

การศึกษาปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทที่ศึกษาด้านวิศวกรรมแห่งหนึ่ง
ในกรุงเทพมหานคร

**Human resource management factors affecting efficiency
Performance of personnel in an engineering consulting company
In Bangkok**

นิสาร์ตน์ วังสะปัญญา
สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Nisarat Wangsapanya

Email: nisaratwspy@gmail.com

Industrial Management, Master of Business Administration Program

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบริษัทที่ศึกษาด้านวิศวกรรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทที่ศึกษาด้านวิศวกรรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทที่ศึกษาด้านวิศวกรรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 4) เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทที่ศึกษาด้านวิศวกรรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 270 คน ในซึ่งเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

และนำข้อมูลมาหาค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย โดยใช้การทดสอบค่า t-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท ประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ผลโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ในส่วนของผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในภาพรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ทุกด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดย ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์; ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Abstract

The purpose of this research is 1) To study the personal factors affecting the performance of an engineering consulting firm in Bangkok. 2) To study the factors of human resource management of an engineering consulting company in Bangkok. 3) To study the performance of personnel in an engineering consulting firm in Bangkok. 4) To study human resource management factors affecting the performance of personnel in an engineering consulting company in Bangkok. The population of the study consisted of 400. The questionnaires was used to collect the data, it was analysed using t-Test, One-way ANOVA and Multiple Regression analysis at the significant level of 0.05.

The findings revealed that the mostly respondents are female 21 -30 years old with a Education level is at the master's degree level. 6-10 years working experience. Their earning about 20,001-30,000 Baht per month. Human resource management factor level the overall effect is good. Has a mean of 3.89. Personnel performance efficiency level the overall effect is at a high level. Has a mean of 3.72.

As for the hypothesis test results, it was found that the personal factors as a whole had no different effect on the performance. And all aspects of human resource management affect the performance of the work, with compensation and benefits the most affecting performance, followed by performance evaluation. Human resource development and the relationship of personnel in the organization with statistical significance at 0.05 level, the results of this study will serve as a guideline for improving human resource management in order to increase personnel efficiency.

Keyword: Human resource management factors; Performance

บทนำ

ในปัจจุบันจากข้อมูลนิติบุคคลผู้ได้รับใบอนุญาตของสภาวิศวกร มีจำนวนมากกว่า 1,000 บริษัท และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง โดยลักษณะทั่วไปของธุรกิจนี้จะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกันกับสถานะเศรษฐกิจ การขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมการก่อสร้าง การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาเมือง และโครงการพัฒนาด้านต่าง ๆ ของภาครัฐและเอกชน ซึ่งในปัจจุบันการแข่งขันประมูลงานสูงขึ้นกว่าเดิม การเลือกประมูลงานที่บริษัทมีความชำนาญและสามารถควบคุมได้ เพื่อให้ได้กำไร ขึ้นคืนในอัตราที่เหมาะสม การสร้างความน่าเชื่อถือต่อเจ้าของโครงการต่าง ๆ ถึงศักยภาพและคุณภาพงานของบริษัทนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

ธุรกิจการให้บริการที่ปรึกษาด้านวิศวกรรม เป็นงานบริการเชิงวิชาการที่ต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการให้บริการให้คำปรึกษา ดังนั้นองค์กรควรมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ต้องมีพัฒนาความสามารถของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อบุคลากรมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น งานที่ทำมีคุณภาพและน่าเชื่อถือ ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว ส่งมอบงานทันเวลา การบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ผลงานที่ออกมามีคุณภาพและน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับกับลูกค้า และเนื่องด้วยสถานการณ์โควิด 19 ทำให้งานในส่วนภาคเอกชนลดลงมาก เหลือเพียงงานส่วนภาครัฐ ทำให้การแข่งขันยิ่งสูงขึ้น ดังนั้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ส่งผลให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงได้เห็นความสำคัญ และสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทที่ปรึกษาด้านวิศวกรรม

แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยจะนำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยไปเป็นข้อมูล และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบริษัทที่ศึกษาด้านวิศวกรรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทที่ศึกษาด้านวิศวกรรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทที่ศึกษาด้านวิศวกรรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทที่ศึกษาด้านวิศวกรรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรบริษัทที่ศึกษาด้านวิศวกรรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทที่ศึกษาด้านวิศวกรรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทที่ศึกษาด้านวิศวกรรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 800 คน โดยวิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างด้วยการใช้สูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดให้ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 270 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความสะดวก (Convenience Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น (Independent Variables)

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านปัจจัยบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มตัวอย่าง ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ข้อมูลเกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านต้นทุน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน และด้านการตอบโจทย์ลูกค้า

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทที่ศึกษาด้านวิศวกรรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยใช้หลักแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การติดตามและประเมินผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างด้านปัจจัยบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทที่ศึกษาด้านวิศวกรรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทที่ศึกษาด้านวิศวกรรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

เพ็ญศรี วายวานนท์ (2537: 2) ให้ความหมายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ว่าเป็นงานการจัดการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคนทำงาน เกี่ยวข้องกับการกำหนดและดำเนินนโยบายในด้านการวางแผนกำลังคน การจัดหาและคัดเลือกคนเข้าทำงาน การพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทน การประสานสัมพันธ์เพื่อการธำรงรักษา กำลังคนและการฟื้นฟูสภาพการทำงานอย่างเป็นธรรมชาติ เพื่อมุ่งหมายให้คนทำงานอยู่ดีและเป็นส่วนสำคัญในความสำเร็จขององค์กร

มอนดี และ โน (Mondy and Noe Noe and Premeaux, 1999 : 5) ได้กล่าวว่า กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ใช้เพื่อกำหนดทักษะ หน้าที่ ความรับผิดชอบ และความรู้ที่ต้องการในงานแต่ละส่วนขององค์กร เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนด ซึ่งมี 8 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning) เป็นกระบวนการสำรวจความต้องการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้จำนวนพนักงานที่มีทักษะที่ต้องการ และสามารถจัดหาได้เมื่อจำเป็นต้องใช้ ซึ่งในการวางแผนจะต้องมีการออกแบบงาน และวิเคราะห์งานก่อน

2. การสรรหาบุคลากร (Recruitment) เป็นกระบวนการเพื่อค้นหาผู้สมัครงานที่มีความสามารถสำหรับบรรจุในตำแหน่งที่ว่างในปัจจุบันหรือตำแหน่งที่คาดว่าจะว่าง ซึ่งจะเป็นไปตามกระบวนการแสวงหาและจูงใจผู้สมัครงานที่มีความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กร ดังนั้น การสรรหาบุคลากรจึงเป็นกระบวนการจูงใจให้บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และคุณสมบัติต่าง ๆ อันเหมาะสมกับตำแหน่งงานเข้ามาสมัครงานกับองค์กร

3. การคัดเลือก (Selection) เป็นกระบวนการคัดเลือก และการประเมินบุคคลที่เหมาะสมที่สุดสำหรับองค์กร และเหมาะสมกับตำแหน่งที่ต้องการ โดยพิจารณาเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งต่าง ๆ ที่องค์กรต้องการเพื่อให้ได้บุคลากรมีคุณสมบัติที่ตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์กรมากที่สุด

4) การฝึกอบรม และการพัฒนา (Training and Development) เป็นกระบวนการเพื่อเพิ่มพูน และปรับปรุงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน เสริมสร้างสมรรถนะทางด้านความรู้ ทักษะ ทักษะคิด และพฤติกรรม

5) ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น (Compensation and Benefits) เป็นรางวัลที่พนักงานได้รับเพื่อแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน สิ่งจูงใจ ค่าคอมมิชชั่น โบนัส และอื่น ๆ และค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ได้แก่ สิทธิประโยชน์หรือบริการต่าง ๆ ที่นายจ้างให้แก่ลูกจ้าง เป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงาน ส่วนผลประโยชน์ เป็นรางวัลหรือส่วนเพิ่มเติมที่ได้รับ เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ ค่ารักษาพยาบาล การแบ่งกำไร แผนการศึกษา ซึ่งเป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงาน

6) ความปลอดภัย และสุขภาพ (Safety and Health) เป็นความคุ้มครองพนักงานจากอุบัติเหตุจากการทำงาน รวมถึงสุขภาพ ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมของพนักงาน

7) พนักงาน และแรงงานสัมพันธ์ (Employee) เป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องคำนึงอย่างยิ่ง เพราะงานจะสัมฤทธิ์ผลได้ก็มาจากพนักงาน และความเกี่ยวข้องหรือปฏิบัติต่อกันระหว่างนายจ้างองค์กรนายจ้างกับลูกจ้าง ตั้งแต่เริ่มเข้ามาทำงานตลอดจนออกจากองค์กร

8) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) กระบวนการที่องค์กรใช้เพื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการวัด และเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่องค์กรกำหนด เช่น การบันทึกผลลัพท์ และการติดต่อสื่อสารกลับไปยังพนักงาน เป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อนำมาตีค่าในบริบทของวัตถุประสงค์ขององค์กร และให้ข้อมูลย้อนกลับแก่พนักงานเพื่อนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Becker and Neuhauser (1975 อ้างถึงใน โสฬส ปัญจะวิสุทธ์, 2541) ได้เสนอ ตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลิตผลขององค์กร

กนกวรรณ นาสมปอง (2555) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (1989 อ้างถึงใน อุทิสัน วีระศักดิ์การุณย์, 2556) ได้ให้ข้อสรุปเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ด้วยกันทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ มีความคุ้มค่า มีความพึงพอใจต่อผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน เป็นไปตามลักษณะที่กำหนด และมีความรวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยสามารถสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร ตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนงานหรือเป้าหมายที่หน่วยงานได้วางไว้อย่างมีแบบแผนรวมถึงการบริหารเวลา โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายขององค์กร

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับลักษณะงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็ว และส่งผลให้ทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการดำเนินการ โดย วิธีการลงทุนน้อยและการดำเนินการได้ผลกำไรมากที่สุด รวมถึงประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

สมพิศ สุขแมน (มปป.) ได้กล่าวว่า การที่เราจะพิจารณาถึงคนที่มีประสิทธิภาพนั้นเราควรจะพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้

1. ความฉับไว เป็นการใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า แบบเข้าขามเย็นขาม นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

2. ความถูกต้องแม่นยำ เป็นการผิดพลาดในงานน้อย ตลอดจนมีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูลตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ตลอดจนไม่ควรประมาทเลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร และต้องตรวจทานงานก่อนเสนอผู้บริหารเสมอ

3. ความรู้ คือ องค์กรความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่กำลังทำอยู่ตลอดเวลา แต่คนที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้ที่แสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์กร เรียนรู้จากผู้อื่น เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

4. ประสบการณ์ เป็นการรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว คนเหล่านี้ถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์สูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องสร้างรักษามุคคนเหล่านี้ให้อยู่ในองค์กรนานที่สุดเพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5. ความคิดสร้างสรรค์ เป็นการคิดริเริ่ม สิ่งใหม่ ๆ มุมมองแปลกใหม่เรียกว่านวัตกรรม (Innovation) มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่ลดขั้นตอน คิดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ คิดวิธีการบริหารงานแบบเชิงรุก คิดปรับปรุงอาคารสถานที่แบบเอนกประสงค์ เป็นต้น

วิธีดำเนินการ

วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถาม เมื่อได้ข้อมูลครบจำนวนแล้ว จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ตามหลักสถิติต่อไป

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิจัยจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาสร้างแบบสอบถาม
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากบุคลากรบริษัทที่ศึกษาด้านวิศวกรรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ให้ได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์และครบถ้วน จำนวน 270 ฉบับ และนำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์มาวิเคราะห์ทางสถิติ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1 ข้อมูลด้านปัจจัยบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
- 2 ข้อมูลด้านปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 3 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

- 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท
- 2 การวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผลโดยรวมระดับปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ดี โดย พิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.89 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่อยู่ในระดับดีมาก มี 1 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากร

ในองค์กร และส่วนที่อยู่ในระดับดี มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผลโดยรวมมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.72 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับมาก มี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านเวลา ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านการตอบโจทย์ลูกค้า และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ และส่วนที่อยู่ในระดับปานกลาง มี 1 ด้าน คือ ด้านต้นทุน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน

1. เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรบริษัทที่ปรึกษาด้านวิศวกรรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.1 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.2 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใน ด้านเวลา ด้านทุน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน และด้านการตอบโจทย์ลูกค้าไม่แตกต่างกัน และพบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใน ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใน ด้านคุณภาพ ด้านเวลา ด้านทุน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน และด้านการตอบโจทย์ลูกค้าไม่แตกต่างกัน และพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์การทำงาน ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใน ด้านคุณภาพ ด้านเวลา ด้านทุน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน และด้านการตอบโจทย์ลูกค้าไม่แตกต่างกัน และพบว่า ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใน ด้านคุณภาพ ด้านเวลา ด้านทุน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน และด้านการตอบโจทย์ลูกค้าไม่แตกต่างกัน และพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 50.50 โดยปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำผลการศึกษาที่สำคัญมาอภิปราย ดังนี้

บุคลากรของบริษัทที่ศึกษาด้านวิศวกรรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 โดยปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ โดยปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 4 ด้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ มอนดีและโน (Mondy and Noe Noe and Premeaux, 1999 : 5) ได้กล่าวว่า กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดนั้นมีด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นรางวัลที่พนักงานได้รับเพื่อแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติงาน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนและปรับปรุงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ศึกษาประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านต้นทุน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านการตอบโจทย์ลูกค้า ผลโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ซึ่งสอดคล้องกับ Peterson & Plowman (1989 อ้างถึงใน อุทิสน์ วีระศักดิ์การุณย์, 2556) ที่ได้ให้ข้อสรุปเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพ 4 ด้าน ประกอบด้วย คุณภาพของงานจะต้องมีคุณภาพสูง ด้านปริมาณงานจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร ด้านเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับลักษณะงาน และด้านต้นทุนจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการดำเนินการ และสอดคล้องกับ สมพิศ สุขแมน (มปป.) ที่กล่าวถึงคนที่มีประสิทธิภาพนั้นเรา

ควรจะพิจารณาจากความรู้ มีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่กำลังทำอยู่ตลอดเวลา และสอดคล้องกับกฎเกณฑ์นาสมปอง (2555) ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทที่ปรึกษาด้านวิศวกรรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร ซึ่งด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้ โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ควรให้ความสำคัญลำดับ 1 เพราะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด โดยควรมีการจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และมีการจ่ายค่าตอบแทนอื่น ๆ นอกเหนือจากเงินเดือน เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าทำงานต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ เป็นต้น

2. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และกำหนดเกณฑ์ที่ใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานชัดเจน บุคลากรทุกคนรับทราบในหลักเกณฑ์โดยเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานทั้งในเรื่องความสามารถในการทำงานไปจนถึงศักยภาพที่ช่วยให้บริษัทประสบความสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น และนำผลการประเมินการปฏิบัติงานมาใช้ในการขึ้นเงินเดือนหรือการเลื่อนตำแหน่ง

3. ด้านการพัฒนาบุคลากร ควรมีการฝึกอบรมและพัฒนา เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ เทคนิคและวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งคนที่รับเข้ามาทำงานใหม่และคนที่ทำงานอยู่เดิม โดยหลักสูตรการอบรมควรมีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ และมีการจัดการอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร ควรส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน สนับสนุนการทำงานเป็นทีมเพื่อช่วยเหลือและร่วมกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ มีหัวหน้างานหรือผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำปรึกษา คำแนะนำ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทที่ปรึกษาด้านวิศวกรรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครใน

ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยอื่น ๆ ด้วย ได้แก่ ทัศนคติพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ภาวะผู้นำการบริหาร เป็นต้น

2. ควรศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกเหนือจากปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์

เอกสารอ้างอิง

สมาคมวิศวกรที่ปรึกษาแห่งประเทศไทย. 2553. ลักษณะของงานบริการวิชาชีพวิศวกรรม. [Online].

Available : <http://www.ceat.or.th/2010/index.php/2009-10-12-04-15-49/2009-10-12-04-22-45/2010-03-13-16-13-20.html>

ดร.พนา ดุลยพัชร. เอกสารประกอบการสอน รหัส HR11102 วิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์.สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานีประจำปีการศึกษา 2556

อาจารย์วีระพันธ์ แก้ว. การประเมินผลการปฏิบัติงาน HRMT 411. เอกสารประกอบการบรรยายการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการนำแผนฯ ไปสู่การปฏิบัติ. เอกสารความรู้ สดร. ลำดับที่ 15 / ปีงบประมาณ 2553. สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ปัทมาพร ท่อชู. 2559.การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน.สาขาวิชาอุตสาหกรรมศิลป์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. [Online]. Available :

http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview.php

อัญชนา ณ ระนอง. เอกสารการบรรยาย วิชา รอ.701 การจัดการปฏิบัติการ.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.[Online]. Available : http://www.geocities.com/dol_nida/Strategic_07_1.htm

เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. 2555 .แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน[Online]. Available : http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html

กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2541. สถิติที่ใช้ในการวิจัย. [Online]. Available : <http://www.darunee.com/brm/download/3-formula-new.pdf>.

ครูเชิงทราย. 2562. สูตรหาค่าร้อยละ หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน. [Online]. Available : <https://www.kruchiangrai.net>.

ปัญญา คำพา. 2560. การวิเคราะห์ผลการทดสอบโดยใช้สถิติ t-test. [Online]. Available: http://lib3.dss.go.th/fulltext/dss_knowledge/blpd-9-2560-t_test.pdf.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. วิธีการดำเนินการวิจัย. [Online]. Available :
<http://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2010/8247/7/Chapter3.pdf>.