



การพัฒนาพฤติกรรมองค์การด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัด เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
THE DEVELOPMENT OF ORGANIZATIONAL BEHAVIORS ON HUMAN RESOURCE
MANAGEMENT FOR PROMOTING PERFORMANCE EFFICIENCY: A CASE STUDY OF
THE KEWPIE (THAILAND) CO., LTD. YANNAWA DISTRICT, BANGKOK

ธนภรณ์ ดาวสี¹

Thanaporn Dowsee

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงาน บริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัด เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบเพื่อวัดความแตกต่างของค่าเฉลี่ย และการทดสอบความแปรปรวน แบบจำแนกทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า

(1) ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก สรุปได้ว่า พนักงาน บริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัด ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และ สายงานปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

(2) พฤติกรรมองค์การด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง สรุปได้ว่า ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ด้านการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: พฤติกรรมองค์การ, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

¹ พนักงานฝ่ายบุคคล บริษัท เจ แอนด์ ดับบลิว จำกัด (Human Resoure Staff, J & W Co., Ltd.)



ABSTRACT

Human resources management is an important mechanism to push the organization to develop systematically and consistently. It will lead to an efficient, effective and beneficial organization.

This research aimed to study:

1. The personal factors in promoting operational efficiency;
2. Organizational development in human resource management to promote effectiveness; and
3. The relationship between human resource management and working performance.

This study employed a questionnaire survey administered to a sample of 400 workers at the QP Limited (Thailand) Company, located in the Yannawa District of Bangkok. The statistics used for data analysis included frequency distribution, percentage, mean, standard deviation and one-way ANOVA.

The results showed that:

(1) Personal factors affecting performance were in the moderate to high range. In conclusion, employees of QP (Thailand) Company, with the gender, age, education, experience and different current lines of work. There was a statistically significant difference in the level of performance according to the above variables, but the performance of employees with different status was not significantly different.

(2) Organizational behavior in human resource management had an impact on operational efficiency. The overall level was moderate, concluding that the recruitment, selection, development and training evaluation had an effect on performance. Also, compensation and benefits had a significant effect on performance.

Keywords: Organization Behavior, Human Resource Management, Performance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกไร้พรมแดน (borderless word) ได้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว รุนแรง และต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรต่างๆ มีการพัฒนาองค์การในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้้องค์การสามารถดำรงอยู่ได้ ้องค์การที่มีประสิทธิภาพจึงจำเป็นต้องจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้มีความเหมาะสมอันจะนำไปสู่การมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ โดยเฉพาะ



อย่างยิ่งทรัพยากรมนุษย์ (human resource) เพราะถึงแม้ว่าองค์กรจะมีเงินทุนมากมีวัตถุดิบที่ดีและมีราคาถูกกว่าคู่แข่ง มีวิธีการผลิตและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงใด แต่ถ้าองค์กรขาดบุคคลที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติที่เหมาะสม เข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมจะทำให้องค์กรขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ขาดศักยภาพในการแข่งขันและขาดการพัฒนาที่ต่อเนื่อง และอาจส่งผลถึงความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว

การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นกลไกสำคัญอย่างหนึ่งที่จะผลักดันองค์กรให้มีพัฒนาการอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง ตลอดจนส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานในอนาคต โดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่แต่ละองค์กรต่างก็ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพิ่มมากยิ่งขึ้นโดยมองว่าทรัพยากรมนุษย์ไม่ได้เป็นเพียงทรัพยากรพื้นฐานทางการจัดการเท่านั้น แต่ยังเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์กร หรือที่เรียกว่า ทุนมนุษย์ (human capital) ที่ประกอบด้วยองค์ความรู้ที่สะสม การศึกษา ทักษะ ทัศนคติ และประสบการณ์ของพนักงานในองค์กร เป็นทุนที่นำมาใช้ในการสร้างศักยภาพและสร้างคุณค่าให้กับองค์กรและยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะบ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินธุรกิจในอนาคต (วนิดา เขียวงามดี และกระมล ทองธรรมชาติ, 2554, หน้า 134)

การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น สามารถกระทำได้หลากหลายรูปแบบ ซึ่งทุกคนสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อการพัฒนาตนเองได้ ไม่ว่าจะเป็น การวิเคราะห์ตนเอง การมุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลง การมองโลกในแง่ดี การใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ การตั้งเป้าหมายในการทำงาน การวางแผนก่อนลงมือทำ การสื่อสารที่ดี การมีบุคลิกภาพที่ดี การมีสมาธิ และการมีสุขภาพดี เป็นต้น

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “การพัฒนาพฤติกรรมองค์กรด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัด เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร” เพื่อเป็นการพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรต้องเปลี่ยนแปลงตั้งแต่การคัดเลือกและเลือกสรรคนเข้าดำรงตำแหน่ง การฝึกอบรมและพัฒนาที่มุ่งเน้นการปฏิบัติจริง การประเมินผล การปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงานมากขึ้น รวมถึงการให้รางวัลตามสถานการณ์ เช่น การให้รางวัลทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน หากองค์กรสามารถบูรณาการองค์ประกอบต่างๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันแล้ว องค์กรจะก้าวสู่ความเป็นผู้นำและนำไปสู่การสร้างความสำเร็จได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนต่อไป



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลในการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัด เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการพัฒนาพฤติกรรมองค์การด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัด เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัด เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์

พฤติกรรมองค์การ หมายถึง เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมมนุษย์ที่เกิดขึ้นในองค์การ และปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างพฤติกรรมมนุษย์ และปัจจัยต่างๆ ขององค์การ (Moorhead & Griffin, 2001)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและวิธีการในการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลากรที่มีความเหมาะสมมาปฏิบัติงานในองค์การ พร้อมทั้งรักษาให้อยู่กับองค์การอย่างมีความสุข

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถ และความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ และมาตรฐาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งทำการศึกษาในเรื่องการพัฒนาพฤติกรรมองค์การด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัด เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม คือ

- 1.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และการบริหารทรัพยากรมนุษย์
- 1.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่ ผู้วิจัยศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัด เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยระหว่างเดือน มกราคม ถึง เมษายน พ.ศ. 2560



ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัด ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรต่อไป
2. ทำให้ทราบถึงการพัฒนาพฤติกรรมองค์การด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัด เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารงานภายในองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง
3. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย สำหรับผู้ที่ศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาพฤติกรรมองค์การด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัด ต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยระดับบุคคล จากแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยระดับบุคคลดังกล่าวสรุปได้ว่า ปัจจัยระดับบุคคลซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสายงานปัจจุบัน เป็นสิ่งที่ทำให้แต่ละบุคคลมีทัศนคติที่แตกต่างกัน การแสดงพฤติกรรมก็แตกต่างกันออกไป เช่น เพศชายจะมีความก้าวร้าวมากกว่าเพศหญิงในทุกกรณี ส่วนเพศหญิงไม่ว่าจะอยู่ในช่วงอายุใด จะมีความเข้าอกเข้าใจบุคคลอื่นได้ดีกว่าเพศชาย รวมถึงการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลที่ได้รับจากการอบรมเลี้ยงดูจากพ่อแม่ ครูอาจารย์ และจากการทำงานก็มีผลทำให้บุคคลมีบุคลิกภาพการแสดงออกที่แตกต่างกัน

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จากแนวคิดเรื่อง แนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นวิธีการที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานขององค์การบรรลุเป้าหมาย และทำให้องค์การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถสูง โดยอาศัยแนวคิดการบริหารผลงานและการบริหารคนเก่ง ซึ่งองค์การต่างๆ สามารถนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ได้ แต่เนื่องจากการนำแนวคิดดังกล่าวไปใช้ไม่ได้อาจเป็นเพราะมีวิธีการที่ตายตัว ขึ้นอยู่กับการประยุกต์ใช้ของแต่ละองค์การและความสอดคล้องกับวัฒนธรรมและบริบทอื่นๆ ขององค์การด้วย

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดังกล่าว สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัยและหลายสาเหตุ ที่ส่งผลโดยตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจแบ่งได้ดังนี้ ปัจจัยของตัวพนักงาน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในงาน ประสบการณ์ และการปรับตัว เป็นต้น ปัจจัยขององค์การ ได้แก่ เครื่องมือ และ



อุปกรณ์มีความทันสมัย การรับการส่งเสริมที่ดีจากผู้บริหาร เป็นต้น ซึ่งจากปัจจัยดังกล่าวถ้าบุคลากรได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรได้

งานวิจัยภายในประเทศ

นาตภา ไทธวัช (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทกระเจกพีเอ็มเค-เซนท์รัน จำกัด โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าและพนักงานของบริษัท จำนวน 248 ราย พบว่า ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพนั้น มีความสัมพันธ์อยู่ในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์สูงกว่าด้านอื่น และพบว่ากลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญถึงควรมีการสำรวจความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และในการกำหนดค่าตอบแทนสวัสดิการ ที่คำนึงถึงภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ความสัมพันธ์รองลงมา ได้แก่ การสรรหาและคัดเลือก กลุ่มตัวอย่างมองว่าองค์กรควรมีฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการสรรหาและคัดเลือก ที่มีความยุติธรรมโปร่งใสในการพิจารณาเลือกผู้สมัคร ชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร สามารถดึงดูดความสนใจให้มีผู้สมัครงานกับองค์กร ส่วนการพัฒนาบุคลากร องค์กรต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรไม่ต่อเนื่อง ต้องเน้นการพัฒนาเฉพาะด้านหรืออบรมตามตำแหน่งงานที่พนักงานรับผิดชอบอยู่ อีกทั้งยังไม่มี การส่งเสริมกิจกรรมที่พนักงานได้เพิ่มพูนความรู้ นอกเหนือจากการจัดอบรมและการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ดิลก มุลวงษ์ (2536) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ รองมาคือ ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและด้านลักษณะงาน ส่วนด้านที่พนักงานพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการได้รับการยกย่องนับถือในงาน รองลงมาคือ ด้านเพื่อนร่วมงาน สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การศึกษา ระยะเวลาทำงาน และระดับเงินเดือน โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย พนักงานที่ทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่ทำงานมานานกว่า 5 ปี และพนักงานที่มีระดับเงินเดือนสูงกว่ามีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่า

งานวิจัยต่างประเทศ

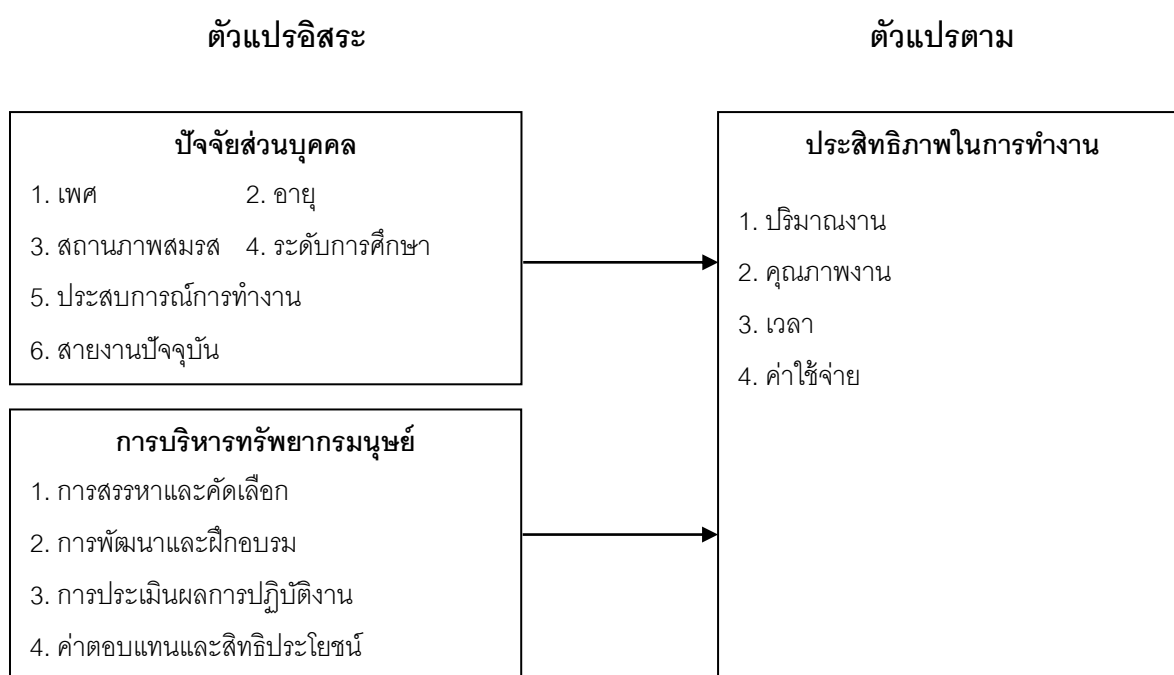
Zaini Abdullah, Nilufar Ahsan and Syed Shah Alam (2009 อ้างถึงใน ลักษณะชัย ธนวังน้อย, 2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ต่อประสิทธิภาพของธุรกิจภาคเอกชนในประเทศมาเลเซีย พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในทุกด้าน คือ การฝึกอบรมและการพัฒนา



ทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีม การจ่ายค่าตอบแทน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพของธุรกิจ ยกเว้นแต่การจ่ายค่าตอบแทน และความปลอดภัยของพนักงานที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของธุรกิจ

Hall, G. S. M. (2000). ศึกษาเรื่อง Self-Efficacy at Work : A Qualitative Analysis of Personal and Environmental Factors Contributing to Personal Efficacy During Job-Task Change ผลการศึกษาพบว่า บุคคลที่มีความเชื่อในความสามารถของตนเองที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูงจะมีวิธีการที่จะจัดการกับความท้าทาย และอุปสรรคต่างๆ ที่เผชิญอยู่ให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน และจะพัฒนากลยุทธ์ทั้งหมดที่จะช่วยให้ประสบผลสำเร็จมาก

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ พนักงาน บริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัด เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร และทำงานมาไม่ต่ำกว่า 1 ปี เนื่องจากพนักงานที่ทำงานมาไม่น้อยกว่า 1 ปี ซึ่งผ่านการทดลองงานแล้ว ถือว่ามีประสบการณ์ทำงานเพียงพอ สามารถให้ข้อมูลการรับรู้ในเรื่องเกี่ยวกับ แผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีม การ



จ่ายค่าตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างชัด

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างให้เท่ากับที่คำนวณได้ คือ จำนวน 400 ตัวอย่าง จึงเลือกใช้วิธีการกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, p. 125)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำผลการค้นคว้ามำกำหนดในการสร้างแบบสอบถามโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน พิจารณาจากเนื้อหาให้ครอบคลุมกับความมุ่งหมายและสมมติฐาน นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบแก้ไขความถูกต้อง และความสมบูรณ์ ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากกลุ่มเป้าหมาย และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามที่รวบรวมได้และจัดเตรียมข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนนี้โดยใช้วิธีสำรวจ จากการสร้างและออกแบบแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามนี้ได้ออกแบบให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย แบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปลายปิด (close ended question) และคำถามปลายเปิด (open ended questions) ซึ่งรายละเอียดของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประเมินค่า (rating scale) มี 5 ระดับ คือ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก และ 5 = มากที่สุด เพื่อใช้วัดระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัด ตามที่ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากแนวคิดของ Mondy, Noe and Premeaux (2002) โดยมีตัวแปรแฝง คือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจำแนกเนื้อหาตามตัวแปร 4 ตัวคือ

- 1) การสรรหาและคัดเลือก มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ
- 2) การพัฒนาและฝึกอบรม มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ
- 3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ
- 4) ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประเมินค่า มี 5 ระดับ คือ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก และ 5 = มากที่สุด เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัด ตามที่ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากแนวคิดของ Taylor (1911) และ Taiichi Ohno (2010) โดยตัวแปรแฝง คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกเนื้อหาตามตัวแปรทั้ง 4 ตัว คือ



- 1) ปริมาณงาน มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ
- 2) คุณภาพงาน มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ
- 3) เวลาการปฏิบัติงาน มีข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ
- 4) ค่าใช้จ่าย มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นส่วนบุคคล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

4.1 ข้อมูลในส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การหาค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

4.2 ข้อมูลในส่วนที่ 2 เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท และข้อมูลส่วนที่ 3 เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนระดับปฏิบัติการ นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การหาค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แล้วใช้ค่าสถิติทดสอบสมมติฐานประกอบด้วย t Test, One-Way ANOVA โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางที่ควบคู่กับการบรรยาย (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การทำงาน และสายงานปัจจุบัน ของพนักงาน บริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัด เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์สถิติพื้นฐานหาค่าร้อยละ (percentage) มีเกณฑ์ในการวัด 5 ระดับ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า พนักงาน บริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัด ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสายงานปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่พนักงาน บริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

จากผลการผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์การพัฒนาพฤติกรรมองค์การด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า พนักงาน บริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัด ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสายงานปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่พนักงาน บริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรสิริวงศ์ เจียมสุขน (2546) ที่กล่าวว่า เพศไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุมากกว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยา ธนังกูร (2551) ที่กล่าวว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เนื่องจากระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ย่อมทำให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ ทักษะและความพร้อมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันไป ฉะนั้นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจึงแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราทิพย์ ละออง (2551) ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีผลต่อการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงานปัจจุบัน พบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานแต่ละสายงานต่างต้องทำหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบให้ดีที่สุด เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานออกมาดี ทำให้พนักงานแต่ละสายงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าพนักงานจะมีสถานภาพใด ต่างก็มีหน้าที่ความรับผิดชอบทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวทั้งสิ้น นอกจากนี้เวลาในการปฏิบัติงาน ทางบริษัทก็ได้มีการระบุไว้ชัดเจน เพื่อ



ให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ฉะนั้นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจึงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมองค์การด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง สรุปได้ว่า ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

เนื่องจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยที่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นแนวทางหนึ่งในการบริหารองค์การ ส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพได้ ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการก่อให้เกิดบุคลากรเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น สุรนันทา มิ่งเจริญพร (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับผลการดำเนินงานขององค์การ กรณีศึกษาธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่ และ ลักษณะชัย ธนะวงษ์น้อย (2555) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานเครือข่ายโทรพบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานทั้งหมดในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ และพบว่าประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ส่วนด้านค่าใช้จ่ายนั้น พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้นำข้อค้นพบจากงานวิจัยมาอธิบายเพื่อให้เกิดข้อเสนอแนะ เพื่อที่จะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาองค์การให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านการสรรหาและคัดเลือก เพื่อให้มั่นใจว่าองค์การจะได้พนักงานแต่ละประเภทในจำนวนและกำหนดเวลาที่ต้องการ

1. การสรรหาจากภายใน (internal recruitment) โดยคัดเลือกสรรหาจากภายในเพื่อเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วยระบบปิด หรือการสรรหาจากภายนอก (external recruitment) โดยสรรหาคัดเลือกจากบุคคลภายนอกองค์การด้วยระบบเปิด

2. มอบอำนาจการตัดสินใจจ้างพนักงานให้ผู้บริหารเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรง หรือรวมศูนย์อำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการจ้างพนักงานไว้ที่ฝ่ายจัดการทรัพยากรมนุษย์ควรระบุให้ชัดเจน

3. คัดเลือกพนักงานโดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ด้านเทคนิค เป็นประการสำคัญ

4. ระบบการจ้างพนักงานใหม่ควรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ

ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน ให้มีความรู้ ความสามารถตามที่ต้องการ

1. การฝึกอบรมจะต้องมุ่งเน้นที่ตัวบุคคล และทีมงาน



2. องค์การต้องจัดฝึกอบรมทักษะเฉพาะด้านซึ่งต้องใช้ในการปฏิบัติงาน หรือส่งไปฝึกอบรมที่หน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดทักษะใหม่ๆ

ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

1. ปรับวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับพนักงานแต่ละกลุ่ม และประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์การ

2. ใช้ข้อมูลจากการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาและควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้น

3. ปรับปรุงระบบการประเมินผลที่เปิดโอกาสให้หลายฝ่ายมีส่วนร่วม เช่น ประเมินผลแบบ 360 องศา ทั้งทางด้านผู้บังคับบัญชา พนักงาน เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า

ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของพนักงาน

1. กำหนดอัตราค่าจ้างคงที่และสวัสดิการที่แน่นอน โดยมีการขึ้นเงินเดือนให้ในแต่ละปีในอัตราขั้นต่ำแต่มีความมั่นคงในการจ้างงาน

2. กำหนดอัตราค่าจ้างตามตำแหน่งงาน หรือกำหนดค่าตอบแทนตามความรู้ความสามารถของแต่ละคน

3. ให้รางวัลตามผลการปฏิบัติงาน

อ้างอิง

กัลยา ธนอังกูร. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมใน

จังหวัดเชียงใหม่ (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ดิลก มุลวงษ์. (2537). ความพึงพอใจในงานของพนักงานการผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (ภาค

นิพนธ์มหาบัณฑิตคณะพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นาตภา ไทยธวัช. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัท กระดาษพีเอ็มเค-เซ็นทรัลจำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธนบุรี.

บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

พรสิริวงศ์ เจียมสุขน. (2546). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความฉลาดทาง

อารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการระดับผู้ปฏิบัติงานในกระทรวง

คมนาคม (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.



- ลักษณะชัย ธนะวังน้อย ชนินทร์ชุนหพันธ์รักษ์ และ อมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือข่ายเบทาโกร* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วนิดา เขียวงามดี, กระมล ทองธรรมชาติ. (2554). แนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการรถไฟแห่งประเทศไทย. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 19(32), 133-143.
- วราทิพย์ ละออง. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลการมีส่วนร่วมในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์* ในงานกับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนันทา มิ่งเจริญพร. (2556). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับผลการดำเนินงานขององค์การ กรณีศึกษา ธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่. *วารสารวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 24(2), 156-157.
- Hall, G. S. M. (2000). Self-efficacy at work: a quality analysis of personal and environmental factors contributing to personal efficiency during job-task change. *Dissertation Abstracts International A (Humanities and Social Sciences)*, 61, 916.
- Mondy, R. W., Noe R. M., & Premeaux S. R. (1999). *Human Resource Management* (7th ed). NJ: Prentice Hall.
- Mondy, R. W., Noe, R. M., & Premeaux, S. R. (2002). *Human resource management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Moohead, G. & Griffin, R. W. (2001). *Organizational behavior: Managing people and organizations*. New Delhi: AITBS Publishers India.
- Taguchi, T. (2010). *Questionnaires in second language research: Construction, administration, and processing*. New York: Routledge.
- Taylor, F. W. (1911). *The principles of scientific management*. New York: Harper & Brothers.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (Third edition). New York: Harper and Row Publication.
- Zaini Abdullah. (2009). The Effect of Human Resource Management Practices on Business Performance among Private Companies in Malaysia. *International Journal of Business and Management*. 4(6), 65-72.