

“การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคโลกาภิวัตน์”

“The human resources development in the era of globalization”

นายอำนาจ สาเขตร์ *

Mr.Umnart Sakhet *

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ทันการเปลี่ยนแปลงของโลกในอนาคต ซึ่งนอกจากมุ่งสรรหาคนดี มีความรู้ ความสามารถเข้ามาทำงานแล้วยังต้องดำเนินการฝึกอบรมพนักงานเหล่านี้ ให้มีความรู้ ความสามารถทันสมัยต่อสภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

เมื่อมนุษย์มีความจำเป็น และเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในองค์กรต่างๆ รวมทั้งเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์กรไปสู่ความสำเร็จขององค์กรนั้นๆได้เป็นอย่างดี เนื่องจากมนุษย์มีความรู้ ความสามารถ สติปัญญา และสามารถพัฒนาศักยภาพได้อย่างไม่มีข้อจำกัด และยังมีเครื่องมือ หรือเทคโนโลยีใดที่สามารถทดแทนมนุษย์ได้อย่างแท้จริง ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีค่าของสังคมและประเทศชาติ องค์กรใดที่ได้มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพสูง และสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์แล้ว องค์กรนั้นก็เจริญก้าวหน้า มีความมั่นคง และมั่นคงทางเศรษฐกิจ การเมืองและทางสังคม แต่ถ้าหากองค์กรใดขาดทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่า หรือไม่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้ องค์กรนั้นพัฒนาไปได้ยาก ความเจริญ หรือความล้าหลังขององค์กรจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดการพัฒนา จึงทำให้องค์กรต่างๆมุ่งหวังที่จะมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ และมีระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ดังนั้น การที่องค์กรจะได้ทรัพยากรมนุษย์ที่ดี และมีศักยภาพสูงนั้น องค์กรต้องทำให้สภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีคุณภาพที่ดี มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทางที่ดี มีการเพิ่มประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพราะปัจจัยเกี่ยวเนื่องต่างๆเหล่านี้ เป็นส่วนดึงเอาความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ออกมาใช้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ และคิดจะพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป

คำสำคัญ : การพัฒนา, ทรัพยากรมนุษย์, โลกาภิวัตน์

* ศศ.บ. (การจัดการทั่วไป), รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์), อาจารย์ประจำหลักสูตร สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยวิทยบริการวิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วัดท่า
นา จังหวัดตาก, E-mail : Umnart๑๒@hotmail.com.

Abstract

This article is intended to find ways to develop human resources to keep pace with the changes of the world in the future. In addition, there are good varieties of people, knowledge, ability to work, and then also have to continue these training knowledge. The capabilities of modern social conditions have changed rapidly.

Acquiring knowledge via the Internet or via e – mail, including the various technological advances in the Office are using robots and machinery replacement workers. When humans are needed, and the resources are extremely important in the Organization, including organizational management as a key factor to the success of the Organization as well, because human intelligence and knowledge can develop with no restrictions and no tools or technologies which can substitute a real human being. Human resources is a valuable factor of the society and the nation. Organizations which have high potential and human resources can bring benefits in a constructive way, then the organization then move ahead with confidence and economic stability. The political and social organization, but if the lack of human resources that are valuable or not, can bring benefits to the organization. The organization developed a rare growth or of an organization, therefore, depends on human resources is important because human resources are the main factors that contributes to development, The other factor that contributes to the development of strong economic elements. Politics, society, human resources, from both ends. Many organizations aim to have efficient and effective human resources management human resources and good cause the maximum benefit to the organization.

The refore, the That is a good human being and serviceman estate potential. The Organization must make the internal environment, good quality. There is

an appropriate environment. There are human resource development, in a good way. Have the efficiency in work environments, because these are consequential factors section of human resources ability draws out full performance. And cause loyalty and will develop further development. Make the organization successful, enterprise resources, it will be the advancement and success of operations within the Organization, as well as to promote the optimum working conditions.

Key words: Development, Human Resource Management, Globalization

๑. บทนำ

องค์การทุกองค์การมุ่งหวังที่จะให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งมุ่งหวังใช้ทรัพยากรทางการบริหาร คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และวิธีการบริหาร ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้นผู้เขียนได้เสนอแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งองค์การจะต้องได้รับผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลง และเพื่อเตรียมการปรับปรุงพัฒนาคน หรือทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น การสร้างจิตสำนึกให้ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานได้เปลี่ยนแปลงความ ต้องการว่าคนเป็นเพียงผู้ใช้แรงงานเท่านั้น ให้กลับกลายมาเป็นการสร้างพัฒนาคนที่มีในองค์กรให้มี ประสิทธิภาพสูงสุด กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมไปปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งสนใจการพัฒนาดำรงรักษาให้สมาชิกปฏิบัติงานในองค์กร เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มี สุขภาพการ และสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน และยังรวมไปถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกใน องค์กรที่ต้องพ้นจากการทำงานด้วยเหตุทุพพลภาพ เกษียณอายุ หรือเหตุอื่นใดในงานให้สามารถ ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข^๑

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหาร ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับบุคลากรขององค์กร ร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการสรรหา การคัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งดำรง

^๑พะยอม วงศ์สารศรี, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, (กรุงเทพฯ: สุภา, ๒๕๔๒), หน้า ๕.

รักษา และพัฒนาให้บุคลากรมีศักยภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม ตลอดจนเสริมสร้างหลักประกันให้แก่สมาชิกที่ต้องพ้นจากองค์การให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขในอนาคต^๒ ปัจจุบันการบริหารจัดการและบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ต่อองค์กรต่างๆ ทั้งในภาคธุรกิจเอกชน หรือแม้กระทั่งในหน่วยงานภาครัฐการเอง เพราะไม่ว่าองค์กรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทางใด ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งสิ้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กรนั้นอยู่ที่ "คุณภาพของคน" ในองค์กรนั้นๆ ก่อนที่องค์กรต่างๆ จะเริ่มเห็นความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้น บุคคลเคยถูกมองเห็นว่าเป็นเพียงแค่ปัจจัยการผลิต หรือให้ความสำคัญเป็นแค่แรงงานหรือกำลังคน แต่ในปัจจุบัน บุคคลได้รับการนิยามใหม่พัฒนาความสำคัญเป็น "ทรัพยากรมนุษย์" ส่วนแผนกหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบุคคลในองค์กรก็กำลังเปลี่ยนบทบาทจาก "งานบริหารบุคคลและธุรการ" ไปเป็น "การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์" ซึ่งเปลี่ยนจากการจัดการเฉพาะหน้า ไปเป็นการใช้กลยุทธ์เข้ารุกอย่างเต็มตัวและต่อเนื่องไปในระยะยาว

ปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ แพร่หลายอย่างมากใน สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาคปฏิบัติ (HR Practice) อย่างไรก็ตามเรื่องราวต่างๆ เหล่านี้ย่อมมีฐานความคิดทางวิชาการเกื้อหนุนอยู่เบื้องหลัง การจะเข้าใจเรื่องเหล่านี้อย่างถ่องแท้ จึงจำเป็นต้องเข้าใจหลักทางความคิดด้วย จากการทบทวนเอกสารทางวิชาที่เกี่ยวข้อง กับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในเบื้องต้น พบว่ามีการพัฒนาตัวแบบ เกี่ยวกับเรื่องนี้จากนักคิดนักวิจัยใน 2 กลุ่มประเทศสำคัญ คือ กลุ่มนักคิดในประเทศสหรัฐอเมริกา และกลุ่มนักคิดในสหราชอาณาจักร โดยสามารถจำแนกกลุ่มทางความคิดได้ดังนี้

จากความหมาย สรุปได้ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์การ พร้อมทั้งสนใจการพัฒนาดำรงรักษาให้สมาชิกปฏิบัติงานในองค์การ นโยบาย และการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับบุคคลในการทำงานขององค์กร ตั้งแต่การหาคนที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์การ การพัฒนาบำรุงรักษาให้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพการ และสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน และยังรวมไปถึงการทำให้พนักงานสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขหลังออกจากองค์การพร้อมทั้งดำรงรักษา และพัฒนาให้บุคลากรมีศักยภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม

^๒ ธีรภัทรพันธ์ เขจรนันท์, การจัดการทรัพยากรมนุษย์, (กรุงเทพฯ : ซีเอ็นยูเคชั่น, ๒๕๔๖), หน้า ๑๕.

แต่เดิมนิยมเรียกการบริหารคนในองค์กรว่า “การบริหารบุคคล” “การพนักงาน” หรือ “การเจ้าหน้าที่” แต่ในช่วงสิบปีที่ผ่านมา รูปแบบของการธุรกิจการผลิต การค้า เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงในด้านสังคม การเมือง และเทคโนโลยี เป็นตัวเร่งให้รูปแบบ และวิธีคิดเรื่องการบริหารคนต้องปรับเปลี่ยนไปอย่างมาก แนวความคิดด้านการบริหารงานบุคคล ได้ขยายตัวและพัฒนาขึ้นมา จึงเห็นกันว่า บุคคลในองค์กร ไม่ได้เป็นเพียงผู้ถูกผู้บริหารให้ปฏิบัติตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น แต่มีฐานะเหมือนเป็นทรัพยากรขององค์กรที่มีส่วนริเริ่ม ส่งเสริม ให้องค์กรมีการเจริญเติบโต จึงได้มีการนำคำว่า “การบริหารทรัพยากรบุคคล” หรือ “การบริหารทรัพยากรมนุษย์” มาใช้แทนการบริหารงานบุคคลที่มีมาแต่เดิม

การบริหารคนในยุคปัจจุบัน ก็ยังถือว่าเป็นสิ่งจำเป็น อันดับต้นๆ ของการบริหารจัดการองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนก็ตาม ซึ่งระบบราชการได้มีมติ ครม. ให้มีการยกเลิกระบบซีทีไออยู่ปัจจุบัน เปลี่ยนมาใช้ระบบแท่งแทน ทำให้ภาครัฐมีการปรับแผนยกระดับการบริหารบุคคลกันขนานใหญ่ อย่างไรก็ตาม การบริหารดังกล่าวจะประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับคงจะต้องมีการสื่อสารทำความเข้าใจ กับตัวบุคคลที่ได้รับผลกระทบ ว่าระบบดังกล่าวมีผลดีต่อกระบวนการทำงานในอนาคตอย่างไร พร้อมทั้งผู้ที่จะนำไปปฏิบัติต้องมีความรู้อย่างแท้จริงในการนำไปปฏิบัติให้เกิดผลดีต่อองค์กร จะทำให้การบริหารผลตอบแทนประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้

จะเห็นได้ว่า การบริหารทางภาครัฐมีการปรับตัว ในส่วนของภาคเอกชนก็ได้มีวิวัฒนาการไปอีกระดับหนึ่ง ซึ่งเป็นไปตามแนวโน้มของโลกที่เปลี่ยนไปด้วยเช่นกัน ซึ่งผู้เชี่ยวชาญจะขอยกประเด็น ความท้าทายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในอนาคต ว่ามีแนวคิดในการบริหารคนไปในลักษณะเช่นไร เพื่อที่จะให้นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้มีความตระหนกอยู่ตลอดเวลาว่า แนวโน้มของโลกมีแนวคิดในการบริหารคนที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ซึ่งถ้าเราไม่มีการปรับเปลี่ยนให้ทันยุคทันสมัย การบริหารจัดการก็จะไม่ราบรื่น ไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมมนุษย์ที่เปลี่ยนแปลงไปเช่นกัน เพราะวิวัฒนาการของคนก็ได้รับอิทธิพลจากแนวคิดทางตะวันตกอยู่เป็นประจำ โดยเฉพาะยุคการจัดการความรู้หรือโลกาภิวัตน์ เป็นการสื่อสารที่ไร้พรมแดน การบริหารภายในองค์กรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป

๒. การบริหารคุณภาพผ่านทรัพยากรมนุษย์

คำว่า คุณภาพ คือ เหตุผลที่สำคัญที่สุด ซึ่งสามารถชักจูงให้ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ คุณภาพ เคยเป็นความพยายาม และจะเป็นต่อไปในส่วนขององค์การที่มีเจตจำนงในความสามารถที่จะแข่งขันได้ เพื่อการสร้างคุณภาพสู่ผลิตภัณฑ์ องค์การต้องจัดระบบ “การควบคุมคุณภาพ” เป็น “การบริหารคุณภาพ” แรงงานต้องเป็นนักคิด เช่น “การเรียนรู้เพื่อฝ่าฝืนเกิดความสูญเปล่าทุกแห่ง” และพยายามปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ โดยโฟกัสไปยังการกำจัดความสูญเปล่าในทุกรูปแบบ เป้าหมายก็เพื่อจัดตั้งกระบวนการที่ให้น้ำมันออกใช้ทุกวัน เทคนิคเกี่ยวข้องกับ การระบุและการกำจัดกิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่าในองค์การ และพยายามให้มีประโยชน์มากขึ้น สิ่งดังกล่าวเกี่ยวข้องกับทุกคน ทั้งผู้บริหาร และพนักงานด้วยจุดประสงค์กว้างๆ ดังนี้

- การปรับปรุง
- เปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่า
- ความต่อเนื่อง

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หรือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ การใช้กลยุทธ์เชิงรุกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องในการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในองค์กร นั่นคือ บุคคลที่ทำงานทั้งกรณีทำงานรวมกันและกรณีทำงานคนเดียวเพื่อบรรลุเป้าหมายในการประกอบธุรกิจใดๆ ^[1] กลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นจะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปตามเวลาและสถานการณ์ จึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ในธุรกิจหลากหลายประเภทและขนาดจึงมีแผนกหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะ ซึ่งขนาดของแผนกหรือหน่วยงานนั้น จะมากน้อยก็ขึ้นอยู่กับขนาดของธุรกิจเองรวมถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ด้วยว่าสำคัญยิ่งยวดมากน้อยเพียงใด การจัดการทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทั้งทฤษฎีในเชิงวิชาการและแบบปฏิบัติในธุรกิจที่ศึกษาวิธีการบริหารแรงงานทั้งในภาคทฤษฎีและปฏิบัติ

ขั้นตอนแรกก็คือ การทบทวนมาตรฐานการทำงานในปัจจุบัน เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานในปัจจุบันแล้วประเมินการว่า การปฏิบัติงานยังสามารถปรับปรุงได้อย่างไร และมากแค่ไหน

มาตรการที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของคุณภาพ คือ ความไว้วางใจของลูกค้า การมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็ง ของบุคลากร คือ พื้นฐานสำหรับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในองค์การ สิ่งดังกล่าวหมายถึงมนทัศน์เกี่ยวกับทีม การบริหารทีม เป็นเทคนิคทางทรัพยากรมนุษย์ และการบริหาร

การบริหารคุณภาพเป็นแนวทางของการบริหารเพื่อความสำเร็จในการแข่งขัน มันคือการบริหารการเปลี่ยนแปลง และจะประสบความสำเร็จถ้าการสนับสนุนทางการบริหารในระดับสูง

เกิดขึ้น การสืบความหมาย และทีมงาน ระหว่างผู้บริหารกับคนงานมีความเป็นเลิศ การนิเทศงานที่มีประสิทธิผล และการติดตามผล ปัญหาคุณภาพ มันเป็นเทคนิคการบริหารลงไปข้างล่าง และทำงานในระดับคนงาน และฝ่ายบริหารระดับต่ำ แต่พึ่งพากัน สนับสนุน และทิศทางของฝ่ายบริหารระดับสูงเป็นอย่างมาก เพื่อพัฒนาวัฒนธรรมที่จำเป็น ซึ่งทำลายคนงานให้มีความสร้างสรรค์ ในการค้นหาวิธีแก้ปัญหาสถานที่ทำงานโดยไม่มุ่งหวังเงิน มันส่งเสริมการปรับปรุง

หากปราศจากการระดมทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม มันก็ไร้ประโยชน์ที่จะให้เครื่องมือคุณภาพที่เหมาะสมกับการทำงานของเขา ความทำลายไม่ได้อยู่ที่การนำเครื่องมือไปใช้ แต่อยู่ที่ว่าคนในองค์กรใช้เครื่องมือหรือไม่ ความพยายามเกี่ยวกับคุณภาพขององค์กรจะไร้ประโยชน์ นอกเสียจากว่าพนักงานใช้เครื่องมือต่างๆ ที่เขาได้รับฝึกอบรมมา องค์กรที่นำระบบคุณภาพไปใช้ไม่ควรถูกรบกวนด้วยกระบวนการปฏิบัติของเขา คุณภาพผลิตภัณฑ์ บัญชีรายการสั่งของคงเหลือ แต่ควรใช้ความพยายามเพื่อปรับกระบวนการบริหารที่เป็นอยู่ในองค์กร การไหลของข้อมูล การมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ การทำหน้าที่โดยยึดทีมเป็นหลัก การชดเชยโดยยึดการปฏิบัติเป็นหลัก

กระบวนการคุณภาพไม่อาจประสบความสำเร็จได้เลยนอกเสียจากว่าพนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการธุรกิจต่างๆ ขององค์กร แนวทางที่ดีที่สุดเพื่อประกันถึงพันธะสัญญา ก็คือ การมอบหมายอำนาจให้กับพนักงานเพื่อให้เขามีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อการทำหน้าที่ประจำวันในองค์กร

จากการศึกษาคำจำกัดความดังกล่าวในเชิงวิเคราะห์ เราอาจสรุปได้ว่า คุณภาพ คือ คุณลักษณะทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่มีต่อความสามารถของมัน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่ระบุไว้

๓. ประโยชน์ของคุณภาพ

คุณภาพมีประโยชน์หลายอย่าง ดังนี้

๑. คุณภาพช่วงลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มผลิตภาพ โดยการลดความสูญเสีย การทำงานซ้ำ การส่งคืนผลิตภัณฑ์ เนื่องจากคุณภาพไม่ดี ค่าใช้จ่ายในการจัดส่งใหม่ ฯลฯ

๒. คุณภาพช่วยเพิ่มส่วนการตลาด โดยตอบสนองต่อความพอใจของลูกค้าผ่านการจัดส่งผลิตภัณฑ์ และบริการที่มีคุณภาพ

๓. คุณภาพช่วยปรับปรุงชื่อเสียงขององค์กร โดยให้ผลิตภัณฑ์ และบริการที่มีคุณภาพ สิ่งดังกล่าวจะช่วยองค์กรให้มีความมั่นคงยิ่งขึ้น และผลที่ตามมาคือมีกำไรเพิ่มขึ้น

๔. คุณภาพปรับปรุงขวัญของพนักงานโดยการให้ความพอใจในงานที่ได้รับจากการทำงานที่สมบูรณ์โดยปราศจากความผิดพลาด

๕. คุณภาพช่วยเพิ่มประโยชน์สำหรับพนักงานโดยลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มผลผลิตภาพ การเพิ่มส่วนการตลาดสำหรับองค์กร การปรับปรุงชื่อเสียงขององค์กร และการให้ความพอใจในงาน

๔. บทบาทของทรัพยากรมนุษย์ในการบริหารคุณภาพ

ระบบการบริหารคุณภาพทำให้จำต้อง

๑. รวบรวมวิสัยทัศน์ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของลูกค้า เช่น ความเข้าใจ และการชี้ความคาดหวังของลูกค้าให้ชัดเจนไป

๒. ให้คำจำกัดความทิศทางเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

๓. ตั้งมาตรการเพื่อจุดประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร

๔. รวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่องในมาตรการที่ตั้งขึ้น และวิเคราะห์

๕. ระบุโอกาสเพื่อการปรับปรุง

๖. จัดตั้งการควบคุมการบริหารในการประเมินเกี่ยวกับการปรับปรุงที่ทำไปอย่างต่อเนื่อง

๗. ความเป็นเจ้าของ

๘. การมอบอำนาจ

การบริหารคุณภาพโดยพื้นฐานแล้วก็คือ กระบวนการบริหารมนุษย์ เพราะไม่มีระบบคุณภาพใดจะมีประสิทธิผลได้ โดยปราศจากการเปลี่ยนแปลงเบื้องต้น ในเจตคติของทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารมันเกี่ยวข้องกับ

- ความรู้
- ความสร้างสรรค์
- ภาวะผู้นำ
- การเรียนรู้
- การจูงใจ
- การบริหารตัวเอง
- ทีมงาน
- ความมั่นคงของงาน
- การบริหารการเปลี่ยนแปลง

- ความพอใจในงาน

ทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทที่สำคัญในการบริหารคุณภาพในองค์กร และจะได้ประโยชน์ในระยะยาวด้วยความสำเร็จของกระบวนการคุณภาพขององค์กร

บทบาทที่สำคัญบางอย่าง มีดังนี้

๑. เพื่อก่อให้เกิดคุณภาพทุกแห่ง

คุณภาพไม่ได้ หมายถึง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ หรือบริการเท่านั้น แต่เป็นมนโ
ทัศน์กว้างๆ และรวมถึงการดูแลบ้าน วินัย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พฤติกรรมและบริการ
ลูกค้า

๒. เพื่อก่อให้เกิดความเป็นเลิศ

พนักงานควรมองหาความเป็นเลิศในงานของตัวเองอยู่เสมอ

๓. เน้นการปรับปรุง

คุณภาพเป็นวิถีชีวิต ซึ่งเป็นกระบวนการต่อเนื่อง พนักงานควรมีเป้าหมายการ
ปรับปรุงในใจของเขาเสมอ และควรแสวงหาทุกโอกาสเพื่อปรับปรุงงาน และกระบวนการของ
ตัวเอง สิ่งดังกล่าวจะช่วยลบล้างทักเซ และความสามารถของพนักงานให้คม และปลูกฝังความเชื่อที่
ลึกซึ้งสู่คุณภาพ

๔. ได้รับการบอกกล่าวเป็นอย่างดี

เพื่อให้เกิดคุณภาพในงาน พนักงานต้องรู้งานของเขาเป็นอย่างดี และคุ้นเคย
กับผลิตภัณฑ์ และบริการขององค์กร เขาควรแสวงหาข้อมูลอย่างต่อเนื่องจากแหล่งที่เหมาะสม
เพื่อให้รู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และบริการมากขึ้น ซึ่งจะส่งเสริมการทำประโยชน์ของเขาต่อการ
ปรับปรุงคุณภาพ

๕. เพื่อเรียนรู้ตลอดชีวิต

กระบวนการเรียนรู้ในมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ดังนั้น พนักงานจึงต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ
และเพิ่มความสามารถของเขาโดยไม่คำนึงถึงอายุ ทักเซ พื้นเพเดิม คุณสมบัติ ฯลฯ

๖. เพื่อก่อให้เกิดความเป็นเลิศกับลูกค้า

พนักงานควรให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความนับถือ กระตือรือร้น และความซื่อสัตย์
สิ่งดังกล่าวมีความสำคัญ เพราะความพอใจของลูกค้าเท่านั้นที่จะทำให้องค์กรสามารถทำธุรกิจ
ต่อไป

๗. เพื่อความภาคภูมิใจในงาน

ไม่ว่าพนักงานทำอะไรในองค์กร เขาควรมีความภาคภูมิใจในงานของตัวเอง งานทั้งหลายในองค์กรมีความสำคัญ เพราะทุกงานมีการพึ่งพาซึ่งกันและกัน ความล้มเหลวในขั้นตอนหนึ่งจะก่อให้เกิดความล้มเหลวในกระบวนการทำงานทั้งหมด

๘. เพื่อการมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็ง

พนักงานต้องมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็งในโปรแกรมการปรับปรุงคุณภาพขององค์กร โดยการให้ข้อเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์เกี่ยวกับการปรับปรุงในสิ่งแวดล้อม และงาน

หลักฐานของความสัมพันธ์ระหว่างโปรแกรมคุณภาพที่ประสบความสำเร็จ กับข้อได้เปรียบในการแข่งขันมีเพิ่มมากขึ้น เครื่องมือและเทคนิคการบริหารคุณภาพ ถ้านำออกใช้อย่างถูกต้องจะมีพลังงานในการสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

ดังนั้น การมีคนที่เสียสละ และมีความสามารถพิเศษ สามารถสร้างคุณภาพที่เหนือกว่าของผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งในทางกลับกันจะไปก่อให้เกิดความพอใจและความซื่อสัตย์ของลูกค้าก่อให้เกิดกำไรที่สูง และความเจริญงอกงาม และในที่สุดก็จะก่อให้เกิดความพอใจของเจ้าของ

๕. วงจรคุณภาพ

วงจรคุณภาพ คือ พนักงานกลุ่มย่อยที่พบปะกันเป็นประจำเพื่อแก้ปัญหาในขอบข่ายของงาน วงจรคุณภาพจัดการกับปัญหาต่อไปนี้

- ลดอัตราความเสียหาย
- ลดการร้องทุกข์ของลูกค้า
- ปรับปรุงบริการลูกค้า
- ลดความสูญเปล่าของวัสดุอุปกรณ์
- ลดความสึกกร่อนของเครื่องมือ
- ลดระยะเวลาของการผลิต
- เพิ่มผลผลิตทุกวัน
- ลดการขาดงาน

วงจรคุณภาพรวมถึงคณะกรรมการบริหาร ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายบริหารระดับอาวุโส เพื่อให้ภาวะผู้นำ เช่น การสั่งการ สนับสนุน ให้กำลังใจ ชี้แนะ และให้รางวัลโปรแกรมวงจรคุณภาพขององค์กร ผู้นำวงจร แต่ละวงจรมีผู้นำซึ่งก็เป็นสมาชิกของวงจรเพื่อให้พนักงานฝึกอบรม การนิเทศ และอำนวยความสะดวกในวงจร สมาชิกวงจร ซึ่งปกติได้แก่พนักงานจาก

ขอบข่ายของงานเดียวกัน เพื่อจะได้แบ่งปันความเข้าใจและความรู้ในปัญหา และผู้อำนวยการความสะดวกไม่ใช้สมาชิกของวงจร แต่เป็นตัวเชื่อมระหว่างวงจรถ่วงการ เขาฝึกอบรม สอนแนะและให้คำแนะนำสมาชิก และช่วยเขาให้พ้นฝ่าอุปสรรค^๓

๖. วิวัฒนาการของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

เมื่อเริ่มมีการจ้างงานเกิดขึ้นในสังคม ระบบการจ้างงานแบบแรกที่สุด คือ ระบบฝึกงานกับผู้ที่มีฝีมือโดยให้คนงานได้เข้ามาอาศัย และให้นายจ้างผู้มีฝีมือเป็นผู้สอนงานให้และให้ค่าจ้างด้วยพร้อมกัน (guild system) ต่อมาเมื่อถึงสมัยการปฏิวัติอุตสาหกรรม ซึ่งเริ่มในกลางศตวรรษที่ ๑๘ ได้มีการนำเครื่องจักรมาใช้ในการทำงานอย่างกว้างขวาง โรงงานที่ต้องใช้คนงานจำนวนมากมีเพิ่มขึ้น ทำให้มีการรับคนงานเข้าทำงานตามความสามารถเฉพาะด้าน แต่ขอบเขตของงานค่อนข้างแคบ และสภาพการทำงานไม่ดีเท่าที่ควร แม้ว่าจะยอมรับว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญ แต่การจัดแบ่งงานตามความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทำให้มีความสนใจอย่างจริงจังในเรื่องการออกแบบงาน การคัดเลือกงาน การจ่ายค่าตอบแทน และสวัสดิการ ในระยะต่อมาจากการศึกษาเอกสาร พบว่าพัฒนาการของวิชาชีพทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้เริ่มอย่างเป็นทางการเป็นระบบในสมัยการบริหารแบบวิทยาศาสตร์^๔

แนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่มีหลักฐานแน่ชัดว่าเริ่มต้นเมื่อไหร่ สันนิษฐานว่ามีมานานแล้วนับแต่มนุษย์เรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกัน แต่การศึกษาอย่างเป็นทางการเพียงมีมาเมื่อประมาณ ๕๐ - ๖๐ ปีมานี้เอง อย่างไรก็ตาม นักวิชาการที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับงานทรัพยากรมนุษย์และศาสตร์ที่เกี่ยวข้องได้แบ่งช่วงเวลาในการศึกษาเกี่ยวกับวิวัฒนาการของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น ๓ ยุค ดังต่อไปนี้

๑. ยุคโบราณ หรือ ยุคดั้งเดิม

ยุคดั้งเดิมสามารถแบ่งได้ ๒ ช่วงสมัย คือ

๑.๑ สมัยเริ่มต้น

๑.๒ สมัยการปฏิวัติอุตสาหกรรม

๒. ยุคกลาง

^๓ดร.ชาญชัย อาจินสนาจาร, “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, (กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ, ๒๕๓๘), หน้า ๒๓๗-๒๔๑.

^๔ณัฐพันธ์ เขจรนนท์, “การจัดการทรัพยากรบุคคล”, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๒), หน้า ๔๒.

เป็นยุคที่ได้รับอิทธิพลจากนักคิดต่างๆ ที่ได้เสนอแนวความคิดที่มีอิทธิพลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังต่อไปนี้

๒.๑ แนวคิดด้านการจัดการทางวิทยาศาสตร์

๒.๒ แนวคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ สำหรับบุกเบิกแนวคิดการบริหารงานที่มุ่งเน้นด้านมนุษยสัมพันธ์

๓. ยุคปัจจุบัน

จากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอดีตทั้งเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี ได้ส่งผลต่อการพัฒนางานบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่างๆ ทั้งในด้านหลักการวางแผนกำลังคน การนำเทคนิคเชิงปริมาณมาเป็นเครื่องมือช่วยจัดการกระบวนการทำงาน และช่วยตัดสินใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์^๕

๗. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคโลกาภิวัตน์

โลกาภิวัตน์ หมายถึง การพึ่งพาซึ่งกันและกัน ในการไหลของทรัพยากร ตลาดผลิตภัณฑ์ และการแข่งขันทางธุรกิจทั่วโลก มันเกี่ยวกับการเชื่อมระหว่างกันของมนุษย์ที่เข้าครองสัดส่วนระดับโลกและการเปลี่ยนแปลงตัวเอง โลกาภิวัตน์ในฐานะพลังมนุษย์อยู่กับเราเสมอ ถึงแม้ว่าเราไม่ตระหนักถึงมันจนกระทั่งเมื่อเร็วๆ นี้ ตั้งแต่ทศวรรษของปี ๑๙๘๐ รัฐบาลไทยในหลายๆ ประเทศได้มีการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การพัฒนาของตัวเองเป็นอันมาก ในตอนปลายทศวรรษปี ๑๙๙๐ ประเทศส่วนใหญ่ในโลกได้บูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก ปัจจุบันเศรษฐกิจได้กลายเป็นระดับโลก และระดับท้องถิ่นมากขึ้น ในเวลาเดียวกัน สิ่งดังกล่าวหมายความว่าองค์กรต้องขับเคลื่อนคน แนวคิดผลิตภัณฑ์ และข่าวสาร ข้อมูลทั่วโลกเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่น โลกาภิวัตน์เป็นอิทธิพลที่มีพลังงานมากที่สุดต่อประเทศ ธุรกิจ สถานที่ทำงาน ชุมชน และชีวิต^๖

ความเคลื่อนไหวของแนวคิดยุคโลกไร้พรมแดนได้เริ่มมาตั้งแต่อดีต แต่การแข่งขันระดับนานาชาติ และการพึ่งพาซึ่งกันและกันในทางเศรษฐกิจของบริษัทธุรกิจต่างๆ เริ่มจะรุนแรง และเด่นชัดในช่วงทศวรรษที่ ๑๙๙๐ ซึ่งจะเห็นได้จากการมีบริษัทระหว่างชาติ ที่เรียกว่า Multinational Corporation หรือ MNC เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อวิชาชีพการ

^๕คณะวิทยาการจัดการ, “การบริหารทรัพยากรมนุษย์”, (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, ๒๕๕๓), หน้า ๒๗-๓๕.

^๖รศ.ดร.นงนุช วงษ์สุวรรณ, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์, ๒๕๕๒), หน้า ๘.

บริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ตัวอย่างแนวปฏิบัติของประเทศต่างๆ ที่เป็นที่ยอมรับ เช่น การทำงานเป็นทีมกึ่งอิสระ (semiautonomous work team) ในประเทศอังกฤษ และสวีเดน การจัดเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่น (flexitime) ในประเทศเยอรมันและยุโรป การพัฒนาคุณภาพในประเทศญี่ปุ่น และอเมริกาเป็นต้น **ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร** มี ๕ ประการ คือ

๑. ช่วยทำให้ระบบ และวิธีการปฏิบัติงานมีสมรรถภาพดียิ่งขึ้นมีการติดต่อประสานงานดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพราะการพัฒนาบุคคลจะช่วยเร่งเร้าความสนใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีความสำนึกรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

๒. ช่วยทำให้เกิดการประหยัด ลดความสิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพราะเมื่อบุคคลใดได้รับการพัฒนามาเป็นอย่างดีแล้วย่อมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้งานให้น้อยลง อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดความเสียหายต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการทำงานแบบลองถูกลองผิดอีกด้วย

๓. ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าหน่วยงานต่างๆ ในการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาของตน ในกรณีที่มีบุคลากรเข้าทำงานใหม่ หรือเข้ารับตำแหน่งใหม่ในหน่วยงาน

๔. ช่วยกระตุ้นบุคลากรต่างๆ ให้ปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ทั้งนี้ เพราะโดยทั่วไปแล้ว เมื่อมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งใดๆ ในองค์กรก็ตาม มักจะคำนึงถึงความรู้ความสามารถที่บุคคลนั้นจะสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ได้รับการเลื่อนขึ้นได้ ซึ่งผู้ที่ได้รับการพัฒนาแล้ว ย่อมมีโอกาสมากกว่าผู้ที่มิได้เข้ารับการพัฒนา

๕. ช่วยทำให้บุคคลนั้นๆ มีโอกาสได้รับความรู้ ความคิดใหม่ๆ ทำให้เป็นคนทันสมัยทันต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ๆ

นอกจากนี้การแข่งขันด้านคุณภาพส่งผลให้มีการปรับกระบวนการผลิตจากเดิมไปสู่การผลิตที่ใช้ทุน และเทคโนโลยีขั้นสูง ตลาดแรงงานต้องการพนักงานที่มีฝีมือ และทักษะหลากหลาย และหลายรูปแบบ คุณสมบัติของแรงงานที่ต้องการจึงเปลี่ยนไปจากเดิม^๗

๘. คุณภาพชีวิตในการทำงาน

หลุย เดวิส (Louis Davis) เป็นผู้นำคำว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” มาใช้ในปี ๑๙๗๒ โดยพยายามจัดตั้งการปฏิบัติงานให้เชื่อมกับการมีส่วนร่วมและความพอใจของพนักงานในสถานที่

^๗บรรยงก์ โตจินดา, “การบริหารงานบุคคล”, (กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์, ๒๕๔๙), หน้า ๔๓

ทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานคือ คุณภาพทั้งหมดของประสบการณ์มนุษย์ในสถานที่ทำงาน มันวัดแนวทางที่ผู้เข้าร่วมในระบบตอบสนองต่อลักษณะทางสังคมเทคนิคของระบบนั้น

คุณภาพงานมีความสำคัญสำหรับปัจเจกบุคคล ความเจริญงอกงาม การทำงาน เศรษฐกิจที่ยั่งยืน และแข่งขันได้ด้วยเช่นเดียวกัน ดังนั้น องค์การต้องสร้างชีวิตการทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งมีความยั่งยืนในระยะยาว และสร้างงานให้มากขึ้นและดีกว่า ทุกคนต้องมีความเป็นไปได้ที่จะทำงานในระยะยาวนานกว่าทุกวันนี้ สภาพการทำงานต้องก่อให้เกิดสิ่งดังกล่าวซึ่งเกี่ยวข้องกับ การให้ความสนใจไม่เพียงแต่สิ่งแวดล้อมของการทำงานเท่านั้น แต่รวมถึงการพัฒนาความสามารถ การเรียนรู้ตลอดชีวิตและความเสมอภาคด้วย

การริเริ่มคุณภาพการทำงานถูกออกแบบมาเพื่อให้โปรแกรมบริหาร และการแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมประสบการณ์การทำงานในเชิงบวก สร้างสรรค์ และมีประโยชน์ ต้องรวมความยืดหยุ่นกับความมั่นคง อิทธิพล การเลื่อนฐานะทางสังคม ความปลอดภัย และการเรียนรู้ในที่ทำงาน พนักงานต้องสามารถสร้างอิทธิพลต่องาน เวลาทำงาน การจัดระเบียบงาน และเนื้อหาของเขาเอง ปัญหาสิ่งแวดล้อมการทำงานในทางจิตวิทยา เช่น ความเครียด และความเหนื่อยล้ามีมากขึ้น ขณะที่ปัญหาสิ่งแวดล้อมของการทำงานแบบเก่าๆ ยังคงมีอยู่ การป้องกันต้องดีขึ้น ค่าใช้จ่ายของสุขภาพที่ไม่ดีมีมหาศาล ทำให้สังคม องค์การ และปัจเจกบุคคลต้องเสียค่าใช้จ่ายอย่างหนัก

ปัญหาขององค์การไม่ใช่การขาดทรัพยากร หรือเจตจำนงเสมอไป แต่เป็นการหาเครื่องมือ และวิธีการที่เหมาะสมไม่ได้ คุณภาพงานต้องถูกมองว่าเป็นกำไรระยะยาวของทุกคน ในอนาคต จำเป็นต้องจูงใจองค์การให้มีความรับผิดชอบมากขึ้นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

๙. คำจำกัดความ

๑. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง โปรแกรมที่ออกแบบเพื่อสร้างสถานที่ทำงานที่ส่งเสริมความผาสุกของพนักงาน (โธมัส เอส เบทแมน และสก็อต เอ สเนลล์)

๒. คุณภาพชีวิตการทำงานเน้นการปรับปรุงมิติด้านมนุษย์ของการทำงาน ทรัพยากรมนุษย์ควรปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยการแนะนำการแก้ปัญหาแบบมีส่วนร่วม จัดโครงการใหม่ นำระบบการให้รางวัลแบบใหม่ๆมาใช้ และปรับปรุงสิ่งแวดล้อมของการทำงาน (วิลเลน และฮังเกอร์)

๓. คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นกระบวนการที่องค์การตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานในการพัฒนาโลกเพื่อให้เขาได้มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในการจัดสินใจที่ออกแบบชีวิตของเค้าในที่ทำงาน (อาร์ อี วอลตัน)

๔. คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ แนวทางที่ผู้เข้าร่วมในระบบตอบสนองต่อลักษณะทางสังคมเทคนิคของระบบขั้นที่เป็นมาตรฐานหรือลักษณะที่สำคัญในความสามารถขององค์การต่อการปฏิบัติ (ซิงค์)

จากการศึกษาเชิงวิเคราะห์ในคำจำกัดความข้างต้น เราอาจสรุปได้ว่า

คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ กระบวนการที่สมาชิกทั้งหมดขององค์การมีสิทธิแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกแบบงานของเรา โดยเฉพาะ และสิ่งแวดล้อมการทำงานโดยทั่วไป โดยผ่านช่องการสื่อความหมายที่เหมาะสม

ความพยายามในคุณภาพชีวิตการทำงานสันนิษฐานว่า พนักงานจะเพิ่มความสำเร็จให้กับองค์การถ้าเขาารู้สึกว่าการทำประโยชน์ของเขามีความหมายและความสำคัญ องค์การที่มีประสิทธิผลได้รับการมีส่วนร่วมของพนักงานผ่านการสื่อความหมายที่ได้รับการปรับปรุง กระบวนการผลสะท้อนกลับของการสำรวจอย่างต่อเนื่อง ระบบการเสนอแนะ การสร้างทีม และวงจรคุณภาพ องค์การมีความแตกต่างกันเป็นอันมากในความสนใจต่อคุณภาพของชีวิตการทำงาน

เราอาจให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม จะต้องมีความสมดุลระหว่างภาวะผู้นำขององค์การ โครงสร้างองค์การ และพนักงานแต่ละคน ดังภาพข้างล่าง

ภาวะผู้นำ

การศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความพอใจในงานและคุณภาพชีวิตการทำงานที่สัมพันธ์กับ

๑. ปัญหาทางกายและอารมณ์

ปัญหาทางการและอารมณ์ต่างๆ เช่น ความพอใจในชีวิตต่ำ เป็นผลในกระเพาะโรคหัวใจ ความเหนื่อยล้า ช่วงชีวิตสั้นลง ปัญหาสุขภาพจิต ความรู้สึกเกี่ยวกับความผาสุกต่ำ ฯลฯ ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ

๒. ปัญหาของพนักงาน

ปัญหาต่างๆของพนักงาน เช่น การร้องทุกข์ การลาออก ขาวลือ การมาสายหยุดพักนานขึ้น ฯลฯ ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ

๓. ปัญหาการผลิต

ปัญหาต่างๆเกี่ยวกับระบบการผลิต เช่น ผลผลิต เครื่องมือ / เครื่องอำนวยความสะดวก การทำงานทรัพย์สิน การลิกขโมย ฯลฯ ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ

๑๐. จุดประสงค์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน

จุดประสงค์ที่สำคัญคือ

๑. เพื่อดึงดูดและรักษาไว้ซึ่งคนที่มีความสามารถพิเศษ
๒. เพื่อป้องกันความเครียดและความเหนื่อยล้าระดับสูงของพนักงาน
๓. เพื่อช่วยให้เกิดบูรณาการของงานกับชีวิตส่วนตัวอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อส่งเสริมให้เกิดความพอใจในงาน การมีส่วนร่วม และการคงไว้ซึ่งพนักงานมากขึ้น โดยเฉพาะบุคลากรที่สำคัญ และมีอาชีพที่ดีที่สุด
๕. เพื่อเพิ่มคุณภาพและผลิตภาพผ่านความพอใจในงานที่สูง
๖. เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างส่วนตัว / ครอบครัว กับความต้องการที่สัมพันธ์กับงานในตัวพนักงานแต่ละคนเพื่อรักษาประสิทธิภาพส่วนบุคคลในระดับที่ได้รับประโยชน์สูงสุด

๑๑. ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ถึงแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงมากมายในโครงสร้างครอบครัว และแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นของความจำเป็นปัจเจกชนนิยม แต่ครอบครัวยังคงเป็นสาเหตุหลักของสังคมสมัยใหม่ การตัดสินใจขององค์กรควรเป็นส่วนหนึ่งของงาน ปัจจุบัน ด้วยพนักงานเองทำงานบางส่วนที่เดิมที่ฝ่ายบริหารเป็นผู้ทำงานดังกล่าวมีความคุ้มค่าที่จะทำมากขึ้น เนื่องจากงานของคนมีองค์ประกอบของความเจริญงอกงามและการเรียนรู้มากขึ้น องค์กรที่แสวงหาความได้เปรียบในการแข่งขันผ่านทรัพยากรมนุษย์มีแนวโน้มว่า เขาไม่ต้องการพนักงานที่ทำตามกฎหมาย แต่เขาต้องการคนที่ตั้งกฎหมายของตัวเอง

นักทฤษฎีเสียงส่วนใหญ่เชื่อว่า เท่าที่การจัดระเบียบของงานมีส่วนเกี่ยวข้อง ไม่มีความขัดแย้งเบื้องต้นในผลประโยชน์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน สิ่งดังกล่าวแตงนัยว่า การสนับสนุนการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานคือด้านทั้งสองของเหรียญเดียวกัน ในการศึกษาที่ยืดอดุมการณ์เป็นหลัก ข้อเสนอฐานดังกล่าวพบได้ง่าย อย่างไรก็ตาม การใช้แรงงานมนุษย์อย่างจำกัดได้ละทิ้งศักยภาพที่สำคัญในผลิตภาพ งานรอบตัวไม่เกี่ยวข้องกับอันตรายใดๆ เพียงแต่โอกาส คุณสมบัติ และความอิสระทางวิชาการ คือ พลังของการผลิตที่ต้องใช้ให้ถึงขั้น ปัจจุบัน การเรียนรู้อย่างกว้างขวางและลึกซึ้งที่มีความจำเป็นเพราะองค์กรถูกจัดโครงสร้างเพื่อส่งเสริมความเป็นไปได้ของการเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์ในหมู่สมาชิก และสร้างสรรค์ความสัมพันธ์ของความเสมอภาคขึ้น^๕

^๕อ้างแล้ว, หน้า ๒๒๖ - ๒๒๙.

บรรณานุกรม

คณะวิทยาการจัดการ. “การบริหารทรัพยากรมนุษย์”. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, ๒๕๕๓.

ชาญชัย อาจิสนาจาร. ดร.. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ, ๒๕๓๘.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. “การจัดการทรัพยากรบุคคล”. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๒.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็นยูเคชั่น, ๒๕๔๖).

นงนุช วงษ์สุวรรณ, รศ.ดร..การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์, ๒๕๕๒.

บรรยงค์ โตจินดา. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์, ๒๕๔๙.

พะยอม วงศ์สารศรี. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สุภา, ๒๕๔๒.