

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัดซึ่งมีแนวคิดทฤษฎีและผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องในการศึกษาดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา
- 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา
- 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)

ทฤษฎีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตามโมเดลของ Mody, Noe and Premeaux (1999, หน้า 5) ซึ่งกิจกรรมในระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วยกิจกรรมหลักดังนี้

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human resource planning) เป็นกระบวนการในการสำรวจถึงความต้องการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ได้มาซึ่งจำนวนพนักงานที่มีทักษะที่ต้องการ และสามารถจัดหาสิ่งจำเป็นที่ต้องใช้ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนที่ช่วยให้ได้ทรัพยากร มนุษย์ที่เพียงพอ และตรงตามวัตถุประสงค์การในอนาคต ดังนี้

1.1 การพยากรณ์ความต้องการพนักงานที่มีคุณสมบัติต่างๆ

1.2 การเปรียบเทียบความต้องการกับกำลังแรงงานในปัจจุบัน

1.3 การกำหนดจำนวนและรูปแบบของพนักงานที่จะสรรหาเข้ามาหรือจำนวนที่ต้องออกจากงานในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์นั้นจะต้องมีการออกแบบงานและการวิเคราะห์งานก่อนการออกแบบงาน ซึ่งเป็นกระบวนการกำหนดโครงสร้างและการออกแบบกิจกรรมในการทำงานเฉพาะอย่างของแต่ละบุคคล เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ ส่วนการวิเคราะห์งาน เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์และแยกแยะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีระบบที่ช่วยในการกำหนดทักษะหน้าที่ และความรู้ที่ต้องการสำหรับงานใดงานหนึ่งขององค์การ

2. การสรรหาบุคลากร (Recruitment) เป็นกิจกรรมขององค์การซึ่งใช้เพื่อการจูงใจให้ผู้สมัครที่มีความสามารถ และมีทัศนคติที่องค์การต้องการมาสมัครในตำแหน่งงานที่เหมาะสมและยังช่วยให้องค์การได้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ได้ การคัดเลือก (Recruitment) เป็นกิจกรรมในการ

คัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมที่สุดสำหรับองค์กร และเหมาะสมกับตำแหน่งที่ต้องการ โดยคัดเลือกจากกลุ่มผู้สมัคร

3. การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and development) การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่มีระบบ เพื่อเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของพนักงานให้ไปในทิศทางเดียวกันที่ให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร ส่วนการพัฒนา เป็นการจัดหาความรู้ การทำให้พนักงานมีความรู้ มีการพัฒนาในการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้ในปัจจุบันหรืออนาคต

4. ผลตอบแทนและผลประโยชน์ (Compensation and benefits) ผลตอบแทนเป็นรางวัลทั้งหมดที่พนักงานได้รับในการแลกเปลี่ยนกับงาน ประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สิ่งจูงใจและประโยชน์ส่วนอื่นๆ ส่วนผลประโยชน์อื่นๆ เป็นรางวัลหรือส่วนเพิ่มที่พนักงานจะได้รับเพิ่มมาจากผลการปฏิบัติงานและตำแหน่งภายในองค์กร เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ การท่องเที่ยว ค่ารักษาพยาบาล การแบ่งกำไร ฯลฯ

5. ความปลอดภัยและสุขภาพ (Safety and health) ความปลอดภัย เป็นการคุ้มครองพนักงานจากอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน ส่วนสุขภาพนั้น เป็นสภาพทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม

6. พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ (Employee and labor relations) พนักงานถือว่าเป็นสิ่งแวดล้อมภายในที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึงอย่างยิ่ง เพราะงานจะสัมฤทธิ์ผลได้นั้น ต้องมาจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนแรงงานสัมพันธ์ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพนักงาน และนายจ้าง

7. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance appraisal) เป็นกระบวนการในการประเมินถึงพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน โดยวัดและเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยได้ตัดทอนบางข้อลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกันคือ

1. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องและได้มาตรฐานรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้ากับผู้มารับบริการ

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการก็จะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุดประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตได้แก่การใช้ทรัพยากรด้านการเงินคนวัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

กิตแมน และ แม็คแดเนียล (Gitman and McDaniel, 2008, หน้า 277) ได้กล่าวถึงกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นการทำงานแบบเป็นขั้นตอนตั้งแต่การได้ทรัพยากรมนุษย์มาจนถึงออกไปจากองค์กรแบ่งเป็นขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดความต้องการและการวางแผนทรัพยากรมนุษย์
2. การตอบสนองความต้องการทรัพยากรมนุษย์ได้แก่การสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์
3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการธำรงรักษาได้แก่การฝึกอบรมพนักงานค่าตอบแทนและผลประโยชน์แรงงานสัมพันธ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน

สุพจน์ อินทว้าง และคณะ (2556) ได้ให้ความหมายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการที่มุ่งไปที่ตัวบุคคลในองค์กรให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมกันมีการสร้างภารกิจด้านบุคลากรด้วยการสรรหาการพัฒนาการรักษาและการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการทำงานที่ครบวงจรในการบริหารทั้งระดับนโยบายระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการด้วยการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ในองค์กรดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีแนวคิดด้านวิสัยทัศน์ร่วมกันใน 4 ประเด็นหลัก คือ

หนึ่ง การกำหนดนโยบายโดยให้งานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เข้าเป็นส่วนหนึ่งของสายงานหลัก

สอง การให้คำปรึกษาจะต้องมีการกระจายงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ออกไปเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายจึงต้องมีการปรับบทบาทเป็นที่ปรึกษาให้กับหน่วยงานต่างๆรวมทั้งงานด้านการบริหารงานบุคคลด้วย

สาม การให้บริการด้านทรัพยากรมนุษย์เช่นการประสานที่มงานการบริการจากหน่วยงานภายนอกทีมกระบวนการสร้างองค์การเรียนรู้ที่ข้ามฝ่ายงานการให้บริการดังกล่าวจำเป็นต้องมีระบบที่ชัดเจนและให้ความสำคัญมากยิ่งขึ้น

สี่ การกำกับและควบคุมองค์การจะต้องสร้างระบบการวิจัยและตรวจสอบองค์การเพื่อให้เกิดมาตรฐานและการคงอยู่ในสภาพขององค์การที่ปกติเพื่อองค์การจะได้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้โดยตรวจสอบถึงคุณภาพของบุคลากรค่าตอบแทนและการจูงใจที่บุคลากรควรได้รับตรวจสอบวิเคราะห์วินิจฉัยขององค์การด้านคุณภาพมาตรฐานที่จะทำให้ได้เปรียบเชิงการแข่งขันได้

ยม นาคสุข (2550) กล่าวว่า เนื่องจากองค์การต้องการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบแนวทางในการพัฒนาตนเอง (career planning & development) เพื่อให้การสรรหา (ว่าจ้าง) บุคลากรเป็นไปตามแผนที่วางไว้เพื่อประโยชน์ต่อการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน (หน่วยงานเป็นผู้ทำ) เพื่อประโยชน์ในการวางแผนระยะยาวของประเทศการวางแผนทรัพยากรมนุษย์จึงทำไปเพื่อเตรียมดำเนินการสรรหาคนมาทดแทนบุคลากรที่ขาดหายไปเช่นเกษียณอายุลาออกต้องมีการสำรวจการลาออกจางาน (labor turnover) เพื่อจัดหาบุคลากรใหม่ที่หน่วยงานต้องการสำหรับงานใหม่ๆที่เกิดขึ้นเพื่อประโยชน์ในอนาคตของหน่วยงานการวางแผนทรัพยากรมนุษย์โดยทั่วไปมักจะเน้น 3 ด้าน ได้แก่

1. การกำหนดจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่ถูกต้องเหมาะสมในแต่ละช่วงเวลา
2. การสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติตรงตามต้องการ
3. การพัฒนาบุคลากรให้พร้อมปฏิบัติหน้าที่ในทุกระดับตำแหน่ง

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการสำรวจความต้องการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้จำนวนพนักงานที่มีทักษะที่ต้องการและสามารถจัดหาได้เมื่อจำเป็นข้อดีของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์คือทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลพนักงานเกิดความพอใจและมีการพัฒนาที่ดีขึ้นและสร้างโอกาสการจ้างงานที่เท่าเทียมกันอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นฉะนั้นการวางแผนทรัพยากรมนุษย์จะต้องพิจารณาถึงความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตตามแผนกลยุทธ์ขององค์การกำหนดขึ้นตอนที่จำเป็นเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นต้องพิจารณาความต้องการใช้พนักงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต

เกรียงไกร เกียมบุญศรี และจักร อินทจักร (2544, หน้า 20-23) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการสรรหาพอสรุปได้ว่า กระบวนการสรรหาเป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการบริหารงานบุคลากรเพราะบุคลากรเป็นปัจจัยชี้ขาดในการแข่งขันทุกประเภทการกำหนดนโยบายการสรรหา (Recruitment Policy) มี 2 แนวทาง

1. การสรรหาจากภายนอกกระทำได้ด้วยรูปแบบการติดต่อสำนักงานจัดหางานการประกาศรับสมัครการติดต่อสถาบันการศึกษาการติดต่อสหภาพแรงงานการออกรับสมัครงานนอกสถานที่และการเปิดโอกาสให้มาสมัครงานที่องค์กรด้วยตนเอง

2. การสรรหาจากภายในทำได้ด้วยรูปแบบการโอนย้ายภายในและการเกลี้ยกำลัคน

สุภาพร พิศาลบุตร (2544, หน้า 12-25) กล่าวว่า การสรรหาเป็นกระบวนการรับสมัครบุคคลที่มีคุณสมบัติคุณวุฒิการศึกษาความสามารถและประสบการณ์เข้าทำงานซึ่งบุคคลเหล่านี้จะมาสมัครในตำแหน่งงานที่องค์กรเปิดรับสมัครการสรรหาจึงเป็นกระบวนการสำคัญที่จำเป็นสำหรับงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งวัตถุประสงค์ของการสรรหาคือ

1. เพื่อการทดแทนตำแหน่งงานที่ว่างเนื่องจากการหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานหรือการเลื่อนตำแหน่งหรือการโยกย้าย

2. เพื่อการสรรหาพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานในลักษณะงานใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปโดยพนักงานที่มีอยู่เดิมไม่สามารถทำได้จึงจำเป็นต้องใช้พนักงานใหม่เข้ามาทำงาน

3. เพื่อการสรรหาพนักงานอันเนื่องมาจากอัตราความเจริญเติบโตขององค์กรที่ทำให้ต้องขยายกิจการหรือตั้งหน่วยงานใหม่ซึ่งต้องการพนักงานเพิ่มหรือให้ทันกับความต้องการของตลาด

บรรยงค์ โคจิณดา (2543, หน้า 125-149) ได้กล่าวถึงการคัดเลือกกว่า การคัดเลือกบุคลากรเป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการสรรหาเป็นกระบวนการที่คัดเลือกและบรรจุบุคลากรเพื่อให้เหมาะสมกับงานจุดมุ่งหมายของการคัดเลือกบุคลากรนั้นเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความสามารถมีคุณสมบัติเหมาะสมตรงตามความต้องการของแต่ละหน่วยงานและลักษณะงานที่ทำการคัดเลือกบุคลากรเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารงานบุคลากรแต่เนื่องจากอำนาจการตัดสินใจจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารที่จะต้องเข้าใจกระบวนการคัดเลือกบุคลากร

เดวิด พาร์ดี (David Pardey, 2007, หน้า 7-8) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในหลายรูปแบบดังนี้

1. การเปลี่ยนทรัพยากรไปเป็นผลผลิต (Outputs) มากที่สุด
2. ทำงานให้มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด มีของเสียน้อยที่สุด เสียเวลาน้อยที่สุด
3. ผลผลิตมากที่สุดโดยลงทุนน้อยที่สุด
4. การใช้ทรัพยากรโดยประสบความสำเร็จด้านการผลิตสินค้าหรือบริการ

โรเบิร์ต แอลแมททิส และ จอห์น เอชแจ็กสัน (Robert L.Mathis and John H.Jackson, 2008, หน้า 71-72) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรว่าประกอบไปด้วย 3 ปัจจัยหลักคือ

1. ความสามารถในการทำงานเฉพาะบุคคลประกอบด้วยความสามารถของพนักงานความสนใจในการทำงานและลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล
2. นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนประกอบด้วยแรงจูงใจในการทำงานจริยธรรมในการทำงานและการเข้าและการลาออกของพนักงาน
3. การสนับสนุนขององค์กรประกอบด้วยการฝึกอบรมและพัฒนาอุปกรณ์และเทคโนโลยีมาตรฐานการปฏิบัติงานการบริหารงานและเพื่อนร่วมงาน

R Waynd Mondy ได้อธิบายว่าการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการทบทวนความต้องการ ด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มั่นใจว่า จำนวนบุคลากรที่มีคุณสมบัติ และทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานมีเพียงพอ เมื่อถึงเวลาที่องค์กรต้องการกระบวนการนี้จึงเป็น การคาดคะเนความต้องการบุคลากรกับจำนวนตำแหน่งงานที่จะเปิดรับพนักงานในระยะเวลาที่ได้ระบุไว้ในอนาคต

พยอม วงศ์สารศรี (2544) ได้เรียบเรียงว่า การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงกระบวนการพยากรณ์ ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เป็นการล่วงหน้าว่าต้องการบุคคลประเภทใด ระดับใด เป็นจำนวนเท่าใดและเมื่อใด พร้อมกำหนดวิธีการที่จะได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการว่าจะได้มาจากที่ใดอย่างไร ตลอดจนกำหนดนโยบาย และระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อที่จะใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ ในองค์กรให้ได้ประโยชน์สูงสุด

กรสรศักดิ์ เอนกศัทยพงศ์ (2556, หน้า 28-30) อ้างถึง สมชาย หิรัญกิตติ (2542, หน้า 10) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การปฏิบัติและนโยบายในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจ เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือเป็นกิจกรรมการออกแบบเพื่อสร้างความร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

ชุตินาส ชนะจิตต์ (2552, หน้า 19-20) อ้างอิง สุนันทา เลานันท์ (2542, หน้า 15-18) ได้กล่าวว่า ภารกิจหลักของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใหญ่หรือขนาดเล็กถือว่าเป็นหัวใจหลักขององค์กรที่จะต้องจัดให้ตอบสนองต่อนโยบายและกลยุทธ์ทางธุรกิจ समाคมเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Society of Human Resource Management) แห่งประเทศสหรัฐอเมริกาได้แบ่งภารกิจหลักไว้ 6 ด้านรวมทั้งกิจกรรมสำคัญของภารกิจหลักดังกล่าวมีดังนี้ (Mondy R.W and Noe R.M. 1996, หน้า 6-9)

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์การสรรหาและการคัดเลือก (Human resource Planning recruitment and selection)

1.1 จัดทำการวิเคราะห์งานเพื่อกำหนดรายละเอียดเฉพาะของงานแต่ละงานภายในองค์กร

1.2 พยากรณ์ความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

1.3 จัดทำแผนและปฏิบัติตามแผนเพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดที่วางไว้

1.4 สรรหาทรัพยากรมนุษย์ตามที่องค์กรต้องการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุจุดมุ่งหมาย

1.5 คัดเลือกและดำเนินการจ้างพนักงานเพื่อบรรจุในงานต่างๆตามที่กำหนดไว้ในองค์กร

2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human resource development)

2.1 ปฐมนิเทศและฝึกรวมพนักงาน

2.2 ออกแบบและปฏิบัติตามโครงการพัฒนาองค์กรและการบริหาร

2.3 ออกแบบระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน

2.4 ช่วยเหลือพนักงานในการจัดทำแผนพัฒนาอาชีพ

3. ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ผูกมัด (Compensation and benefit) ออกแบบและปฏิบัติตามระบบการจ่ายค่าตอบแทนและการให้ผลประโยชน์ที่ผูกมัดสำหรับพนักงานทุกคนตรวจสอบให้มั่นใจว่าการจ่ายค่าตอบแทนและการให้ผลประโยชน์ที่ผูกมัดมีความยุติธรรมเสมอภาคและพอเพียง

4. ความปลอดภัยและสุขภาพ (Safety and health)

4.1 ออกแบบโปรแกรมและปฏิบัติตามโปรแกรมเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานมีสุขภาพดีและมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

4.2 ให้ความช่วยเหลือพนักงานที่มีปัญหาส่วนตัวซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงาน

5. พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ (Employee and labor relations) ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างองค์กรและสภาพออกแบบระบบการปฏิบัติตามระเบียบวินัยและการร้องทุกข์

6. การวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource research)

6.1 จัดทำสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์

6.2 ออกแบบระบบการสื่อสารของพนักงานและนำระบบไปปฏิบัติ

Bowin & Harvey (2001, หน้า P.6) ได้ให้ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึง กิจกรรมในการพัฒนา จูงใจ การปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรให้อยู่ในระดับสูง รวมทั้งการหลอมรวมความต้องการของแต่ละคนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

สรุปได้ว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ กิจกรรมที่ปฏิบัติอย่างเป็นลำดับขั้นตอนตั้งแต่วางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แรงงานสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ไซมอน (Simon, 1960, หน้า 180-181) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ออกจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตที่ได้รับออกมาตามตรรกะของไซมอน ได้ให้สูตรของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ในการบริหารราชการและองค์กรของรัฐ โดยบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วยซึ่งเขียนเป็นสูตรไว้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้นับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริการที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

ไพร์ซ (Price, 1968, หน้า 1) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึงความสามารถในการดำเนินการให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย

คาร์ และคาห์น (Kartz and Kahn, 1987, หน้า 121) ซึ่งนับเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในระบบเปิด (Open System) ได้เสนอแนวคิดโดยได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผลขององค์กรนั้นถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพองค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ซึ่งมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

ซิน ซูทิว และ แอนน์ มิลล์ (Xin Zhu Liu and Anne Mills, 2007, หน้า 359) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่าหมายถึงการที่องค์กรสามารถผลิตปัจจัยนำออก (กำไร) สูงสุดในขณะที่ใช้ปัจจัยนำเข้า (ต้นทุน) ต่ำสุดกล่าวคือสามารถผลิตปริมาณสินค้าหรือการให้บริการได้มากที่สุดคุณภาพของสินค้าหรือคุณภาพการให้บริการที่ดีที่สุดโดยค่าใช้จ่ายในการผลิตต่ำสุดและสามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการได้ทันเวลา

ประสิทธิภาพของบุคคล การมีประสิทธิภาพหมายความว่า การทำงานเสร็จโดยสูญเวลาเสียพลังน้อยที่สุด ค่านิยมในการทำงานที่ยึดกับสังคม คือ การทำงานได้เร็วและได้งานดี (วัชรวิฑูรธรรม, 2523, หน้า 246)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545, หน้า 3) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็นความสามารถในการบรรลุความหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุดกล่าวคือใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายคือประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ สูงสุดประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสำคัญระหว่างปัจจัยนำเข้า (Inputs) และผลผลิต (Outputs) โดยมีเป้าหมายที่จะใช้ต้นทุนของทรัพยากรที่ต่ำที่สุดถ้าองค์กรได้ผลผลิตเพิ่มขึ้นจากปัจจัยนำเข้าจำนวนเดิมแสดงว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้เช่นเดียวกันเนื่องจากผู้จัดการจะมีทรัพยากรที่จำกัดไม่ว่าจะเป็นคนเงินและอุปกรณ์ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรเหล่านี้ดังนั้นจึงต้องใช้ต้นทุนทรัพยากรต่ำสุดจะเห็นว่าประสิทธิภาพจะเกี่ยวกับการทำให้ถูกต้องก็คือความไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร

เสนาะ ดิยาวี (2543, หน้า 2) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็นการทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุดการทำงานให้เสร็จอย่างเดียวไม่พอแต่จะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ประหยัดด้วยการทำให้ได้ทั้งสองอย่างคืองานบรรลุผลตามที่ต้องการและใช้ทรัพยากรต่ำสุด

จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ การใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและองค์กร

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชุตินาส ชนะจิตต์ (2552) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า “ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชั้นกรุงเทพมหานคร” โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชั้นจำนวน 262 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านองค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์และอยู่ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ($r = .639$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ปิยบุตร มิ่งประเสริฐ (2552) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท ดุราโม (ไทยแลนด์) จำกัด” ผลการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเฉลี่ยแตกต่างกัน ระดับความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และระดับความคิดเห็นด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลางกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

อัครพล พรหมอุดม (2550) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อุทการเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทการเรือ” ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยระดับความคิดเห็นอันดับแรก คือ ด้านขวัญกำลังใจ รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา) ด้านการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างคุ้มค่า ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านความยุติธรรม ในหน่วยงานตามลำดับ

ณัฐกานต์ ไม้เต็ง (2552) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า “ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิตากาว่าอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิตากาว่าอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า “พนักงานที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากในด้านลักษณะการปฏิบัติงานและด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานส่วนพนักงานที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในรายด้าน ได้แก่ ในด้านนโยบายด้านการบริหารและความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน”

เพียงพร โทบุราณ (2551) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า “ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีเพศ อายุ เงินเดือนที่ได้รับ ประสพการณ์ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยรวมแตกต่างกัน

ธนัญญา ทองหอม (2556) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า “อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรชุมชนมุสลิมชาวสวนปาล์มน้ำมันกระบี่จำกัด” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรชุมชนมุสลิมชาวสวนปาล์มน้ำมันกระบี่จำกัด จำนวน 200 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีมีประสพการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปี และมีรายได้ 10,001-15,000 บาท การบริหารทรัพยากรมนุษย์ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือการปกป้องและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือด้านปริมาณงานผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าเพศมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันด้านปริมาณงาน และภาพรวม ส่วนปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ทุกด้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการปกป้องและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์

อมรพันธ์ วีระวงศ์ (2551) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า “การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” กลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่สหกรณ์ 16 สหกรณ์ จำนวน 91 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสหกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับดี เจ้าหน้าที่สหกรณ์ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่ทำงาน ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ลักษณะ ชนะวังน้อย (2554) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า “ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือเบทาโกร” จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง 365 คน ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน และ ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพบว่าอายุประสบการณ์และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพบว่าทั้ง โดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในระดับต่ำทุกด้าน

เศรษฐวัฒน์ เอกคณานวงศ์ (2553) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า “การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถพิเศษ” หน่วยงานที่เลือกศึกษาศึกษา ได้แก่ เครือซิเมนต์ไทย และบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จำนวน 2 หน่วยงาน โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. การวางแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถพิเศษของหน่วยงานภาคเอกชนที่ศึกษามีการวางแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถพิเศษโดยใช้แผนดำรงตำแหน่ง จะใช้ระยะเวลาในการดำเนินการตามแผน มุ่งเตรียมพนักงานให้เป็นผู้บริหารในทุกระดับ ในขณะที่หน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ศึกษาวางแผนในรูปแบบของแผนทดแทนตำแหน่งซึ่งจะใช้เวลาน้อยกว่า มุ่งเน้นพัฒนาผู้เข้ารับใหม่อย่างเร่งด่วน

2. แนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถพิเศษ ในมิติการสรรหาพบว่าหน่วยงานภาคเอกชนที่ศึกษามีการสรรหาบุคลากร โดยใช้การประเมินการปฏิบัติงานและการประเมินขีดความสามารถ แต่หน่วยรัฐวิสาหกิจที่ศึกษาใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานและการประเมินศักยภาพ ในมิติการพัฒนาและการธำรงรักษาความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับ การได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ เป็นต้น

นที จิตสว่าง (2555) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า “การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระบบราชการพลเรือนสามัญของไทยในทศวรรษหน้า” ผลการศึกษาปรากฏว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระบบราชการพลเรือนสามัญของไทยในทศวรรษหน้าจะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของปัจจัย ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี โดยเฉพาะปัจจัยทางการเมือง ซึ่งมีความใกล้ชิดกับฝ่ายราชการตามระบบประชาธิปไตย ในฐานะของผู้กำหนดนโยบายและข้าราชการเป็นผู้นำนโยบายไปปฏิบัติการเมืองในทศวรรษหน้าจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระบบราชการสามัญของไทยเกือบทุกเรื่อง

กนกวรรณ วงศ์จันทร์ (2554) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการ โทรคมนาคมโทรศัพท์” ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ในด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เงินเดือน สวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารคน ความมั่นคงในงาน การปกครองบังคับบัญชา ทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน อายุการปฏิบัติงาน ยกเว้นด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร (2556) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก” ผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างด้านอายุ อายุการทำงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ด้านปัจจัยจูงใจมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพบว่าปัจจัยจูงใจมีผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานได้รับแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านปัจจัยจูงใจที่สูงขึ้นย่อมทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสูงขึ้นตามไปด้วย โดยปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ และลักษณะของงานที่ทำทนายมีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด