

ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมขององค์กรในการ
ก้าวเข้าสู่ AEC

กรณีศึกษาโรงเรียนการจัดการโรงแรมนานาชาติ (ประกาศนียบัตร)

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT FACTORS THAT INFLUENCE THE
READINESS OF ORGANIZATION IN THE AEC: A CASE STUDY OF
INTERNATIONAL (DIPLOMA) HOTEL MANAGEMENT SCHOOL

กุลมาศ ศิริมาตย์¹ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมขององค์กรในการก้าวเข้าสู่ AEC กรณีศึกษาโรงเรียนการจัดการโรงแรมนานาชาติ (ประกาศนียบัตร) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมขององค์กรในการก้าวเข้าสู่ AEC โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 21 คน พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปี จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งการทำงานเป็นหัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าแผนก ซึ่งมีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมขององค์กรในการก้าวเข้าสู่ AEC พบว่า ในภาพรวมบุคลากรโรงเรียนการจัดการโรงแรมนานาชาติ (ประกาศนียบัตร) มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดี

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้จัดการยุคใหม่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษา โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้จัดการยุคใหม่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับผู้ใช้ มีทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ โดยใช้วิธีการปรับตัวเข้าหากันเพื่อลดความแตกต่าง

แม้ว่าบุคลากรขององค์กรจะไม่ทราบกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจขององค์กร แต่ทุกคนก็เชื่อว่าตนสามารถเชื่อมโยงงานที่ได้รับผิดชอบในปัจจุบันให้สนับสนุนการดำเนินธุรกิจขององค์กรได้ โดยส่วนใหญ่ปฏิบัติตามคำสั่งตามผู้บริหาร อีกทั้งการกระจายงานที่ไม่ทั่วถึง ซึ่งประเด็นที่เหล่านี้มีผลกระทบทำให้องค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพประมาณ 70-80%

การให้ความสำคัญต่อการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ สามารถทำได้ โดยจัดกิจกรรมปฐมนิเทศ (First Day Orientation) และการสอบถามเหตุผลที่ออกจากงาน (Exit Interview) เพื่อแสดงความใส่ใจต่อพนักงาน

นอกจากนี้บุคลากรในองค์กรยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ AEC ที่ชัดเจน ทำให้ยังไม่ตระหนักถึงโอกาสและผลกระทบต่อองค์กร เนื่องจากยังไม่ได้รับข่าวสารที่ชัดเจน

คำสำคัญ: การจัดการ, ทรัพยากรมนุษย์, จิตสำนึก, ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ABSTRACT

In this independent study entitled “Human Resource Management Factors that influence the readiness of organization in the AEC: A Case Study of International (Diploma) Hotel Management School,” to study Human Resource Management Factors that influence the readiness of organization in the AEC by interview and collect data from 21 interviewees.

Findings are as follows:

Most interviewees were female holders of Bachelor’s degree between the age of twenty-six to thirty, work in the position of division/department head for a period of between one to five years.

In general, staff of International (Diploma) Hotel Management School has good skills in English, user skills in Information Technology, and able to work with different people by adapting approach.

Although staff does not know the organization's strategic, they can link their jobs to support organization business operation. The majority of working people follow the command, and the amount of work is not distributed equally; that indicates that the amount of the qualified staff in organization is only 70-80%.

For Human Resource Management, the organization must hold First day orientation and Exit Interview to pay attention to staff.

In addition, the staff in organization does not clearly know and understand about AEC, so they do not realize the opportunity and the effect to organization because they never receive any information.

Keywords: Management, Human Resource, Conscious, ASEAN Economic Community (AEC)

1. บทนำ

ในปี พ.ศ. 2558 ข้อตกลงการเปิดการค้าเสรีในกลุ่มประเทศอาเซียน หรือประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community--AEC) จะมีผลบังคับใช้ ซึ่งประเทศไทยก็เป็นหนึ่งในประเทศกลุ่มอาเซียน ดังนั้น ข้อตกลงดังกล่าวจะมีผลบังคับใช้กับไทยด้วยเช่นกัน ซึ่งเมื่อมีการเปิดการค้าเสรี แรงงานฝีมือในประเทศต่าง ๆ ที่อยู่ในกลุ่มประเทศอาเซียน จะสามารถโยกย้ายกันได้อย่างเสรี นอกจากนี้การลงทุนข้ามประเทศก็จะเป็นไปได้ง่าย และนั่นหมายความว่า การแข่งขันระหว่างองค์กรก็จะสูงขึ้น เมื่อการแข่งขันมีสูงขึ้น ศักยภาพของคนในองค์กรก็จำเป็นที่จะต้องมีมากขึ้นเช่นกัน

สำหรับองค์กรที่เป็นองค์กรข้ามชาติอยู่แล้ว ก็คงไม่มีปัญหาอะไรมากนักเกี่ยวกับศักยภาพของคนในองค์กร แต่สำหรับองค์กรที่เป็นแบบไทย ๆ การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน จะกลายเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องได้รับการดูแลอย่างเร่งด่วน

และการพัฒนาคนนั้นจำเป็นต้องใช้เวลาเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในการพัฒนาในเชิงพฤติกรรมที่ต้องใช้เวลาอย่างมากถึงมากที่สุด ทักษะความรู้ที่จำเป็นต้องมีการพัฒนาได้แก่

สิ่งแรก คือ ทักษะด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เพื่อที่เราจะได้สามารถสื่อสารกับเขาได้อย่างราบรื่น นอกจากเรื่องของภาษาแล้ว กระบวนการทำงานบางอย่างก็จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุง แม้ว่าจะไม่ใช่งานหลักที่ HR ต้องเข้าไปดูแล เพราะแต่ละฝ่ายจะต้องมีหน้าที่ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเองอยู่แล้ว แต่ HR ก็ยังคงต้องเข้าไปช่วยเป็นกำลังเสริมให้กับฝ่ายเหล่านั้น เพราะหลังจากปรับปรุงกระบวนการทำงาน ตำแหน่งงานและคุณสมบัติของคนทำงานจะเปลี่ยนไป ซึ่ง HR จะต้องเข้าไปช่วยดูแลเพื่อให้คนที่อยู่ในตำแหน่งงานมีศักยภาพที่เหมาะสมกับตำแหน่งใหม่นั้นๆ

วัฒนธรรม เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เราต้องคำนึงถึง เมื่อต่างชาติเข้ามาในไทย จะนำเอาวัฒนธรรมบางอย่างเข้ามาด้วย ดังนั้น พนักงานจำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเชื้อชาติ ศาสนา หรือแม้แต่ความคิดและความเชื่อที่แตกต่างกัน ที่อาจจะต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อความเหมาะสม ซึ่ง HR ต้องมีบทบาทอย่างมากเกี่ยวกับเรื่องนี้

อีกเรื่องหนึ่งคือเรื่องของ การรักษาคนให้อยู่กับองค์กรได้นาน ๆ เพราะเมื่อองค์กรข้ามชาติเข้ามาในประเทศไทย การแก่งแย่งคนท้องถิ่นที่มีความสามารถสูงก็จะมีมากขึ้น ทั้งยังมีเรื่องของโอกาสในการเดินทางไปต่างประเทศที่จะกลายเป็นจุดดึงดูดถ้าองค์กรไม่สามารถสู้ในเรื่องเหล่านี้ได้ สิ่งที่ต้องทำคือ การหาจุดเด่นขององค์กร ไม่ว่าจะ เป็นในเชิงของวัฒนธรรม เพื่อนร่วมงาน หรือสวัสดิการบางอย่าง เพื่อใช้ในการดึงดูดพนักงานไว้กับองค์กร หรือถ้าหาจุดเด่นไม่ได้จริงๆ HR ต้องร่วมมือกับผู้บริหารระดับสูงในการระบุนอกมาเลยว่า พนักงานคนใดที่องค์กรต้องเก็บไว้ให้ดี และพยายามทุกวิถีทางในการเก็บรักษาพนักงานเหล่านี้เอาไว้ และ HR ต้องศึกษาเพิ่มเติมในส่วนงานของคนที่ต้องมองให้กว้างขึ้น เพราะในอนาคตนอกจากคนไทยที่ทำงานในองค์กรแล้ว องค์กรอาจจะต้องรับชาวต่างชาติเข้ามาร่วมงานด้วย ดังนั้น จะต้องดูแลเพิ่มในเรื่องของสวัสดิการต่าง ๆ ที่พนักงานต่างชาติอาจจะต้องมีเพิ่มมากกว่าคนไทย

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้เห็นความสำคัญของปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เมื่อต้องเข้าสู่ AEC ดังนั้นจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมขององค์กรในการก้าวเข้าสู่ AEC ซึ่งปัจจัยที่จะศึกษา ได้แก่ ความสามารถของพนักงานในการดำเนินธุรกิจในระดับชาติ การพัฒนาความสามารถในด้านธุรกิจของพนักงาน ความรวดเร็วและเหมาะสมในการพัฒนาพนักงานให้มีขีดความสามารถสูง การบริหารจัดการพนักงานที่มีขีดความสามารถสูง การบริหารกำลังพลให้คุ้มค่า และ การสร้างจิตสำนึกอย่างเร่งด่วนให้กับพนักงาน ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อความพร้อมขององค์กร ทั้งในด้านภาษา บุคลากร ประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ให้กับองค์กรในการสำรวจความพร้อม และเตรียมพัฒนา เปลี่ยนแปลงให้องค์กรมีความพร้อมสู่ AEC ที่เกิดขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมขององค์กรในการก้าวเข้าสู่ AEC

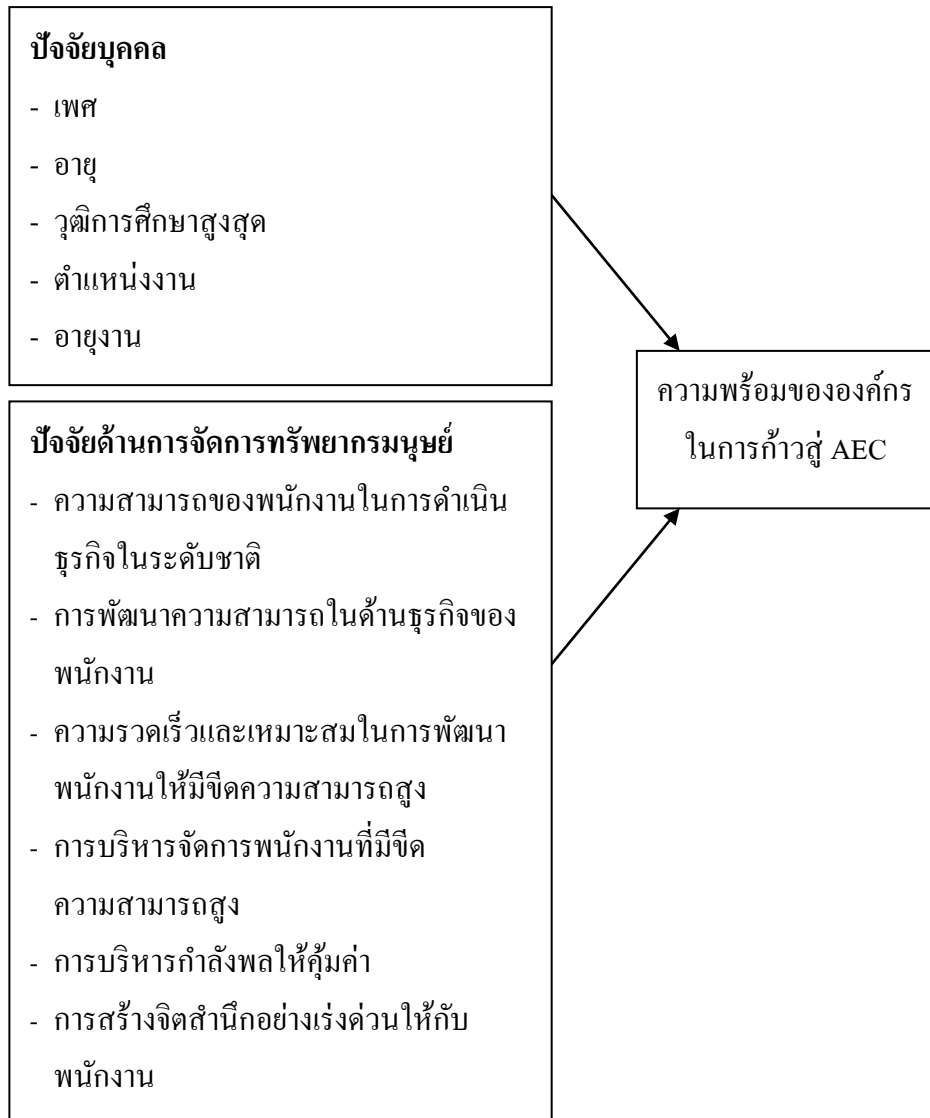
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาวิจัย

1. เพื่อประเมินความพร้อมขององค์กรในการก้าวสู่ AEC
2. เพื่อนำผลการศึกษาเป็นแนวทางสำหรับองค์กรในการวางแผนพัฒนา เปลี่ยนแปลง การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรให้มีความพร้อมก้าวเข้าสู่ AEC
3. เพื่อเป็นกรณีศึกษาให้กับองค์กรอื่น ๆ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้พร้อมก้าวสู่ AEC

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยบุคคล มีผลต่อความพร้อมขององค์กรในการก้าวสู่ AEC
2. ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีผลต่อความพร้อมขององค์กรในการก้าวสู่ AEC

กรอบแนวความคิด



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

คณัย เทียนพุด (2545) ได้ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กิจกรรมด้านบริหารงานบุคคลการพนักงาน

บริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ครอบคลุมในภารกิจ 4 ด้าน คือ 1) ด้านสรรหาพนักงาน 2) ด้านการพัฒนา 3) ด้านการรักษาพนักงาน 4) ด้านการใช้ประโยชน์กำลังให้คุ้มค่า

สุนันทา เลานันท์ (2542, หน้า 5) ได้ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการตัดสินใจและการปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลากรทุกระดับในหน่วยงาน เพื่อให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพสูงสุดที่จะส่งผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์กร

กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์

Ivancevich (2004, p. 36) ได้แสดงโมเดลการวิเคราะห์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เกี่ยวกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แนวใหม่จากทฤษฎีของ Ivancevich จะแบ่งกระบวนการทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น 4 ด้านโดยมุ่งเน้นแต่ละกระบวนการด้านคนและผลลัพธ์ ได้แก่ 1) การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ 2) การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ 3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 4) การปกป้องและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Herbison and Myer (1964, p. 94) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการที่จะเพิ่มพูนความรู้ (knowledge) ฝีมือในการทำงาน (skill) และความสามารถ (capacity) ของบุคคลทั้งหมดในสังคมใดสังคมหนึ่ง

Scott and Mitchell (1972, p. 281) ให้ความหมายว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการที่จะช่วยเสริมสร้างให้บุคคลแต่ละคนก้าวหน้าไปในที่ที่สูงขึ้น ช่วยให้ความสัมพันธ์กับองค์กรดีขึ้น ตลอดจนช่วยให้ปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปได้เป็นอย่างดี

วิธีการพัฒนาบุคลากร

การเรียนรู้ด้วยตนเองอยู่ตลอดเวลา (autonomous learning) เป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตการทำงาน และเมื่อพ้นจากสถาบันการศึกษาก็ต้องยิ่งศึกษาเรียนรู้ให้มากขึ้น อันนี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการพัฒนาองค์กร

การปฐมนิเทศ เป็นการเริ่มต้นการเรียนรู้ของพนักงานใหม่และองค์กร ต้องการให้พนักงานได้เข้าใจนโยบาย ระเบียบข้อบังคับ และวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อให้พนักงานใหม่สามารถปรับตัวในการทำงานกับองค์กรและเพื่อนร่วมงาน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามแนว competency

ประเภทของ competency แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. จิตความสามารถหลัก (core competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะหรือ การแสดงออกของพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์กร ที่สะท้อนให้เห็นถึง ความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กร จิตความสามารถ ชนิดนี้จะถูกกำหนดจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายหลัก หรือกลยุทธ์ขององค์กร

2. จิตความสามารถด้านการบริหาร (managerial competency) คือ ความรู้ ความสามารถด้านการบริหารจัดการ เป็นจิตความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหาร และระดับพนักงาน โดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ (role-based) แตกต่างตามตำแหน่งทางการบริหาร งานที่รับผิดชอบ ซึ่งบุคลากรในองค์กร ทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จ และต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร

3. จิตความสามารถตามตำแหน่งงาน (functional competency) คือ ความรู้ ความสามารถในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของ งานต่าง ๆ

สรุปความหมายของการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการอย่างใดอย่าง หนึ่งที่สามารถทำให้บุคลากรได้รับการพัฒนาจากการดำเนินการนั้น ได้มีความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรเอง โดย ให้มีทัศนคติต่องานผู้ร่วมงาน และผู้บริหารในองค์กรนั้นๆ เป็นอย่างดี

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

แผนงานการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN economic community blueprint) ซึ่งจะเป็นแผนงานสำหรับการดำเนินการตามพันธกรณีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การจัดตั้ง AEC ต่อไป เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2550

1. AEC Blueprint มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อกำหนดทิศทางและแผนงาน ในด้านเศรษฐกิจที่จะต้องดำเนินการให้ชัดเจนตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด จนบรรลุเป้าหมายของ AEC ในปี 2558 (ค.ศ.2015) และสร้างพันธมิตรระหว่างประเทศสมาชิกที่จะดำเนินการไปสู่เป้าหมายดังกล่าวร่วมกัน ประกอบด้วย 4 ส่วนหลัก กล่าวคือ

1.1 การเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว (single market and production base) ให้การเคลื่อนย้ายสินค้าบริการ การลงทุน แรงงานและเงินทุนอย่างเสรีมากขึ้น โดยมีเป้าหมายคือ ลดอุปสรรคในการเข้าสู่ตลาดในด้านต่าง ๆ ลงและเพิ่มสัดส่วนการถือหุ้นให้กับบุคคล/นิติบุคคลสัญชาติอาเซียน

1.2 การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของอาเซียน โดยใช้มาตรการยกเลิกภาษีสินค้าให้กับประเทศสมาชิกอาเซียน ตลอดจนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

1.3 การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเสมอภาค เพื่อเป็นการลดช่องว่างของระดับการพัฒนาระหว่างประเทศสมาชิกทั้งเก่าและใหม่ พร้อมทั้งสนับสนุน SMEs และร่วมมือกันในโครงการต่าง ๆ เช่น ความร่วมมือด้านการเกษตร อาหารและป่าไม้ ทรัพยากรทางปัญญา การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ความร่วมมือด้านพลังงาน เป็นต้น

1.4 การบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก ส่งเสริมการรวมกลุ่มเข้ากับประชาคมโลกด้านนโยบายเศรษฐกิจของอาเซียนกับประเทศภายนอกภูมิภาค

2. ประโยชน์ของประเทศไทยจาก AEC Blueprint ปัจจุบันอาเซียนนับเป็นตลาดส่งออกสำคัญอันดับหนึ่งของไทยมากกว่า EU หรือ US หรือญี่ปุ่น และมีแนวโน้ม ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ในด้านการค้าและการลงทุนอาเซียนจัดเป็นตลาดสำคัญและมีศักยภาพ ด้วยประชากรราว 600 ล้านคน มีมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ รวมกัน กว่า 1.6 ล้านล้านเหรียญสหรัฐ นับเป็นกลุ่มทางเศรษฐกิจที่มีขนาดใหญ่กลุ่มหนึ่งของโลก

3. ผลกระทบของประเทศไทยจาก AEC Blueprint ภาคการผลิตที่ไม่พร้อมในการแข่งขันหรือไม่มีความได้เปรียบในด้านต้นทุน ต้องเผชิญกับผลกระทบที่จะ

เกิดขึ้นอันเนื่องจากการลดอุปสรรคในด้านการค้าและการลงทุนต่าง ๆ ทำให้ผู้ประกอบการจากต่างประเทศสามารถเข้าสู่ตลาดได้สะดวกมากขึ้น และเพิ่มการแข่งขันในตลาดให้สูงขึ้น ดังนั้น ผู้ประกอบการที่ไม่มีความพร้อมหรือ มีขีดความสามารถในการแข่งขันต่ำ อาจถูกกดดันให้ต้องออกจากตลาดไป

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมขององค์กรในการก้าวเข้าสู่ AEC เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยดำเนินการสัมภาษณ์บุคคลากร โรงเรียนการจัดการ โรงแรมนานาชาติ (ประกาศนียบัตร) จำนวน 21 คน และรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร บทความต่างๆ

4. สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยบุคคล

ผลการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.67 มีช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.62 จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.90 ตำแหน่งงานเป็นหัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าแผนก คิดเป็นร้อยละ 47.62 และอายุการทำงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.38

ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

1. ความสามารถของพนักงานในการดำเนินธุรกิจในระดับชาติ (Global Competency)

ในภาพรวมพนักงานสามารถมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับเบื้องต้น โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ เนื่องจากต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน นอกจากนี้ยังมีความรู้ภาษาอังกฤษเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องในสาขาที่ตนสอนสำหรับทักษะการใช้เทคโนโลยี IT พนักงานมีทักษะการใช้ในระดับผู้ใช้ หรือ user และสามารถใช้โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบ การทำงานร่วมกับผู้อื่น เนื่องจากองค์กรมีความหลากหลายทางด้านภาษา ความคิดเห็น บางครั้งจึงเกิดปัญหาในการทำงานบ้าง อย่างไรก็ตามพนักงานได้เห็นความสำคัญของการทำงานร่วมกันจึงพยายามที่จะเข้าใจและยอมรับความแตกต่างที่มีภายในองค์กร เพื่อลดความขัดแย้งและทำให้งานประสบความสำเร็จ

2. การพัฒนาความสามารถในด้านธุรกิจของพนักงาน (Business Acumen Competency)

พนักงานทราบทิศทางในการดำเนินธุรกิจโดยทั่วไปว่าโรงเรียนมีทิศทางอย่างไร สำหรับด้านกลยุทธ์ของโรงเรียนเป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหาร และองค์กรไม่ได้แจ้งให้ทราบ พนักงานจึงไม่ทราบว่าถึงกลยุทธ์ขององค์กร แต่พนักงานก็ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมายให้เชื่อมโยงกับทิศทางขององค์กรตามความเข้าใจของพนักงาน อย่างไรก็ตามพนักงานคิดว่าหากทราบกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจจะช่วยให้การทำงานก้าวสู่ประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

3. ความรวดเร็วและเหมาะสมในการพัฒนาพนักงานให้มีขีดความสามารถสูง

“การจัดฝึกอบรม” สามารถใช้เป็นส่วนหนึ่งในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร องค์กรจะต้องกำหนดเป้าหมายการฝึกอบรมที่ชัดเจน เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน แล้วแนะแนวทางให้กับพนักงานปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นหรือเปิดรับข้อเสนอแนะใหม่ๆ ให้กับองค์กร ทั้งนี้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยองค์กรจะต้องสนับสนุนการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรให้กับพนักงาน

4. การบริหารจัดการพนักงานที่มีขีดความสามารถสูง

การให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์มีหลายวิธี เช่น การสร้างและพัฒนาบุคลากรเพื่อให้พนักงานภายในองค์กรมีคุณภาพซึ่งจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรทั้งในด้านการเพิ่มขีดความสามารถให้กับพนักงาน หรือประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น โดยในการสร้างและพัฒนาบุคลากรอาจทำได้โดยการจัดอบรมให้กับพนักงาน อย่างไรก็ตามองค์กรจะต้องมีการพัฒนาตนเองเพื่อดึงดูดผู้ที่มีความสามารถให้เข้ามาร่วมงานด้วยเช่นกัน

การรักษาบุคลากรให้อยู่ร่วมกับองค์กรเป็น เพราะพนักงานที่อยู่ร่วมกับองค์กรมานานย่อมมีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในสิ่งที่รับผิดชอบมาก การประเมินตำแหน่งที่สำคัญๆ หรือการให้รางวัลแก่พนักงานเป็นวิธีการหนึ่งในการรักษาพนักงาน เพราะเป็นการให้กำลังใจและกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงาน การที่องค์กรไม่มีการรับพนักงานบ่อยครั้งก็ถือเป็นภาพลักษณ์ต่อองค์กรในด้านความมั่นคงขององค์กรอีกด้วย

5. การบริหารกำลังพลให้คุ้มค่า

ในการดำเนินธุรกิจใดๆก็ตาม ผู้บริหารจะต้องวางเป้าหมาย จุดประสงค์ ทิศทางที่ชัดเจนให้กับองค์กร เพื่อวางแผนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่าและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด แต่งานบางอย่างอาจเกินกำลังความสามารถ หรือใช้ทรัพยากรที่มีแล้วไม่คุ้มค่า ดังนั้นองค์กรอาจให้ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกเข้ามาดำเนินการแทน การจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกนั้น นอกจากจะสามารถดำเนินงานเฉพาะด้านแล้ว ยังอาจพบปัญหาภายในองค์กรที่บุคลากรภายในองค์กรไม่ทราบ และให้คำแนะนำ หรือ ข้อเสนอแนะในการแก้ไข พัฒนาเพื่อให้องค์กรมีมาตรฐานมากขึ้น

6. การสร้างจิตสำนึกอย่างเร่งด่วนให้กับพนักงาน

ในการสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ ความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในองค์กร การรับรู้เป้าหมายขององค์กร และการให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยเหล่านี้จะมีผลต่อการทำงาน คือถ้าพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน รับรู้เป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน พนักงานก็จะทำรู้เป้าหมายของการทำงานมากขึ้น ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน

การตั้งทิศทาง เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ องค์กรควรคำนึงถึงหลักการ S.M.A.R.T เพื่อให้พนักงานวางแผนการทำงานของตนเองได้ นอกจากนี้การให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งที่สำคัญ ซึ่งสามารถทำได้โดย “การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ (First Day Orientation)” เพื่อเป็นการอธิบายรายละเอียดงานคร่าวๆ ข้อมูลขององค์กรที่พนักงานควรจะทราบ หรือการสอบถามถึงเหตุผลในออกจากงาน (Exit Interview) เพื่อแสดงถึงความใส่ใจในพนักงาน และเป็น การสอบถามถึงสิ่งที่องค์กรควรปรับปรุงเพื่อให้ดีขึ้น

ความพร้อมขององค์กร

แม้ว่าองค์กรจะเป็น โรงเรียนนานาชาติที่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษค่อนข้างมาก แต่พนักงานทั่วไปมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในระดับปานกลาง และมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในระดับผู้ใช้ และ โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับสายงาน ในด้านการทำงานของบุคลากร พนักงานมีความรู้ความสามารถ

ในงานที่ตนเองรับผิดชอบ และสามารถเชื่อมโยงงานเพื่อสนับสนุนการทำงานขององค์กรได้ แม้ว่าพนักงานจะไม่ทราบกลยุทธ์การดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจนก็ตาม แต่บางครั้งพนักงานรู้สึกว่าคุณจำกัดความคิดเห็นทำให้ทุกวันนี้พนักงานส่วนใหญ่ทำงานตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น และมีการกระจายงานที่ไม่ทั่วถึง ทำให้ในภาพรวมจะเห็นว่ามิบุคคลกรที่มีคุณภาพในองค์กรมีประมาณ 70-80% นอกจากนี้พนักงานยังไม่เห็น โอกาส หรือผลกระทบหากองค์กรต้องก้าวเข้าสู่ AEC

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการรวบรวมข้อมูลผลการสัมภาษณ์ พบว่าปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิกการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความพร้อมขององค์กร

ในขณะที่ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญ และมีผลโดยตรงต่อความพร้อมขององค์กร เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ด้านความพร้อมขององค์กร พนักงานได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมขององค์กร พบว่าการปรับตัวให้ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้นั้นมีความสำคัญต่อองค์กร ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีของ Scott and Mitchell ที่ได้ให้ความหมายไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรหมายถึงกระบวนการที่จะช่วยเสริมสร้างให้บุคคลแต่ละคนก้าวหน้าไปในที่ที่สูงขึ้น ตลอดจนช่วยให้ปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปได้เป็นอย่างดี

การที่องค์กรควรสนับสนุนการเรียนรู้ให้แก่พนักงาน เนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นต่อการทำงาน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับพนักงาน สอดคล้องกับทฤษฎีวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านการให้การศึกษาของฐิระ ประवालพฤกษ์ ที่อธิบายไว้ว่าการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นสิ่งที่จำเป็นในชีวิตการทำงาน และเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้สามารถใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์เข้ามาสนับสนุนให้การศึกษาเรียนรู้ระหว่างพนักงานได้

การสร้าง พัฒนา รักษา และดึงดูดพนักงาน รวมไปถึงการให้รางวัล หรือจัดตำแหน่งที่เหมาะสมถือเป็นกิจกรรมที่สำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ที่สอดคล้องกับทฤษฎีของคินีย์ เทียนพุด และสุนันทา เลาหนันท์ ซึ่งได้อธิบายกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ว่ากิจกรรมดังกล่าวประกอบด้วย การสรรหา การพัฒนา การรักษาพนักงาน การใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่า ด้านการวางแผนกำลังคน นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์กับโมเดลการวิเคราะห์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ Ivancevich ซึ่งมุ่งเน้นกระบวนการทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการปกป้องธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์

นอกจากนี้ การให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยการจัดปฐมนิเทศให้กับพนักงาน จัดเป็นภารกิจหลักของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ดังที่สุนันทา เลาหนันท์ได้กล่าวไว้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในขณะที่ รฐิระ ประवालพฤษย์ จัดว่าการปฐมนิเทศจัดเป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อองค์กร

องค์กรควรให้ความสำคัญในการใช้ภาษาอังกฤษภายในองค์กร สนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ของพนักงาน โดยจัดกิจกรรมให้ทำร่วมกัน จัดกิจกรรม Orientation ให้แก่พนักงานเพื่อแจ้งข้อมูลของโรงเรียน และจัดให้มีการฝึกอบรม และประเมินผลงานให้กับพนักงาน ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกขององค์กร โดยแท้จริงเกี่ยวกับการบริหารงานขององค์กร ควรมีการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารด้วย นอกจากนี้สัมภาษณ์ถึงแนวทางข้อเสนอแนะในแต่ละปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมขององค์กร เพื่อนำมาวิเคราะห์หาแนวทางที่องค์กรสามารถนำมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้

6. บรรณานุกรม

- จดหมายข่าวรายเดือน Productivity Corner. (2555, เมษายน). สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, คอลัมน์ HR Talks.
- ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์. (2531). *การบริหารงานบุคคลในองค์การทางการศึกษาป้อนานาชาติ*. ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- จีระ ปรวาลพฤกษ์. (2538). *การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนา.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2545). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: เม็ดทรายพรีนติ้ง.
- คนัย เทียนพุ่ม. (2537). *กลยุทธ์การพัฒนาคคน: สิ่งท้าทายความสำเร็จของธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คนัย เทียนพุ่ม. (2545). *การบริหารทรัพยากรบุคคลสู่ศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพมหานคร: นาโกต้า.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2542). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- บังอร โสฬส. (2538). *จิตวิทยากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. วารสารจิตวิทยา.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2541). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวทางใหม่*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- พยอม วงศ์สารศรี. (2544). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, คณะวิทยาการจัดการ.
- ภิญโญ สาธร (2517). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมเดช มุงเมือง. (2549). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย, คณะวิทยาการจัดการ, ภาควิชาบริหารธุรกิจ.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมาน รังสิโยภักดิ์. (2541). *หลักการบริหารเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร: อักษรสาส์นการพิมพ์.

- สมพงษ์ เกษมสิน. (2543). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุนันทา เลาहनันทน์. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: ชนการพิมพ์.
- Beach, D. S. (1975). *Personnel: The management of people at work*. NY: The MacMillan.
- Byars, L. L., & Rue, L. W. (1997). *Human resource management*. (5th ed.). Chicago: Irwin McGraw Hill.
- Dessler, G. (1997). *Human resource management*. (8th ed.). NJ: Prentice-Hall.
- Harbison, F., & Myers, C. A. (1964). *Educational, manpower, and economic growth*. NY: McGraw-Hill Book Company.
- John M. Ivancevich. (1998). *Human resource management*. Boston: Irwin McGraw Hill.
- Mondy, R. W., Noe, R. M., & Premeaux, S. R. (1999). *Human Resource Management* (7th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Hall International, Inc.
- Mondy, R. W., & R. M., Noe. (1996). *Human resource management*. NJ: Prentice-Hall.
- Scott, W. G., & Mitchell, T. R. (1972). *Organization theory: A structural and behavioral analysis*. Illinois: Irwan, Inc.
- บวรนนท์ ทองกัลยา. (ม.ป.ป.). *การปรับตัวครั้งสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ภายหลังก้าวไกลเพื่อก้าวไปสู่การเปิดเสรีของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)*. ค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2556, จาก <http://www.dothailand.com>
- สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (2554). ค้นเมื่อ 13 มีนาคม 2556, จาก http://www.masci.or.th/upload_images/file/IBD/Intelligence/AEC.pdf