

## การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการดำเนินงานในองค์กร Enhancing human resource management efficiency for internal organizational operations

ณัฐพร ปรางงามเปล่ง<sup>1\*</sup>, กานต์กมล นาคศรีสังข์<sup>2</sup>, กิตติ รุ่งทรัพย์เจริญ<sup>3</sup> และชลธรณ์ Yeawaphankul<sup>4</sup>  
Nuttaporn Prangngampleng<sup>1</sup>, kantkamont Naksrisung<sup>2</sup>, Kitti Rungsupjaroen<sup>3</sup> and Chonlatorn Yaowaphankul<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup>สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

<sup>1-4</sup>Business Administration (Management), Bangkokthonburi University

\*ผู้พิมพ์หลัก e-mail: nuttapoen.bj@hotmail.com

Received: May 31, 2025; Revised: June 28, 2025; Accepted: June 30, 2025

### บทคัดย่อ

ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรบุคคลกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลลัพธ์ที่ค้นพบในการศึกษานี้ตัวแปรที่คัดเลือกเข้าสมการ ได้แก่ การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, ผลการวิจัยพบว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ 0.738a, 0.831b ค่าสัมประสิทธิ์การหาค่า (R Square) เท่ากับ 0.544, 0.690 ค่าสัมประสิทธิ์การทำงานที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) 0.528, 0.667 ข้อผิดพลาดมาตรฐานในระบบ (Standard Error) 28.826, 24.209 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์มี 6 องค์ประกอบที่สำคัญ กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 น้อยกว่า 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) และการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 น้อยกว่า 0.05 ( $0.000 < 0.05$ )

---

**คำสำคัญ:** การเพิ่มประสิทธิภาพ; การจัดการทรัพยากรมนุษย์

---

### ABSTRACT

The researcher aim 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 variables that were selected into the equation were training and human resource development, performance appraisal. There was a multiple correlation coefficient equal to 0.738a, 0.831b. The coefficient of determination (R Square) is 0.544, 0.690. Adjusted working coefficient (Adjusted R Square) 0.528,0.667 Standard error in the system 28.826,24.209. The correlation test between human resource management has 6 important components of the organization and the operational efficiency of employees. Human resource development has a P-value equal to 0.001, less than 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), and performance appraisal has a P-value equal to 0.001, less than 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ),

---

**Keywords:** Optimization; Human Resource Management

---

## บทนำ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) หรือ HRM เป็นกระบวนการที่มีบทบาทในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เช่น การสรรหาบุคลากร การฝึกอบรม การพัฒนาทักษะ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน ทั้งนี้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลโดยตรงต่อการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรคือกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความเข้าใจระหว่างบุคคลหรือกลุ่มภายในองค์กร ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น การสื่อสารที่ดีสามารถส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหา และการตัดสินใจที่มี

ประสิทธิภาพ เมื่อมีการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในลักษณะที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น การสื่อสารภายในองค์กรก็จะดีขึ้นตามไปด้วย ซึ่งส่งผลให้การทำงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการดำเนินงานในองค์กร สามารถใช้ทฤษฎีหลายประการเพื่ออธิบายและพัฒนาแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและสามารถนำมาใช้ได้มีดังนี้:

1. ทฤษฎีการสื่อสารของ Schramm, W. (Ed.). (1949) ทฤษฎีนี้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารที่เป็นแบบ

สองทิศทาง ซึ่งหมายถึงการสื่อสารที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความเข้าใจระหว่างผู้ส่งและผู้รับข้อมูล ทฤษฎีนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการให้เกิดการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร โดยมีการส่งข้อมูลกลับและปรับตัวตามข้อมูลที่ได้รับ

2. ทฤษฎีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management Theory) ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการใช้วิธีการและกลยุทธ์ที่เหมาะสม เช่น การสรรหาบุคลากรที่มีทักษะการสื่อสารที่ดี การฝึกอบรมพนักงานให้มีความสามารถในการสื่อสารในระดับที่สูงขึ้น การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ฯลฯ โดยมุ่งเน้นให้การสื่อสารในองค์กรเป็นไปในทางที่สร้างสรรค์และโปร่งใส

3. ทฤษฎีการสื่อสารองค์กร (Organizational Communication Theory) ทฤษฎีนี้ศึกษาเกี่ยวกับวิธีการที่ข้อมูลและสารสนเทศไหลเวียนภายในองค์กร ซึ่งอาจมาจากทั้งด้านบนลง (top-down) หรือจากล่างขึ้นบน (bottom-up) รวมถึงการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน (horizontal communication) การบริหารทรัพยากรมนุษย์สามารถใช้ทฤษฎีนี้ในการสร้างช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้การสื่อสารภายในองค์กรเกิดขึ้นได้อย่างราบรื่นและโปร่งใส โดยการส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารที่มีคุณภาพในทุกระดับ

4. ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction Theory) ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการทำงาน ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการดำเนินงานในองค์กร หากพนักงานรู้สึกพึงพอใจในงานของตนและในสิ่งแวดล้อมการทำงาน จะทำให้การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น พนักงานจะมีความกระตือรือร้นที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นกับผู้ร่วมงานและผู้บริหาร

5. ทฤษฎีการจัดการความรู้ (Knowledge Management Theory) การจัดการความรู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กร โดยการบริหารทรัพยากรมนุษย์สามารถส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลในองค์กร การส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้และข้อมูลที่เพียงพอในการทำงานจะช่วยให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปได้อย่างราบรื่นและมีคุณภาพ

6. ทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Development Theory) ทฤษฎีนี้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของบุคคลในด้านต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงาน การฝึกอบรมและการพัฒนาโปรแกรมพิเศษที่ช่วยให้พนักงานสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้การทำงานในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่นและสร้างสรรค์

การนำทฤษฎีเหล่านี้มาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการดำเนินงานในองค์กร จะช่วยให้ได้ข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานและความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

การศึกษาวิจัยในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการดำเนินงานในองค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะช่วยให้เข้าใจถึงกลยุทธ์และวิธีการในการปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อเสริมสร้างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้เกิดผลลัพธ์ที่ดียิ่งขึ้นในทั้งระดับบุคคลและองค์กรโดยรวม

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการดำเนินงานในองค์กรมีดังนี้

1. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรบุคคลกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน
2. เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. ศึกษาปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย ด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย

### ตัวแปรต้น

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน

2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่

-ด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์

-ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

-ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น

-ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ

-ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์

-ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

### ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

1) ด้านปริมาณงาน

2) ด้านคุณภาพงาน

3) ด้านเวลาในการทำงาน

4) ด้านค่าใช้จ่าย

### ขอบเขตของการวิจัย

รูปแบบการวิจัย งานวิจัยเรื่องนี้จะใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยการศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารโดยการศึกษาผ่านกรณีศึกษาของธุรกิจที่ประสบความสำเร็จบริหารธุรกิจ และการบริหารองค์กร

ในการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการสำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถามจาก

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 1 ชุดโดยผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มแรกเป็นพนักงานใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณแบบสอบถามเป็น 4 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 6 ด้าน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานจากพนักงานและผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่ทราบจำนวนประชากร และสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยวิธี โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และ ค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติ คือค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในกรณี 2 กลุ่ม และ ค่าสถิติ F-testด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง

เดียว ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Stepwise ที่ผู้ดำเนินการวิจัยจัดทำขึ้น

ประชากร: ผู้ประกอบการธุรกิจในภาคการค้าทั้งในธุรกิจขนาดเล็ก, กลาง และใหญ่ ที่ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินธุรกิจ เช่น ธุรกิจ E-commerce, ธุรกิจออนไลน์, และธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการผลิตและการจัดการ

กลุ่มตัวอย่าง วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกผู้ประกอบการธุรกิจที่มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและเห็นผลลัพธ์ที่ดีจากการพัฒนาและปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 380 คน และกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 5 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถาม(Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่ง 1 ชุด เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานและผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมนิคมอุตสาหกรรม แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด

การสร้างและทดสอบเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นโดยแบ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

แบบสอบถาม ใช้สำหรับผู้ปฏิบัติการและบุคลากรของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นประกอบด้วย 4 ด้านดังนี้

1. ปัจจัยด้านปริมาณงาน
2. ปัจจัยด้านคุณภาพงาน
3. ปัจจัยด้านเวลาในการทำงาน
4. ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายของพนักงาน

และผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ลักษณะของข้อคำถามเป็นโดยใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความแม่นยำตรงของเนื้อหา (content validity) ของเครื่องมือหลังจากที่ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือแบบสอบถามขึ้นมา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบว่าเมื่อนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวม

ข้อมูลกับกลุ่มประชากรวิจัยแล้ว แบบสอบถามจะสามารถวัดในส่วนของเนื้อหาที่ผู้วิจัยต้องการวัดได้มากน้อยเพียงใด โดยในกระบวนการตรวจสอบผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบ มีจำนวน 5 ท่าน ประเมินโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง IOC (item objective congruence index) เป็นรายบุคคลว่าข้อคำถามแต่ละข้อสามารถวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ดังนี้

ถ้าข้อคำถามวัดได้ตรงจุดประสงค์  
ได้ +1 คะแนน

ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดตรง  
จุดประสงค์หรือไม่ ได้ 0 คะแนน

ถ้าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงจุดประสงค์  
ได้ -1 คะแนน

นำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทุกคนที่ประเมินมากรอกลงในแบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์เพื่อหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถามดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

เมื่อผู้เชี่ยวชาญได้ทำการตรวจสอบความแม่นยำเชิงเนื้อหาและได้ให้คำแนะนำในการปรับแก้ไข หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแก้ไขตามคำแนะนำจนได้แบบสอบถามที่มี

ความแม่นยำเชิงเนื้อหา โดยผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามกับจุดประสงค์ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อ โดยมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 (ภาคผนวก ข) จากนั้นนำไปสู่กระบวนการตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) ต่อไป

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability)  
ภายหลังจากที่นำเครื่องมือแบบสอบถามไปผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญแล้ว จะนำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่นโดยผู้วิจัยได้เลือกจังหวัดราชบุรีเป็นพื้นที่ในการทดสอบเครื่องมือ และนำไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาความค่าความเชื่อมั่นจำนวน 50 ชุด การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมวิจัยทางสังคมศาสตร์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, L. J. 1970) โดยเลือกข้อที่มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .996 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการใน 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถาม

ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นและปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วเป็นเครื่องมือ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกโดยการเลือกใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จากพนักงานและผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรม

2. การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทางทฤษฎี แนวคิดจากผลงานวิจัย ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสูงสุดอันแสดงให้เห็นถึงตัวแนวความคิด ทฤษฎี เพื่อการเลือกสรร ตัวแปรที่มีความสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและผู้บริหาร

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ จะรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดนำมาลงรหัสข้อมูล และป้อนรหัสข้อมูลทั้งหมดเข้าสู่โปรแกรมวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อเข้าสู่กระบวนการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ในการบรรยายลักษณะโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยได้แก่การแจกแจงความถี่ และ ค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากร

มนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติ คือค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในกรณี 2 กลุ่ม

การวิเคราะห์ ข้อมูล เกี่ยว กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

พนักงานประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานและผู้บริหารของพนักงานและผู้บริหาร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Stepwise ส่วนความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลในการปฏิบัติงาน

การแปลผลค่าเฉลี่ยของข้อมูลซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่าใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) ในส่วนนี้ ได้แบ่งช่วงของการแปลผลออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

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

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Stepwise ส่วนความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลในการปฏิบัติงาน ในส่วนนี้ได้แบ่งช่วงของการแปลผลออกเป็น 5 ช่วงดังนี้ (Likert, R. 1932))



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

วัตถุประสงค์ในข้อ 1 และข้อ 2 ผู้วิจัยใช้  
เทคนิคศาสตร์แห่งการตีความ (Hermeneutics)  
เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content  
Analysis) และเทคนิคการวิเคราะห์เชิงอุปนัย  
(Inductive Analysis)

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม  
เป็นเพศหญิง จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ  
75.95 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 96 คน  
คิดเป็นร้อยละ 24.05 ตามลำดับผู้ตอบ  
แบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ผู้ตอบ  
แบบสอบถาม อายุ 36-45 ปี จำนวน 131 คน  
คิดเป็นร้อยละ 32.70 รองลงมาอายุ 26-35 ปี  
จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.84 ลำดับที่  
สามต่อมาอายุ 46-55 ปี จำนวน 102 คน คิด  
เป็นร้อยละ 25.68 ลำดับที่สี่มีอายุ  
56-60 ปี ตามลำดับ จำนวน 42 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 10.27 และลำดับสุดท้ายอายุ 18-25 ปี  
จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.51 ตามลำดับ  
ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่

ผู้ตอบแบบสอบถาม สมรส จำนวน 239 คน  
คิดเป็นร้อยละ 59.73 รองลงมาโสด จำนวน  
103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.68 และลำดับ  
สุดท้ายหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 58 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 14.59 ตามลำดับผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบ  
แบบสอบถามจบการศึกษาระดับปริญญาตรี  
จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.79  
รองลงมา จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/  
ปวส.จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.13  
ลำดับที่สาม จบการศึกษาระดับสูงกว่า  
ปริญญาโทจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ  
20.54 และลำดับสุดท้าย จบการศึกษาระดับ  
มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ  
15.54 ตามลำดับผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบ  
แบบสอบถามมีระดับรายได้เฉลี่ย ระหว่าง  
10,000-15,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 35.00 รองลงมา มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อ  
เฉลี่ย 15,001-20,000 บาท จำนวน 92 คน  
คิดเป็นร้อยละ 23.00 รองลงมา มีระดับรายได้  
เฉลี่ยต่อเฉลี่ย 25,001-30,000 บาท จำนวน  
72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 รองลงมา มีระดับ  
รายได้เฉลี่ยต่อเฉลี่ย 20,001-25,000 บาท  
จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 รองลงมา  
มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเฉลี่ย ต่ำกว่า >10,000  
บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และ  
ลำดับสุดท้ายมีระดับรายได้เฉลี่ย < 30,000  
บาท ขึ้นไปจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตามลำดับผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.83$ , S.D = 0.51) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ มาตรฐานการผลิตที่ดีได้การรับรองคุณภาพจากองค์กรที่น่าเชื่อถือ ( $\bar{x} = 4.12$ , S.D = 0.17) รองลงมา มีขนาดบรรจุให้เลือกหลายขนาด ( $\bar{x} = 3.83$ , S.D = 0.44) ลำดับต่อมา แสดงข้อมูลด้านโภชนาการครบถ้วน ( $\bar{x} = 3.74$ , S.D = 0.50) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ด้านมีขนาดบรรจุที่พกพาได้สะดวก ( $\bar{x} = 3.70$ , S.D = 0.53) ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านคุณภาพงานของพนักงานระดับมาก ( $\bar{x} = 3.73$ , S.D = 0.40) แต่เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ ความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ( $\bar{x} = 3.83$ , 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) ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านเวลาในการทำงานของพนักงาน ระดับมาก

( $\bar{x} = 3.73$ , S.D = 0.40) แต่เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ ความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ( $\bar{x} = 3.83$ , 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) ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับ ด้านค่าใช้จ่าย ของพนักงาน ระดับมาก ( $\bar{x} = 3.73$ , S.D = 0.40) แต่เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ ความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ( $\bar{x} = 3.83$ , 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) จากสมมติฐานการวิจัย 1(H1) การจัดการคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยตรงกับประสิทธิภาพการจัดการธุรกิจผลการทดสอบสมมติฐานอิทธิพล DE=0.418\* ยอมรับสมมติฐานที่ 2 (H2) ระบบการจัดการคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยตรงกับระบบการดำเนินงาน ผลการทดสอบสมมติฐานคือ

มีอิทธิพล  $DE=0.342^*$ ,  $IE=0.247^*$  ยอมรับ และสมมติฐานที่ 3 (H3) ระบบการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยตรงกับ ประสิทธิภาพการจัดการธุรกิจ ผลการทดสอบ สมมติฐานคือ Influence  $DE=0.594^*$

### การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับ ด้าน ค่าใช้จ่าย ของพนักงาน ระดับมาก แต่เมื่อ พิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุก ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ ความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม รองลงมา มีการกำหนดระดับความเชี่ยวชาญในการ ทำงาน ลำดับต่อมา การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ส่วน ข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ด้านความร่วมมือ ร่วมใจ ซึ่งจากผลการวิจัยเรื่อง การบริหารด้าน ทรัพยากรมนุษย์ สำหรับองค์กรในการ บริหารธุรกิจ ของธีรภา วิวัฒน์ศักดิ์ และคณะ (2567) ผลการวิจัยพบว่า การจัดการทรัพยากร มนุษย์ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การ สรรหาทรัพยากรบุคคลและจัดการด้านแรงงาน และอบรมและพัฒนาบุคลากร มีอิทธิพลต่อ การบริหารองค์กรธุรกิจของผู้บริหารและ บุคลากรธุรกิจ และชนุรักษ์ แซ่อย่าง (2556) ความพึงพอใจที่มีต่อค่าตอบแทนที่ได้รับจาก โรงงาน ซี.ซี.เอส.การ์เมนต์ ในภาพรวม จัดอยู่ใน เกณฑ์มาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลา ดับค่าเฉลี่ย พบว่า ลา ดับแรก คือ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) จัดอยู่ในเกณฑ์มาก และค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98) จัดอยู่ในเกณฑ์มาก(2) เมื่อ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึง พอใจที่มีต่อค่าตอบแทนที่ได้รับจากโรงงาน ซี. ซี.เอส.การ์เมนต์ จำแนกตามอายุ แผนกที่ ปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ และระดับการศึกษา มีความแตกต่างกัน ในค่าตอบแทนด้านผลประโยชน์อื่น อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้อง กับงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่ มีต่อสวัสดิการของบริษัท GGG จำกัด (มหาชน) ของณฐาพัชร วรพงศ์พัชร และธนวัลย์ เจริญ สุข (2566) ระบุว่า ความพึงพอใจต่อสวัสดิการ ของพนักงานในบริษัท GGG จำกัด (มหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่พนักงานพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทน รองลงมา คือ ด้านสุขภาพ การรักษาพยาบาลอยู่ในระดับมาก และที่ พนักงานพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ด้านการศึกษา และการเพิ่มศักยภาพบุคลากร, ด้านสังคมและ สันทนาการ และด้านความก้าวหน้า ตามลำดับ และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ชญาภรณ์ มณีวรรณ (2559) ผลการศึกษาความคิดเห็น ต่อสวัสดิการของบุคลากรสำนักงาน

ปลัดกระทรวงพาณิชย์พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความคิดเห็นต่อสวัสดิการมากด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงปลอดภัย และมีความคิดเห็นระดับปานกลางในด้านสังคมและนันทนาการ ด้านการศึกษาตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาด้วยการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลที่วิเคราะห์ได้จากการวิจัยและความคิดเห็นจากการวิพากษ์ของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็น ดังต่อไปนี้

1. การจัดการคุณภาพโดยรวมเมื่อพิจารณาด้านต่างๆพบว่าปัจจัยสนับสนุนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากอันดับแรกคือการทำงานเป็นทีมความสามารถในการบรรลุผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการยึดมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณการบริการที่ดีที่สุดคือการสะสมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ

2. ระบบการดำเนินงานเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าปัจจัยสนับสนุนมีความคิดเห็น

อยู่ในระดับมากด้านการศึกษาด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันความเป็นตัวตนของบุคคลหนึ่งบุคคลด้านความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

3. ประสิทธิภาพการจัดการธุรกิจความสัมพันธ์เชิงบวกโดยตรงกับประสิทธิภาพการจัดการธุรกิจ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในศึกษาวิจัย ครั้งต่อไปควรเลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความหลากหลายมากขึ้นเพื่อรองรับกลุ่มพนักงานที่มีความหลากหลายในด้านเชื้อชาติ ศาสนา และพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลนี้ได้จึงจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาธุรกิจต่อไป

2. ผู้ประกอบธุรกิจควรศึกษาวิเคราะห์ ถึงความเป็นไปได้ในการขยายสาขาทำเลที่ตั้งให้ครอบคลุมด้านการบริหารงานซึ่งครอบคลุมในด้านการตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่สอดคล้องกับตลาดในปัจจุบัน

### เอกสารอ้างอิง

- ชนุรักษ์ แซ่อย่าง. (2556). *ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อค่าตอบแทนที่ได้รับจากโรงงาน ซี.ซี.เอช. การ์เม้นท์*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชญาภรณ์ มณีวรรณ. (2559). *ความคิดเห็นต่อสวัสดิการของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ณัฐพัชร์ วรพงศ์พัชร์ และธนวัลย์ เจริญสุข. (2566). ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของบริษัท GGG จำกัด (มหาชน). *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 49(1), 103-114.
- ธีรภา วิวัฒน์ศักดิ์, มนทนา อยู่สมบูรณ์, จอมธินันท์ ถนอมนิภาพันธุ์ และเบญชญา พิษิตชัยเดชา. (2567). การบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรในการบริหารธุรกิจ. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, 13(2). 84-96.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological testing* (3rd ed.). Harper & Row.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1-55.
- Schramm, W. (Ed.). (1949). *Mass communications*. University of Illinois Press.