



นักทรัพยากรมนุษย์กับการวิจัย

บทคัดย่อ

นักทรัพยากรมนุษย์ (HR) มีบทบาทและหน้าที่ในงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการกับคนในองค์กร เพื่อให้ทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการทำหน้าที่วางแผนสรรหาและจัดวางตัวบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและคุณลักษณะให้เหมาะสมกับงานและคาดหวังว่าบุคคลที่ถูกคัดเลือกและจัดวางตำแหน่งงานนั้นจะสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้และมีความสุขในการทำงาน สามารถทำงานร่วมกับพนักงานคนอื่น ๆ ในองค์กรและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน นักทรัพยากรมนุษย์มักจะคาดหวังให้คนจำนวนมากซึ่งมีอุปปัจจัยที่หลากหลายที่เข้ามาอยู่ในองค์กรมีความร่วมมือร่วมใจกันทำงานสำเร็จได้อย่างราบรื่น ซึ่งในความเป็นจริงแล้วจะพบว่า เมื่อคนหม่อมกอยู่รวมกันปัญหาที่พบคือ ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรในทุกระดับ ทั้งระหว่างคนกับองค์กร คนกับงานและคนกับคน ซึ่งนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการวิจัย

บทนำ

นักทรัพยากรมนุษย์ คือ ผู้ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร รวมทั้งดูแลและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ปัญหาหลักของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ ความไม่สามารถที่จะจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับคนที่เป็นพนักงานในองค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เกี่ยวกับงาน และเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้มักมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความหลากหลายทั้งที่เป็นสาเหตุโดยตรงและสาเหตุที่เป็นผลกระทบมาจากสาเหตุอื่น ๆ การแก้ไขปัญหาจึงเป็นภารกิจที่มีความยุ่งยากและซับซ้อนที่อาจเกี่ยวข้องกับเงื่อนไขและกฎระเบียบที่รวมถึงปัจจัยที่แวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้นักวิจัยเป็นเครื่องมือเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาเหล่านั้น

ความสำคัญของปัญหาและการวิจัยในงานทรัพยากรมนุษย์

ในเรื่องของพนักงานกับองค์กรที่มักเป็นปัญหาในงานทรัพยากรมนุษย์ คือ ความไม่สามารถจัดวางตำแหน่งงาน การเลื่อนตำแหน่งงาน การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ กฎระเบียบต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เป็นต้น ทำให้พนักงานไม่ได้ในสิ่งที่คาดหวังที่อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมก็จะยิ่งทำให้ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานได้ การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับองค์กร เช่น การรับรู้นโยบายขององค์กร การมีวิสัยทัศน์ร่วมกับองค์กร ความเข้าใจระบบความก้าวหน้าในงาน การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความคาดหวังจากองค์กร เป็นต้น การวิจัยจะทำให้ได้ความคิดเห็นของพนักงานและสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานกับองค์กรได้ นอกจากนี้การศึกษาเพื่อพัฒนาปัจจัยองค์กรในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจของพนักงานกับองค์กร เช่น การค้นหากระบวนการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมเพื่อสร้างความต้องการคงอยู่กับองค์กร การจ่ายค่าตอบแทนในกลุ่มงาน/ทักษะ/ขีดความสามารถที่ต่างกันภายในองค์กร รวมถึงการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อโครงสร้างค่าตอบแทนซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคม และวิกฤตการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานได้รับความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร การปรับปรุงโครงสร้างด้านค่าตอบแทนสวัสดิการและผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่องค์กรมอบให้แก่พนักงานจึงเป็นประเด็นที่สำคัญที่แสดงถึงความเอาใจใส่ขององค์กรต่อพนักงานในภาพรวม



ปัญหาในเรื่องของพนักงานกับงาน คือ การที่นักทรัพยากรมนุษย์ไม่มีความเข้าใจในบริบทของงานที่สัมพันธ์กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน บุคลิกภาพและความชอบในงาน รวมทั้งความต้องการการพัฒนาสมรรถนะของผู้ที่อยู่ในงานเพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็นในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์การ ทำให้การดำเนินงานในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่ได้สร้างคุณค่าและคุณประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่พนักงานและองค์การซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญที่นักทรัพยากรมนุษย์ในฐานะหุ้นส่วนทางธุรกิจต้องทำหน้าที่ให้ตอบสนองความต้องการขององค์การให้ได้อย่างชัดเจน การวิจัยด้านพฤติกรรมการทำงานและความต้องการพัฒนาความรู้และทักษะในงาน นอกจากจะสามารถล่วงรู้ปัญหาที่แท้จริงที่ทำให้การปฏิบัติงานผิดพลาดแล้วยังอาจพบปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย เช่น ความไม่พร้อมของทรัพยากรและเครื่องมือในการทำงาน การให้ค่าปรับในงาน รวมทั้งปัจจัยที่เป็นความรู้สึกในงาน เช่น ความรู้สึกเบื่อหน่ายกับงาน ความไม่ปลอดภัยในงาน เป็นต้น

สำหรับปัญหาในเรื่องของพนักงานกับพนักงาน อาจแบ่งออกเป็น ปัญหาส่วนบุคคล เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาสุขภาพเสพติด ปัญหาความเชื่อสัสดี เป็นต้น ปัญหาระหว่างบุคคลต่อบุคคล และปัญหาระหว่างกลุ่มบุคคล ได้แก่ การสื่อสาร ภาระงานการกลุ่มของพนักงาน การทำงานเป็นทีม ความขัดแย้งระหว่างกันทั้งในระดับบุคคลต่างระดับชั้นบังคับบัญชาและบุคคลระดับเดียวกัน ซึ่งปัญหาเหล่านี้มีความสำคัญอย่างมากกับบรรยากาศในการทำงาน และความรักสามัคคีในหมู่พนักงานด้วยกัน ความขัดแย้งกันมักเกิดขึ้นได้เสมอไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งที่เป็นเรื่องส่วนตัวหรือความขัดแย้งที่อาจเกิดจากปัจจัยองค์การซึ่งอาจลุกลามเป็นการขัดแย้งของกลุ่มคนในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงาน หรือแม้แตความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน เป็นต้น ความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์การจึงเป็นงานที่ท้าทายของนักทรัพยากรมนุษย์

ปัญหาของนักทรัพยากรมนุษย์กับการวิจัย

ปัญหาของนักทรัพยากรมนุษย์กับการวิจัย คือ 1) การไม่ให้ความสำคัญกับการวิจัย ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้ไม่ได้นึกถึงการวิจัยเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น และ 2) ความไม่สนใจที่จะแก้ไขปัญหาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการทำวิจัย ซึ่งทั้งสองประการนี้ทำให้ไม่มีการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงจากข้อมูลทั้งที่เป็นเอกสารและตัวบุคคลที่อยู่ล้อมรอบด้าน การแก้ปัญหาจึงเป็นไปในลักษณะของการลองผิดลองถูก และใช้สามัญสำนึกกับประสบการณ์เดิมซึ่งผสมผสานกับทัศนคติและความคิดเห็นส่วนตัวด้วย การไม่มีการวิจัยทำให้ไม่มีข้อมูลพื้นฐานเพื่อการตัดสินใจที่ตรงประเด็น การแก้ปัญหาโดยไม่มีข้อมูลพื้นฐานจึงเป็นการเสียเวลาและสูญเสียโอกาสที่จะได้จัดการกับปัญหานั้น ๆ ให้ลุกล่วงไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นักทรัพยากรมนุษย์ควรหันมาให้ความสำคัญกับการวิจัยและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในทำการวิจัยเพื่อประโยชน์ในการจัดการกับปัญหาในองค์การ

สรุป

ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การมีมากมายและบ่อยครั้งที่มีไม่ได้รับการแก้ไขได้ตรงประเด็น ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้เมื่อเกิดขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ที่เป็นผลการประกอบการและความสามารถในการแข่งขันขององค์การทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ในฐานะนักทรัพยากรมนุษย์จำเป็นจะต้องมีความอ่อนไหวและรับรู้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาเหล่านั้น ๆ การวิจัยจะเป็นแนวทางหนึ่งที่ทำให้สามารถค้นหาสาเหตุเพื่อการแก้ไขปัญหาก่อนที่จะลุกลามจนไม่สามารถจัดการกับปัญหานั้น ๆ ได้ คุณภาพของงานวิจัยและความน่าเชื่อถือของการวิจัยในงานทรัพยากรมนุษย์จะทำให้สามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุดและแม่นยำ นักทรัพยากรมนุษย์ควรระลึกเสมอว่าการวิจัย คือ การสร้างสรรค์ประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่องค์การ และพนักงานทุกคน ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การแม้ว่าจะมีความซับซ้อนและเชื่อมโยงพันกัน ก็สามารถ



จัดการแก้ไขได้ด้วยข้อมูลจากการวิจัยเพื่อเป็นการป้องกันส่งผลเสียที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์การทั้งในระยะสั้นและระยะยาว นอกจากนี้ยังเป็นการแสดงความเป็นนักทรัพยากรมนุษย์มืออาชีพที่สามารถบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

สุภัททา ปิณฑะแพทย์
บรรณาธิการ