

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการดำเนินธุรกิจทั้งในภาครัฐหรือเอกชน ต่างมีการแข่งขันเพื่อให้ได้มาซึ่งผลกำไร โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันนี้การแข่งขันมีอย่างต่อเนื่องและเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากความก้าวหน้าทางวิทยาการต่าง ๆ ที่มีรูปแบบวิธีการใหม่ ๆ อย่างหลากหลาย เพื่อสร้างความต้องการให้เข้าถึงผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจไม่ว่าจะเป็นบริษัท ห้างร้าน การท่องเที่ยว ภัตตาคารหรือร้านอาหาร และโรงแรม เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาเพื่อหากลยุทธ์ในการสร้างจุดขายให้กับลูกค้าได้อย่างทั่วถึง ธุรกิจในรูปแบบใดก็ตามต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ทั้งการพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การสื่อสาร การมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการพัฒนาตนเอง ล้วนเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาบุคลากรเพื่อก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรทุกระดับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และให้บุคลากรนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล หากมองไปแล้วองค์กรหรือธุรกิจใด ๆ มีบุคลากรที่เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่ดียิ่งแล้ว องค์กรก็ย่อมมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายในการดำเนินงาน ดังนั้น ธุรกิจหรือองค์กรไม่ว่าจะเล็กหรือใหญ่ย่อมมีความปรารถนาที่จะให้บุคลากรของตน โดยเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการที่ต้องอาศัยผู้ที่มีศักยภาพที่พร้อมในทุก ๆ ด้าน เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

ทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่มีความสำคัญโดยพื้นฐานประการหนึ่งในการกำหนดประสิทธิภาพ หรือความสำเร็จขององค์กร อันเนื่องมาจากทรัพยากรมนุษย์นั้นมีความสามารถในการเรียนรู้ สร้างสรรค์ และดูดซับความรู้ทางเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่แฝงอยู่ในเครื่องจักร อุปกรณ์ สารสนเทศ และการบริหารจัดการองค์กรด้านต่าง ๆ เข้ามาสั่งสมไว้ในตัวของบุคลากรแต่ละคน นอกจากนี้ทรัพยากรมนุษย์ยังมีความสามารถที่จะดัดแปลง และเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้นได้ตามขีดความสามารถในการเรียนรู้ และการดูดซับของแต่ละบุคคลบนพื้นฐานของการศึกษา และการได้รับการกระตุ้นส่งเสริมของแต่ละบุคคล การที่

ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ มีอารมณ์ มีความรู้สึกนึกคิดในสภาพที่แตกต่างกัน ที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ทั้งในเชิงบวก และเชิงลบ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรจึงเป็นภารกิจที่มีความสำคัญต่อระดับความเจริญเติบโตก้าวหน้า และความสำเร็จขององค์กร และต่อทรัพยากรมนุษย์เอง ในฐานะของความเป็นมนุษย์ที่มีความรู้สึกนึกคิด ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นเรื่องที่ต้องทำความเข้าใจ ทั้งในด้านการบริหารธุรกิจ และด้านสังคมประกอบกัน (สุปราณี ศรีฉัตรากิมุข, 2544, หน้า 49)

ปัจจุบันการบริหารงานแต่ละองค์กรมีปัญหาเกิดขึ้นหลายประการ เช่น ปัญหาความล่าช้าในการตัดสินใจและการดำเนินงานในเรื่องต่าง ๆ ปัญหาการไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ปัญหาด้านการจัดการงบประมาณและการจัดสรรทรัพยากร ปัญหาโครงสร้างที่มีขนาดใหญ่โต ปัญหาความซ้ำซ้อนกันในการปฏิบัติหน้าที่ทำให้ขาดประสิทธิภาพ ปัญหานโยบายในการบริหารที่ขาดความต่อเนื่องขาดความชัดเจนและแนวทางที่ชัดเจน ตลอดจนปัญหาด้านรายได้และค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงาน และปัญหาการไม่สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งเครื่องมือที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรและบุคลากรล้วนมาจากสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องมีการบริหารจัดการอย่างดี เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร การให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุดนั้นจำเป็นต้องให้บุคลากรในองค์กรสามารถปรับความรู้สึกนึกคิดและการปฏิบัติให้สอดคล้องกับปัจจัยอื่น ๆ ภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอกได้อย่างรวดเร็วที่สุด คือการต้องเร่งพัฒนาบุคลากรทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในบริษัทให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพ เพราะประสิทธิภาพขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับศักยภาพของบุคคลเป็นสำคัญ ยิ่งองค์กรสามารถพัฒนาประสิทธิภาพของบุคคลที่มีอยู่ในองค์กรได้มากเท่าไร ความสัมฤทธิ์ขององค์กรยิ่งมีสูงมากขึ้นเท่านั้น และหากไม่มีการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ก้าวหน้าทันต่อเหตุการณ์และเทคโนโลยีแล้ว ย่อมส่งผลทำให้องค์กรโดยรวมไม่อาจปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ ฉะนั้น การพัฒนาบุคลากรถือเป็นกระบวนการหนึ่งในการสร้างความพร้อมต่อบุคลากรในด้านต่าง ๆ ให้บุคลากรในองค์กรได้ทราบว่าเขาควรจะไปพัฒนาตนเองไปในทิศทางใดให้สอดคล้องกับทักษะหรือความพอใจของตนเองและเป้าหมายขององค์กร ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องการพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขายของบุคลากรในบริษัท เรดอนกรุ๊ป จำกัด เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของบริษัทให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และผู้ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถประสบความสำเร็จในหน้าที่ของตนเอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขายของบุคลากร ในบริษัท เรดอนกรุ๊ป จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขาย ในบริษัท เรดอนกรุ๊ป จำกัด ของบุคลากร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

สมมุติฐานของการวิจัย

การพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขาย ในบริษัท เรดอนกรุ๊ป จำกัด ของบุคลากร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขายของบุคลากร ในบริษัท เรดอนกรุ๊ป จำกัด ซึ่งมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประชากรที่ทำการศึกษารั้งนี้ คือ พนักงานขายในบริษัท เรดอนกรุ๊ป จำกัด จำนวน 230 คน (ที่มา: ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล, 1 พฤศจิกายน 2555) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 144 คน โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p.608)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ประสบการณ์การทำงาน
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

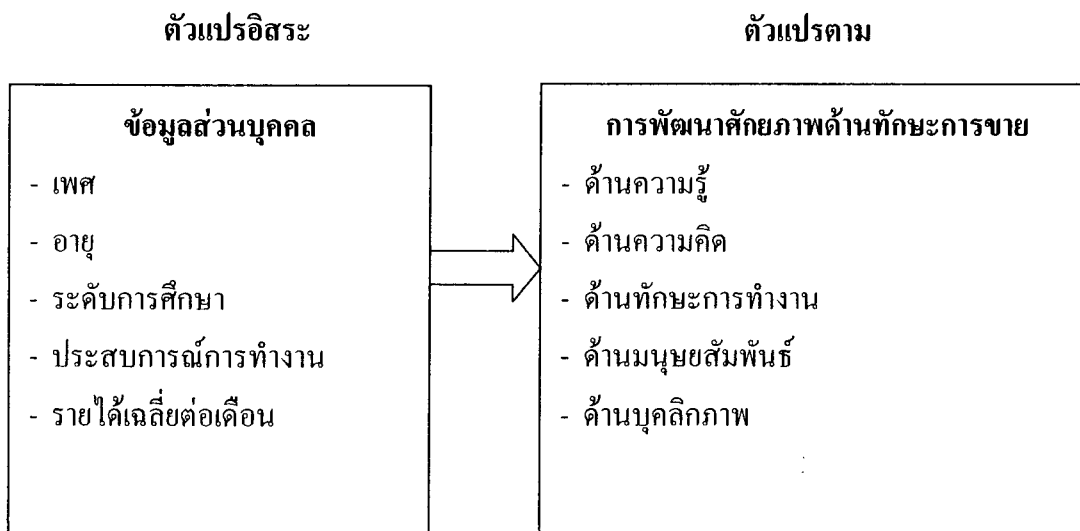
2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ การพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขาย
ได้แก่

- ด้านความรู้
- ด้านความคิด
- ด้านทักษะการทำงาน
- ด้านมนุษยสัมพันธ์
- ด้านบุคลิกภาพ

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ ระหว่างเดือน มกราคม ถึงเดือน มีนาคม
2556

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขายของบุคลากร ในบริษัท เรดอนกรุ๊ป จำกัด ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิด ของ เสนาะ ตีเขาว์ (2546) ชูชัย สมितिไกร (2552) เกี่ยวกับ องค์ประกอบของทักษะในการทำงาน มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

แนวทางการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการพัฒนาบุคลากรการขาย เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง :

การพัฒนา หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงที่มีเป้าหมาย เป็นประโยชน์ และเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลสะท้อนให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ศักยภาพ หมายถึง การบูรณาการความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และคุณลักษณะส่วนบุคคลมาให้ได้ดีที่สุดในบทบาทนั้น ๆ จนกระทั่งเกิดผลงานที่มีคุณค่าสูงสุดหรือมีประสิทธิภาพมากที่สุด

บริษัท หมายถึง นิติบุคคลที่ได้จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบกิจการทางการค้า และแสวงหากำไรจากการค้านั้น ในการวิจัยนี้ หมายถึง บริษัท เรดอนกรุป จำกัด

พนักงานขาย หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานขายในบริษัท เรดอนกรุป จำกัด

การพัฒนาศักยภาพด้านทักษะการขาย แบ่งออกเป็น ดังนี้

- ด้านความรู้ ด้านความคิด หมายถึง ทักษะความคิดเพื่อพัฒนาให้เกิดความคิดริเริ่มใหม่ ๆ กว้างไกล รู้จักคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมอย่างมีจุดมุ่งหมาย รู้จักใช้เหตุและผลในการควบคุม ในการตัดสินใจที่จะแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

- ด้านทักษะการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานทุกระดับมีความรู้ มีทักษะความชำนาญ เฉพาะด้านในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับวิธีการ กระบวนการ และขั้นตอนในการทำงาน รู้วิธีการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น นำวิธีการใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

- ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง หลักการบริหารงานด้านมนุษยสัมพันธ์ จะช่วยให้บุคลากรทุกระดับเข้าใจถึงองค์ประกอบต่าง ๆ อันจะทำให้บุคคลแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนตามความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำความสำเร็จมาสู่องค์กรตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับศักยภาพพนักงานขายของบริษัท เเรคอนกรู๊ป จำกัด เพื่อประยุกต์ใช้ในการจัดทำหลักสูตรการอบรมและสัมมนา
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถครบทุกด้าน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และวางแผนการพัฒนาคูคณากรขององค์กรให้เป็นระบบมีมาตรฐานและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้
4. เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป