

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 ข้อมูลเบื้องต้นบริษัท

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ ดังนี้

Felix A. Nigro (1959 อ้างถึงใน พระเอกราช กิตติชิโร (สมเฝ้า), 2556, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ ศิลปะในการสรรหาคนใหม่และใช้คนเก่าในลักษณะที่จะได้ผลงานและบริการจากบุคคลเหล่านั้นสูงสุดทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ส่วนการพัฒนาคนโดยมองคนในฐานะเป็นมนุษย์มีความหมายว่า มนุษย์มีความเป็นมนุษย์ในรูปแบบของเขาเอง ชีวิตมนุษย์นั้นมีจุดหมายของชีวิต กล่าวคือ การมีความสุข การมีอิสระภาพ และความดีความงามของชีวิตซึ่งเป็นเรื่องเฉพาะตัวบุคคล

Flippo (1979 อ้างถึงใน อนุกุล บุญรักษา, 2554, หน้า 9) ได้กล่าวถึง “การพัฒนาคูคลากร” หมายถึง การเพิ่มทักษะด้วยการฝึกอบรมเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

Nadler (1982, p. 12 อ้างถึงใน อนุกุล บุญรักษา, 2554, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึง เป็นการจัดกิจกรรมที่เป็นระบบและต่อเนื่อง กิจกรรมที่มีการจัดจะกำหนดให้ในเวลาที่เหมาะสม และสามารถสร้างกิจกรรมเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้เป็นอย่างดี ซึ่งกิจกรรมที่จะจัดเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรในสังคมจะต้องตอบสนองความต้องการของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรและสังคมได้

McLacan (1989, p. 52 อ้างถึงใน สมคิด ผลนิต, 2558, หน้า 27) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การใช้การบูรณาการของการฝึกอบรม การพัฒนาองค์กรและการพัฒนาอาชีพ เพื่อปรับปรุงบุคคล กลุ่ม และประสิทธิผลขององค์กร

Pace, Smith and Mills (1991 อ้างถึงใน เบ็ญจพร โตวิวัฒน์, 2554, หน้า 40) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นการผสมผสานกันระหว่างการพัฒนาบุคคล การพัฒนาอาชีพ และการพัฒนาองค์กร เพื่อก่อให้เกิดคุณภาพ ผลผลิต โอกาส และการบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายของตัวบุคคล โดยมองว่ามนุษย์ทุกคนมีคุณค่า พนักงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า แต่ต้องมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีคุณภาพ พนักงานต้องมีความพึงพอใจในงานที่ทำและพร้อมที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยองค์กรต้องเปิดโอกาสให้พนักงาน พร้อมทั้งตั้งรับกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และจะต้องทำความเข้าใจในพฤติกรรมของมนุษย์ด้วย

R. Wayne Pace, n.d (1991 อ้างถึงใน จินต์จุฑา จันทรประสิทธิ์, 2559, หน้า 24) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นระบบการปรับปรุงประสิทธิภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น การที่บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพด้วย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงครอบคลุมถึงการพัฒนาบุคคลให้รู้จักวิเคราะห์ จุดอ่อนและจุดแข็งของตนเองและพัฒนาปรับปรุงให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งพัฒนาองค์กรและพัฒนาอาชีพของทรัพยากรมนุษย์

Gilley, Eggland & Maycunich (2002, p. 96 อ้างถึงใน อนุชาติ ปิยนราวิชญ์, 2559, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง เป็นกระบวนการที่ช่วยก่อให้เกิดการเรียนรู้ขององค์กร ผลของงาน และการเปลี่ยนแปลงผ่านทางกิจกรรมที่จัดขึ้น ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อเพิ่มความสามารถและศักยภาพให้เห็นผลในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะแข่งขัน และการปรับปรุงองค์กร

Robert Kreitner (2004 อ้างถึงใน สไบทิพย์ มงคลนิมิตร, 2554, หน้า 32) ได้ให้ความหมายของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นการพัฒนากลยุทธ์ด้านบุคลากรอย่างครอบคลุมเพื่อตอบสนองความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตขององค์กร

Dessler (2008, p. 2 อ้างถึงใน พันธุ์ทิพย์ สุขเสวตร์, 2557, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึง เป็นขบวนการของการสรรหา คัดเลือก อบรม ประเมินผล จ่ายผลตอบแทนแก่พนักงาน และเกี่ยวกับในด้านของความสัมพันธ์กับพนักงาน สุขภาพความปลอดภัยและการให้ความยุติธรรมแก่พนักงาน

ศิริกัศสรส์ วงศ์ทองดี (2556 : 18-19) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในความหมายแคบ หมายถึง การพัฒนามนุษย์ในระดับปัจเจกบุคคล (Individual level) และการพัฒนามนุษย์ในระดับองค์กร (Organizational level) เป็นการพัฒนาเพื่อ

ก่อให้เกิดการเรียนรู้ (learning) ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) ประสบการณ์ใหม่ ๆ (experiences) และเป็นการเพิ่มศักยภาพของบุคคลให้เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามที่ต้องการ เพื่อสามารถทำให้ประสบความสำเร็จอันประกอบด้วยเป้าหมายของการบรรลุความต้องการของปัจเจกบุคคล ซึ่งมีค่าเท่ากับความสำเร็จขององค์กรที่เป็นจริง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในความหมายกว้าง หมายถึง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับสังคม ประเทศชาติ และสากล โดยมีวิธีการ เป้าหมาย และกระบวนการที่มีความหลากหลาย โดยมีหลักการเดียวกัน คือ การทำให้มนุษย์ทุกคนมีความสุข พันทุภักข์มีอิสระเสรีภาพ และสังคมมีความสุข

ชุดิกาญจน์ ศรีวิบูลย์ (2557 : 23) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น 2 ระดับ คือ 1. ระดับมหภาค และ 2. ระดับจุลภาคหรือในองค์กร ดังนี้

1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับมหภาค เป็นการพิจารณาถึงทรัพยากรมนุษย์ในระดับชาติ ซึ่งได้แก่ การพัฒนากำลังคนหรือประชากรของประเทศโดยอาศัยยุทธวิธีและมาตรการเกี่ยวกับอัตราการเกิด - การตายของประชากร การศึกษา การจ้างงาน และการมีงานทำ เพื่อการพัฒนาทั้งเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพนับเป็นกระบวนการเพิ่มพูนทักษะความรู้ ความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่อย่างเหมาะสมกับความต้องการด้านการจ้างงานของประเทศ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นการพัฒนาเพื่อที่จะทำให้อุปทานกำลังคนของประเทศเท่ากับอุปสงค์กำลังคนของประเทศ

2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับจุลภาค เป็นการพัฒนาทรัพยากรที่มีอยู่ต่าง ๆ ในฐานที่เป็นพนักงานหรือบุคลากรองค์กรนั้น ๆ คือ การเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถให้แก่บุคคล เพื่อที่จะทำงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยจะขึ้นอยู่กับการทำงานที่บุคคลได้รับรู้ถึงความสามารถของตน รู้จักงานที่ต้องทำ รู้จักลักษณะขององค์กรและผลผลิตที่องค์กรปรารถนา รวมทั้งการรู้ความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในแนวราบและแนวตั้ง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนี้ มุ่งพัฒนาบุคคลให้มีพลวัต (Dynamics) คือ มีลักษณะการเคลื่อนไหวต่อการรับรู้ มีการปรับตัว และพร้อมที่จะละลายพฤติกรรมของตนเองเพื่อร่วมกับผู้อื่น

สุธินี ฤกษ์ขำ (2557 : 9) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร หมายถึง การกระทำใด ๆ ที่มีจุดมุ่งหมายให้บุคคลได้พัฒนา เพื่อให้เกิดทัศนคติ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ทั้งงานในปัจจุบันและงานในอนาคต ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน รวมถึงระดับองค์กร

ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การกระทำใด ๆ ที่มีจุดมุ่งหมายให้บุคคลได้พัฒนา เพื่อให้เกิดทัศนคติ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ทั้งงานในปัจจุบัน และงานในอนาคต รวมทั้งเป็นการผสมผสานกันระหว่างการพัฒนาบุคคล การพัฒนาอาชีพ และการพัฒนาองค์กร เพื่อก่อให้เกิด

คุณภาพ ผลผลิต โอกาส และการบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์การและเป้าหมายของตัวบุคคล ซึ่งการปรับปรุงประสิทธิภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เป็นผลทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและจะส่งผลให้องค์การมีประสิทธิภาพด้วย

กระบวนการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ ดังนี้

Gilley and Egglund (1990 อ้างถึงใน จินต์จุฑา จันท์ประสิทธิ์, 2559, หน้า 30) ได้กล่าวถึงการกำหนดขั้นตอนของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ มีองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่

1. การพัฒนาบุคคล (Individual Development)
2. การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development)
3. การพัฒนาองค์การ (Organization Development)

องค์ประกอบทั้ง 3 ส่วน จะมีความสัมพันธ์ร่วมกัน คือ การปรับปรุงการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นกิจกรรมที่ต้องมีความสัมพันธ์กันขององค์ประกอบทั้ง 3 ส่วน

Caster (1996 อ้างถึงใน ชูติธร หาญดำรงสุข, 2554, หน้า 17) ได้กล่าวถึงการกำหนดขั้นตอนของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
2. การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
3. การปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
4. การประเมินผลการพัฒนา

Leonard Nadler (1980 อ้างถึงใน ชูติธร หาญดำรงสุข, 2554 หน้า 11) ได้กล่าวถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. การฝึกอบรม (Training) เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้มุ่งเน้นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน (Present Job) เป้าหมาย คือ การยกระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะของพนักงานในขณะนั้นให้สามารถทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ ได้ ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมไปแล้วสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทันที

2. การศึกษา (Education) การศึกษานับว่าเป็นวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยตรง เพราะการให้การศึกษาเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะ ทศนคติ ตลอดจนเสริมสร้างความสามารถในการปรับตัวในทุก ๆ ด้านให้กับบุคคล ถ้าพิจารณาในองค์การแล้วการศึกษาจะเน้นการเตรียมพนักงานสำหรับในอนาคต (Future Job) เพื่อเตรียมพนักงานให้มีความพร้อมที่จะทำงานตามความต้องการขององค์การในอนาคต หรืออีกกรณีหนึ่งการให้ทุนการศึกษาอาจสามารถใช้เพื่อเตรียมพนักงานในการเลื่อนตำแหน่งงานใหม่ซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลาที่ยาวนาน

3. การพัฒนา (Development) เป็นกระบวนการปรับปรุงองค์การให้มีประสิทธิภาพเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่ไม่ได้มุ่งเน้นที่ตัวงาน (not focus on a job) แต่มีจุดมุ่งเน้น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามที่ต้องการ การพัฒนาองค์การนั้นจะเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับองค์การเพื่อการปฏิบัติงานขององค์การในอนาคต เพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรวมทั้งสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

Invancevich (2001, p. 36 อ้างถึงใน ธัญญา ทองหอม, 2556, หน้า 20) ได้กล่าวถึงกระบวนการทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ คือ 1. การจัดสรรหาทรัพยากรมนุษย์ 2. การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ 3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 4. การปกป้องและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์

Gitman and McDaniel (2008 อ้างถึงใน กรสรรงค์ เอนกศัทยพงศ์, 2556, หน้า 31-32) ได้กล่าวถึงกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นการทำงานแบบเป็นขั้นตอน ตั้งแต่การรับทรัพยากรมนุษย์มาจนถึงระยะเวลาที่ออกไปจากองค์การ ซึ่งสามารถแบ่งเป็นขั้นตอนได้ ดังนี้

1. การกำหนดความต้องการและการวางแผนทรัพยากรมนุษย์
2. การตอบสนองความต้องการมนุษย์ ซึ่งได้แก่ การสรรหาและการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์
3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการธำรงรักษา ซึ่งได้แก่ การฝึกอบรมพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทน ผลประโยชน์ แรงงานสัมพันธ์ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

พิชิต เทพวรรณ (2554 : 28) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ต้องมีหน้าที่ในการดำเนินงานตามภารกิจและกิจกรรม โดยอาศัยระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ อ้างถึงในทฤษฎีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตามโมเดลของ Mondy, Noe (2004) ว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วยหน้าที่หลัก 6 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กันและยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นในการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยแต่ละหน้าที่มีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและการคัดเลือก (Human Resource Planning, Recruitment and Selection) องค์การจำเป็นต้องมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานและตำแหน่ง เพื่อทำให้องค์การสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ และการที่องค์การจะพบทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณสมบัติดังกล่าว องค์การจำเป็นต้องมีการวางแผนการสรรหาและการคัดเลือก ซึ่งการวางแผนทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องมีการวางแผนที่เป็นระบบ เพื่อทำให้องค์การมั่นใจได้ว่า มีทรัพยากรที่เพียงพอต่อความต้องการ สำหรับการสรรหาเป็นกระบวนการในการชักจูงให้ได้ทรัพยากรที่เพียงพอ ส่วนการคัดเลือกเป็นกระบวนการที่องค์การ ได้ใช้วิธีในการคัดสรรทรัพยากรที่มาสมัคร เพื่อให้ได้มาซึ่งพนักงานที่มีความเหมาะสมกับองค์การที่สุด

2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development; HRD) ประกอบด้วย การศึกษา การพัฒนา การฝึกอบรม และการเรียนรู้ เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ทรัพยากรมนุษย์ปฏิบัติงาน

ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะเริ่มต้นตั้งแต่ทรัพยากรมนุษย์เข้ามาเป็นส่วนร่วมในสมาชิกขององค์กร และมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมไปถึงการวางแผนอาชีพ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3. ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง (Compensation and Benefits) เป็นการจัดระบบค่าตอบแทนที่จะช่วยให้พนักงานได้รับผลตอบแทนที่พอเพียงและเท่าเทียมกัน โดยค่าตอบแทนจะอยู่ในรูปแบบของตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน ส่วนผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่องเป็นสิ่งที่จะต้องให้เพิ่มเติมจากค่าตอบแทน เช่น การหยุดพักผ่อน การลาป่วย วันหยุด เป็นต้น

4. สุขภาพและความปลอดภัย (Health and Safety) สุขภาพและความปลอดภัยถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะพนักงานที่ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและมีสุขภาพอนามัยสมบูรณ์นั้น จะช่วยสร้างผลผลิตและก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรในระยะยาว

5. พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ (Employee and Labor Relations) เป็นหน้าที่ของหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้กันระหว่างฝ่ายนายจ้างกับฝ่ายลูกจ้าง รวมถึงบทบาทของสหภาพและการต่อรองกับสหภาพแรงงานในแนวทางที่ทำให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่าย

6. การวิจัยทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Research) การวิจัยทรัพยากรมนุษย์ถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญมากเป็นลำดับต้น ๆ โดยการวิจัยทรัพยากรมนุษย์จะช่วยให้องค์กรสามารถหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นอันเกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

ศิริทิพย์ อุดบุญ, 2557, หน้า 13) ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วย การสำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหาและความจำเป็น การกำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนา การกำหนดรูปแบบของการพัฒนา การดำเนินการพัฒนาและการประเมินผล การปฏิบัติงาน จากที่กล่าวมาเบื้องต้นอาจกล่าวได้ว่า ขั้นตอนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นมีลักษณะเดียวกันกับการบริหารงานในด้านต่าง ๆ แต่จำเป็นต้องให้มีการกำหนดความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรให้เด่นชัด เพื่อที่จะได้ดำเนินการเป็นอันดับแรกและจากนั้นค่อยเข้าสู่กระบวนการบริหารทั่วไป คือ การวางแผน การดำเนินงานตามแผน และการติดตามประเมินผล

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิด Leonard Nadler (1980 อ้างถึงใน ชูติธร หาญดำรงสุข, 2554 หน้า 11) ที่ได้มีการพัฒนาและได้ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ รวมถึงได้กำหนดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ 1. การฝึกอบรม (Training) 2. การศึกษา (Education) 3. การพัฒนา (Development) โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดที่สำคัญ 3 ประการ มาศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และได้นำมาพัฒนาแบบสอบถามให้เนื้อหามีความครอบคลุมและมีความถูกต้องมากที่สุด

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้หลากหลาย มีดังนี้

Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน ศักรินทร์ นาคเจือ, 2557, หน้า 28) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ในความหมายอย่างแคบ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และให้ความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพและความสามารถในการผลิตและการดำเนินงาน เพื่อที่จะสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณมาก รวมถึงคุณภาพที่ต้องการอย่างเหมาะสม และมีต้นทุนต่ำที่สุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับกระทรวงศึกษาธิการ (2541) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า การปฏิบัติงานหรือการบริการที่ถูกต้องรวดเร็ว ใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม คุ่มค่า รวมไปถึงการใช้ทรัพยากรที่น้อยและคุ่มค่ามากที่สุด ในขณะที่ต้องการผลการดำเนินงานมากที่สุด

John D. Millet (1954 อ้างถึงใน พลิสฐ์ ศรีสุจจริต, 2558, หน้า 25) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการ โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

Herbert A. Simon (1960, p. 180-181 อ้างถึงใน เบญจพร กลิ่นสีงาม, 2559, หน้า 25) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การพิจารณาในงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการนำเข้ากับผลผลิตที่ได้รับออกมา หากเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐก็ให้เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Slocum (1960, p. 316 อ้างถึงใน นายอภิชัย จตุพรวาที, 2557, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ดังนั้นเมื่อบุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงาน ผลของการปฏิบัติงานก็จะสูงขึ้น อัตราการลาออก การขาดลามาสาย รวมถึงต้นทุนในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานก็จะลดลงจะนำมาซึ่งผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร

Webster, N (1981, p. 64 อ้างถึงใน จิระศักดิ์ ธารสุขกระจ่าง, 2555, หน้า 27) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถในการผลิตโดยมีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้น้อยที่สุด ซึ่งค่าใช้จ่ายเหล่านี้ ได้แก่ พลังงาน เวลา เงิน หรือวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

Gibson and others (1988, p. 37 อ้างถึงใน อมราลักษณ์ สุภาพนิจ, 2556, หน้า 25) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายประการประกอบด้วยอัตราการได้ผลตอบแทน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต อัตราการสูญเสียเปลืองการใช้จ่ายทรัพยากรและอัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

Certo (2000, p. 9 อ้างถึงใน อรสุดา คูศิริรัตนกุล, 2557, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพเป็นการมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right things)” ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ซึ่งสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด กล่าวคือเป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพ หรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing things right)”

David Pardey (2007 อ้างถึงใน ประภาพร พุกกะศรี, 2557, หน้า 20) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีหลายรูปแบบดังนี้

1. การเปลี่ยนทรัพยากรให้เป็นผลผลิต (outputs) มากที่สุด
2. การปฏิบัติงานให้มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุดมีของเสียน้อยที่สุดและเสียเวลาน้อยที่สุด
3. มีผลผลิตเพิ่มมากขึ้น โดยลงทุนน้อยที่สุด
4. การใช้ทรัพยากรให้ประสบความสำเร็จด้านการผลิตสินค้าและบริการ

Robbins, S. P., & Coulter, M. K. (2007 อ้างถึงใน กรสรักษ์ เอนกศัทยพงศ์, 2556, หน้า 74) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพเป็นการปฏิบัติงานที่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายด้านวัตถุ อุปกรณ์ หรือเป็นการประหยัดทรัพยากรในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน และคำว่า การปฏิบัติ หมายถึง การดำเนินไปตามระเบียบ แบบแผน การกระทำเพื่อให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติ ประณีบัติ และรับใช้

ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน ส่วนคำว่า การปฏิบัติ หมายถึง การดำเนินที่เป็นไปตามระเบียบ แบบแผน รวมถึงการกระทำเพื่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต การมีคุณภาพและความสามารถในการผลิต เพื่อที่จะสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณมาก รวมถึงคุณภาพที่ต้องการอย่างเหมาะสม มีต้นทุนในการดำเนินงานและมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้แก่ พลังงาน เวลา เงิน หรือวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ โดยการใช้ทรัพยากรขององค์กร

ให้บรรลุปเป้าหมาย บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ดังนั้นเมื่อบุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงานผลของการปฏิบัติงานก็จะสูงขึ้น อัตราเวลาออก การขาดมาสาย รวมถึงต้นทุนในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานก็จะลดลงจะนำมาซึ่งผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร

องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้หลากหลาย มีดังนี้

Harrington Emerson (1913 อ้างถึงใน พลิชฐ์ ศรีสุจริต, 2558, หน้า 27) ได้กล่าวไว้ว่า หลักการการทำงานที่มีประสิทธิภาพ 12 ประการ มีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการปฏิบัติงานไว้ชัดเจน (Clearly defined ideals)
2. ใช้หลักเหตุผลในการพิจารณาถึงความน่าจะเป็นไปได้ของงาน (Common sense)
3. ให้คำปรึกษาแนะนำสิ่งที่จะต้องสมบูรณ์ (Competent counsel)
4. ต้องรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline)
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Fair deal)
6. มีข้อมูลพร้อมทำงานและมีความเชื่อถือได้ (Reliable information)
7. มีการรายงานผลการดำเนินงานเป็นระยะ (Dispatching)
8. ปฏิบัติงานสำเร็จและทันเวลา (Standards and schedules)
9. ผลงานได้มาตรฐาน (Standardized conditions)
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ (Standardized operations)
11. มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้ (Standard directing)
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี (Efficiency reward)

Petersen & Plowman (1953, p. 325 อ้างถึงใน ประพันธ์ ชัยกิจจอรุใจ, 2556, หน้า 39) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการ คือ 1. คุณภาพของงาน (Quality) 2. ปริมาณงาน (Quantity) 3. เวลาในการปฏิบัติงาน (Time) และ 4. ค่าใช้จ่าย (Cost) โดยแบ่งออกเป็น 4 มิติ ดังต่อไปนี้

1. มิติด้านคุณภาพของงาน หมายถึง คุณสมบัติของงานบริการ สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างให้เกิดความพึงพอใจได้
2. มิติด้านปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร
3. มิติด้านเวลา หมายถึง รวดเร็ว มีความเหมาะสมกับงาน และผลงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด

4. มิติด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุน หรือการมีทรัพยากรต่ำกว่าที่กำหนด แต่ยังคงได้ผลตามที่ต้องการ

Ryan T.A. and Smith P.C (1954 อ้างถึงใน พลิชฐ์ ศรีสุจริต, 2558, หน้า 26) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพของบุคคล เป็นความสัมพันธ์ในด้านบวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นมองได้จากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้จากงาน เช่น ความพยายาม กำลังคน และผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

Steers (1970 อ้างถึงใน เบลูจพร กลิ่นสิงาม, 2559, หน้า 26) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีปัจจัยของการปฏิบัติงานที่ดี สามารถแบ่งออกได้ 3 ประการ ดังนี้

1. ความสามารถลักษณะเฉพาะตัว หมายถึง การกำหนดสมรรถนะของบุคลากรในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร
2. ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่และการยอมรับ หมายถึง การยอมรับของบุคคลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
3. ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น หมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุถึงเป้าหมายในการปฏิบัติงานนั้น

Becker & Neuhauser (1975 อ้างถึงใน ศศิธร เหล่าเที่ยง, 2556, หน้า 36) ได้กล่าวถึงตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of organizational efficiency) โดยกล่าวไว้ว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมาย ในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open system) ยังมีปัจจัยอื่นประกอบด้วย

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low task-environment complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainty) กำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนชัดเจน จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร แต่การกำหนดระเบียบปฏิบัติดังกล่าว จะมีผลในด้านลบต่อความมีประสิทธิภาพ หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความยุ่งยากสลับซับซ้อนสูง (High task-environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainty)
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติที่มีความชัดเจน (Specification of procedure) เพื่อหาทางเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ (Visibility of consequences) มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น
3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในด้านบวกกับประสิทธิภาพ
4. หากพิจารณาควบคู่กัน ไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

Zale nick (1985, p. 40 อ้างถึงใน ธัญญา ทองหอม, 2556, หน้า 23) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะออกมาดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนอง ความต้องการทั้งภายใน และภายนอก ซึ่งมีประเด็นสำคัญสามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

1. ได้ค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่
5. ความต้องการเข้าหมู่คณะ
6. ความต้องการแสดงความรู้สึก เพื่อความรักใคร่
7. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

Brumbach (1988 อ้างถึงใน รัตน์ชนก จันยัง, 2556, หน้า 20) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วย 2 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1. พฤติกรรม (Behavior) 2. ผลลัพธ์ของงาน (Results)

Woodcock (1989 อ้างถึงใน เมธิ ไพโรจิต, 2556, หน้า 23-24) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะของทีม การทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 11 ด้านดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาท (Balanced Roles) คือ ในทีมการทำงานจะผสมผสานทักษะ ความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันของบุคคล และใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละงาน ได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป

2. เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear Objectives and Agreed Goals) คือ ในทีมการทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนมีความสอดคล้องกันสมาชิกทุกคนในทีม รับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น

3. การเปิดเผยและกล้าเผชิญ (Openness and Confrontation) คือ บรรยากาศของทีมใน การทำงานเป็นไปอย่างเปิดเผย สมาชิกสามารถเปิดเผยความรู้สึก ความคิดเห็นของตนต่อการทำงาน ได้ มีการสื่อสารโดยตรง โดยหันหน้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหาและสร้างความเข้าใจกัน

4. การสนับสนุนและการไว้วางใจ (Support and Trust) คือ สมาชิกทุกคนได้รับการ ช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับ ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงานและพร้อมที่จะรับมือในการแก้ไขปัญหา

5. ความร่วมมือและความขัดแย้ง (Co-operation and Conflict) คือ สมาชิกในทีมให้ความ ร่วมมือกันทำงาน และพร้อมที่จะช่วยเหลือสนับสนุน ช่วยเสริมสร้างทักษะความรู้ความสามารถ ให้แก่กัน รวมทั้งการสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน มีการใช้ ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

6. วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน (Sound Procedures) คือ การทำงานในทีมมีการประชุมปรึกษาหารือและหาแนวทางปฏิบัติร่วมกัน การตัดสินใจจะใช้ข้อมูลและความคิดเห็นของสมาชิกในทีมทุกคน

7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) คือ การทำงานในทีมจะต้องมีผู้นำที่มีความสามารถและความเหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยสมาชิกทุกคนสามารถที่จะเป็นผู้นำทีมได้จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น ๆ

8. มีการทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) คือ การติดตามผลการปฏิบัติงานของทีมน้อยกว่าสามเดือนว่ามีปัญหาใดที่จะต้องร่วมกันแก้ไขปรับปรุง

9. การพัฒนาบุคลากร (Individual Development) คือ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของสมาชิกในทีม มีการให้โอกาสสมาชิกในทีมได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถที่มีในการทำงานอย่างเต็มที่สูงสุดความสามารถ

10. มีสัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound Inter-Group Relations) คือ การทำงานที่มีสัมพันธภาพที่ดี มีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications) คือ การติดต่อสื่อสารในทีมเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม มีการสื่อสารทั้งกันทางตรงและทางอ้อม สมาชิกในทีมมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารรวมถึงการแสดงความคิดเห็น

Vroom and Deci (1997 อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558, หน้า 12) ได้ทำการศึกษาพบว่า ในการปฏิบัติงานของบุคคลที่จะก่อให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ 1. ด้านความสามารถ ความชำนาญของผู้ปฏิบัติงาน และ 2. ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจึงมีความจำเป็นจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคคล

จิตติมา อัครธิพิงศ์ (2556 : 17-18) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรเป็นหัวใจของการนำพาองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต ด้านการบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจทั้งลูกค้าและบุคลากรขององค์กร ซึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า

1.1 ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกสบายในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่ง

1.2 การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น ประดิษฐ์ คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สถานะการซื้อขายส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันทางการผลิต การบริการ แหล่งวัตถุดิบ คุณภาพวัตถุดิบ และผู้ร่วมทุน

2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจที่สำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน องค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ สิ่งสำคัญ ดังต่อไปนี้

- 3.1 ปรัชญาและอุดมการณ์
- 3.2 บุคลิกภาพ
- 3.3 ความต้องการ
- 3.4 ค่านิยม
- 3.5 การมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการปฏิบัติงาน
- 3.6 ความสามารถในการพิจารณาตนเอง
- 3.7 ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
- 3.8 การสร้างความเชื่อมั่นให้ตนเอง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของ Petersen & Plowman (1953, p. 325 อ้างถึงใน ประพันธ์ชัยกิจอุราใจ, 2556, หน้า 39) ที่ได้มีการพัฒนาและได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ รวมถึงได้กำหนดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการ คือ 1. คุณภาพของงาน (Quality) 2. ปริมาณงาน (Quantity) 3. เวลาในการปฏิบัติงาน (Time) และ 4. ค่าใช้จ่าย (Cost) โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดที่สำคัญ 4 ประการ มาศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และได้นำมาพัฒนาแบบสอบถามให้เนื้อหามีความครอบคลุมและมีความถูกต้องมากที่สุด

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

อรรวรรณ อุ่นใจ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทกูโบต้าหัตถทอง จำกัด ” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่ม บริษัท กูโบต้าหัตถทอง จำกัด 2. เพื่อศึกษาปัญหา และ

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มบริษัท คูโบต้า ทั้งทอง จำกัด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง (Structured selection interview) ที่ใช้เก็บข้อมูลกับประชากรที่เป็นผู้บริหารของบริษัท คูโบต้าทั้งทอง จำกัด ได้แก่ กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการฝ่าย และหัวหน้าแผนก จำนวนทั้งสิ้น 6 คน และแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้เก็บข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานของบริษัท คูโบต้าทั้งทอง จำกัด จำนวน 120 คน ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มบริษัทคูโบต้าทั้งทอง จำกัด นั้น มีการพัฒนาโดยเฉพาะในเรื่องของ ทุนการศึกษา การสนับสนุนให้พนักงานได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และการสนับสนุนในการศึกษาดูงานและการฝึกอบรมแก่ พนักงานยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากรมากนัก ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการพัฒนาทัศนคติ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ($= 3.70$) เกี่ยวกับลักษณะนิสัยต่อการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาทักษะ ($= 3.60$) เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านการพัฒนาความรู้ ($= 3.42$) เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ของกลุ่มบริษัท คูโบต้าทั้งทอง จำกัด

กรสรรค์ เอนกศักยพงศ์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3. เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวน 369 คน ผลการศึกษพบว่า 1. ระดับความเห็นด้านกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลางถึงสูง 2. ด้านความสัมพันธ์ของปัจจัย พบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูง ($r = 0.752$) และ 3. แบบจำลองโครงสร้างของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพ มีค่า Chi-square = 53.339, p-value = 0.031, df = 36, GFI = 0.977, RMSEA = 0.036 นอกจากนี้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าน้ำหนักอิทธิพลเท่ากับ 0.36 ($p = 0.041$) และ 0.61 ($p = 0.001$) ตามลำดับ

พันธุ์ทิพย์ สุขเสวตร์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สปอร์ตอาร์ท จำกัด มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบริษัท สปอร์ตอาร์ท จำกัด 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบริษัท สปอร์ตอาร์ท จำกัด ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้

ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัท สपोर्टอาร์ท จำกัด จำนวน 135 คน คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 105 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท สपोर्टอาร์ท จำกัด

สมคิด ผลนิล (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และบรรยากาศองค์การ ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีม : กรณีศึกษา กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศองค์การ และการทำงานเป็นทีม 2. เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศองค์การและการทำงานเป็นทีม 3. ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และบรรยากาศองค์การ 4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ผู้วิจัยใช้แบบประเมินเป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 344 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และ บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับสูง 2. ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ ประเภทของบุคลากร และสังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาทั้งหมด ประสบการณ์การทำงานในกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช และ สังกัดหน่วยงาน แตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน 3. การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับบรรยากาศองค์การ 4. บรรยากาศองค์การ โดยรวม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการทำงานเป็นทีม บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ และบรรยากาศองค์การด้านความผูกพันเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีม

จินต์จุฬา จันทรประสิทธิ์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ 2. ศึกษาปัญหาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ 3. ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ที่มีต่อระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และระดับปัญหาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ 4. ศึกษาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ วิธีดำเนินการวิจัยใช้แนวทางการวิจัยเชิงผสานวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ จำนวน 171 คน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก รองอธิการบดี ผู้อำนวยการ

กองกลาง และหัวหน้าฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์แล้วทำการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า 1. สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการฝึกอบรม การศึกษาต่อ และการพัฒนาตนเอง 2. สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ มีปัญหาในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการศึกษาต่อ 3. บุคลากรทางการศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ สถานภาพการรับราชการ และหน่วยงานที่สังกัดที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และปัญหาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ไม่แตกต่างกัน และ 4. แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ควรมีการสำรวจความต้องการของบุคลากร ควรมีการวางแผนการฝึกอบรม ทบทวนแผนด้านการศึกษาต่อ ควรมีการชี้แจงหลักเกณฑ์ วิธีการ ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการศึกษาต่อ และด้านการพัฒนาตนเอง ควรมีการสร้างแรงจูงใจ กระตุ้นให้บุคลากรสนใจที่จะพัฒนาตนเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วนิดา วงศ์สร้างทรัพย์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด 2. เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล นำผลจากแบบสอบถามมาทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability Coefficient) มีค่าเท่ากับ .946 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำนวน 311 คน ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 175 คน ตามสูตรการคำนวณของ Yamane ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพระดับ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและพนักงานมีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพมีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานแรงงานสัมพันธ์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ชาญณรงค์ หวังเจริญ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา 1. เพื่อศึกษาระดับอุปนิสัยบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด 2. เพื่อศึกษา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลกรณีสึกษาของ บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคล กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีสึกษา ของ บริษัท ไนท์แฟรงค์ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลนำผลจากแบบสอบถามมาทดสอบหาความเชื่อมั่น(Reliability Coefficient) มีค่าเท่ากับ 0.7886

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด วิเคราะห์จำนวน 202 ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล 1. ประกอบด้วย อายุงานในบริษัท รายได้ต่อเดือน พบว่า อายุงานในบริษัท รายได้ต่อเดือน ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นพบว่า ไม่แตกต่างกัน และ 2. อุปนิสัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีสึกษาของ บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ประจัญพล วงษ์ดนตรี (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างจิตความสามารถหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีสึกษา บริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วัสดุไซไนซ์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลัก ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วัสดุไซไนซ์ จำกัด 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล นำผลจากแบบสอบถามมาทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability Coefficient) มีค่าเท่ากับ 0.819

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงาน บริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วัสดุไซไนซ์ จำกัด จำนวน 480 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 55.40 มีสถานะภาพโสด ร้อยละ 55 อายุเฉลี่ย 28 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 88.10 ปฏิบัติงานอยู่แผนกผลิตร้อยละ 89 ในตำแหน่งพนักงาน ร้อยละ 91.70 มีระดับสมรรถนะหลัก ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน เมื่อวิเคราะห์สมมติฐานจึงพบว่า 1. ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา มีผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ฝ่ายที่ต่างกัน มีผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสถานะภาพ อายุ ตำแหน่งที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยสมรรถนะหลักด้านการมุ่งเน้นคุณภาพของงานการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ

เบญจพร กลิ่นสีงาม (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีสึกษา: กรมวิชาการ

เกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาหาค่าระดับบรรยากาศองค์การภาวะผู้นำ ค่าตอบแทน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรกรมวิชาการเกษตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลซึ่ง ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน 3. เพื่อศึกษาปัจจัยทำนายที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรกรมวิชาการเกษตร 4. เพื่อศึกษาปัจจัยทำนายที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมวิชาการเกษตร โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรของกรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 8,500 คน คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 383 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษาคำแหน่งงานและอัตราเงินเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 2. บรรยากาศองค์การและค่าตอบแทนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ภาวะผู้นำไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปรีศนา พิมพา (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอ ธาตุพนม จังหวัดนครพนม และข้อเสนอแนะศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 232 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ และการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .96 ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยด้านอำนาจในหน้าที่ในการทำงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน ปัจจัยด้านกรณีพิเศษงาน ปัจจัยด้านภาวะการทำงาน และปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ (SE.est) เท่ากับ 0.07770 โดยตัวแปรสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 94.60

งานวิชาการที่เกี่ยวข้อง

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2559 : 107-111) การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างบูรณาการ การพัฒนาบุคลากรหมายถึงการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็นกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ สมรรถนะและทัศนคติของบุคคลให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ก่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เช่น การศึกษาต่อ การฝึกอบรม การสัมมนาทางวิชาการ การศึกษาดูงาน และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การพัฒนาบุคคลมีหลายวิธี จะต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะ ของบุคคลและภารกิจขององค์กร บุคคลทุกคนมีศักยภาพและความสามารถในการพัฒนาให้สูงขึ้น ได้ ทั้งด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ ถ้าหากมีแรงจูงใจที่ดีพอเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของ บุคคลในองค์กร การพัฒนาบุคลากรจะต้องพัฒนาทุกด้านไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสภาพอนามัย ความรู้ ความสามารถ จิตใจและคุณธรรม องค์กรต้องคำนึงถึงความมั่นคงและความก้าวหน้าของ บุคคลควบคู่ไปกับความก้าวหน้าขององค์กร องค์กรจะอยู่ไม่ได้ถ้าขาดบุคลากรที่มีคุณภาพ

การศึกษา คือ การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากสถาบันการศึกษาต่างๆ โดยองค์กรเป็นผู้สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการศึกษาตลอดระยะเวลาของการศึกษา เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วต้องกลับ เข้ามาทำงานกับองค์กรต่อ ซึ่งบางองค์กรอาจให้เป็นสวัสดิการการศึกษาแบบไม่มีข้อผูกมัด บางส่วนองค์กรอาจทำเป็นสัญญากับบุคลากรเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วต้องกลับเข้ามาทำงานกับ องค์กรตามระยะเวลาที่ตกลงกันไว้

การฝึกอบรม เป็นการมุ่งเน้นให้ผู้ได้รับการอบรมได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็นเพิ่มเติม สำหรับการทำงานในปัจจุบัน โดยการฝึกอบรมจะมีเป้าหมายระยะสั้นๆ สามารถนำมาใช้พัฒนา พนักงานในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงหัวหน้างานและผู้บริหาร การฝึกอบรมมีหลาย ระยะตั้งแต่การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงานเพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะงานในหน้าที่ ที่จะต้องรับผิดชอบ และสุดท้ายการฝึกอบรมระหว่างเข้าทำงานเป็นการฝึกอบรมมุ่งสอนให้กับ บุคลากร ได้เรียนรู้และเข้าใจมากขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น การฝึกอบรม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับองค์กรและตัวพนักงาน

การพัฒนา เป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการฝึกอบรม เมื่อพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม มีการนำความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงาน ผลจากการนำความรู้มาใช้ในการทำงานนั้นส่งผลต่อองค์กรโดยรวม การอบรมและพัฒนาบุคลากร จึงเป็นเรื่องที่ต่อเนื่องกัน การนำความรู้ที่ได้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งทางตรงและทางอ้อม ทางตรงคือมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทางอ้อมคือมีทัศนคติและความผูกพันที่จะปฏิบัติงานให้กับ องค์กรบรรลุเป้าหมาย

สุธินี ฤกษ์จำ (2557 : 111) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หลักการและประยุกต์ การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร ความรู้ของมนุษย์เกิดจากการ ผสมผสานความรู้หลากหลายสาขาเข้าด้วยกัน กล่าวคือ จิตวิทยา เศรษฐศาสตร์ ซึ่งคำศัพท์ของ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถแบ่งเป็น 2 คำ คือ ทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งในทรัพยากรพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานภายในองค์กร ทรัพยากรมนุษย์พื้นฐาน ประกอบด้วย 1. ทรัพยากรที่เป็นทรัพยากรที่จับต้องได้ขององค์กร 2. ทรัพยากรทางการเงิน 3. ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจัดเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญสูงสุด เนื่องจากเป็น ทรัพยากรหลัก เพื่อนำไปใช้สร้างความมั่นคงเจริญเติบโตแก่องค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงหมายถึงการทำให้บุคลากรขององค์กรอยู่ในสภาวะที่ดีขึ้น ทั้งในแง่ของสภาพจิตใจและผลการ ปฏิบัติงาน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กร เพราะเป็นการพัฒนา ทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อองค์กร รวมทั้งช่วยให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์จะมีส่วนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้จะต้องอาศัยการดำเนินการที่ เหมาะสมโดยผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและความเข้าใจด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างแท้จริง

กานต์ ศรีวิภาสดิษฐ์ (2560 : 107) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาบุคลากรอาจมี การใช้คำอื่น ๆ ที่มีความหมายในทำนองเดียวกัน เช่น “การพัฒนาทรัพยากรบุคคล” “การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์” หรือ “การพัฒนาคน” การพัฒนาบุคลากรหมายถึงการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ อย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มโอกาสให้บุคลากรในองค์กรมีสมรรถนะสูงขึ้นสามารถปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี ทำให้มีความเจริญเติบโตก้าวหน้าทั้งบุคลากรและองค์กร

การพัฒนาบุคลากร เป็นการใช้การฝึกอบรม การพัฒนาองค์กร และการพัฒนาอาชีพอย่าง บูรณาการ เพื่อที่จะเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและองค์กรการพัฒนาบุคลากรจะช่วยพัฒนา สมรรถนะสำคัญ ที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานปัจจุบันและอนาคตได้ โดยผ่าน กระบวนการการเรียนรู้ที่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ช่วยทำให้กลุ่มงานในองค์กรสามารถมีระเบียบ และจัดการการเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดการประสานกันระหว่างความต้องการขององค์กรกับบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรมีแนวทางหลักในการดำเนินการ 3 แนวทาง คือ 1. การให้การศึกษา เรียนรู้ เป็นการเตรียมการสำหรับชีวิตการให้การศึกษาเกี่ยวข้องกับการปลูกฝังคุณค่า และทัศนคติ การเติมความรู้ การใช้วิจารณญาณ ความเข้าใจ การให้การศึกษาเป็รเครื่องมือและกระบวนการอย่าง ต่อเนื่องที่จะช่วยให้บุคลากรมีความเจริญงอกงามปรับตัวได้ดี ดำเนินชีวิตดี และมีความ เปลี่ยนแปลงในทางที่พึงประสงค์บุคลากรจะเรียนรู้ได้ คิดได้ และแก้ไขปัญหาได้เพราะได้รับการ ศึกษา 2. การฝึกอบรม เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในตำแหน่ง งานในแ่งมุมขององค์กรแล้ว การฝึกอบรมมักเป็นกิจกรรมที่มุ่งสู่บุคลากรในระดับปฏิบัติงาน หรือ หัวหน้างาน 3. การพัฒนาบุคลากร เป็นกระบวนการของการเกี่ยวข้องเชื่อมโยงจากวุฒิภาวะอีกชั้น หนึ่ง จากผลการปฏิบัติงานระดับทั่วไปสู่ผลการปฏิบัติงานระดับดี และพัฒนาสู่ระดับเยี่ยม การพัฒนามุ่งขยายโลกทัศน์ของผู้ปฏิบัติงาน

บรรยงค์ โคจันดา (2543 : 48) การบริหารงานบุคคล การพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ จะต้องพัฒนาให้คนทุกคนได้รับการพัฒนาตามศักยภาพอย่างเต็มที่ ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ ปัญญาและทักษะฝีมือ เพื่อให้คนเป็นคนดีมีคุณธรรม และมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีจิตสำนึกและมีบทบาทในการดูแลอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมที่ดีงาม การพัฒนาทรัพยากรในองค์กร สามารถกระทำได้โดยผู้บริหารในปัจจุบันควรให้ความสำคัญกับการพัฒนามนุษย์ เพราะมนุษย์คือทรัพยากรที่มีค่าเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาให้องค์กรอยู่รอดต่อไปได้ การจัดการพัฒนาบุคลากร มีหลักการสำคัญคือ การเสริมสร้างความเชื่อถือศรัทธาของผู้เข้ารับการพัฒนา การรักษาระดับความสนใจให้อยู่ในระดับที่ต้องการอยู่เสมอ การส่งเสริมภาวะทางสมองโดยให้มีการส่งเสริมการพัฒนาทั้งด้านการอบรมการพัฒนาฝีมือและจรรยาอาชีพ การเข้ารับการอบรมเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เพื่อพัฒนาทัศนคติและบุคลิกของตน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อทักษะในการทำงานเป็นการฝึกฝนคุณพินิจในการตัดสินใจ เพื่อการเรียนรู้และลดอันตรายจากการทำงานให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อให้เข้าใจนโยบายและเป้าหมายขององค์กร การฝึกอบรมปฐมนิเทศเป็นรายบุคคลช่วงเริ่มเข้าทำงานใหม่หรือการฝึกอบรมปฐมนิเทศเป็นรายกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและรู้หลักการพัฒนาตนเอง

ณัฐ พันธุ์ เขจรนันท์ (2545 : 20) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนจะมีส่วนช่วยสะท้อนภาพอนาคตเพื่อให้เกิดแนวทางและความกระจำแก่ผู้ปฏิบัติได้ ตลอดจนช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่แน่นอนของสถานการณ์ นอกจากนี้การวางแผนยังเป็นการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกฝ่าย เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างสอดคล้องและมีประสิทธิภาพ ทรัพยากรมนุษย์จะมีหน้าที่ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงด้านกำลังคนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถเจริญเติบโตได้อย่างมั่นคงและต่อเนื่อง จะต้องมีความสัมพันธ์ สอดคล้องกับกลยุทธ์ของนโยบายขององค์กร

การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องถือเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะทำให้องค์กรสามารถเจริญเติบโตได้อย่างมั่นคง มีการพัฒนาการที่ยั่งยืน และสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วองค์กรต้องพัฒนาและปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยผ่านการเรียนรู้และการพัฒนาการของสมาชิก งานทรัพยากรมนุษย์จะต้องทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานอื่นในการตรวจสอบความต้องการในการฝึกอบรมขององค์กรของแต่ละหน่วยงานและบุคลากร เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการวางแผนการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันหลายองค์กรมีการวางแผนการฝึกอบรมร่วมกันระหว่างหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ทั้งผู้เข้ารับการอบรม ผู้จัดการอบรม

หน่วยงานต้นสังกัด และองค์กรทำให้การฝึกอบรมเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ภายหลังจากการฝึกอบรม หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีหน้าที่ตรวจสอบและติดตามผลว่าการฝึกอบรมที่ผ่านไปในั้นประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เพียงใด สมาชิกที่ผ่านการฝึกอบรมมีความรู้ พฤติกรรม และทัศนคติที่ต้องการหรือไม่ ตลอดจนต้องดำเนินการปรับปรุงเพื่อให้การฝึกอบรมเกิดประสิทธิผลมากที่สุด สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้อย่างเต็มที่

2.4 ข้อมูลเบื้องต้นบริษัท

โรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์

ที่ตั้งบริษัท

328 ถนน พระราม 4 แขวง มหาพฤฒาราม เขต บางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

ความเป็นมาของโรงแรม

โรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์เปิดดำเนินการครั้งแรกเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2524 โดยพลเอก สาราญ แพทยกุล องคมนตรีเป็นประธานในพิธีการเปิด เป็นอาคารสูง 12 ชั้นมีจำนวนห้องพักทั้งหมด 250 ห้องประกอบด้วยห้อง SUITE,DELUXE,STANDARD

นโยบายหลัก

1. ประกอบกิจการค้าโดยสุจริต ตั้งอยู่บนพื้นฐานแห่งความถูกต้อง ความชอบธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม
2. พัฒนาให้บริษัทมีความเจริญ ความมั่งคั่งและเติบโตด้วยความมั่นคงตลอดไป
3. ดูแลพนักงานเสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน ส่งเสริมและฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานมีความสุขความเจริญและก้าวหน้าในชีวิต มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

การบริหารงานและการดำเนินงาน

คณะกรรมการบริหารโรงแรม มีจำนวน 10 ท่าน โดยมีคุณอนันต์ วงศ์สุรพิเชษฐ์ เป็นประธานกรรมการ และคุณชาญชัย สัตยาประเสริฐ เป็นกรรมการผู้จัดการโรงแรม มีการแบ่งสายงานการบริหารงาน 10 แผนกดังนี้

1. แผนกสำนักงานบริหาร
2. แผนกต้อนรับ
3. แผนกขาย
4. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

5. แผนกประชาสัมพันธ์
6. แผนกบัญชี
7. แผนกจัดซื้อ
8. แผนกช่าง
9. แผนกทรัพยากรมนุษย์
10. แผนกรักษาความปลอดภัย

สัญลักษณ์ของโรงแรม

เป็นรูปนางฟ้าโบกพัดไปมา ประทับนั่งในพระวิสูตร(ม่าน) ครอบด้วยชฎาสูง ซึ่งหมายถึง สถานที่พักประดุจดั่งนางฟ้าซึ่งเป็นธิดาของสวรรค์ โบกสะบัดความร่มเย็นให้ปกคลุมทั่วหล้า

สีประจำโรงแรม

เป็นสีเขียว - ทอง อันหมายถึง ความเจริญเติบโตของธุรกิจภายใต้การบริหารงานที่เป็น ร่มเงา อันอบอุ่นในองค์กรเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน

สโลแกนของโรงแรม

PRIVATE STAY IN THE BEST COMMUNICATIONS

ห้องอาหารที่เปิดให้บริการ

1. ห้องเดอะซิลด์ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง
2. ห้องวินด์โรส เปิดบริการช่วงเวลากลางวันเป็นบุฟเฟต์นานาชาติ ตั้งแต่เวลา 10:30 – 14:00 น. ช่วงเย็นเป็นบุฟเฟต์ข้าวต้ม ตั้งแต่ 17:00 – 22:00 น.
3. ห้องไพรเวซีเล้านัจ จะเป็นบริการด้านเครื่องดื่ม ในบรรยากาศสบายๆ เปิดบริการตั้งแต่ เวลา 10:00 – 24:00 น.

ห้องจัดเลี้ยงที่เปิดให้บริการ

1. ห้องอัญมณีบอลรูม จุได้ประมาณ 600 ท่าน
2. ห้องทิพย์วิมาน จุได้ประมาณ 150 ท่าน (ที่มา: ข้อมูลฝ่ายทรัพยากรบุคคล 15 พฤศจิกายน 2560)