

การบริหารทรัพยากรบุคคลกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน Human resource management and operational efficiency

ณิชาภา คุณพระเนตร^{1*}, ศิริพร สัจจนันท์² และกานต์กมล นาคศรีสังข์³
Nichapa Koonpraneit^{1*}, Siriporn Sajjanand² and Karnkamol Naksrisang³

¹สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

^{2,3}คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

¹Faculty Of Business Administration (Management), Bangkokthonburi University

^{2,3}Faculty Of Business Administration, Bangkokthonburi University

*ผู้พิมพ์หลัก email: nichapakoon@gmail.com

Received: April 29, 2024; Revised: May 28, 2024; Accepted: May 30, 2024

บทคัดย่อ

ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรบุคคลกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลลัพธ์ที่ค้นพบในการศึกษานี้ตัวแปรที่คัดเลือกเข้าสมการ ได้แก่ การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า การจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรองค์กร พบว่า ค่า R เท่ากับ 0.730 และ R Square เท่ากับ 0.533 ดังนั้นการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กรสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 53.3 โดยปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ ด้านการประเมินผลการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรบุคคล; ประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ABSTRACT

The researcher aims to study the relationship between human resource management and operational efficiency. Compare the performance efficiency classified by personal factors. and study human resource management factors that affect the performance of employees. The results discovered in this study. The data were analyzed by descriptive statistics consisting of frequency distribution, percentage, mean and multiple regression analysis.

The variables that were The Human Resource management of the organization that affects the operational efficiency of the organization's personnel found that the R value is 0.730 and the R square is 0.533. Therefore, human resource management in an organization can explain the variability in personnel performance by 53.3 percent. Internal factors that affect efficiency include training and human resource development. Remuneration and other benefits Employee and labor relations Performance evaluation It affects personnel performance statistically significantly at the level of 0.05. The results of comparing the performance of organizational personnel classified by personal factors revealed that gender, age, education level, marital status, and average monthly income differ in performance.

Keywords: Human resource management; operational efficiency

บทนำ

ประเทศไทยมีความได้เปรียบทางเศรษฐกิจมาจากการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมอันสืบเนื่องมาจากค่าแรงที่ต่ำและการมีทรัพยากรธรรมชาติจำนวนมาก แต่ในระยะหลังในช่วงภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำความต้องการในตลาดที่ลดลง การชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก ภาวะทางการเมืองและค่าแรงที่เริ่มสูงขึ้น รวมถึงการแข่งขันขององค์กรต่าง ๆ

ทั่วโลกมากขึ้น องค์กรในภาคอุตสาหกรรมจึงต้องพยายามลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในหลาย ๆ ด้าน รวมถึงการลดจำนวนพนักงาน และหาแหล่งผลิตที่มีต้นทุนที่ถูกลง และพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานในทิศทางที่จะส่งในเชิงบวกกับผลประกอบการขององค์กร ปัจจัยที่สำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไทยก็คือการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ซึ่งการที่จะได้มาซึ่งทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการปฏิบัติงาน บริหารทรัพยากรบุคคลและการรักษาทรัพยากรบุคคลให้ทำงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการออกจากร่องค์กรไปด้วยดีนั้น ล้วนต้องอาศัยการจัดการทรัพยากรบุคคลที่ดี การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ สามารถเพิ่มศักยภาพให้กับองค์กรในการบรรลุเป้าหมายได้ง่ายขึ้น ซึ่งการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management: HRM) คือ สาขาการจัดการที่เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคนในที่ทำงานเพื่อให้พวกเขาสามารถให้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดให้กับองค์กร เป็นการนำหลักการจัดการไปใช้กับคนที่ทำงานในองค์กร มันมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรโดยการหาประสิทธิภาพของทุนมนุษย์ ดังนั้นการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเป็นศิลปะของการวางแผนที่เหมาะสมในงานที่เหมาะสมเพื่อให้แน่ใจว่าการใช้กำลังคนขององค์กรที่ดีที่สุด โดยการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management: HRM) มีวัตถุประสงค์ เพื่อสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กร (Recruitment and Selection) เพื่อใช้ศักยภาพของพนักงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Utilization) เพื่อพัฒนาความรู้

ความสามารถของบุคลากรให้ก้าวหน้า (Development) • เพื่อบำรุงรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กรนาน ๆ (Maintenance) • เพื่อทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายสู่ความสำเร็จ (Success) HRM นั้นประกอบด้วยงานตั้งแต่ขั้นตอนการเริ่มรับคนเข้ามาทำงาน การจ่ายค่าจ้างเงินเดือน สวัสดิการ ฐานข้อมูลพนักงาน เวลาปฏิบัติงาน รวมถึงกิจกรรมสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่จัดขึ้นเพื่อให้เกิดความรักในหมู่พนักงาน และรักองค์กร ซึ่งฝ่ายที่สังกัดในกลุ่ม HRM ก็คือ ฝ่ายสรรหา (Recruitment) ฝ่ายค่าจ้าง ค่าตอบแทน และฐานข้อมูล (Compensation & Database) ฝ่ายสวัสดิการบริการ (Employee Service) (ฮิวแมนซอพท์, 2564)

องค์กรในยุคการแข่งขันเริ่มมีกิจกรรมด้านการผลิตและการดำเนินงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น การผลิตสินค้าในช่วงที่ผ่านมา กลยุทธ์ระดับหน้าที่ทางการผลิตและดำเนินงานได้ถูกกำหนดขึ้นในองค์กรต่าง ๆ องค์กรทั่วโลกเริ่มใช้ประโยชน์ด้านการผลิตและดำเนินงานมากขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือด้านกลยุทธ์ที่สร้างสรรค์คุณภาพและลดต้นทุนที่สำคัญ (อำพล นววงศ์เสถียร, 2562) และจากงานวิจัยของสิทธิพร โพธิ์ระหง และคณะ (2565) ระบุว่าความสามารถบริหารทรัพยากรภายในองค์กร ส่งอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะในการทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานจะมีประสิทธิภาพได้นั้นผู้ปฏิบัติงาน

จะต้องใช้ทักษะและความสามารถ มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่แน่นอนและชัดเจน ใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุด มีระเบียบวินัย ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ถูกต้องแม่นยำมีคุณภาพและได้มาตรฐาน Peterson, E. & Plowman, E.G. (1953) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อ ดังนี้ 1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ้มค่า มีความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพนั้นควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร 2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กรโดยมีผลงานที่ปฏิบัติได้ปริมาณตามที่เหมาะสมหรือเป็นไปตามที่เป้าหมายขององค์กรวางไว้และต้องมี การวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด 3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกล่าวคือต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องเหมาะสมและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้รวดเร็วสะดวกมากยิ่งขึ้น 4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการปฏิบัติงานทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงาน จะต้องลงทุนน้อยได้ผลกำไรมากที่สุด หรือการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน แรงงาน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเสียเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็วและมีคุณภาพ ประเภทของประสิทธิภาพ มี 2 ระดับคือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึงการทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด คำนิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม เป็นการทำงานได้เร็วและได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร คือการที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่า มีการสูญเสียให้น้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผล

ตามวัตถุประสงค์ โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีความสามารถในการใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยี ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี และมีความสุขในการทำงาน อำพล นววงศ์เสถียร (2562) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ McKinsey เกี่ยวกับการบริหาร องค์กรที่จะช่วยให้การบริหารมีศักยภาพการทำงานสูงมากยิ่งขึ้นว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ หรือการบริหารงานที่สัมฤทธิ์ผลนั้นขึ้นอยู่กับตัวแปรซึ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันอย่างน้อยที่สุด 7 ตัว ซึ่งได้แก่

1. กลยุทธ์และยุทธศาสตร์ (Strategy)
2. โครงสร้าง (Structure)
3. ระบบการปฏิบัติงาน (System)
4. รูปแบบการบริหาร (Style)
5. บุคลากร (Staff)
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยมร่วม (Shared Values)

ตัวแปรการบุ คคลากร หมายถึง ดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะการจัดบุคคลให้เหมาะสมกับงาน และการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับสมาชิก ซึ่งช่วยให้ธุรกิจสามารถสร้างความเหมาะสมของบุคคลกับปัจจัยอื่นขององค์กร ปัจจุบันธุรกิจได้ให้

ความสำคัญกับบุคลากรในฐานะทรัพยากร สำคัญของธุรกิจ ถ้าธุรกิจสามารถพัฒนา ศักยภาพและความเต็มใจในการทำงานให้แก่ บุคลากรแล้ว ธุรกิจย่อมมีโอกาสประสบความสำเร็จในการแข่งขัน (อำพล นววงศ์เสถียร, 2562)

ดังนั้นการจัดการทรัพยากรบุคคล มีความสำคัญกับการบริหารองค์การการจัดการ ทรัพยากรบุคคลนั้นว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งใน การบริหารการจัดการในโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อที่จะพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยเฉพาะคุณภาพของบุคลากรนับเป็นปัจจัยที่ สำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายในฐานะเป็น ผู้ปฏิบัติ ทั้งนี้เพราะงานด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคลเป็นงานที่มุ่งเลือกสรรคนดี มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงาน และ เมื่อเราได้คัดสรรให้บุคลากรเหล่านี้เข้ามาอยู่ใน องค์กรแล้ว งานด้านการบริหารทรัพยากร บุคคลก็ไม่ได้หยุดอยู่เพียงเท่านั้น หน่วยงาน ทรัพยากรบุคคลจะต้องดูแลฝึกอบรมและ พัฒนาให้บุคลากรได้รับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่ทันสมัยสอดคล้องกับสภาพ การเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจที่มีการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะความก้าวหน้า ด้านเทคโนโลยีที่จะเป็นพลังเสริมให้บุคลากร ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ และพร้อมจะ ปฏิบัติงานที่ท้าทายความรู้ ความสามารถ สร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรมากยิ่งขึ้น

เป็นสวนอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ของประเทศแห่งหนึ่งที่มียอดการผลิตจำนวนมากตั้งอยู่ มีมูลค่าเงินลงทุนสูงถึง 619,621.28 ล้านบาท ด้วยมูลค่าทางเศรษฐกิจขององค์กร ผู้ผลิตในประเทศจึงมีส่วนในการเพิ่มมูลค่าผลผลิตภาคอุตสาหกรรมของประเทศและมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมากซึ่งเป็นพื้นที่อุตสาหกรรมชั้นนำของประเทศไทยเป็นที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมอมตะทั้งสองแห่งซึ่งอยู่ในเขตอีสเทิร์นซีบอร์ด (ESB) ของประเทศ ในช่วงกลางทศวรรษที่ 1980 รัฐบาลไทยมีบทบาทในการสร้างความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจในระยะยาวโดยมุ่งเน้นการพัฒนาอุตสาหกรรมในสามจังหวัดชายฝั่งทะเล (ชลบุรี, ฉะเชิงเทรา, ระยอง) ทางตะวันออกเฉียงใต้ของกรุงเทพฯ การลงทุนอย่างต่อเนื่องเป็นเวลากว่าสองทศวรรษของทั้งภาครัฐและภาคอุตสาหกรรมขณะนี้กำลังประสบความสำเร็จแล้ว อีสเทิร์นซีบอร์ด (ESB) ได้นำเอาโครงสร้างพื้นฐานและโลจิสติกส์ที่ดีที่สุดในโลกมาใช้ ซึ่งทำให้อนาคตโลกอภินิหารโครงการนี้เป็น "โครงการพัฒนาอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ของเอเชียที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดแห่งหนึ่ง" ปัจจัยบวกที่ส่งเสริมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ESB) คือโมเมนตัมพื้นที่นี้มีจุดพลิกผันเกี่ยวกับอุตสาหกรรมที่มีมูลค่าสูงและมีการลงทุนจากต่างประเทศซึ่งดึงดูดอุตสาหกรรมที่สองและที่สาม ส่งผลให้กลุ่มอุตสาหกรรมดึงดูด

นักลงทุนหลักรายใหม่ ๆ เข้ามา ตัวอย่างของปรากฏการณ์นี้คืออุตสาหกรรมยานยนต์ของไทยซึ่งปัจจุบันอยู่ในอีสเทิร์นซีบอร์ด (ESB) และโครงข่ายถนนของนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ESB) เชื่อมต่อกับโครงข่ายถนนกรุงเทพฯ สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ และท่าเรือแหลมฉบังกับศูนย์ประชากรเขตอีสเทิร์นซีบอร์ด เช่น ชลบุรี ศรีราชา พัทยา และระยอง โดยปัจจัยสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการผลิตของอุตสาหกรรมก็คือการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งการที่จะได้มาซึ่งทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ และสามารถทำงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพล้วนต้องอาศัยการจัดการทรัพยากรบุคคล (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี, 2564)

ผู้วิจัยจึงสังเกตเห็นว่าการศึกษารองการจัดการทรัพยากรบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใน จะสร้างโอกาสในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรผู้ผลิตใน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรท่ามกลางการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และท้ายสุดเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรต่าง ๆ ในภาคอุตสาหกรรมตลอดจนเป็นกำลังขับเคลื่อนประเทศไปสู่ความสำเร็จ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

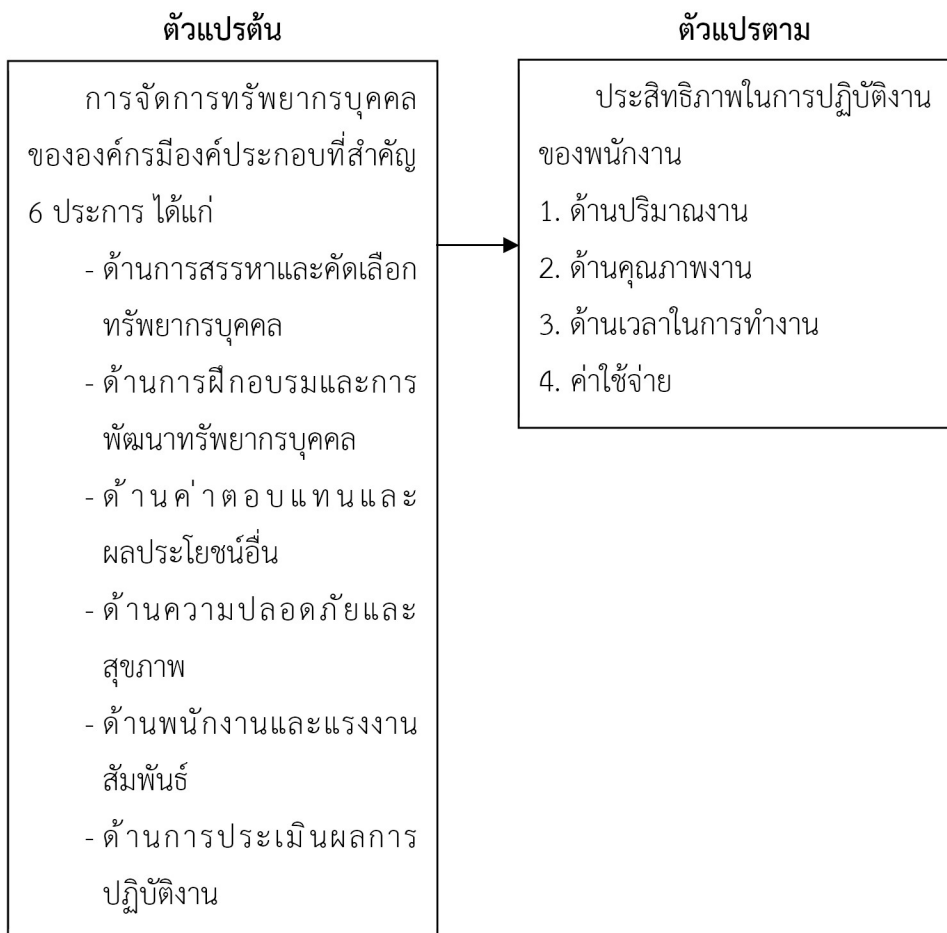
การศึกษาวิจัยเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรบุคคล มีการกำหนดวัตถุประสงค์สำคัญดังนี้

1. เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรบุคคลและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ พนักงานและผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรม ปี พ.ศ. 2564 จำนวน 300,000 คน ผู้วิจัยโดยผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มแรกเป็นพนักงานใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, T., 1976) ได้จำนวน 398 คน และเพื่อสำรวจข้อมูลไว้ด้วยจำนวนหนึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานจากพนักงานและผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่ทราบจำนวนประชากรและสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติ คือค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในกรณี 2 กลุ่ม และค่าสถิติ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม

เมื่อพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Stepwise ที่ผู้ดำเนินการวิจัยจัดทำขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการสำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 1 ชุดโดยผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มแรกเป็นพนักงานใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณแบบสอบถามเป็น 4 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคล

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคล

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคล ทั้ง 6 ด้าน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 ด้าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการใน 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม โดยการใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นและปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วเป็นเครื่องมือ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกโดยการเลือกใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จากพนักงานและผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล

2. การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทางทฤษฎีแนวคิดจากผลงานวิจัย ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสูงสุดอันแสดงให้เห็นถึงตัวแนวความคิด ทฤษฎี เพื่อการเลือกสรร ตัวแปรที่มีความสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรบุคคลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและผู้บริหาร

การตรวจสอบความแม่นยำตรงของเนื้อหา (content validity) ของเครื่องมือหลังจากที่ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือแบบสอบถามขึ้นมา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบว่าเมื่อนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มประชากรวิจัยแล้ว แบบสอบถามจะสามารถวัดในส่วนของเนื้อหาที่ผู้วิจัยต้องการวัดได้มากน้อยเพียงใดโดยในกระบวนการตรวจสอบผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบ มีจำนวน 5 ท่าน ประเมินโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง IOC (item objective congruence index) เป็น

รายบุคคลว่าข้อคำถามแต่ละข้อสามารถวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ดังนี้

ถ้าข้อคำถามวัดได้ตรงจุดประสงค์ได้ +1 คะแนน

ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดตรงจุดประสงค์หรือไม่ได้ 0 คะแนน

ถ้าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงจุดประสงค์ได้ -1 คะแนน

นำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทุกคนที่ประเมินมากรอกลงในแบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์เพื่อหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถามดังนี้

1 ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

2 ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

เมื่อผู้เชี่ยวชาญได้ทำการตรวจสอบความแม่นยำตรงเชิงเนื้อหาและได้ให้คำแนะนำในการปรับแก้ไข หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแก้ไขตามคำแนะนำจนได้แบบสอบถามที่มีความแม่นยำตรงเชิงเนื้อหา

2 การหาความเชื่อมั่น (reliability) ภายหลังจากที่นำเครื่องมือแบบสอบถามไปผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญแล้ว จะนำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่นโดยผู้วิจัยได้เลือกจังหวัดชลบุรีเป็นพื้นที่ในการทดสอบเครื่องมือ และนำไป

ทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาความค่าความเชื่อมั่นจำนวน 50 ชุด การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมวิจัยทางสังคมศาสตร์หาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, L. J. 1970) โดยเลือกข้อที่มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .996 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้จะรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดนำมาลงรหัสข้อมูล และป้อนรหัสข้อมูลทั้งหมดเข้าสู่โปรแกรมวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อเข้าสู่กระบวนการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ในการบรรยายลักษณะโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยได้แก่การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติ คือค่าเฉลี่ย และ

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในกรณี 2 กลุ่ม

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานและผู้บริหารของพนักงานและผู้บริหาร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณโดยวิธี Stepwise ส่วนความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลในการปฏิบัติงาน การแปลผลค่าเฉลี่ยของข้อมูลซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่าใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) ในส่วนนี้ ได้แบ่งช่วงของการแปลผลออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2	ไม่เห็นด้วย
3	ค่อนข้างเห็นด้วย
4	เห็นด้วย
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Stepwise ส่วนความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลในการปฏิบัติงาน ในส่วนนี้ได้แบ่งช่วงของการแปลผลออกเป็น 5 ช่วงดังนี้ (Likert, R. 1961)

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.80	มีความสำเร็จน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	มีความสำเร็จน้อย
2.61 – 3.40	มีความสำเร็จค่อนข้างมาก
3.41 – 4.20	มีความสำเร็จมาก
4.21 – 5.00	มีความสำเร็จมากที่สุด

4. วัตถุประสงค์ในข้อ 1 และข้อ 2 ผู้วิจัยใช้เทคนิคศาสตร์แห่งการตีความ (Hermeneutics) เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และเทคนิคการวิเคราะห์เชิงอุปนัย (Inductive Analysis)

ผลการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน จำแนกตาม ปริมาณงาน พบว่าส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับด้าน ปริมาณงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$, S.D = 0.51) แต่เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับ มากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ มาตรฐานการผลิตที่ดีได้รับการรับรองคุณภาพจาก องค์กรที่น่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 4.12$, S.D = 0.17) รองลงมา มีขนาดบรรจุให้เลือกหลายขนาด ($\bar{x} = 3.83$, S.D = 0.44) ลำดับต่อมา แสดงข้อมูลด้าน โฆษณาการครบถ้วน ($\bar{x} = 3.74$, S.D = 0.50) ส่วน ข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ด้านมีขนาดบรรจุที่ พกพาได้สะดวก ($\bar{x} = 3.70$, S.D = 0.53)

จำแนกตามคุณภาพงานผู้ตอบ แบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับ ด้านคุณภาพงานของพนักงาน ระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$, S.D = 0.40) แต่เมื่อพิจารณาใน รายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมี ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ ความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม ($\bar{x} = 3.83$, S.D = 0.44) รองลงมา มีการกำหนดระดับความเชี่ยวชาญ ในการทำงาน ($\bar{x} = 3.78$, S.D = 0.56) ลำดับ ต่อมา การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{x} = 3.76$, S.D = 0.55) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ด้านความร่วมมือร่วมใจ ($\bar{x} = 3.65$, S.D = 0.50)

จำแนกตามเวลาในการทำงานผู้ตอบ แบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับ ด้านเวลาในการทำงานของพนักงาน ระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$, S.D = 0.40) แต่เมื่อพิจารณาในราย ด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อยได้แก่ ความถูกต้องชอบธรรมและ จริยธรรม ($\bar{x} = 3.83$, S.D = 0.44) รองลงมา มีการกำหนดระดับความเชี่ยวชาญในการทำงาน ($\bar{x} = 3.78$, S.D = 0.56) ลำดับต่อมา การมุ่งผล สัมฤทธิ์ ($\bar{x} = 3.76$, S.D = 0.55) ส่วนข้อที่มี ค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ด้านความร่วมมือร่วมใจ ($\bar{x} = 3.65$, S.D = 0.50)

จำแนกตามค่าใช้จ่ายผู้ตอบ แบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านค่าใช้จ่าย ของพนักงาน ระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$, S.D = 0.40) แต่เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ ความถูกต้อง ขอบธรรมและจริยธรรม ($\bar{x} = 3.83$, S.D = 0.44) รองลงมา มีการกำหนดระดับความเชี่ยวชาญในการทำงาน ($\bar{x} = 3.78$, S.D = 0.56) ลำดับต่อมา การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{x} = 3.76$, S.D = 0.55) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ด้านความร่วมมือร่วมใจ ($\bar{x} = 3.65$, S.D = 0.50)

การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ 0.73 ค่าสัมประสิทธิ์การหาค่า (R Square) เท่ากับ 0.533 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรบุคคลมี 6 องค์ประกอบที่สำคัญขององค์กร กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงาน การพัฒนาทรัพยากรบุคคลมีค่า P-value เท่ากับ 0.001 น้อยกว่า 0.05 (0.000 < 0.05) และการประเมินผลการปฏิบัติงานมีค่า P-value เท่ากับ 0.001 น้อยกว่า 0.05 (0.000 < 0.05) ได้ เขียนเป็นสมการการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้ $Y = 181.516 + 1.344 (X_2) + 2.312$

อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า การจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ

ดำเนินงานของบุคลากรองค์กร พบว่า ค่า R เท่ากับ 0.730 และ R Square เท่ากับ 0.533 ดังนั้นการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กรสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 53.3 โดยปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ ด้านการประเมินผลการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ ต่างกันมี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่าง สอดคล้องกับงานวิจัยของจิราพร ชุมบางหมัง (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สมารุรกิจ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า บุคลากร บริษัท สมารุรกิจ จำกัด ที่มีเพศ อายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพ เงินเดือนและอายุการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของศาสตร์ศิลป์ ทองแรง (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ

อุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ผลเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษดา เขียววัฒน์สุข (2560) ศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในหน้าที่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า และมีปัจจัยährรักษาด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปริมาณผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในหน้าที่ ด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้า และมีปัจจัยährรักษาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการค้นพบและการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. การจัดการคุณภาพโดยรวมเมื่อพิจารณาด้านต่างๆพบว่าปัจจัยสนับสนุนมี

ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากอันดับแรกคือการทำงานเป็นทีมความสามารถในการบรรลุผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการยึดมั่นในจริยธรรม และจรรยาบรรณการบริการที่ดีที่สุดคือการสะสมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ

2. ระบบการผลิตแบบลีนเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าปัจจัยสนับสนุนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากด้านการศึกษาด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันความเป็นตัวตนของบุคคลหนึ่งบุคคลด้านความรู้สึกรู้สึกคุณค่าในตนเอง

3. ประสิทธิภาพการจัดการธุรกิจความสัมพันธ์เชิงบวกโดยตรงกับประสิทธิภาพการจัดการธุรกิจ

เอกสารอ้างอิง

- กฤษดา เขียววัฒนสุข และคณะ. (2560). แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ. *วารสาร
มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3(2), หน้า 29-43.
- จิราพร ชุมบางหม้ง. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สยาม
ธุรกิจ จำกัด. *สาขาวิชาวิทยาการ จัดการ*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศาสตร์ศิลป์ ทองแรง. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย
สนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการบัณฑิตวิทยาลัย*. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สิทธิพร โพธิ์ระหง, พงศ์ชนวัฒน์ นวลดี และณัฐพร ปรางงามเปล่ง. (2565). อิทธิพลของความสามารถ
ด้านการบริหารที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงาน และประสิทธิผลการดำเนินงาน.
วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, 11(1), 199-210.
- สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี. (2564). *รายงานสรุปผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ
เกี่ยวกับงานบริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.2564*.
อุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี.
- อำพล นววงศ์เสถียร. (2562). *การจัดการเชิงกลยุทธ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยเซาธ์
อีสท์บางกอก.
- ฮิวแมนซอฟท์. (2564). *HRM vs HRD ต่างกันอย่างไร*. สืบค้นเมื่อ 11 มกราคม 2566 จาก
<https://www.humansoft.co.th/th/blog/hrm-vs-hrd>.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological testing*. (3rd ed.). New York: Harper &
Row.
- Likert, R. (1961). *New Pattern of Management*. New York: McGraw - Hill.
- Peterson, E. & Plowman, E.G. (1953). *Business organization and management*. Homewood,
Illinois : Richard D. Irwin.
- Yamane, T. (1976). *Statistic: An Introduction Analysis*. (2nd ed.). New York: Harper and
Row.