

บทที่ 4

แนวคิดการวิจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์

บทนี้นำเสนอการทบทวนวรรณกรรมเพื่อศึกษาแนวคิดของนักวิชาการที่มีต่อองค์ความรู้และการวิจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และยังมีวัตถุประสงค์เพื่อนำความรู้เหล่านี้เป็นเครื่องมืออภิปรายผลข้อมูล(เอกสารที่รวบรวมได้) สำหรับแนวคิดต่าง ๆ ที่นำเสนอในบทนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจัดเป็นกลุ่มประเด็นหลัก ๆ ได้แก่ สถานภาพองค์ความรู้และงานวิจัยการบริหารทรัพยากร ประเด็นการวิจัยที่ใช้ประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในความสนใจของสาขาวิทยาการจัดการ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในความสนใจของสาขาพฤติกรรมองค์กร ดังต่อไปนี้

4.1 สถานภาพองค์ความรู้และงานวิจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์

สถานภาพองค์ความรู้และงานวิจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ค่อนข้างจะมีขอบข่ายของเนื้อหาที่กว้าง ในที่นี้ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ลักษณะเฉพาะของความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในฐานะวิชาด้านสังคมศาสตร์ จุดอ่อนของการวิจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และประเด็นการวิจัยเพื่อตอบสนองแนวโน้มการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังต่อไปนี้

4.1.1 ความเป็นสังคมศาสตร์ขององค์ความรู้การบริหารทรัพยากรมนุษย์

คำว่า "องค์ความรู้" หมายถึง ความรู้ทั้งหลายไม่ว่าจะเป็น ทฤษฎี ข้อเสนอ ความคิดเห็นของนักวิชาการ ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และรวมถึงเทคนิคต่างๆ ทางด้านการจัดการที่ใช้ในกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งหากพิจารณาองค์ความรู้สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่นำมาใช้เป็นเครื่องมืออธิบายปัญหาที่ศึกษา หรือนำมาใช้บริหารองค์กรแล้ว วิชาบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นลักษณะ "สหวิชา" ที่หยิบยืมองค์ความรู้จากสาขาวิชาต่างๆ มาประยุกต์ใช้ เช่น จิตวิทยา พฤติกรรมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ เป็นต้น รวมถึงการใช้เทคนิคเชิงปริมาณ ที่นำความรู้ทางคณิตศาสตร์และสถิติมาประยุกต์ใช้

ปัจจุบัน การบริหารทรัพยากรมนุษย์กำลังได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐและองค์กรธุรกิจที่มีการลงทุนและการแข่งขันสูง ดังจะเห็นได้ว่าบริษัทที่มี

ชื่อเสียง ที่ประสบความสำเร็จในทางธุรกิจอย่างมั่นคง ล้วนเกิดจากปัจจัยด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ ขณะเดียวกันในแวดวงการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยเกือบทุกสถาบันมีการเปิดสอนสาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ วิชาที่เปิดสอน เช่น การสรรหาและการคัดเลือก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การบริหารค่าจ้างเงินเดือน ฯลฯ และแม้ว่าสถาบันการศึกษาต่างๆ จะมีวิชาสอนที่คล้ายคลึงกัน แต่ก็มีจุดยืนในการจัดทำหลักสูตร มีชื่อวิชาใหม่ๆ เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และการแข่งขันทางการศึกษา ซึ่งกล่าวได้ว่า องค์ความรู้การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลา โดยเฉพาะประเด็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และถือได้ว่าเป็นคุณลักษณะเฉพาะของสาขาวิชาทางสังคมศาสตร์

นอกจากนั้น หากพิจารณาในแง่ของความเป็น “ศาสตร์” แล้ว องค์ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นองค์ความรู้ที่ขาดจุดยืน เป็นความรู้ที่กระจัดกระจาย ไม่มีทฤษฎีของตนเองที่แข็งแกร่ง (ดังเช่น สาขาเศรษฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ เป็นต้น) ความรู้ที่มีอยู่จะถูกนำไปใช้ในแง่ของ “ศิลป์” ที่ต้องประยุกต์ใช้ไปตามสถานการณ์ มากกว่าการให้ความสำคัญในแง่ของความเป็น “ศาสตร์” (มีหลักที่แน่นอน อธิบายได้) ที่เป็นเครื่องมือการบริหารที่สามารถนำไปใช้ได้กับองค์กรทั่วไปและเป็นความรู้ที่สามารถใช้ได้ทุกยุคทุกสมัย แต่การแสวงหาองค์ความรู้ของสาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยทั่วไปจะเป็นการศึกษาเพื่อแก้ปัญหาการดำเนินงานเฉพาะเรื่องในลักษณะการวิจัยดำเนินการ (Operation Research) กล่าวคือ เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการดำเนินงาน เพื่อนำผลมาจัดระบบการทำงานที่จะทำให้การดำเนินงานต่อไปดีขึ้น รวมทั้งทำให้สามารถพยากรณ์การดำเนินงานในอนาคตได้ด้วย

4.1.2 จุดอ่อนของการวิจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การวิจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานวิจัยสาขาหนึ่งด้านสังคมศาสตร์ ที่มีจุดอ่อนด้านคุณภาพและมาตรฐานของผลการวิจัย เมื่อเทียบกับองค์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ธรรมชาติและวิทยาศาสตร์ประยุกต์ รวมถึงการนำความรู้ที่มีอยู่มาใช้ก็ไม่สอดคล้องกับบริบทสังคมไทยมากนัก ทั้งนี้เนื่องจาก

1. การวิจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มักจะขาดการวิจัยซ้ำเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ โดยเฉพาะการวิจัยซ้ำภายใต้สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน เพื่อหาข้อสรุปเชิงทฤษฎีว่าในความแตกต่างดังกล่าวมีปัจจัยอะไรบ้างที่เหมือนกันหรือต่างกัน ทั้งนี้เพราะว่า งานวิจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งในองค์กรภาครัฐและเอกชน โดยทั่วไปจะศึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาทรัพยากรมนุษย์ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งตามความต้องการขององค์กร และแม้แต่ในสถาบันการศึกษาเองก็

มักจะวิจัยเพื่อวัตถุประสงค์ใช้แก้ปัญหาหรือพัฒนางานต่างๆ ตามนโยบายของรัฐ (Action Research) ขณะที่การวิจัยเพื่อวัตถุประสงค์สร้างองค์ความรู้ (Basic or Pure Research) ยังมีน้อยมาก

2. สำหรับประเทศไทยแล้ว การนำความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาใช้นั้น อาจจะพบปัญหาเกี่ยวกับความถูกต้องและความเสี่ยง เนื่องจากองค์ความรู้เหล่านี้ส่วนใหญ่หรือเกือบจะทั้งหมด ประเทศไทยนำเข้าจากตะวันตก และหากจะเข้าใจประเด็นปัญหานี้อย่างง่ายๆ ก็ลองตอบคำถามว่า เราได้นำความรู้การบริหารจากประเทศพัฒนามาใช้ แต่ทำไม เศรษฐกิจ สังคม การเมือง ของเราไม่เติบโตอย่างเข้มแข็งเหมือนกับประเทศที่พัฒนาแล้ว

3. ปัจจุบัน แม้ว่าองค์กรต่างๆ โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐและองค์กรภาคเอกชนที่ขนาดใหญ่ จะให้ความสำคัญในเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยมีการจัดตั้งฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ แต่กิจกรรมการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานต่างๆ ไม่ได้เคร่งครัดในเรื่องวิธีวิจัย ไม่ว่าจะเป็นการออกแบบวิธีวิจัยที่รัดกุม การจัดทำและทดสอบแบบสอบถามหรือแบบสัมภาษณ์ หรือการเลือกใช้ค่าสถิติวิเคราะห์ข้อมูล เป็นต้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้อจำกัดด้านงบประมาณ และไม่เห็นถึงความจำเป็น

4. การพัฒนางานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในแง่ของการวิจัยมักอยู่ในวงการศึกษา และกลับพบว่าไม่ก่อให้เกิดประโยชน์เท่าที่ควร เนื่องจากผู้ศึกษาไม่ใช่ผู้ที่นำผลการวิจัยไปใช้โดยตรง และงานวิจัยที่ผลิตขึ้นส่วนมากมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองในเรื่องการทำผลงานทางวิชาการของอาจารย์เป็นหลัก

นอกจากนั้น ยังมีแนวคิดอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยหยิบยกมานำเสนอเพื่อให้เห็นการวิจารณ์จุดอ่อนของการศึกษาสาขาบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การนำเสนอมุมมองการวิจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2544) ดังต่อไปนี้

(1.) การศึกษาด้านทรัพยากรมนุษย์มักศึกษาจิตใจหรือสิ่งที่มองไม่เห็น หรือจับต้องได้ยาก ขณะที่การวิจัยสาขาอื่น ให้ความสำคัญกับต่อสิ่งที่มองเห็นได้ โดยเฉพาะ ความพยายามในการศึกษาเชิงปริมาณ นักวิจัยทางด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีชื่อเสียง ได้แก่ เทเลอร์ (Taylor) บิดาแห่งการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์

(3.) ความแข็งแรงของผลการศึกษา การศึกษาที่มีจุดอ่อนมักใช้อคติหรือมีความลำเอียง อย่างไรก็ตาม การวิจัยทางด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคน ซึ่งบางกรณีผู้วิจัยจะมีความเกี่ยวข้องกับผูถูกวิจัย แต่ก็มีความพยายามควบคุมกระบวนการศึกษาให้มีอคติให้น้อยที่สุด

(4.) การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ การศึกษาในอดีตมีการนำผลการศึกษาไปใช้แก้ปัญหาโดยตรงต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรน้อย ส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะของข้อเสนอ การวิพากษ์วิจารณ์ในรูปของบทความ และการศึกษาเพื่อนำเสนอในรูปของ ตำรา หนังสือ หรือรวมถึงกฎหมาย ขณะที่การวิจัยในปัจจุบัน นอกจากมีการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในแง่ของ บทความ หนังสือ ตำรา แล้ว ยังเน้นการศึกษาวิจัยเพื่อใช้แก้ปัญหการบริหารทรัพยากรที่เกิดขึ้นในองค์กรโดยตรง

สำหรับในแง่ของปัญหาด้านระเบียบวิธีวิจัยและการให้การยอมรับการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์นั้น ดังที่กล่าวไว้ตอนต้น แม้ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะเป็นสาขาวิชาที่ศึกษากันอย่างกว้างขวาง แต่การพัฒนาความรู้ด้านนี้ในแง่ของการศึกษาวิจัย โดยเฉพาะกรณีศึกษาที่เป็นองค์ความรู้ที่อธิบายปรากฏการณ์การบริหารจัดการในสังคมประเทศไทยยังมีไม่มากนัก สำหรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับการพัฒนา ส่งเสริมการทำวิจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น มีปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2544)

(1.) ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับแนวคิด ได้แก่

- ไม่มีแนวคิดหรือทฤษฎีเป็นของตนเอง ทฤษฎี แนวคิดเกือบทั้งหมดได้รับมาจากประเทศทางตะวันตก ดังนั้นย่อมส่งผลให้วงการวิชาการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของไทยขาดการยอมรับ

- แนวคิดยังเผยแพร่อยู่ในวงแคบ หมายถึง แนวคิดหรือการเรียนการสอนด้านนี้ถูกส่วนใหญ่นำเผยแพร่เฉพาะในวงการราชการ ขณะที่ภาคเอกชนหรือประชาชนทั่วไปยังไม่รู้จัก นอกจากนั้น การเรียนการสอนด้านนี้ยังขาดความเป็นปึกแผ่น กล่าวคือ มักจะเป็นเพียงสาขาวิชาหนึ่งที่สังกัดในคณะต่างๆ โดยยังไม่มีการแยกตัวออกมาเป็นสาขาอิสระ

- แนวคิดยังไม่มีลักษณะพิเศษมากพอที่จะทำให้ประชาชนและสังคมยอมรับ หรือยังไม่พัฒนาไปถึงขั้นวิชาชีพ(Professional) ทั้งในแง่ทฤษฎีและการปฏิบัติ ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การวิจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เมื่อทำออกมาแล้วขาดการยอมรับ ไม่เป็นที่น่าสนใจ

- การนำแนวคิดไปประยุกต์ใช้ไม่ได้ผลเท่าที่ควร ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

(2.) ปัญหาอุปสรรคที่เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยเป็นกระบวนการสร้างความถูกต้องให้แก่ผลการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ เช่น การกำหนดรูปแบบการวิจัย การสุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การ

ประมวลและวิเคราะห์ข้อมูล และความเป็นอิสระในการวิจัย กระบวนการเหล่านี้ล้วนมีปัญหาได้แก่

- กระบวนการดำเนินงานวิจัยขาดความเป็นอิสระ หมายความว่าในบางกรณีหรือบางหน่วยงานกระบวนการทำวิจัยถูกครอบงำจากแหล่งทุน ทำให้เกิดปัญหาคือ การดำเนินงานวิจัย รวมถึงผลการวิจัยออกมาในลักษณะที่เป็นไปตามความต้องการของแหล่งทุน

- การกำหนดกลุ่มตัวอย่างไม่เหมาะสม ทำให้การวิจัยไม่เป็นที่ยอมรับ หรือขาดความน่าเชื่อถือ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เหมาะสมมีหลายลักษณะ เช่น มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างน้อยเกินไป ที่ไม่สามารถเป็นตัวแทนของแต่ละกลุ่มได้ หรือกลุ่มตัวอย่างขาดความหลากหลาย เช่น ไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เป็นต้น

- การนำเสนอการวิจัยไม่เหมาะสม อาจเกิดจากการที่การวิจัยใช้ศัพท์ทางวิชาการมากเกินไป หรือนำเสนอข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องมากเกินไป หรือการใช้ค่าสถิติที่ไม่เหมาะสม สิ่งเหล่านี้กลายเป็นปัญหาที่ทำให้ผู้อ่านไม่เข้าใจ เกิดความเบื่อหน่ายงานวิจัยด้านนี้

(3.) ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการนำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

การวิจัยจะไม่เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ หากการวิจัยมิได้ถูกนำไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ เช่น กำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ใช้อ้างอิงเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยต่อไป ประกอบการเรียนการสอน ตีพิมพ์เผยแพร่ต่อสาธารณชน เป็นต้น และสำหรับปัญหาอุปสรรคดังกล่าวของการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์เกิดจากสาเหตุสำคัญดังนี้

- การวิจัยเผยแพร่อยู่ในวงจำกัด เช่น เผยแพร่อยู่ในหน่วยงานที่เป็นแหล่งทุนทำวิจัย และในหมู่นักวิจัยเท่านั้น บุคคลภายนอกหรือแม้แต่ผู้ที่ถูกศึกษา หรือบางหน่วยงานไม่ต้องการเผยแพร่เพราะต้องการเก็บผลการวิจัยไว้เป็นความลับใช้เฉพาะหน่วยงานของตน

- หน่วยงานไม่สนใจการวิจัย บางหน่วยงานมองว่าการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นเรื่องของกลุ่มนักวิชาการ นักคิด นักเขียน จึงไม่ให้ความสำคัญว่าจะนำการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้อย่างไร

- ในปัจจุบันประชาชนยังไม่ให้ความสำคัญต่อการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์

- นักวิจัยไม่มีชื่อเสียงเพียงพอ บางหน่วยงานนำเฉพาะผลการวิจัยของนักวิจัยที่มีชื่อเสียงไปใช้ประโยชน์ ขณะที่นักวิจัยที่มีชื่อเสียงมีจำนวนน้อย

- การวิจัยไม่ต่อเนื่อง ไม่เป็นระบบ ไม่ครบวงจร ส่วนใหญ่การทำวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นลักษณะการทำวิจัยเป็นเรื่องๆ ขาดความต่อเนื่อง ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เมื่อนำไปใช้ประโยชน์จึงเกิดประโยชน์ไม่เต็มที่

- มีความขัดแย้งระหว่างนักวิจัยกับนักปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยทั่วไปนักปฏิบัติงานถือว่าถือว่าตนเองเป็นสายงานหลักขององค์กร มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องงานเป็นอย่างดีเพราะเป็นผู้มีประสบการณ์ตรง และไม่คอยยอมรับการเสนอแนะของนักวิจัย ขณะที่นักวิจัยเองมองว่าผู้ปฏิบัติยังขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำอยู่

- การขาดแคลนทุนวิจัย

4.1.3 ประเด็นการวิจัยเพื่อตอบสนองแนวโน้มการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ประเด็นต่าง ๆ ที่นักวิชาการวงการบริหารทรัพยากรมนุษย์เห็นว่ากำลังได้รับความสนใจในยุคปัจจุบัน ได้แก่

(1) การเปลี่ยนแปลงในระดับสากล ที่ควรหยิบยกมาศึกษา ได้แก่

- กฎระเบียบของรัฐบาล
- การเปลี่ยนแปลงด้านประชากรของกำลังแรงงานในเรื่องการสรรหาและการจํารักษาการฝึกอบรมและพัฒนา การลดขนาดองค์กร เป็นต้น
- การจัดการระหว่างประเทศหรือโลกาภิวัตน์ (Globalization)
- สถานภาพของสหภาพแรงงาน
- การตรวจสอบหน้าที่ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์

(2) ประเด็นที่เป็นแนวโน้มการวิจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐ

- การใช้ระบบคุณธรรมเป็นหลักในการบริหารทรัพยากรมนุษย์
- ผู้ทำงานต้องมีความสามารถสูงเพราะอาจถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยี
- การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง
- จริยธรรมจะมีบทบาทมากขึ้น
- ฝ่ายบริหารจะต้องมีความมั่นใจ
- ให้ความมั่นใจให้เกิดประโยชน์ในการบริหาร
- ลดการใช้กฎระเบียบข้อบังคับที่ไม่จำเป็น
- การบริหารต้องมีหลักเกณฑ์เป็นวิทยาศาสตร์

(3) แนวโน้มการวิจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาคเอกชน

- การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ทวีความสำคัญมากขึ้น สนับสนุนการบริหารมากกว่าเดิม

- บทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีมากขึ้นจึงต้องมีการศึกษาเชิงลึก เข้าใจในความ ต้องการของคนมากขึ้น
- องค์กรต้องมีทักษะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ต้องติดตามแผนกลยุทธ์ขององค์กรและพัฒนา กลยุทธ์
- องค์กรต้องแก้ปัญหาครอบครัวของพนักงานด้วย
- การดูแลเรื่องสุขภาพ ผลตอบแทน สิทธิต่าง ๆ ของพนักงาน
- การปรับเปลี่ยนมาตรฐานการปฏิบัติงาน เนื่องจากแนวโน้มการทำงานที่บ้านมีมากขึ้น
- การบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องสนใจปรับสภาพแวดล้อมการทำงาน อย่าใช้กฎ ระเบียบ
- มีแนวโน้มจะลดพลังของสภาพแรงงานลง

4.2 ประเด็นการวิจัยที่ใช้ประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การวิจัยด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น โดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นปัญหาเฉพาะของแต่ละองค์กร ซึ่งเป็นการวิจัยในลักษณะ “การวิจัยดำเนินงาน” (Operation Research) กล่าวคือ เป็นการวิจัยที่ปัญหาการดำเนินการต่างๆ ขององค์กร เพื่อนำผลการศึกษามาจัดระบบการทำงานที่จะทำให้การดำเนินงานต่อไปดีขึ้น หรือสามารถทำนายการดำเนินงานในอนาคต

ในกรณีของการดำเนินงานขององค์กรด้านทรัพยากรมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบาย การวางแผน และการนำกิจกรรม/โครงการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไปปฏิบัติให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ จำเป็นจะต้องอาศัยข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการดำเนินงาน สำหรับตัวอย่างข้อมูลที่ต้องแสวงหาโดยการวิจัย ได้แก่ข้อมูลดังต่อไปนี้ (พยอม วงศ์สารศรี, 2537)

(1.) การดำเนินงานด้านการแสวงหาและการคัดเลือก ได้แก่ประเด็นการวิจัยเพื่อแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับ

- ความเชื่อถือได้ของวิธีการสัมภาษณ์
- มาตรการการวัดบุคลิกภาพที่เที่ยงตรง
- การสร้างแบบทดสอบที่มาตรฐาน
- การพัฒนาเกณฑ์คัดเลือกบุคคล

ฯลฯ

(2.) การดำเนินงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ประเด็นการวิจัยเพื่อแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับ

- การศึกษาการประเมินผลพนักงาน



- การจัดวางโปรแกรมเพื่อพัฒนาระบบงานขององค์กร
- การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน
- การศึกษารูปแบบการปรับปรุงองค์กร
- ศึกษาความจำเป็นที่จะต้องจัดฝึกอบรมให้พนักงาน

๔๑๙

(3.) การดำเนินงานด้านค่าตอบแทน ได้แก่ ประเด็นการวิจัยเพื่อแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับ

- ศึกษาผลกระทบของค่าจ้างที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน
- ศึกษาอัตราเงินเพื่อที่ส่งผลต่อการกำหนดค่าจ้าง
- สำรวจและวิเคราะห์ค่าจ้างเงินเดือนในองค์กรต่างๆ
- พัฒนาโปรแกรมการจัดสวัสดิการและผลประโยชน์เกี่ยวกับลูกต่างๆ
- ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อสวัสดิการประเภทต่างๆ

๔๒๐

(4.) การดำเนินงานด้านการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์

- ศึกษาสภาพการทำงานที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
- ศึกษาผลกระทบความรู้สึกของพนักงานในการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาใช้ในองค์กร
- สำรวจสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่มีผลต่อสุขภาพจิตของพนักงาน
- ศึกษาความจำเป็นและความคุ้มค่าในการจัดศูนย์ให้คำปรึกษา

๔๒๑

โดยสรุป การทำวิจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หากพิจารณาถึงการนำไปใช้ประโยชน์ จะครอบคลุมทุกประเด็นที่เป็นการแสวงหาข้อมูลเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

4.3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในความสนใจของสาขาวิทยาการจัดการ

ความสนใจของสาขาวิชาวิทยาการจัดการ เป็นการนำวิธีทางวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้เพื่อวิเคราะห์แก้ปัญหาการวิจัยสั่งการด้านการจัดการ ตลอดจนการกระจายทรัพยากรเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การศึกษาวิจัยที่เป็นจุดสนใจของสาขาวิทยาการจัดการได้แก่การศึกษาเพื่อเป้าหมายดังต่อไปนี้

- ทำอย่างไรจึงจะสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรได้อย่างเต็มที่ ซึ่งรวมถึงทรัพยากรมนุษย์ที่มีเป้าหมายของการศึกษาว่าจะสามารถดึงศักยภาพของบุคลากรในองค์กรมาใช้

๑

๒๕๖.๓

๑๓ ๕๖๓

158158

๒๖ ก.พ. ๒๕๕๓

ประโยชน์ได้อย่างไรบ้าง และรวมถึงคำถามที่ว่า ทรัพยากรต่างๆ ทางด้านการบริหารถูกขับเคลื่อนโดยคนในองค์กรอย่างไร มีความรู้ความชำนาญในเรื่องใดบ้างที่คนในองค์กรยังบกพร่องหรือควรได้รับการพัฒนา

- จะจัดสรรทรัพยากรการบริหารที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้อย่างไร หากเป็นทรัพยากรมนุษย์ จะจัดสรรงานต่างๆ ให้แก่บุคลากรในองค์กรอย่างไร เพื่อให้บุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเกิดประโยชน์สูงสุด
- ทำอย่างไรจะสามารถใช้ทรัพยากรการบริหารที่มีอยู่ให้ประหยัดหรือยืนยาวที่สุด ซึ่งหากเป็นทรัพยากรมนุษย์อาจหมายถึง จะสร้างสิ่งจูงใจอย่างไรให้บุคลากรที่มีความสามารถอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เป็นต้น

จุดสนใจของสาขาวิทยาการจัดการที่กล่าวข้างต้น ได้นำวิธีทางวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ โดยเฉพาะการใช้ตัวแบบทางคณิตศาสตร์ ตัวอย่างเทคนิคที่นำมาใช้ เช่น

- เทคนิคการคำนวณเชิงเส้น (Linear Programming) หรือการคำนวณเชิงพลวัต (Dynamic Programming) มาใช้แก้ปัญหาการจัดการทรัพยากร
- อรรถประโยชน์และเมทริกการตัดสินใจ (Utility and Decision Matrices) มาใช้ในการประเมินหาค่าตอบแทนของกิจกรรมต่างๆ เพื่อพิจารณาความน่าจะเป็นของการเกิดสภาวะเหตุการณ์ในช่วงเวลาหนึ่งๆ
- ทฤษฎีเกม (Game Theory) เป็นการเสนอเค้าโครงของการวิเคราะห์ เพื่อการวินิจฉัยสั่งการในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันหรือมีความขัดแย้ง
- การวิเคราะห์แบบมาร์คอฟ (Markov Analysis) เป็นการอธิบายและการคาดคะเนการเคลื่อนไหวหรือพฤติกรรมของระบบในแต่ละช่วงเวลา เพื่อพิจารณาความน่าจะเป็นของการเกิดสภาวะการณ์ในช่วงเวลาหนึ่งๆ
- การจำลองสถานการณ์ (Simulation) เป็นการมุ่งอธิบายถึงคุณลักษณะของพฤติกรรมของระบบหนึ่งๆ ภายใต้สถานการณ์ที่แตกต่างกัน ลักษณะของการจำลองเป็นการอธิบายปรากฏการณ์ที่น่าจะเกิดขึ้นในโลกความเป็นจริง

นอกจากเทคนิคข้างต้นแล้ว ยังมีเทคนิคทางคณิตศาสตร์อื่นๆ อีกมากมาย ซึ่งผู้ที่สนใจทำวิจัยโดยใช้เทคนิคเหล่านี้ควรมีความรู้ด้านคณิตศาสตร์ สถิติ และทฤษฎีความน่าจะเป็น

โดยสรุป เป้าหมายของการศึกษาสาขาวิทยาการจัดการมีขอบข่ายที่กว้าง ครอบคลุมประเด็นปัญหาทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารองค์กรเพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งรวมถึง

ประเด็นการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ แต่ลักษณะเด่นของวิทยาการจัดการอยู่ที่การใช้เทคนิคทางวิทยาศาสตร์เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจ ดังนั้น การทำวิจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อาจเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการนำเทคนิคทางวิทยาการจัดการมาเป็นเครื่องมือในการอธิบายสิ่งที่ต้องการศึกษาเพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจดำเนินงาน เช่น การวิเคราะห์ระบบแถวคอย เพื่อหาจำนวนช่องในการให้บริการลูกค้า และนำข้อมูลเหล่านี้ไปตัดสินใจในการวางแผนกำลังคน เป็นต้น

4.4 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในความสนใจของสาขาพฤติกรรมองค์กร

การศึกษาสาขาวิชานี้เป็นการนำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การและพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การมาประยุกต์ใช้ เป็นการศึกษาทั้งโครงสร้าง กระบวนการและพฤติกรรม มุ่งอธิบายปรากฏการณ์ขององค์การและมนุษย์ทั้งที่อยู่ภายในองค์การและภายนอกองค์การ โดยนำทฤษฎีทางสังคมวิทยามาใช้เป็นเครื่องมือเพื่ออธิบายปรากฏการณ์ดังกล่าว สำหรับจุดสนใจของการศึกษาสาขานี้มีเป้าหมายที่สำคัญ ได้แก่

- จะสร้างแรงจูงใจในการทำงานของคนในองค์การได้อย่างไร
- การหาคำตอบว่า ทำไมคนในองค์การจึงมีพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา
- จะมีวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างไร
- จะแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์การได้อย่างไรบ้าง เป็นต้น

สำหรับทฤษฎีที่นำมาใช้อธิบายหรือเพื่อศึกษาตามเป้าหมายที่กล่าวมาข้างต้น สามารถแบ่งได้เป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่

- การวิเคราะห์ระดับตัวบุคคล ส่วนใหญ่เป็นทฤษฎีเรื่องแรงจูงใจ ความพึงพอใจของบุคคลต่อการทำงาน ทฤษฎีพื้นฐานที่ใช้อธิบาย เช่น ทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ ทฤษฎีปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงาน (Two – Factor Theory) ของเฮอริเบิร์ก ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation Theory) ของ เดวิด แมคคลีแลน และทฤษฎีความคาดหวัง (Expectation Theory) ของวิกเตอร์ บลูม เป็นต้น

- วิเคราะห์ระบบสังคมและองค์การ การวิเคราะห์ในระดับนี้ให้ความสนใจคุณลักษณะของกลุ่มต่างๆ ในองค์การ ได้แก่ ภาวะผู้นำ บทบาท สถานภาพ ความคาดหวังของกลุ่มหรือสมาชิก และความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม เป็นต้น สำหรับทฤษฎีที่นำมาใช้อธิบายปรากฏการณ์เหล่านี้ได้แก่ ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของบุคคล และแนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น

- การวิเคราะห์องค์การอุปถัมภ์ เป็นการอธิบายพฤติกรรมองค์กรอุปถัมภ์ ได้แก่ ขนาดขององค์การ ช่วงการควบคุม ความชำนาญเฉพาะอย่างของบุคคลในองค์การ สายการบังคับบัญชา

ระดับของการกระจายอำนาจ การรวบรวมอำนาจในการตัดสินใจในองค์กร และกฎระเบียบขององค์กร เป็นต้น การศึกษาประเด็นเหล่านี้โดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบคำถามว่าปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างไรบ้าง การบริหารองค์กรให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มากน้อยอย่างไร และองค์กรควรจะมีการปรับตัวให้ตอบสนองหรือสอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่างๆ เหล่านี้อย่างไรบ้าง

- การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม เป็นการศึกษาที่มีขอบข่ายกว้างขวาง เนื่องจากปัจจัยสภาพแวดล้อมจะรวมถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์กร โดยมององค์กรเป็นระบบเปิดที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ดังนั้นจุดมุ่งหมายหลักของการศึกษาจึงเป็นเรื่องการปรับตัวขององค์กรภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของสภาพแวดล้อมภายนอก รูปแบบขององค์กรควรเป็นแบบใดจึงจะสามารถทำให้องค์กรสามารถตอบโต้กับความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมได้อย่างรวดเร็ว ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ องค์กรควรจะออกแบบกลยุทธ์อย่างไรจึงจะสามารถควบคุมและตอบสนองสภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น สำหรับแนวคิด ทฤษฎีที่นำมาใช้อธิบายในการศึกษาดังกล่าวได้แก่ ตัวแบบ Differentiation และ Integration ของลอเลนซ์ และลอธซ์ แนวคิดเรื่ององค์การชั่วคราว (Temporary Organization) ของวาร์เรน เบนนิส และแนวคิดเกี่ยวกับข้อจำกัดทางด้านทรัพยากรขององค์กร ของเจฟฟรีย์ เป็นต้น

โดยสรุป ประเด็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในความสนใจของสาขาพฤติกรรมองค์กร นั้น การวิจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะครอบคลุมทุกประเด็นเพื่อนำไปสู่การตอบปัญหาข้างต้น ซึ่งเป็นปัญหาด้านสังคมวิทยาที่ผู้วิจัยต้องใช้ทฤษฎีทางสังคมวิทยาเป็นเครื่องมือในการอธิบายสิ่งที่ศึกษา