

**การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย  
Human Resource Management that effect on Performance Efficiency of Small and  
Medium Enterprise Development Bank of Thailand Employees.**

ประมุกข์ พรหมพ็ญ<sup>1</sup>, ดร. กรเอก กาญจนานโกศล<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

บทความวิจัย มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (2) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ทดสอบที (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One way Anova) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วย (Pearson Correlation)

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ พบว่า (1) ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านระยะเวลา และ ด้านค่าใช้จ่าย ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ที่ระดับ  $\bar{X} = 4.38$ ,  $SD = 0.54$  (2) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในภาพรวม ( $r = .78$ ) แยกรายด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ( $r = .82$ ) ด้านคุณภาพงาน ( $r = .70$ ) ด้านระยะเวลา ( $r = .67$ ) และด้านค่าใช้จ่าย ( $r = .66$ ) โดยสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** การจัดการทรัพยากรมนุษย์ , ประสิทธิภาพการทำงาน

---

<sup>1</sup>นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Visionary Leaders) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup>อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## ABSTRACT

Research articles with (1) The performance of employees of the Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand. (2) To search for the relationship between human resource management that affects the work efficiency of employees of the Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand. Quantitative research model is by using questionnaires as a tool for collecting data. Data analysis statistics include frequency, percentage, average, standard deviation, Test Analysis(T-test), Analysis of variance (One way Anova) and Relationship analysis as well (Pearson Correlation)

The results of the study found that : (1) The performance of the employees of the Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand consists of Quantity of work, Quality of work, Duration and Cost. The overview is at the highest level of opinion at the level of  $\bar{X}$  = 4.38, SD = 0.54 (2) The relationship between human resource management affecting employees efficiency of the Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand. In overall (r =.78), each aspect of human resource management is related to work efficiency in quantity of work (r =.82), quality of work (r =.70), duration (r =.67) and cost (r =.66). In relation to statistical significance at the level of 0.05.

**Keywords:** Human Resource Management, Performance Efficiency.

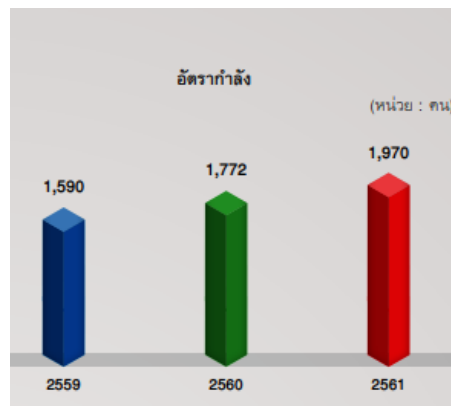
## บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อทุกประเทศทั่วโลกประเทศที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์จะทำให้ประเทศมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง แต่หากประเทศใดขาดทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าหรือไม่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ ประเทศนั้นก็พัฒนาไปได้ยาก ดังนั้นความเจริญหรือความด้อยหลังของประเทศจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ ประเทศต่างๆ จึงมุ่งหวังที่จะมีทรัพยากรมนุษย์และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ

ในภาคธุรกิจนั้นการบริหารจัดการองค์กรประกอบด้วยสิ่งสำคัญ 4 ประการ นั่นก็คือ มนุษย์ , เงินทุน, วัสดุอุปกรณ์ต่าง, และการบริหารจัดการ โดยส่วนที่มีความสำคัญที่สุด คือ มนุษย์นั่นเอง เพราะทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์มากที่สุดในการบริหารจัดการ โดยบุคลากรที่มีศักยภาพยอมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้องค์กรพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพในคราวเดียวกันด้วย ดังนั้นการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ทำให้องค์กรเคลื่อนไปข้างหน้า โดยหน้าที่ในการบริหารจัดการบุคคล จึงเป็นภารกิจสำคัญของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีรายละเอียดมากมาย

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยได้เล็งเห็นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ โดยข้อมูลจากรายงานประจำปี2561 พบว่า ธนาคารมีจำนวนพนักงาน รวม 1,970 คน เพิ่มขึ้น 11.17% จากปี 2560 (ดังภาพที่ 1.1) ซึ่งเป็นการเติมเต็มอัตรากำลังให้ฝ่ายงานที่เป็นหน่วยงานหลักเช่น สายงานสาขา และสรรหาพนักงานให้แก่ฝ่ายงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจและเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน และพบว่ามีปัญหาในทรัพยากรมนุษย์หลายประการ ซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทำให้พนักงานขาดประสิทธิภาพในการทำงาน, มาตรฐานการให้บริการของพนักงานที่มีต่อลูกค้าไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และผลกระทบที่สำคัญอย่างยิ่งคืออาจทำให้ผลการดำเนินงานของธนาคารไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

**ภาพที่ 1.1** แผนภูมิแสดงอัตรากำลังพนักงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ปี 2559 - 2561



ที่มา : แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปีของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ปี 2561, จาก <https://www.smebank.co.th>

จึงเห็นสมควรที่จะศึกษาวิจัยในเรื่องของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานในองค์กร ให้พนักงานได้ทำงานตามความถนัดและความสามารถของตนเอง และดูแลรักษาผลประโยชน์ของพนักงาน เพื่อให้พนักงานทุกคนทำงานอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

### นิยามศัพท์

การจัดการทรัพยากรมนุษย์หมายถึง นโยบายการปฏิบัติงานและระบบที่มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ทักษะ และประสิทธิภาพของพนักงาน องค์กรจะต้องเน้นเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการสรรหา การคัดเลือก และบรรจุ

บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในองค์การพร้อมทั้งดำเนินการชำระรักษา และพัฒนาให้บุคลากรขององค์การมีศักยภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย และศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
2. ขอบเขตด้านประชากร คือ พนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย 1,970 คน ประกอบด้วย ฝ่ายคดี, ฝ่ายนิติการ, ฝ่ายพิธีการ, ฝ่ายประเมิน, ฝ่ายบัญชี, ฝ่ายบุคคล และ เจ้าหน้าที่สาขา
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
4. ขอบเขตด้านระยะเวลาคือสิงหาคม – ตุลาคม 2562 รวมระยะเวลา 3 เดือน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัย ไปใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
2. พนักงานนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาตนเองและพัฒนาองค์กร

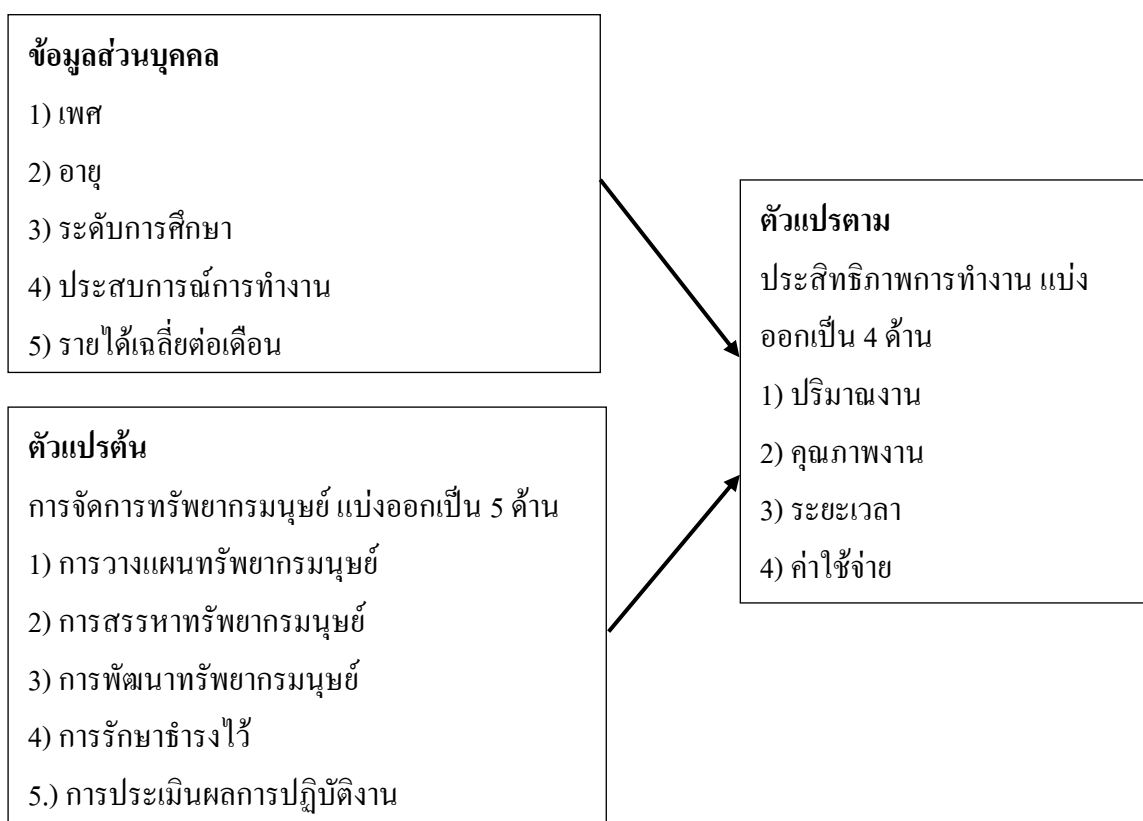
### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. บริบทประเด็นศึกษาธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (2) การสรรหาทรัพยากรมนุษย์ (3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (4) การรักษาชำระไว้ (5) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ปริมาณงาน (2) คุณภาพงาน (3) ระยะเวลา (4) ค่าใช้จ่าย

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

### กรอบแนวคิดของการวิจัย



### สมมติฐาน

1. ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน
2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่างๆมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน

## ระเบียบวิธีวิจัย

### 1. แนวทางการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้แนวทางการวิจัยรูปแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) แนวคิดทฤษฎี และศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2. พื้นที่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่ศึกษาพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำนวน 1,970 คน ( ที่มา : แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี 2561. สืบค้นจาก <https://www.smebank.co.th> ) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 417 คน ประกอบด้วย ฝ่ายคดี 67 คน ฝ่ายนิติการ 50 คน, ฝ่ายพิธีการ 100 คน, ฝ่ายประเมิน 50 คน, ฝ่ายบัญชี 50 คน, ฝ่ายบุคคล 50 คน และเจ้าหน้าที่สาขา 50 คน

### 3. การสร้างเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษา อาศัยแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษา และนำมาจัดทำแบบสอบถามให้มีความสัมพันธ์กับกรอบแนวความคิด พร้อมทั้งผลการวัดค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยการคำนวณค่า IOC หรือค่าความสอดคล้องของแต่ละข้อ ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.5 จึงถือว่าคำถามนั้นมีความเที่ยงตรง

### 4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ

การวัดค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยผลการตรวจสอบหาค่า IOC โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน พบว่า ตัวแปรต้น การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และตัวแปรตาม ประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าความสอดคล้อง เท่ากับ 0.97 แสดงว่าเครื่องมือการวิจัยโดยรวมมีค่าความสอดคล้องที่รับได้ และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach Method) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.98

### 5. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้เก็บข้อมูลแจกแบบสอบถาม จำนวน 417 ชุด โดยวิธีเก็บแบบสอบถามจากพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามเอง จนได้ครบจำนวนที่กำหนด เมื่อเก็บครบตามจำนวน ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บจากแบบสอบถามเสร็จ ทำการตรวจสอบให้ครบถ้วนทุกข้ออย่างสมบูรณ์ และผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาแปลงค่าเพื่อนำไปทดสอบในโปรแกรมสำเร็จเพื่อทดสอบหาค่าและนำมาวิเคราะห์สถิติต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลส่วนที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าโดยเก็บรวบรวมจากแหล่งอื่น ๆ เช่น เอกสารวิชาการผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ วารสาร เว็บไซต์เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิจัย

#### 6. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยและสถิติ

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ทดสอบที (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) และ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยเพียร์สัน (Pearson Correlation)

#### ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 417 ฉบับ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 50.10 ส่วนที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 49.90 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 นอกจากนี้ยังพบว่าจบการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 76.70 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70

#### 1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 1 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

การจัดการทรัพยากรมนุษย์	( $\bar{X}$ )	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการวางแผน	4.16	0.89	มาก
2. ด้านการสรรหา	4.20	0.81	มาก
3. ด้านการพัฒนา	4.08	0.83	มาก
4. ด้านการรักษาชำระไว้	4.11	0.82	มาก
5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	4.16	0.79	มาก
<b>ภาพรวมการจัดการทรัพยากรมนุษย์</b>	<b>4.14</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>



จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่มีระดับความเห็นด้วยต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ที่ระดับ  $\bar{X} = 4.14$ ,  $SD = 0.77$  เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด ได้แก่ ด้านการสรรหา ที่ระดับ  $\bar{X} = 4.20$ ,  $SD = 0.81$  รองลงมาคือ ด้านการวางแผน ที่ระดับ  $\bar{X} = 4.16$ ,  $SD = 0.89$  และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่ระดับ  $\bar{X} = 4.16$ ,  $SD = 0.79$  ด้านการรักษาชำระไว้ ที่ระดับ  $\bar{X} = 4.11$ ,  $SD = 0.82$  และด้านการพัฒนา ที่ระดับ  $\bar{X} = 4.08$ ,  $SD = 0.83$  ตามลำดับ

## 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 2 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ประสิทธิภาพการทำงาน	( $\bar{X}$ )	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านปริมาณงาน	4.31	0.63	มากที่สุด
2. ด้านคุณภาพงาน	4.43	0.56	มากที่สุด
3. ด้านระยะเวลา	4.45	0.57	มากที่สุด
4. ด้านค่าใช้จ่าย	4.34	0.61	มากที่สุด
<b>ผลรวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่มีระดับความเห็นด้วยต่อประสิทธิภาพการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ที่ระดับ  $\bar{X} = 4.38$ ,  $SD = 0.54$  เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการทำงาน ในระดับมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด ได้แก่ ด้านระยะเวลาที่ระดับ  $\bar{X} = 4.45$ ,  $SD = 0.57$  รองลงมาคือ ด้านคุณภาพงานที่ระดับ  $\bar{X} = 4.43$ ,  $SD = 0.56$  ด้านค่าใช้จ่ายที่ระดับ  $\bar{X} = 4.34$ ,  $SD = 0.61$  และด้านปริมาณงาน ที่ระดับ  $\bar{X} = 4.31$ ,  $SD = 0.63$  ตามลำดับ

### 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อมูลส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล กับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ข้อมูลส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย			
	ด้านปริมาณงาน	ด้านคุณภาพงาน	ด้านระยะเวลา	ด้านค่าใช้จ่าย
เพศ	Sig.= 0.57 ไม่แตกต่างกัน	Sig.= 0.04 แตกต่างกัน	Sig.= 0.02 แตกต่างกัน	Sig.= 0.03 แตกต่างกัน
อายุ	Sig.= 0.04 แตกต่างกัน	Sig.= 0.26 ไม่แตกต่างกัน	Sig.= 0.29 ไม่แตกต่างกัน	Sig.= 0.48 ไม่แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	Sig.= 0.01 แตกต่างกัน	Sig.= 0.01 แตกต่างกัน	Sig.= 0.00 แตกต่างกัน	Sig.= 0.00 แตกต่างกัน
ประสบการณ์ทำงาน	Sig.= 0.00 แตกต่างกัน	Sig.= 0.00 แตกต่างกัน	Sig.= 0.00 แตกต่างกัน	Sig.= 0.00 แตกต่างกัน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Sig.= 0.00 แตกต่างกัน	Sig.= 0.01 แตกต่างกัน	Sig.= 0.02 แตกต่างกัน	Sig.= 0.16 ไม่แตกต่างกัน

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า (1) เพศ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านระยะเวลา และด้านค่าใช้จ่าย (2) อายุ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน (3) ระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกัน ทั้งหมดทุกด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงานด้านคุณภาพงาน ด้านระยะเวลา และด้านค่าใช้จ่าย (4) ประสบการณ์ทำงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกัน ทั้งหมดทุกด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงานด้านคุณภาพงาน ด้านระยะเวลา และด้านค่าใช้จ่าย (5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านปริมาณงานด้านคุณภาพงาน และ ด้านระยะเวลา

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่างๆมีความสัมพันธ์ต่อ  
ประสิทธิภาพการทำงาน

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ กับ ประสิทธิภาพการทำงานของ  
พนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

การจัดการ ทรัพยากรมนุษย์	ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย				รวม ประสิทธิภาพ
	ด้านปริมาณงาน	ด้านคุณภาพงาน	ด้านระยะเวลา	ด้านค่าใช้จ่าย	
1.การวางแผน ทรัพยากรมนุษย์	r = 0.75** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน	r = 0.61** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน	r = 0.62** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน	r = 0.57** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน	r = 0.70** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน
2.การสรรหา ทรัพยากรมนุษย์	r = 0.77** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน	r = 0.68** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน	r = 0.65** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน	r = 0.58** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน	r = 0.74** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน
3.การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	r = 0.73** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน	r = 0.63** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน	r = 0.60** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน	r = 0.62** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน	r = 0.71** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน
4.การรักษา ชำระไว้	r = 0.75** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน	r = 0.65** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน	r = 0.61** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน	r = 0.63** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน	r = 0.73** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน
5.การ ประเมินผล การปฏิบัติงาน	r = 0.80** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน	r = 0.71** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน	r = 0.68** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน	r = 0.67** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน	r = 0.79** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน
รวม การจัดการ ทรัพยากรมนุษย์	r = 0.82** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน	r = 0.70** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน	r = 0.67** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน	r = 0.66** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน	r = 0.78** Sig.= 0.00 สัมพันธ์กัน

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรต้น คือ การจัดการทรัพยากรมนุษย์  
กับชุดตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าความสัมพันธ์  $r = 0.78$  ค่าความสัมพันธ์แสดง  
ค่าทางบวก ค่า Sig.= 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า ตัวแปรต้น

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในทิศทางเดียวกันร้อยละ 78

## สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย อภิปรายผลได้ดังนี้

**วัตถุประสงค์ข้อ 1.** ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านระยะเวลา ด้านค่าใช้จ่าย ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญ์ ฐาธิบุญ (2557) วิจัยเรื่อง การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนระดับปฐมวัย ผลการวิจัยพบว่าการบริหารแบบมีส่วนร่วม ด้านความวางแผน ด้านสรรหา ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านพัฒนา ด้านความเป็นอิสระในการบริหารองค์กร และด้านการร่วมกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนระดับปฐมวัย

**วัตถุประสงค์ข้อ 2.** เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ซึ่งการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการสรรหา ด้านการพัฒนา ด้านรักษาธารงไว้ และ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ทั้ง 5 ด้าน

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพทุกด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ร้อยละ 75 ด้านคุณภาพงาน ร้อยละ 61 ด้านระยะเวลา ร้อยละ 62 และด้านค่าใช้จ่าย ร้อยละ 57 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมูฮำหมัด อีแมคือระ (2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอิสลามต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลาม อิบนูอัฟฟาน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอิสลาม โดยการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ความปลอดภัยสุขภาพและชีวิตพนักงาน แรงงานสัมพันธ์และการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ได้แก่ ปริมาณงาน คุณภาพงาน ระยะเวลาทำงานและค่าใช้จ่าย และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี การวางแผนความก้าวหน้าของบุคลากร (Succession Planning) ของ ผศ.ดร.พิชิต เทพวรรณ(2556, หน้า32) กล่าวว่า องค์การควรมีการ

วางแผนให้พนักงานอย่างเหมาะสมที่สุด โดยการทดสอบระดับความสามารถที่องค์การกำหนดเป็นมาตรฐาน

การสรรหาทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพทุกด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ร้อยละ 77 ด้านคุณภาพงาน ร้อยละ 68 ด้านระยะเวลา ร้อยละ 65 และด้านค่าใช้จ่าย ร้อยละ 58 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณิ พงษ์ชื่อ (2560) ศึกษาวิจัยเรื่องกระบวนการวิธีการในการจัดหาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสหกรณ์การเกษตร โครงการหลวงที่ประสบความสำเร็จกับที่ยังไม่ประสบความสำเร็จของสหกรณ์การเกษตร โครงการหลวง ผลการวิจัยพบว่าสหกรณ์ที่ประสบความสำเร็จใช้การจัดการทรัพยากรมนุษย์เน้นสรรหาและคัดเลือกคนในพื้นที่ที่มีความเหมาะสม ความรู้ และความสามารถ และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ วรณรต แสงมณี (2547, หน้า 2) กล่าวถึง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึงกระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ในการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคลากรที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพทุกด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ร้อยละ 73 ด้านคุณภาพงาน ร้อยละ 63 ด้านระยะเวลา ร้อยละ 60 และด้านค่าใช้จ่าย ร้อยละ 62 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โกกิลาวัจน์ หันจางสิทธิ์(2558) ศึกษา การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจ โรงแรมมาตรฐานระดับ3-5ดาว ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยผลการวิจัย พบว่า การสรรหาและคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการให้ค่าตอบแทน ส่งผลให้เกิดคุณภาพในการให้บริการ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการให้ค่าตอบแทนส่งผลให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี การจัดคน (Staffing) ของวาคเนอร์ ชูเรอร์ แจ็คสัน (Werner, Schuler and Jackson). (2012) กล่าวถึงการฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) ว่าเป็นการหาแนวทางวิธีการเพื่อพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องในด้านทักษะ ความรู้และประสิทธิภาพในการทำงาน ภายใต้เงื่อนไขที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งในเรื่องงานและเงื่อนไขภายนอก

การรักษาร่างไว้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพทุกด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ร้อยละ 75 ด้านคุณภาพงาน ร้อยละ65 ด้านระยะเวลา ร้อยละ61 และด้านค่าใช้จ่าย ร้อยละ63 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงลักษณ์ แสงมหาชัย (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของระบบรางวัลต่อผลลัพธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ : กรณีศึกษา บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า โครงสร้างรางวัลและกระบวนการบริหารรางวัลมีอิทธิพลในทางบวกต่อผลลัพธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ วิลาวรรณรพีพิศาล. (2554) กล่าวถึง การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่บุคลากรอย่างเหมาะสม การ

จัดการเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ เป็นการดึงดูดและรักษาคคนให้คงอยู่กับองค์กร

การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพทุกด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ร้อยละ 80 ด้านคุณภาพงาน ร้อยละ 71 ด้านระยะเวลา ร้อยละ 68 และด้านค่าใช้จ่าย ร้อยละ 67 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชร เวชประสิทธิ์ (2557) ศึกษาเรื่องตัวแบบกลยุทธ์การจัดการที่มีผลต่อความผูกพันและการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยผลการศึกษพบว่า กลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การบริหารผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานมากที่สุด และ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของ โบวิน และ ฮาร์วีย์ (Bowin & Harvey, 2001, P.6) กล่าวถึงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึงกิจกรรมในการพัฒนา จูงใจ การปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรให้อยู่ในระดับสูงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ หนาควรจัดสรรจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน เพื่อให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพ

ด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ หนาควรควรวีโอกาสและจัดสรรทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล เพื่อลดความเสี่ยงของงาน

ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หนาควรควรมีการผลักดันศักยภาพบุคคล มีการแชร์ความรู้ เพื่อพัฒนาการทำงานลดความซ้ำซ้อนของงาน และพัฒนาระบบงานให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

ด้านการรักษาธารงไว้ หนาควรควรรับฟังความคิดเห็นของ เพิ่มสวัสดิการต่างๆ เช่น สวัสดิการครอบครัว เงิน โบนัส หรือ เงินช่วยเหลือ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจเป็นแรงผลักดันกระตุ้นในการทำงานมากขึ้น

ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน หนาควรควรมีการจัดทำงานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและนำผลการวิจัยมาปรับใช้

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแยกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ตาม โครงสร้างของหนาครฯ เช่น ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายบัญชีฝ่ายการตลาดฝ่ายสินเชื่อ ฝ่ายคดี เป็นต้น

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยแยกตามต้นสังกัดที่อยู่เช่นสำนักงานใหญ่และภูมิภาคต่างๆ

### บรรณานุกรม

- โกกิลาวัจน์ หันจางสิทธิ์. (2558). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์และผลการดำเนินงาน : กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมมาตรฐาน 3-5 ดาว ในเขตพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิชาการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. (2561). *แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปีของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยปี 2561*. ค้นเมื่อ 7 สิงหาคม 2562, จาก <https://www.smebank.co.th>
- นงลักษณ์ แสงมหาชัย. (2552). *อิทธิพลของระบบรางวัลต่อผลลัพธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ : กรณีศึกษา บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พิชิต เทพวรรณ. (2556). *A-Z เครื่องมือการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- มูฮำหมัด อีแมคือเระ. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอิสลามต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอินชัวฟฟาน จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- วรณารถ แสงมณี. (2547). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์/งานบุคคล*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ประสิทธิ์กัทธ์แอนด์พริ้นติ้ง.
- วัชร เวชประสิทธิ์. (2557). *ตัวแบบกลยุทธ์การจัดการที่มีผลต่อความผูกพันและการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2550). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วิจิตร หัตถกร.
- สุวรรณี พงษ์เชื้อ. (2560). *การจัดหาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสหกรณ์การเกษตรโครงการหลวงในประเทศไทย: การเปรียบเทียบระหว่างสหกรณ์การเกษตรโครงการหลวงที่ประสบความสำเร็จและยังไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Werner, Schuler and Jackson. (2012). *Human resource management*. South-Western.