

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขต
กรุงเทพมหานคร

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT THAT EFFECT ON PERFORMANCE
EFFICIENCY OF THE CONVENIENCE STORE STAFF.IN BANGKOK

¹กัญณฐา สุภญาณ์มาศ Kannathar Supayamas

²อรไท ชั่วเจริญ Orathai Chuacharoen

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) คือ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน(Inferential Statistics) คือ Independent Samples t-test, One-way ANOVA และการเปรียบเทียบรายคู่ LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากผลศึกษาการวิจัยพบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีความสำคัญที่สุดคือ ด้านการฝึกอบรม รองลงมาคือด้านการสรรหาและการคัดเลือก ด้านการบริหารค่าตอบแทน และด้านการวางแผนอัตราค่าจ้าง ในส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้านจาก 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความรู้และทักษะในงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านความสามารถในการตัดสินใจตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากเพียงด้านเดียวคือ ด้านปริมาณการปฏิบัติงาน

ผลศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ด้านปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ อายุงาน และช่วงเวลาทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน เมื่อแบ่งกลุ่มระดับความคิดเห็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มที่มีระดับความคิดเห็นน้อย ระดับความคิดเห็นปานกลาง ระดับความคิดเห็นมาก และระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายกลุ่มที่มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลคือ กลุ่มที่มีระดับความคิดเห็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันทั้ง 5

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต Visionary Leaders รุ่นที่ 19 (กลุ่มวิชาเอกการจัดการ) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ที่ปรึกษาคณบดี อิศระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสามารถในการตัดสินใจ และด้านความรู้และทักษะในงาน

คำสำคัญ : การจัดการทรัพยากรมนุษย์, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

This research aimed 1) to study human resource management in the organization of convenience stores in Bangkok. 2) to study the performance of staffs in convenience stores in Bangkok. 3) to study human resource management in different case affect to the differently performance efficiency of convenience store staffs in Bangkok.

The sample groups in this research are 400 staffs of convenience store in Bangkok, using questionnaires for the tool to collect data. The statistics for data analysis were descriptive statistics were consist of frequency, percentage, mean and standard deviation and the inferential statistics were consist of Independent Samples t-test, One-way ANOVA and LSD at the statistical significance level 0.05.

As a result of the research was found that human resource management had a high level of opinion in all aspects. The most important is Training and followed by recruiting, Compensation management And HR planning. In terms of performance of staffs, the opinion level was at the highest in 4 areas out of 5 areas, consisting of interpersonal relations. Knowledge and skills in the job. Quality of work And the ability to make decisions in descending order from mean One aspect that has a high level of opinion is workload

The results of different human resource management affect to the performance of convenience store staffs in Bangkok differently. According to the research, it found that In terms of personal factors, gender, age, experience and working period which difference cases affect to a different level of opinion on staffs performance. When the opinions level of human resource management were divided into 4 groups as follows: Moderate opinion level High opinion level and the most opinion level. When compare the differences in groups with different levels of opinion on staffs performance, the result was the groups with different levels of human resource management opinions had different levels of opinions on staffs performance all of 5 aspects are quality of work workload Interpersonal relations Decision-making ability And the knowledge and skills in the job

Keywords: Human Resource Management, Performance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันการขับเคลื่อนใช้ชีวิตของผู้คนจะใช้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมาก ยุคที่เทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตตั้งแต่ตื่นนอนไปจนถึงเข้านอน ทำให้คุ้นชินกับความสะดวกสบายที่ทุกอย่างสามารถใช้

ปลายนิ้วสั่งได้ แต่มนุษย์เรายังไม่หยุดเพียงเท่านั้น ยังคงมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องใช้ในชีวิตประจำวันอย่างต่อเนื่อง และสิ่งหนึ่งที่ผู้วิจัยมีความสนใจคือร้านสะดวกซื้อที่มีจำนวนสาขาเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจากเริ่มแรกขายเพียงสินค้าอุปโภคบริโภคหรือสินค้าที่จำเป็นต่อการยังชีพเช่นอาหารและเครื่องดื่ม ในปัจจุบันมีการขยายการให้บริการที่มากกว่าตั้งแต่จ่ายบิลค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น ตอนนี้อย่างสามารถรับพัสดุและสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้แล้วบางสาขา เนื่องจากจำนวนของธนาคารมีการปิดจำนวนสาขาลงอย่างต่อเนื่องเพราะประชาชนหันมาใช้มือถือในการทำธุรกรรมทางการเงินมากขึ้น ทางธนาคารจึงเกิดไอเดีย “ ธนาคาร – โลจิสติกส์” เกิดขึ้น โดยให้บริการทางธุรกรรมทางการเงินผ่านร้านสะดวกซื้อ เช่น ธนาคารกรุงศรีอยุธยาและธนาคาร ไทยพาณิชย์ได้จับมือกับ เซเว่น- อีเลฟเว่น ให้บริการรับฝากถอนเงินสดได้ 24 ชั่วโมง เป็นต้น

(ที่มา <https://ibusiness.co/> สืบค้นเมื่อ 7 พฤษภาคม 2563)

ร้านสะดวกซื้อในประเทศไทยมีจำนวนสาขา รวมๆแล้วที่ 13,924 สาขา (ข้อมูลจาก<https://th.wikipedia.org/> สืบค้นเมื่อ 7 พฤษภาคม 2563) และมีแนวโน้มเพิ่มจำนวนสาขาอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร ร้านสะดวกซื้อส่วนมากจะเปิดตลอด 24 ชั่วโมง สร้างความสะดวกในการซื้อสินค้าในเวลาใดก็ได้ ที่ตั้งของร้านสะดวกซื้อมักอยู่ในแหล่งชุมชน ยิ่งในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ยิ่งทำให้ผู้บริโภคอุ่นใจว่ามีแหล่งซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคแน่นอน การเตรียมความพร้อมในเรื่องของการบริการของพนักงานร้านสะดวกซื้อจึงเป็นสิ่งจำเป็น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร

ดังนั้นการศึกษา การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานครในปัจจุบันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน และผลการศึกษาวิจัยที่ได้ร้านสะดวกซื้อหรือร้านค้าทั่วไปสามารถนำไปเป็นแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับพนักงานขององค์กรได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

แนวคิดและทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์

สำหรับงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์แล้วพบว่าแนวคิดทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีองค์ประกอบแนวคิดที่เหมาะสมกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของร้านสะดวกซื้อจากนักวิชาการหลายๆท่านที่น่าสนใจมีดังต่อไปนี้

Mondy and Noe,1999 (อ้างอิงใน พิชิต เทพวรรณ 2555 หน้า 68-70) ได้กล่าวไว้ว่า การวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทต่อหน้าที่ ขอบเขต หรืองานทางด้าน ทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ขอบเขตด้านการวางแผน การสรรหา และคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ 2)ขอบเขตด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 3)ขอบเขตด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ 4)ขอบเขตด้านสุขภาพและความปลอดภัย 5) ขอบเขตด้านพนักงานสัมพันธ์และแรงงานสัมพันธ์ นักวิชาการท่านอื่นๆยังได้ให้ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไว้ดังนี้

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2545,หน้า47-49) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกขององค์การ โดยผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงใช้ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ในการดำเนินกิจกรรมตั้งแต่ วางแผนทรัพยากรมนุษย์ การรับบุคคล การธำรงรักษาและการดูแลให้บุคคลที่ต้องออกจากองค์การสามารถดำรงชีวิตอย่างเหมาะสมในสังคม ซึ่งประกอบไปด้วยด้านต่างๆดังนี้ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human resource planning) ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคคลากร (Recruitment and Selection) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร(Training and Development) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Evaluation) ด้านการกำหนดค่าตอบแทน (Compensation) ด้านการส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน (Safety Reinforcement)

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2559 : 16) ได้ให้คำจำกัดความของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงการจัดระเบียบและดูแลบุคลากรให้สามารถใช้ความรู้และความสามารถของแต่ละบุคคลให้มากที่สุดเป็นผลให้องค์การอยู่ในฐานะได้เปรียบทางด้านประสิทธิภาพ โดยได้รับผลงานมากที่สุดจากการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทุ่มเทในการทำงาน และได้กล่าวถึงองค์ประกอบ ของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ไว้ดังนี้ 1. กระบวนการ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยมีผู้มีหน้าที่วางแผนด้านทรัพยากรมนุษย์ต้องทำการเก็บข้อมูล ศึกษา วิเคราะห์ วางแนวทางปฏิบัติตรวจสอบปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงแผนการดำเนินงานให้เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา 2.การคาดการณ์ถึงความต้องการด้านบุคลากรขององค์กรว่ามีแนวโน้มหรือสถานที่จัดเป็นจริงในลักษณะใด 3.สรรหาและการคัดเลือก 4.การบริหารค่าตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน 5.การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ บุคลากรซึมซับความรู้ เพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ และเพิ่มเพิ่มศักยภาพในการทำงานตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนด

Stephen P. Robbins,Mary Coulter.(2008: หน้า144) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human resource Management process) คือ กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายใต้สิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ สภาพภาพแรงงาน และกฎหมาย และระเบียบต่างๆด้วยแรงงาน ซึ่งมีองค์ ประกอบ 8 ขั้นตอนดังนี้ ขั้นที่ 1.เป็นขั้นตอนการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning) เป็นกระบวนการจัดหาบุคลากรให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่โดยคำนึงถึงบุคลากรปัจจุบันและอนาคต ขั้นที่ 2. การสรรหา และการลดกำลังพล ขั้นที่3. การคัดเลือก(Selection) บุคลากรที่มีคุณสมบัติที่สุดเหมาะสมกับตำแหน่งงานหรือ

หน้าทำงาน ชั้นที่ 4. การปฐมนิเทศ (Orientation)ของหน่วยงานที่ทำ และ เพื่อให้ทราบถึงพันธกิจวัตถุประสงค์หรือ วัฒนธรรมองค์กร ชั้นที่ 5 .การฝึกอบรม (Employee Training) เพื่อเพิ่มความสามารถและพัฒนาศักยภาพของ พนักงาน ชั้นที่ 6. ประเมินผลการปฏิบัติงาน (Employee Performance Management) คือวิธีการควบคุมการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐาน ชั้นที่ 7. การจ่ายค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ (Compensation and benefits) เพื่อจูงใจและ รักษาพนักงาน อาจอยู่ในรูปแบบของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ชั้นที่ 8. การพัฒนาเส้นทางอาชีพ (Career Development) ส่งเสริมพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้มีโอกาสความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ จะได้มีกำลังใจและ ทุ่มทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ

จากองค์ประกอบของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถกล่าวได้ว่า การจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลในองค์กรตั้งแต่การสรรหาและคัดเลือก การพัฒนา บุคลากรให้มีความรู้ สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด รวมไปถึงการจัดการค่าตอบแทนที่เป็น ธรรมให้แก่พนักงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานและเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรในองค์กร

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้บูรณาการ โดยยึดองค์ประกอบของกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ตามแนวคิดของ Mondy and Noe ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การสรรหา และคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทักษะความรู้ ของบุคลากรโดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมตั้งแต่ก่อนปฏิบัติงานและระหว่างปฏิบัติงาน การกำหนดผลตอบแทนที่เป็น ธรรมแก่พนักงาน ซึ่งกระบวนการที่กล่าวมาข้างต้นสามารถทำให้องค์กรมีบุคลากรที่มีความสามารถและความรู้ที่ ทันสมัยอยู่เสมอ รวมไปถึงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนมีบุคลากรใน จำนวนที่เพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณงานเพื่อป้องกันสภาวะคนล้นงานหรืองานล้นคนซึ่งเป็นเรื่องที่จะเกิดขึ้น ได้

แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยด้านการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแล้วพบว่าแนวคิดทฤษฎีการจัดการจาก นักวิชาการหลายๆท่านที่น่าสนใจมีดังต่อไปนี้

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547 น.48) กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบไป ด้วย 4 ข้อหลัก คือ 1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ 2) ปริมาณ งาน (Quantity) จะต้องเป็นไปตามเป้าหมาย โดยผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นจะต้องมีปริมาณงานและมีการกำหนดระยะเวลา ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 3) เวลาที่ใช้ในงาน (Time) มีความรวดเร็วเมื่อเทียบกับมาตรฐานความยากง่ายของงาน ใช้ เวลาในการปฏิบัติงานน้อย การส่งมอบตรงตามกำหนด และพนักงานทำงานถูกต้องรวดเร็ว 4) ค่าใช้จ่าย (Cost) คือการ ใช้ทรัพยากรด้าน บุคคล วัสดุ เทคโนโลยี และการเงิน ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าที่สุด

Peterson and Plowman (1953, P108) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้หมด 4 ด้าน ด้วยกัน (1) คุณภาพของงาน (Quality) คุณภาพต้องสูง หมายถึง คือผู้ผลิตและผู้ใช้จะต้องได้รับความคุ้มค่าและ ประโยชน์ ผลการทำงานที่มีความถูกต้องมีมาตรฐานและรวดเร็ว สร้างความพึงพอใจ ให้แก่ ผู้มารับบริการ หรือลูกค้า

(2) ปริมาณงาน (Quantity) ผู้ปฏิบัติต้องมีการควบคุมโดยตรงเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ปริมาณตามเป้าหมายในขอบเขตเวลาที่กำหนด เป็นไปตามที่องค์กรกำหนดไว้อย่างมีระบบเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และปริมาณงานที่ได้จะต้องมีคุณภาพถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ (3) เวลา (Time) ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือดำเนินงานต้องมีความถูกต้องเหมาะสมกับงาน มีความรวดเร็ว มีการพัฒนารูปแบบกระบวนการทำงานให้สะดวก รวดเร็วมากขึ้นทำให้งานเสร็จทันตามเป้าหมายที่วางไว้และมีคุณภาพ (4) ค่าใช้จ่าย (Costs) มีการลงทุนน้อยในการดำเนินงานทั้งหมดและสามารถผลิตออกมาได้มากที่สุด ประกอบกับสินค้าหรือชิ้นงานจะต้องมีคุณภาพ ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนในการผลิตได้แก่การใช้ทรัพยากรการเงิน ทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างจำกัด

Woodruff (1990: 879-894) ได้กล่าวไว้ว่า ในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาและผลการปฏิบัติงานประกอบไปด้วย 8 คุณลักษณะดังต่อไปนี้ (1) คุณภาพของงาน (Quality of Work) หมายถึง งานที่สำเร็จมีความถูกต้อง เรียบร้อย ครบถ้วนตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ (2) ปริมาณของงาน (Quantity of Work) หมายถึง ปริมาณผลผลิตของผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการ โดยมีผู้ปฏิบัติงานควบคุมโดยตรง (3) ความสามารถในการตัดสินใจ (Judgment Ability) หมายถึง ความสามารถของพนักงานเมื่อเผชิญกับปัญหาหรือสิ่งที่ไม่ได้คาดการณ์อย่างกระชั้นชิด (4) ความรู้ และทักษะในงาน หมายถึง คุณลักษณะโดยรวมของตัวพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้เมื่อได้รับมอบหมายงานให้ทำ (5) ความมีนวัตกรรม (Innovativeness) หมายถึง การแสดงความสามารถของพนักงาน ในการคิดค้นหรือกระทำในสิ่งใหม่ๆ ที่มีผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงขององค์กร (6) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) หมายถึง พนักงานที่สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วต่อสถานการณ์สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และไม่สามารถคาดการณ์ได้ (7) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน (Job Initiation) หมายถึง คุณลักษณะของพนักงานที่ปฏิบัติงานหรือทำกิจกรรม ด้วยความคิดสร้างสรรค์ตามงานที่ได้รับมอบหมาย (8) ความร่วมมือ (Cooperation) หมายถึง คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานที่ได้กระทำ หรือ ปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น ทั้งภายในองค์กร หรือผู้ให้บริการอย่างเป็นมิตร

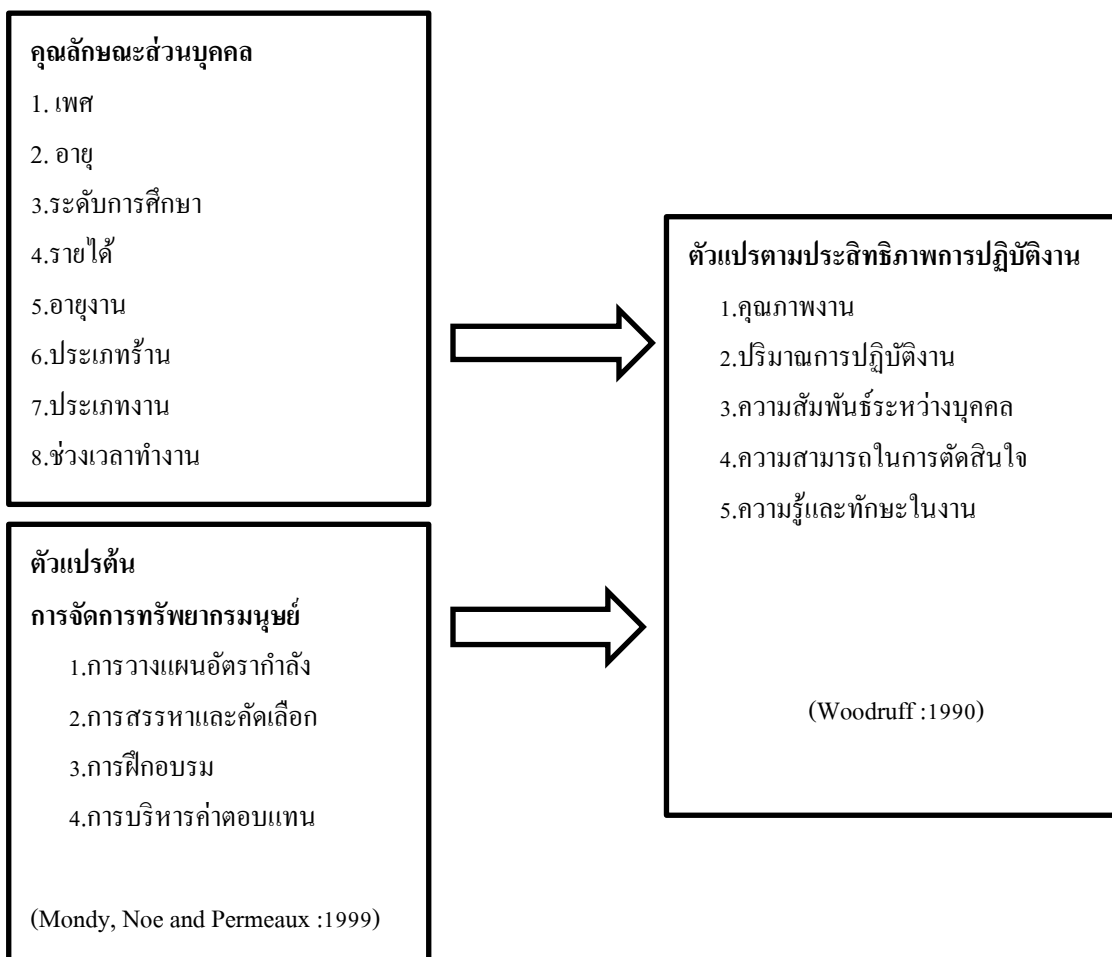
จากแนวคิดองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกล่าวมาแล้วในข้างต้น ผู้วิจัยได้สนใจ บูรณาการแนวคิดของ Woodruff (1990) ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสามารถในการตัดสินใจ ความรู้และทักษะในงาน ซึ่งจะช่วยให้องค์กร สามารถบรรลุเป้าหมาย ตามที่กำหนดไว้ และได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐาน โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และใช้เวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมเกิดประโยชน์สูงสุด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรวิจัย (Research Population) คือพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน และไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากร สูตรของคอกแรน ได้จำนวนตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 385 ตัวอย่าง และเพื่อสำรองข้อมูลไว้จำนวนหนึ่ง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

2. **ตัวแปรที่ศึกษา** ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) หรือ ตัวแปรต้น ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน ประเภทร้าน ประเภทงาน ช่วงเวลาทำงาน ส่วนที่ 2 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนด้านอัตรากำลัง ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการฝึกอบรม และด้านการบริหารค่าตอบแทน ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสามารถในการตัดสินใจ และด้านความรู้และทักษะในงาน

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



4.เครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยศึกษาวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อสอบถามข้อเท็จจริงความคิดเห็น ซึ่งเป็นลักษณะของคำถามปลายปิด โดยได้กำหนดเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน ประเภทร้าน ประเภทงาน และช่วงเวลาทำงาน ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน อัตราค่าจ้าง ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการฝึกอบรม และด้านการบริหารค่าตอบแทน ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสามารถในการตัดสินใจ และด้านความรู้และทักษะในงาน

5.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ข้อมูลด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติ t-Test ในกรณีเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ one-way ANOVA ในกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 จะทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร

จากกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.25 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 31-30 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,000 -25,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 อายุงานที่มีผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุดคือ ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 ประเภทร้าน 7-11 มีจำนวนถึง 306 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50 ประเภทงานแบบ Full time จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 78.50 และช่วงเวลาทำงานรอบเช้ามีจำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรของร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร

การจัดการทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
1.ด้านการวางแผนอัตราค่าจ้าง	3.97	0.709	มาก
2.ด้านการสรรหาและการคัดเลือก	4.10	0.691	มาก
3.ด้านการบริหารค่าตอบแทน	4.05	0.697	มาก
4.ด้านการฝึกอบรม	4.13	0.779	มาก
ผลรวม	4.06	0.641	มาก

จากตาราง ระดับความคิดเห็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์พบว่า โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.06 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .0641 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ซึ่งทั้ง 5 ด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเท่ากัน เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการฝึกอบรม ค่าเฉลี่ย 4.13 เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.779 รองลงมาคือ ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ค่าเฉลี่ย 4.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .0709 ด้านการบริหารค่าตอบแทน ค่าเฉลี่ย 4.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .0697 และด้านการวางแผนอัตรากำลัง ค่าเฉลี่ย 3.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.709 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขต

กรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพงาน	4.22	0.636	มากที่สุด
ด้านปริมาณการปฏิบัติงาน	4.18	0.695	มาก
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.26	0.639	มากที่สุด
ด้านความสามารถในการตัดสินใจ	4.21	0.624	มากที่สุด
ด้านความรู้และทักษะในงาน	4.23	0.656	มากที่สุด
ผลรวม	4.22	0.600	มากที่สุด

จากตาราง ระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานผลรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.600 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ค่าเฉลี่ย 4.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.639 รองลงมาด้านความรู้และทักษะในงาน ค่าเฉลี่ย 4.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.656 ด้านคุณภาพงานค่าเฉลี่ย 4.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.636 และด้านความสามารถในการตัดสินใจค่าเฉลี่ย 4.21 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.624 ตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ส่วนด้านปริมาณการปฏิบัติงานระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียวมีค่าเฉลี่ย 4.18 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.695

ตอนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางแสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ข้อมูลส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ด้านคุณภาพ	ด้านปริมาณการปฏิบัติงาน	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ด้านความสามารถในการตัดสินใจ	ด้านความรู้และทักษะในงาน
1.เพศ	√	√	√	√	√	√
2.อายุ	√	√	√	√	√	√
3.ระดับการศึกษา	-	-	-	-	-	-
4.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	-	√	-	-	-
5.อายุงาน	√	√	√	√	√	√
6.ประเภทบ้าน	-	√	-	-	-	-
7.ประเภทงาน	-	√	-	-	-	-
8.ช่วงเวลายาน	√	√	√	√	√	√

หมายเหตุ √ สรุปสมมติฐานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 , - สรุปสมมติฐานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในทุกด้าน ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน และช่วงเวลายาน ลักษณะส่วนบุคคลด้าน ประเภทบ้านและประเภทงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกันในด้านคุณภาพของงานเพียงด้านเดียว ในส่วนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกันในด้านปริมาณการปฏิบัติงานเพียงด้านเดียว

ตารางแสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

การจัดการทรัพยากรมนุษย์	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ด้านคุณภาพ	ด้านปริมาณการปฏิบัติงาน	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ด้านความสามารถในการตัดสินใจ	ด้านความรู้และทักษะในงาน
การจัดการทรัพยากรมนุษย์	√	√	√	√	√	√
ระดับความคิดเห็นน้อย	√	√	√	√	√	√
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	√	√	√	√	√	√
ระดับความคิดเห็นมาก	√	√	√	√	√	√
ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	√	√	√	√	√	√

หมายเหตุ √ สรุปสมมติฐานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 , - สรุปสมมติฐานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสามารถในการตัดสินใจ และด้านความรู้และทักษะในงาน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรของร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลศึกษาการวิจัยพบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีความสำคัญที่สุดคือ ด้านการฝึกอบรม รองลงมาคือด้านการสรรหาและการคัดเลือก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญนันท์ ศรีธรรมนิษฐ์ (2559) ได้กล่าวไว้ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สร้างความได้เปรียบคือด้านการสรรหาและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรม และด้านการชำระรักษาบุคลากร โดยสร้างแรงจูงใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันตสิทธิ์ กิติฤดีกุล (2561) ได้กล่าวไว้ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีข้อบ่งชี้และขั้นตอนสำคัญคือ การจัดรูปแบบของกิจกรรมการพัฒนาฝึกอบรม การพัฒนาและรักษาทรัพยากร การสรรหาการคัดเลือก

2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลศึกษาการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมี ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้านจาก 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสามารถในการตัดสินใจ และด้านความรู้และทักษะในงาน ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสำคัญที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Woodruff (1990) ได้กล่าวไว้ว่าในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจและผลปฏิบัติงานประกอบไปด้วย 8 คุณลักษณะ คือ คุณภาพของงาน ปริมาณการปฏิบัติงาน ความสามารถในการตัดสินใจ ความรู้และทักษะในงาน ความมีนวัตกรรม ความสามารถในการปรับตัว ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และความร่วมมือหรือการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร

3. เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลศึกษาการวิจัยพบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมี ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้านจาก 5 ด้าน ด้านปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ อายุงาน และช่วงเวลาทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับ ปัทมา รูปสุวรรณ (2561) จากการศึกษาเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในทุกด้านระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ประสบการณ์ รายได้ ในการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อแบ่งกลุ่มระดับความคิดเห็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มที่มีระดับความคิดเห็นน้อย ระดับความคิดเห็นปานกลาง ระดับความคิดเห็นมาก และระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายกลุ่มที่มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลคือ กลุ่มที่มีระดับความคิดเห็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสามารถในการตัดสินใจ และด้านความรู้และทักษะในงานซึ่งไม่ตรงกับงานวิจัยของท่านอื่นที่ได้นำมาวิเคราะห์ในส่วนองงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. องค์กรควรให้ความสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มากขึ้น ตั้งแต่การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมอย่างเป็นธรรมไม่มีระบบอุปถัมภ์ การให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างจริงจัง รวมถึงไปถึงระบบโครงสร้างค่าตอบแทนที่มีให้กับพนักงานว่าเหมาะสมหรือเพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบันหรือไม่

2. องค์กรควรพิจารณาเรื่องการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้มากขึ้น ส่งเสริมความเท่าเทียมกันของพนักงานเพื่อให้พนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนน้อยกว่ามีกำลังใจและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับองค์กร

2. ควรศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในด้านอื่นๆเพิ่มเติม เพื่อให้ทราบข้อมูลที่ครอบคลุมขึ้นใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพื่อนำไปพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์.(2545).การจัดการทรัพยากรมนุษย์.กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์.(2547). ทฤษฎีองค์กรสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: แชนโทพีร์พรีนติ้ง.

พิชิต เทพวรรณ (2555).A-Z เครื่องมือการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่.กรุงเทพมหานคร:ซีเอ็ดดูเคชั่น.

สุภาวดี ขุนทองจันทร์.(2559).การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างบูรณาการ.กรุงเทพฯ:

David L. Woodruff. (1990) “CONWIP: A Pull Alternative to Kanban” International Journal of Production Research. 28:5,879-894

Petersen, Elmore and Plowman, Grosvenor E. (1958). Business Organization and Management.4 Ed ,R.D. Irwin. P108

Stephen P. Robbins, Mary Coulter.(2008).การจัดการและพฤติกรรมองค์กร:รศ.วิรัช สงวนวงษ์วาน (ผู้แปล),พิมพ์ครั้งที่ 7,กรุงเทพมหานคร:เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า