

การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการดำเนินงานในองค์กร

Enhancing human resource management efficiency for internal organizational operations

ณัฐพร ปรางงามเพล่^{1*}, งานตํกมล นาคศรีสังข์², กิตติ รุ่งทรัพย์เจริญ³ และชลธรณ์ เยาวพันธุ์กุล⁴
 Nuttaporn Prangngamplend¹, kantkamont Naksrisung², Kitti Rungsupjaroen³ and Chonlatorn Yaowaphankul⁴

¹⁻⁴สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

¹⁻⁴Business Administration (Management), Bangkokthonburi University

* ผู้นิพนธ์หลัก e-mail: nuttaopen.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 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคุณ (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 การสรรหาบุคคล การฝึกอบรม การพัฒนาทักษะ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน ทั้งนี้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลโดยตรงต่อการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรคือกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความเข้าใจระหว่างบุคคล หรือกลุ่มภายในองค์กร ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น การสื่อสารที่ดีสามารถส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหา และการตัดสินใจที่มี

ประสิทธิภาพ เมื่อมีการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในลักษณะที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น การสื่อสารภายในองค์กร ก็จะดีขึ้นตามไปด้วย ซึ่งส่งผลให้การทำงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการดำเนินงานในองค์กร สามารถใช้ทฤษฎีหลายประการเพื่อ อธิบายและพัฒนาแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและสามารถนำไปใช้ได้มีดังนี้:

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

สองทิศทาง ซึ่งหมายถึงการสื่อสารที่เกิดจาก การแลกเปลี่ยนข้อมูลและความเข้าใจระหว่างผู้ส่งและผู้รับข้อมูล ทฤษฎีนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการให้เกิดการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ระหว่างฝ่ายต่าง 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 ซึ่งมีผลโดยตรงเพื่อการดำเนินงานในองค์กร หากพนักงานรู้สึกพึงพอใจในงานของตนและในสิ่งแวดล้อมการทำงาน จะทำให้การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น พนักงานจะมีความกระตือรือร้นที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นกับผู้ร่วมงานและผู้บริหาร

5. ทฤษฎีการจัดการความรู้ (Knowledge Management Theory) การจัดการความรู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กร โดยการบริหารทรัพยากรมนุษย์สามารถส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลในองค์กร การส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้และข้อมูลที่เพียงพอในการทำงานจะช่วยให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปได้อย่างราบรื่นและมีคุณภาพ

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

การนำทฤษฎีเหล่านี้มาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการดำเนินงานในองค์กร จะช่วยให้ได้ข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์ มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานและความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

การศึกษาวิจัยในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการดำเนินงานในองค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะช่วยให้เข้าใจถึงกลยุทธ์และวิธีการในการปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อเสริมสร้างการสร้างสรรค์ มีประสิทธิภาพในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้เกิดผลลัพธ์ที่ดียิ่งขึ้นในทั้งระดับบุคคลและองค์กรโดยรวม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการดำเนินงานในองค์กรมีดังนี้

- ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรบุคคลกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

- เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. ศึกษาปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

- ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาประสบการณ์ในการทำงานรายได้ต่อเดือน และปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย ด้านการสร้างสรรค์ คัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

- ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย

ตัวแปรต้น

- ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานรายได้ต่อเดือน

2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่

- ด้านการสรรหาและคัดเลือก ทรัพยากรมนุษย์

- ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์

- 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 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยและ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานและแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 6 ด้าน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานจาก พนักงานและผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่ ทราบจำนวนประชากร และสูงตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยวิธี โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) โดยใช้แบบสอบถามเป็น

เครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และ ค่าร้อยละ ข้อมูล เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างในกรณี 2 กลุ่ม และ ค่าสถิติ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง

เดียว ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบร่วม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe และการวิเคราะห์ทดสอบอยพหุคุณ โดยวิธี Stepwise ที่ผู้ดำเนินการวิจัยจัดทำขึ้น

ประชากร: ผู้ประกอบธุรกิจในภาคการค้าทั้งในธุรกิจขนาดเล็ก, กลาง และใหญ่ ที่ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินธุรกิจ เช่น ธุรกิจ E-commerce, ธุรกิจออนไลน์, และธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการควบคุมการผลิตและการจัดการ

กลุ่มตัวอย่าง วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกผู้ประกอบการธุรกิจที่มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและเห็นผลลัพธ์ที่ดีจากการพัฒนาและปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 380 คน และกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่ง 1 ชุด เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้พนักงานและผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมนิคมอุตสาหกรรม แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด

การสร้างและทดสอบเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นโดยแบ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

แบบสอบถาม ใช้สำหรับผู้ปฏิบัติการและบุคคลภายนอก 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 ลักษณะของข้อคำถามเป็นโดยใช้มาตราวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความแม่นยำ (content validity) ของเครื่องมือ หลังจากที่ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือแบบสอบถามขึ้นมา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบว่า เมื่อนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวม

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

ถ้าข้อคำถามวัดได้ตรงจุดประสงค์ได้ +1 คะแนน

ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดตรงจุดประสงค์หรือไม่ ได้ 0 คะแนน

ถ้าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงจุดประสงค์ได้ -1 คะแนน

นำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทุกคนที่ประเมินมากรอกลงในแบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์เพื่อหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถามดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

เมื่อผู้เชี่ยวชาญได้ทำการตรวจสอบความแม่นตรงเชิงเนื้อหาและได้ให้คะแนนนำในการปรับแก้ไข หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแก้ไขตามคำแนะนำนั้นได้แบบสอบถามที่มี

ความแม่นตรงเชิงเนื้อหา โดยผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามกับจุดประสงค์ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อ โดยมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 (ภาคผนวก ข) จากนั้นนำไปสู่กระบวนการการตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) ต่อไป

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ภายหลังจากที่นำเครื่องมือแบบสอบถามไปผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญแล้ว จะนำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่นโดยผู้วิจัยได้เลือกจังหวัดราชบุรี เป็นพื้นที่ในการทดสอบเครื่องมือ และนำไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาความค่าความเชื่อมั่นจำนวน 50 ชุด การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมวิจัยทางสังคมศาสตร์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach, L. J. 1970) โดยเลือกข้อที่มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .996 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการใน 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม โดยการใช้แบบสอบถาม

ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นและปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วเป็นเครื่องมือ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกโดยการเลือกใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) จากพนักงานและผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรม

2. การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทางทฤษฎี แนวคิด จากผลงานวิจัย ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสูงสุดอันแสดงให้เห็นถึงตัวแనวความคิด ทฤษฎี เพื่อการเลือกสรร ตัวแปรที่มีความสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและผู้บริหาร

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้จะรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดนำลงรหัสข้อมูล และป้อนรหัสข้อมูลทั้งหมดเข้าสู่โปรแกรมวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อเข้าสู่กระบวนการประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ในการบรรยายลักษณะโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยได้แก่การแจกแจงความถี่ และ ค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากร

มนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในกรณี 2 กลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

พนักงานประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานและผู้บริหารของพนักงานและผู้บริหาร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคุณ โดยวิธี Stepwise ส่วนความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลในการปฏิบัติงาน

การแปลผลค่าเฉลี่ยของข้อมูลซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่าใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) ในส่วนนี้ได้แบ่งช่วงของการแปลผลออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

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

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคุณ 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 ผู้วิจัยใช้เทคนิคศาสตร์แห่งการตีความ (Hermeneutics) เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และเทคนิคการวิเคราะห์เชิงอุปนัย (Inductive Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 75.95 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.05 ตามลำดับผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 36-45 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 รองลงมาอายุ 26-35 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.84 ลำดับที่สามต่อมาอายุ 46-55 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.68 ลำดับที่สี่ มีอายุ 56-60 ปี ตามลำดับ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.27 และลำดับสุดท้ายอายุ 18-25 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.51 ตามลำดับผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่

ผู้ตอบแบบสอบถาม สมรส จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.73 รองลงมาสามี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.68 และลำดับสุดท้ายหม้าย/อย่าร้าง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.59 ตามลำดับผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบร่วมส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจับการศึกษาระดับ ปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.79 รองลงมา การจับการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.13 ลำดับที่สาม จับการศึกษาระดับ สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.54 และลำดับสุดท้าย จับการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.54 ตามลำดับผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบร่วมส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับรายได้เฉลี่ย ระหว่าง 10,000-15,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเฉลี่ย 15,001-20,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รองลงมา มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเฉลี่ย 25,001-30,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 รองลงมา มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเฉลี่ย 20,001-25,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 รองลงมา มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และ ลำดับสุดท้าย มีระดับรายได้เฉลี่ย < 30,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตามลำดับผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$, $S.D = 0.51$) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยจากการมากไปน้อยได้แก่ 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 โดยมีค่าเฉลี่ยจากการมากไปน้อยได้แก่ ความถูกต้อง ($\bar{x} = 3.83$, $S.D = 0.44$) รองลงมา มีการกำหนดระดับความเชี่ยวชาญในการทำงาน ($\bar{x} = 3.78$, $S.D = 0.56$) ลำดับต่อมา การมุ่งผลผลลัพธ์ ($\bar{x} = 3.76$, $S.D = 0.55$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ด้านความร่วมแรงร่วมใจ ($\bar{x} = 3.65$, $S.D = 0.50$) ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$, $S.D = 0.51$) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยจากการมากไปน้อยได้แก่ ความถูกต้อง ($\bar{x} = 3.83$, $S.D = 0.44$) รองลงมา มีการกำหนดระดับความเชี่ยวชาญในการทำงาน ($\bar{x} = 3.78$, $S.D = 0.56$) ลำดับต่อมา การมุ่งผลผลลัพธ์ ($\bar{x} = 3.76$, $S.D = 0.55$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ด้านความร่วมแรงร่วมใจ ($\bar{x} = 3.65$, $S.D = 0.50$) จากสมมติฐานการวิจัย 1(H1) การจัดการคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยตรงกับประสิทธิภาพ การจัดการธุรกิจผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 อิทธิพล $DE=0.418^*$ ยอมรับสมมติฐานที่ 2 (H2) ระบบการจัดการคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยตรงกับระบบการดำเนินงาน ผลการทดสอบสมมติฐานคือ

($\bar{x} = 3.73$, $S.D = 0.40$) แต่เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยจากการมากไปน้อยได้แก่ ความถูกต้อง ($\bar{x} = 3.83$, $S.D = 0.44$) รองลงมา มีการกำหนดระดับความเชี่ยวชาญในการทำงาน ($\bar{x} = 3.78$, $S.D = 0.56$) ลำดับต่อมา การมุ่งผลผลลัพธ์ ($\bar{x} = 3.76$, $S.D = 0.55$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ด้านความร่วมแรงร่วมใจ ($\bar{x} = 3.65$, $S.D = 0.50$) ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับ ด้านค่าใช้จ่าย ของพนักงาน ระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$, $S.D = 0.40$) แต่เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยจากการมากไปน้อยได้แก่ ความถูกต้อง ($\bar{x} = 3.83$, $S.D = 0.44$) รองลงมา มีการกำหนดระดับความเชี่ยวชาญในการทำงาน ($\bar{x} = 3.78$, $S.D = 0.56$) ลำดับต่อมา การมุ่งผลผลลัพธ์ ($\bar{x} = 3.76$, $S.D = 0.55$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ด้านความร่วมแรงร่วมใจ ($\bar{x} = 3.65$, $S.D = 0.50$) จากสมมติฐานการวิจัย 1(H1) การจัดการคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยตรงกับประสิทธิภาพ การจัดการธุรกิจผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 อิทธิพล $DE=0.418^*$ ยอมรับสมมติฐานที่ 2 (H2) ระบบการจัดการคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยตรงกับระบบการดำเนินงาน ผลการทดสอบสมมติฐานคือ

มือทิพล $DE=0.342^*$, $IE=0.247^*$ ยอมรับ
และสมมติฐานที่ 3 (H3) ระบบการดำเนินงาน
มี ความสัมพันธ์ เชิงบวก โดยตรง กับ
ประสิทธิภาพการจัดการธุรกิจ ผลการทดสอบ
สมมติฐานคือ Influence $DE=0.594^*$

การอภิปรายผล

จากการวิจัยผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวน 400 คน พบร่วมกันในทุกเพศ
เพศ ที่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับ ด้าน
ค่าใช้จ่าย ของพนักงาน ระดับมาก แต่เมื่อ
พิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุก
ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่
ความถูกต้องของธรรมและจริยธรรม รองลงมา
มีการกำหนดระดับความเชี่ยวชาญในการ
ทำงาน ลำดับต่อมา การมุ่งผลผลลัพธ์ ที่ส่วน
ข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ด้านความร่วมแรง
ร่วมใจ ซึ่งจากการวิจัยเรื่อง การบริหารด้าน
ทรัพยากรมนุษย์ สำหรับองค์กรในการ
บริหารธุรกิจ ของธีรภา วิวัฒนศักดิ์ และคณะ
(2567) ผลการวิจัยพบว่า การจัดการทรัพยากร
มนุษย์ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การ
สร้างทัศนคติบุคคลและจัดการด้านแรงงาน
และอบรมและพัฒนาบุคคลการ มือทิพลต่อ
การบริหารองค์กรธุรกิจของผู้บริหารและ
บุคคลการธุรกิจ และชั้นรัก แซ่ย่าง (2556)
ความพึงพอใจที่มีต่อค่าตอบแทนที่ได้รับจาก
โรงงาน ซี.ซี.เอช.การเม้นท์ ในภาพรวม จัดอยู่
ในเกณฑ์มาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามมา ดับค่าเฉลี่ย
พบว่า ลา ดับแรก คือ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน
(มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) จัดอยู่ในเกณฑ์มาก
และค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.98) จัดอยู่ในเกณฑ์มาก(2) เมื่อ
เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึง
พอใจที่มีต่อค่าตอบแทนที่ได้รับจากโรงงาน ซี.
ซี.เอช.การเม้นท์ จำแนกตามอายุ แผนกที่
ปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้น
เพศ และระดับการศึกษา มีความแตกต่างกัน
ในค่าตอบแทนด้านผลประโยชน์อื่น อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้อง
กับงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่
มีต่อสวัสดิการของบริษัท GGG จำกัด (มหาชน)
ของณัฐพัชร์ วรพงศ์พัชร์ 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
และการเพิ่มศักยภาพบุคคลการ, ด้านสังคมและ
สันทนาการ และด้านความก้าวหน้า ตามลำดับ
และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ชญาภรณ์
มนีวรรณ (2559) ผลการศึกษาความคิดเห็น
ต่อสวัสดิการของบุคคลการสำนักงาน

ปลัดกระทรวงพาณิชย์พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความคิดเห็นต่อสวัสดิการมากด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงปลอดภัย และมีความคิดเห็นระดับปานกลาง ในด้านสังคมและนันทนาการ ด้านการศึกษาตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาด้วยการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลที่วิเคราะห์ได้จากการวิจัยและความคิดเห็นจากการวิพากษ์ของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็น ดังต่อไปนี้

1. การจัดการคุณภาพโดยรวมเมื่อพิจารณาด้านต่างๆพบว่าปัจจัยสนับสนุนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากอันดับแรกคือการทำงานเป็นทีมความสามารถในการบรรลุผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการยึดมั่นในจริยธรรม และจรรยาบรรณการบริการที่ดีที่สุดคือการสะสมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ

2. ระบบการดำเนินงานเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าปัจจัยสนับสนุนมีความคิดเห็น

อยู่'ในระดับมากด้านการศึกษาด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันความเป็นตัวตนของบุคคลหนึ่งบุคคลด้านความรู้สึก มีคุณค่าในตนเอง

3. ประสิทธิภาพการจัดการธุรกิจ ความสัมพันธ์เชิงบวกโดยตรงกับประสิทธิภาพการจัดการธุรกิจ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในศึกษาวิจัย ครั้งต่อไปควรเลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความหลากหลายมากขึ้นเพื่อรองรับกลุ่มพนักงานที่มีความหลากหลายในด้านเชื้อชาติ ศาสนา และพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลนี้ได้จึงจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาธุรกิจต่อไป

2. ผู้ประกอบธุรกิจควรศึกษาวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ในการขยายสาขา ทำเลที่ตั้งให้ครอบคลุมด้านการบริหารงานซึ่งครอบคลุมในด้านการตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่สอดคล้องกับตลาดในปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

ชนูรัก แซ่ย่าง. (2556). ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อค่าตอบแทนที่ได้รับจากโรงงาน ชี.ชี.เอช. การ์เม้นท์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมารักษ์.

ชญาภรณ์ มนีวรรณ. (2559). ความคิดเห็นต่อสวัสดิการของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ณัฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์ และนันวัลย์ เจริญสุข. (2566). ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของบริษัท GGG จำกัด (มหาชน). *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 49(1), 103-114.

ธีรภา วิวัฒนศักดิ์, มนทนา อุย়েস্মบুরন, จอมธนินท์ ถนนมนิภาพนธุ์ และเบญจณา พิชิตชัยเดชา. (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.