การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อ

Human Resource Management to Increase The Performance of Employees of Credit Company

ฐานวัฒน์ ฐิติภัทร์อภิโชติ[1*], อรไท ชั้วเจริญ[2]

Thanawat Thitiphatapichot[1], Orathai Chuacharoen[2]

[1]นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาเอกการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

[2]อาจารย์ที่ปรึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

[1]Student, Master of Business Administration in Management, Faculty of Business Administration Ramkhamhaeng University

[2] Advisor, Faculty of Business Administration Ramkhamhaeng University

*ผู้นิพนธ์หลัก e-mail: 6114992004@rumail.ru.ac.th

Received: September 20, 2020; Revised: November 05, 2020; Accepted: November 11, 2020

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์คือ1)เพื่อศึกษาระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทสินชื่อและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อ2)เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3)เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานในบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า 1)ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของพนักงานบริษัทสินเชื่อ พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดสำหรับด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อ พบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2)ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ยกเว้น อายุ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 3)ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางบวก

คำสำคัญ: การจัดการทรัพยากรมนุษย์, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

This independent study There is a purpose.1)To study the level of human resource management of the company, title, and the performance of the employees of the credit companies. 2)To study the level of human resource management of the company, title, and the performance of the employees of the credit companies. and 3)To study the relationship between human resource management and the performance of employees of credit companies. The sample used for this study was employees at a credit company,1) Opinion analysis results Human resource management of employees of Credit Company, they found that they had opinions about the human resource management process. Overall at the highest level,for the performance of employees of Credit Company, it was found that they had opinions about the performance. Overall at the highest leve. 2) Personal factors of gender, education level and monthly income affect the efficiency of operations. But each aspect is different except for different age personal factors. It does not affect the efficiency of operations Statistically significant at 0.05 and 3) The relationship between Human resource management and operational efficiency It was found that the five aspects of human resource management correlated with operational efficiency in a positive direction.

Keywords: Human Resource Management, Work Performance

บทนำ

มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่าและสำคัญยิ่งในองค์การต่างๆ ซึ่งจะนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จได้นั้นทรัพยากรบุคคลต้องมีคุณภาพ ทั้งความรู้ ความสามารถและทักษะต่างๆ ที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งของความสำเร็จ และเป็นส่วนแรกที่สำคัญทรัพยากรมนุษย์เป็นเสมือนต้นทุนที่สามารถพัฒนาได้ หากเสียไปแล้วอาจจะหาทดแทนได้ยาก ผู้บริหารจึงต้องมีการวางแผนงานระบบการบริหารและการควบคุมคุณภาพในรูปแบบต่างๆเข้ามาใช้เพื่อเป็นการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ด้านกระบวนการทำงานภายในแต่ละด้าน จนถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทุกๆด้าน เพื่อให้มีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทุกระบบชั้นทุกขั้นตอนในองค์การ เพื่อความเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับของลูกค้า ยังเป็นการรองรับสถานการณ์การแข่งขันทางด้านธุรกิจ ตลอดจนเพื่อความอยู่รอดและความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์การ

แนวคิดทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการดำเนินกิจการขององค์การ งานบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์การ จำเป็นต้องมีการ

พัฒนาให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ผู้วิจัยสรุปความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้ว่าเป็นกระบวนการหรือการดำเนินกิจกรรมในการบริหารงานเกี่ยวกับบุคลากรที่มีผลต่อทัศนคติ พฤติกรรม และการดำเนินงานของบุคลากร ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีทักษะและประสบการณ์เพื่อใช้ในการสรรหาคัดเลือกบุคลากร ที่มีคุณภาพตรงตามที่องค์การต้องการ เพื่อเข้ามาปฏิบัติงานอีกทั้งต้องธำรงรักษาและพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ ความรู้ความสามารถ มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และมีค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม พร้อมทั้งให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในด้านอาชีพ เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

องค์ประกอบของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ ผู้วิจัยได้บูรณาการโดยยึดองค์ประกอบของ กระบวนการ จัดการทรัพยากรมนุษย์ ตามแนวคิดของ Mondy and Noe (อ้างถึงในพิชิต เทพวรรณ์,2555,หน้า68-70) ซึ่งประกอบด้วย (1)การสรรหาบุคคลการคัดเลือกค้นหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งและลักษณะงาน ตรงตามเวลา และสถานการณ์ที่องค์การต้องการ(2)การฝึกอบรมและการพัฒนาความรู้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์พัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานและวางแผนการเจริญเติบโตก้าวหน้าทางด้านการงานของบุคลากร (3)ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆเป็นเรื่องของการจ่ายค่าตอบแทนผลประโยชน์อย่างเต็มที่เหมาะสมกับงานเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจและแรงจูงใจให้กับพนักงานทั้งตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน (4.) ด้านสุขภาพและความปลอดภัยการดูแลและป้องกันพนักงานจากอันตรายที่เกิดขึ้นจากการทำงานเพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ(5.)การวางแผนกำลังคน การทำความเข้าใจถึงปัญหา ความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มหรือลด เพื่อจะกำหนดจำนวน บุคลากรในอนาคตไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะช่วยทำให้องค์การสามารถวางแผนโครงสร้าง การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลได้อย่าง มีประสิทธิภาพ

แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดยในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ แนวคิดจากนักวิชาการให้คำจำกัดความและความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ดังนี้

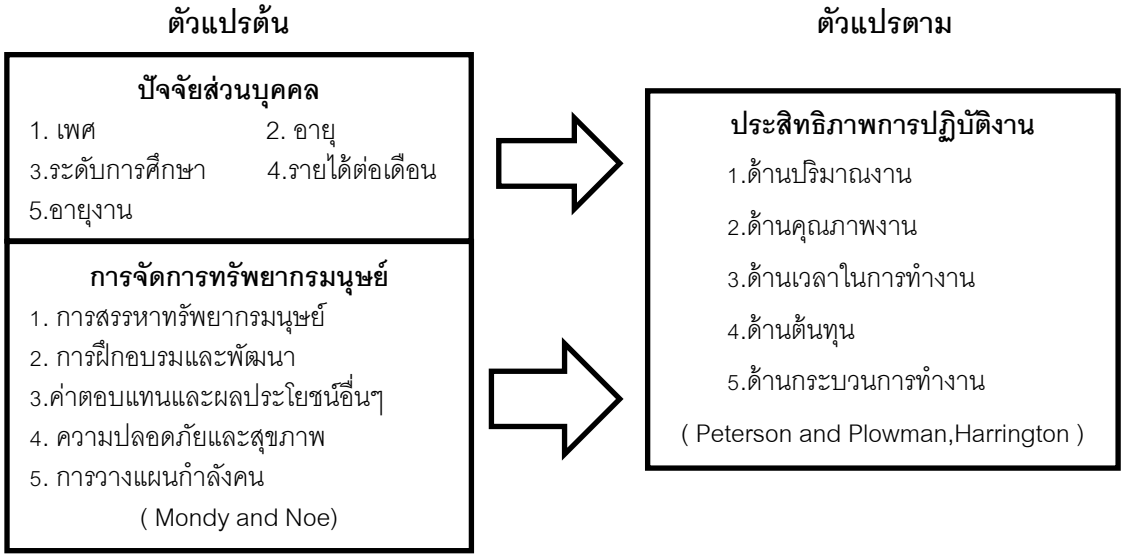
Harrington Emerson (1913,P59-346) ได้ให้องค์ประกอบของการทำงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการดังนี้(1)ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้ชัดเจน (2)ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของการทำงาน(3)คำปรึกษาคำแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง(4)รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน(5)ปฏิบัติงานด้วยความยุ (6)การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ (7)งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการทำงานอย่างทั่วถึง(8)งานสำเร็จทันเวลา(9)ผลงานได้มาตรฐาน(10)กำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน(11)กำหนดมาตรฐานที่สามารถเป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้(12)ให้รางวัล

Peterson and Plowman (1958,P108) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้หมด 4 ด้าน ด้วยกัน (1) คุณภาพ

ของงาน (Quality) คุณภาพต้องสูง หมายถึง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้จะต้องได้รับความคุ้มค่าและประโยชน์ รวมถึงความพึงพอใจในที่มีความถูกต้อง มีมาตรฐานและรวดเร็ว ผลงานที่มีคุณภาพ มีความครบถ้วน เรียบร้อยถูกต้องรวมไปถึงผลของการปฏิบัติงานตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ (2) ปริมาณงาน (Quantity) งานหรือชิ้นงานเป็นไปตามที่องค์การกำหนดไว้ในแบบแผนหรือตามเป้าหมาย เพื่อให้ได้ปริมาณตามเป้าหมายในขอบเขตเวลาที่กำหนด และปริมาณงานที่ได้จะต้องมีคุณภาพถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ (3)เวลา (Time) ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือดำเนิน งานต้องมีความถูกต้องเหมาะสมกับงาน มีความรวดเร็ว มีการพัฒนารูปแบบกระบวนการทำงานให้สะดวก รวดเร็วมากขึ้นทำให้งานเสร็จทันตามเป้าหมายที่วางไว้และมีคุณภาพ (4) ค่าใช้จ่าย (Costs) การดำเนินงานทั้งหมดจะต้องมีการลงทุนน้อย และสามารถผลิตออกมาได้มากที่สุดประกอบกับสินค้าหรือชิ้นงานจะต้องมีคุณภาพ และสูญเสียน้อยที่สุด

จากแนวคิดองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกล่าวมาแล้วในข้างต้น ผู้วิจัยได้สนใจ บูรณาการแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) และ Harrington Emerson (1913) ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา ค่าใช้จ่าย กระบวนการทำงาน ซึ่งจะช่วยทำให้องค์การ สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ โดยได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐาน โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และใช้เวลาในการปฏิบัติ งานน้อยเหมาะสม และมีกระบวนการทำงานเป็นเครื่องมือขั้นตอนที่มีประประสิทธิภาพ

กรอบแนวความคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทสินชื่อและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อ

2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อ

สมมุติฐานและการวิจัย

1. พนักงานมีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อที่แตกต่างกัน

2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการจัดการทรัพย์กรมนุษย์ที่เหมาะสมสำหรับสำหรับบริษัทสินเชื่อและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อ

2. สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อ

3. เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อ

4. ใช้ในการวางแผนนโยบายในการบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น (Independent Variable) ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนบุคคลที่นำมาใช้เป็นเกณฑ์ชี้วัดได้แก่ เพศ, อายุ ระดับการศึกษา,รายได้, อายุงาน และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การสรรหาทรัพยากรมนุษย์, การฝึกอบรมค่าตอบแทนและผลประโยชน์, ความปลอดภัยและสุขภาพ, การวางแผนกำลังคน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้แก่ ด้านปริมาณงาน, ด้านคุณภาพงาน,ด้านเวลาในการทำงาน,ด้านต้นทุน, ด้านกระบวนการทำงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) ดังนี้

1. กลุ่มประชากรในการศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อ จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ประจำอาคารสำนักงานและสาขามีจำนวน 5,400 คน ณ ปี พ.ศ.2563 คำนวณโดยใช้สูตรมาตรฐานกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ 5% ที่ระดับความน่าเชื่อถือ 95% คำนวณได้ 373 คน ตามสูตรการคำนวณของ Yamane (อ้างถึงใน สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2555))

2. เครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้ใช้ในการรวบรวมแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือจัดเก็บข้อมูล ลักษณะของคำถามจะเป็นปลายปิดแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่มีขั้นตอนการสร้าง

มาจากการศึกษาบทความ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ทฤษฎีเป็นฐานเพื่อให้มีความสัมพันธ์กับกรอบแนวความคิด โดยแบ่งเครื่องมือออกเป็น 3 ส่วนดังนี้ ส่วนที่1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ, ส่วนที่2 คำถามแบบประเมินความคิดเห็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นจำนวน 25 ข้อ, ส่วนที่3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 20 ข้อ

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย 1)การทดสอบค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากแบบสอบถาม (Content validity)โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7ท่าน 2)ทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) กับกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มธุรกิจเดียวกันแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คนโดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ (Cronbach's alpha coefficient)ได้ความเชื่อถือรายข้ออยู่ ที่ 0.973 ถึง0.975 การวัดค่าแบบสอบถามทั้งฉบับได้เท่ากับ 0.974

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติอ้างอิงที่ใช้ ทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ทดสอบที (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA (One way Analysis of Variance) การวิเคราะห์แบบสหสัมพันธ์เพียร์สัน(Pearson Correlation Analysis)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคล

สรุปผลการศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทสินเชื่อ ทั้งหมด 400 ตัวอย่าง เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คน ร้อยละ 52 เพศชาย จำนวน 192คน ร้อยละ 48,อายุ พบว่า ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 46,ระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี 352 คน ร้อยละ 88,อายุงาน พบว่าส่วนใหญ่อายุงาน 1-5ปี ร้อยละ59,รายได้ต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000บาท ร้อยละ55.8

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1

ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของข้อมูลตัวแปรในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทสินเชื่อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทสินเชื่อ มีความคิดเห็นต่อกระบวน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด $\bar{X}$= 4.54,SD = 0.422 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะพบว่าทุกด้านอยู่ระดับมากที่สุด หากพิจารณาเรียงลำดับค่าจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา $\bar{X}$ = 4.56,SD = 0.472 ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ $\bar{X}$= 4.56, SD = 0.503 ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ $\bar{X}$ = 4.56, SD = 0.503 ด้านการวางแผนกำลังคน $\bar{X}$= 4.51, SD = 0.557 และด้านการสรรหาบุคลากร $\bar{X}$= 4.50, SD = 0.463 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของข้อมูลตัวแปรในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัทสินเชื่อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างตัวอย่างของพนักงานบริษัทสินเชื่อ มีความคิดเห็นต่อกระบวนทางการด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$= 4.57, SD = 0.416 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะพบว่าทุกด้านอยู่ระดับมากที่สุด หากพิจารณาเรียงลำดับค่าจากมากไปหาน้อยคือ ด้าน

กระบวนการทำงาน $\bar{X}$= 4.60, SD = 0.460 ด้านคุณภาพ $\bar{X}$= 4.57, SD = 0.569 ด้านต้นทุน $\bar{X}$= 4.57, SD = 0.481 ด้านเวลาในการทำงาน $\bar{X}$= 4.56,SD = 0.472 ด้านปริมาณงาน $\bar{X}$= 4.54, SD = 0.478ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัทสินเชื่อโดย จำแนกตาม เพศ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ชาย		หญิง		สถิติ	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	t-test	Sig.
ด้านปริมาณงาน	4.64	0.442	4.44	0.492	4.194	0.000*
ด้านคุณภาพ	4.65	0.471	4.49	0.464	3.329	0.000*
ด้านเวลาในการทำงาน	4.66	0.424	4.47	0.495	4.277	0.000*
ด้านต้นทุน	4.67	0.467	4.48	0.477	3.912	0.000*
ด้านกระบวนการทำงาน	4.69	0.424	4.51	0.476	3.877	0.000*
ผลรวมประสิทธิภาพ	**4.66**	**0.394**	**4.48**	**0.418**	**4.471**	**0.000***

* มีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัทสินเชื่อโดยรวมพบว่า เพศ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน อย่างมีในนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัทสินเชื่อโดย จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	อายุ		ระดับการศึกษา		อายุงาน		รายได้ต่อเดือน	
	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
ด้านปริมาณงาน	1.932	0.124	5.753*	0.001	1.468	0.222	3.671*	0.005
ด้านคุณภาพ	0.732	0.534	7.109*	0.000	1.189	0.313	1.995	0.094
ด้านเวลาในการทำงาน	0.974	0.974	10.643*	0.000	2.484	0.06	3.668*	0.006
ด้านต้นทุน	1.535	0.205	8.363*	0.000	1.507	0.212	1.531	0.192

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัทสินเชื่อโดย จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	อายุ		ระดับการศึกษา		อายุงาน		รายได้ต่อเดือน	
	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
ด้านกระบวนการทำงาน	1.608	0.187	11.026*	0.000	3.215*	0.022	2.514*	0.041
ผลรวมประสิทธิภาพ	**1.158**	**0.326**	**10.984***	**0.000**	**2.313**	**0.075**	**3.059***	**0.016**

* มีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัทสินเชื่อ พบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีในนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(Pearson's product-moment correlation)ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การจัดการทรัพยากรมนุษย์	ด้านปริมาณงาน	ด้านคุณภาพงาน	ด้านเวลาในการทำงาน	ด้านต้นทุน	ด้านกระบวนการทำงาน	ผลรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ด้านการสรรหาบุคลากร	.472**	.474**	.479**	.481**	.406**	.526**
ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา	.569**	.597**	.550**	.556**	.525**	.636**
ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ	.560**	.592**	.558**	.603**	.542**	.649**
ด้านความปลอดภัย และสุขภาพ	.612**	.585**	.589**	.601**	.571**	.672**
ด้านการวางแผนกำลังคน	.625**	.645**	.644**	.694**	.623**	.734**
ผลรวมการจัดการทรัพยากรมนุษย์	.672**	.685**	.668**	.697**	.633**	.763**

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อ โดยค่ารวมค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ระหว่างชุดตัวแปรต้นคือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่าความสัมพันธ์ =.736**แสดงค่าทางบวก Sig = 0.00** มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แสดงว่า แปรต้นคือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันคือทิศทางบวก

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1พนักงานมีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบริษัทสินเชื่อที่แตกต่างกัน

	เพศ	**อายุ**	**ระดับการศึกษา**	**อายุงาน**	**รายได้ต่อเดือน**
ด้านปริมาณงาน	√	X	√	√	√
ด้านคุณภาพ	√	X	√	√	√
ด้านเวลาในการทำงาน	√	X	√	√	√
ด้านต้นทุน	√	X	√	√	√
ด้านกระบวนการทำงาน	√	X	√	√	√

เครื่องหมาย √ หมายถึง แตกต่าง และ เครื่องหมาย X หมายถึง ไม่แตกต่าง

ผลการศึกษาวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนอายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัทสินเชื่อไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่2การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อ

	ด้านการสรรหาบุคลากร	**ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา**	**ด้านการค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ**	**ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ**	**ด้านการวางแผนกำลังคน**
ด้านปริมาณงาน	√	√	√	√	√
ด้านคุณภาพ	√	√	√	√	√
ด้านเวลาในการทำงาน	√	√	√	√	√
ด้านต้นทุน	√	√	√	√	√
ด้านกระบวนการทำงาน	√	√	√	√	√

เครื่องหมาย √ หมายถึง มีความสัมพันธ์ และ เครื่องหมาย X หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการศึกษาวิจัย พบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์ทางบวก ในด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านการค่าตอบแทนและผลประโยชน์ อื่นๆ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ และด้านการวางแผนกำลังคน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อ ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทสินเชื่อและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบริษัทสินเชื่อ พบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในบริษัทสินเชื่อประกอบไปด้วย ด้านการสรรหา ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านค่าตอบแทนและผล ประโยชน์อื่นๆ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ และ ด้านการวางแผนกำลังคน ทั้ง5ด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.54, SD = 0.422) เนื่องมาจากบริษัทสินเชื่อ มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่มีประสิทธิภาพ ในการส่งเสริม ให้ฝึกอบรบพัฒนาความรู้ความสามารถและ ศักยภาพในการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญเรื่องสวัสดิการผลตอบแทนต่างๆ และใส่ใจในความปลอดภัยในการทำงาน พร้อมทั้งยังมีกระบวนการการวางแผนกำลังคนที่สอดคล้อง กับการสรรหาบุคลากร ทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทสินเชื่อ มีความเชื่อมั่นในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุติภาส ชนะจิตต์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมา รูปสุวรรณกุล (2562) การจัดการทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนคศรีอยุธยา ซึ่งงานวิจัยพบว่า

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากและมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานบริษัทสินเชื่อประกอบด้วย5ด้านคือด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาในการทำงาน ด้านต้นทุน ด้านกระบวนการทำงาน ทั้ง5ด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ 4.57, SD = 0.416) เนื่องมาจากบริษัทสินเชื่อได้ให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ และมีนโยบายแนวทางในการสนับสนุนที่ชัดเจนใน ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา เสริมศักยภาพ ความสามารถของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุติภาส ชนะจิตต์ (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชันและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักษณชัย ธนะวังน้อย (2554)ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือเบทาโกร พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทุกด้านที่ศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์ข้อที่2 ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานบริษัทสินเชื่อที่มี เพศ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีในนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัตถุประสงค์ข้อที่3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อ โดยภาพรวมพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง R=.763 Sig=.000**การจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่เป็นเช่นนี้มาจาการที่บริษัทสินเชื่อ เล็งเห็นความสำคัญของงานที่มีคุณภาพ จากการให้ความสำคัญกับบุคลากร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดย การฝึกอบรมตั้งแต่เริ่มงานและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องขณะปฏิบัติงาน จ่ายค่าตอบแทนผลประโยชน์อย่างเหมาะสม ตามความรู้ความสามารถ ใส่ใจความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และยังมีนโยบายในการวางแผนกำลังคน รวมถึงการสรรหาคัดเลือกบุคลากร ที่สอดคล้องกัน ซึ่งก่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องงานวิจัยของของ ชุติภาส ชนะจิตต์ (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชันกรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบว่า พนักงานที่ทำงานในนิคมอุตสาหกรรมนิคมบางชัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การจัดการทัพยากรมนุษย์ ในระดับเห็นด้วยมากและการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. บริษัทควรมีการสร้างวัฒนธรรมขององค์กร ที่สอดคล้องสนับสนุนกับการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้นไป

2. องค์การควรมีระบบพี่เลี้ยงเพื่อให้พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในสถานที่ปัจจุบันนานกว่าให้คำปรึกษาแก่พนักงานใหม่หรือพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า

3.องค์การควรมีการจัดปฐมนิเทศพร้อมกับการฝึกอบรมแก่พนักงานใหม่ตลอดจนเสริมสร้างความรู้เพิ่มเติมขณะปฏิบัติงานจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

4. องค์การควรมีการปรับปรุงนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ ให้สอดคล้อง กับตำแหน่งหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ หรือปริมาณงาน

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆที่มีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันธ์ต่อองค์กร วัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

ชุติภาส ชนะจิตต์. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน กรุงเทพมหานคร.*วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร.มหาวิทยาลัยธนบุรี.

ปัทมา รูปสุวรรณกุล (2562).การจัดการทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในส่วนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนคศรีอยุธยา. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 13(1), 41-54.

พิชิต เทพวรรณ์ .(2555).A-Z *เครื่องมือการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่*. กรุงเทพมหานครซ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ลักษณชัย ธนะวังน้อย. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือเบทาโกร.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2555).*ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์* .พิมพ์ครั้ง15, กรุงเทพมหานคร .ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา, หน้า 185

Harrington Emerson. (1913). *The Twelve Principles of efficiency*: New York the Eng. Ineering magazine co.

Petersen, Elmore and Plowman, Grosvenor E. (1958). *Business Organization and Management*. (4 Ed) ,R.D. Irwin.