจจุบันไทยประสบปัญหาขาดแรงงานฝีมือเหล่านี้อยู่แล้ว ดังนั้น ภาครัฐและภาคการศึกษาควรมีนโยบายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์ของชาติว่า ประเทศไทยจะชูจุดเด่นทางเศรษฐกิจด้านใด เพื่อวางแผนผลิต และพัฒนาศักยภาพบัณฑิต และผู้ที่จบการศึกษาอย่างมีเป้าหมายและระบบที่ชัดเจน อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบัณฑิตปริญญาตรีของไทยยังน่าเป็นห่วงอย่างมาก สถาบันการศึกษาจึงต้องผลิต และพัฒนาคนให้สอดคล้องกันโดยการพัฒนาจะต้องแบ่งเป็น 2 ระดับคือ ระดับอุดมศึกษาที่กำลังตงงานมากเป็นอันดับหนึ่ง เพราะ

ขณะนี้สังคมไทยนิยมการมีปริญญา แต่บัณฑิตที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขาดความพร้อมที่จะทำงานได้จริง นอกจากนั้น นายจ้างส่วนใหญ่พบว่า ลูกจ้างระดับปริญญาตรียังขาดความสามารถในการสื่อสาร โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ทั้งยังขาดทักษะการติดต่อประสานงาน การให้บริการลูกค้า การทำงานเป็นทีม และการเป็นผู้นำ ในส่วนการศึกษาสายอาชีพ ซึ่งกำลังเป็นที่ต้องการของภาคอุตสาหกรรมเป็นอย่างมาก จึงต้องเร่งพัฒนาศักยภาพให้เก่งจริง และเพิ่มทักษะภาษาอังกฤษมากขึ้น สรุปคือ การศึกษาระดับอุดมศึกษาและอาชีวศึกษา ควรมีแผนการศึกษาที่ชัดเจน เน้นจุดเด่นความเชี่ยวชาญของประเทศและแรงงานไทย ไม่ใช่สร้างแผนการศึกษาแบบทั่วไป (General) แต่ต้องสร้างหลักสูตรที่เน้นการเรียนเพื่อทำงานได้จริง เหมือนกับต่างประเทศ เช่น ญี่ปุ่น, เกาหลีใต้, เยอรมนี เป็นต้น เพราะประเทศเหล่านี้มีระบบการศึกษาระดับอาชีวศึกษาที่แข็งแกร่งมาก เขาไม่เน้นการจ้างคนที่มีปริญญาแต่ทำงานไม่ได้จริง นอกจากนั้นยังอยากเสนอให้สถาบันการศึกษาพัฒนาวัฒนธรรมการทำงานระดับโลกาภิวัตน์ (Global Work Culture) สอนให้คนของเราเรียนรู้เข้าใจภาษา ภูมิสังคม และวัฒนธรรมของการทำธุรกิจในระดับสากลและของชาติที่เราไปเกี่ยวข้อง

## 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2015
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2015
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2015

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาเฉพาะพนักงานบริษัทเอกชนในอาคารซีพีทาวเวอร์

กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเฉพาะด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมบุคลากรในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2015

## 1.4 นิยามศัพท์

ประชาคมอาเซียน หมายถึง อาเซียน คือ สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations หรือ ASEAN) โดยการจัดตั้งในครั้งแรกมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมและร่วมมือในเรื่องสันติภาพ, ความมั่นคง, เศรษฐกิจ, องค์กรความรู้, สังคมวัฒนธรรม บนพื้นฐานความ

เท่าเทียมกันและผลประโยชน์ร่วมกันของประเทศสมาชิก ประกอบไปด้วยสมาชิก 10 ประเทศได้แก่ ประเทศไทย มาเลเซีย อินโดนีเซีย บรูไน ฟิลิปปินส์ พม่า ลาว กัมพูชา เวียดนามและสิงคโปร์

บุคลากร หมายถึงพนักงานของบริษัทในอาคารซีพีทาวเวอร์ รวมทั้งสิ้น 396 บริษัท

### 1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงระดับการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2015
2. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2015
3. เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้พร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2015