ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง

The Correlation Between Human Resource Management and Operational Efficiency of Staff in One of The Restaurant in Rayong

พิธุภาดา วัชรากร
Pithupada Watcharakorn
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
Faculty of Human Resource Development, Ramkhamhaeng University

เอกสิทธิ์ สนามทอง
Ekkasit Sanamthong
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
Faculty of Human Resource Development, Ramkhamhaeng University

Received: 22 May 2023
Revised: 27 July 2023
Accepted: 7 August 2023

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง จากประชากรเป้าหมายทั้งหมด จำนวน 80 คน (ณ ธันวาคม 2565) ในกรณีศึกษาร้านอาหารแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านอาหารประเภทสเต็ก อาหารทะเล และสลัด ตั้งอยู่ในจังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของร้านอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ควรปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์การรับสมัครงานผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อสรรหาและคัดเลือกผู้สมัครที่มีศักยภาพให้ทันต่อความต้องการของธุรกิจ ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ควรปรับปรุงด้านระบบการทำงานของร้านอาหารให้สนับสนุนการทำงานของพนักงาน ควรมีการออกแบบกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร เพิ่มทักษะ ความรู้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง อยู่ในระดับปานกลาง (r=0.302) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความสัมพันธ์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานร้านอาหาร จังหวัดระยอง

Abstract

This research has the objectives to study the degree of human resource management, operational performance level and the relationship between human resource management and operational efficiency of a restaurant with 80 employees in Rayong province. From the population target of 80 employees (as of December 2022); in this case study of a restaurant for steak, seafood and salad located in Rayong province, it was found that the level of human resource management for this restaurant should be improved in the area of human resource recruitment and selection. There should be an improvement for public communication for recruitment via various channels to recruit and select high potential candidates to the business. The level of staff operational efficiency should be enhanced in the company operational system to support staff operations. Staff improvement activities should be designed to develop skills and operational knowledge for staff in the company. In addition, the research also indicates a moderate correlation (r=0.302) between the Human resource management and the staff performance of the restaurant in Rayong province at 0.05 of significant level.

Keywords: Relationship, Human resource management, Operational performance, Restaurant employees, Rayong province

1. บทนำ (Introduction)

ในสภาวการณ์ปัจจุบัน สภาพแวดล้อมได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบจากการแข่งขันที่รุนแรง จากการเปิดตลาดการค้าเสรี การแข่งขันของตลาดแรงงานโลก การขยายเพิ่มขึ้นของตลาดธุรกิจ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ และการบริหารองค์กร ส่งผลให้องค์กรไม่สามารถที่จะดำเนินธุรกิจด้วยวิธีการเดิมได้อีกต่อไป Beechler and Woodward (2009) องค์กรจึงต้องเพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากรภายในองค์กรเพราะทรัพยากรมนุษย์จะสื่อถึงความก้าวหน้า และความสำเร็จในองค์กร ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงต้องการพนักงานที่มีประสิทธิภาพสูง และคนที่ดีที่สุดเพื่อขับเคลื่อนองค์กร เสริมสร้างบุคลากรให้มีความรู้มีศักยภาพอย่างต่อเนื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวข้องกับการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา ค่าตอบแทนและการประเมินผลการปฏิบัติงานรวมถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Peterson and Plowman (1953) พบว่า คุณภาพงานคือ ผู้ปฏิบัติงานทำให้องค์กรไม่เสียประโยชน์ในการจ้างงาน ปริมาณงานได้ตามที่องค์กรกำหนดไว้ ขณะเดียวกันเวลาในการดำเนินงานควรมีความเหมาะสมก้าวทันเทคโนโลยี ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน ลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด เพื่อให้องค์กรเกิดสมรรถนะ และประสบความสำเร็จ

ร้านอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง เป็นร้านอาหารประเภท สเต็ก อาหารทะเล รวมทั้งสลัด พร้อมทั้งขนมหวานและผลไม้ ปัจจุบันร้านมี 2 สาขาในจังหวัดระยอง มีพนักงานทั้งสองสาขารวมกันทั้งสิ้น จำนวน 80 คน อย่างไรก็ตามร้านได้มีการปรับตัว เพื่อให้มีความสามารถที่จะแข่งขัน เช่น การพัฒนาพนักงานในองค์กร การปรับปรุงด้านเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดผลงาน และสร้างมาตรฐานในการบริการ ความสำคัญคือ การเพิ่มประสิทธิภาพพนักงานในองค์กร อย่างไรก็ตามยังมีอัตราการลาออกจากงานค่อนข้างสูง ส่งผลกระทบต่อองค์กรในด้านค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานใหม่ ใช้เวลาสอนงานมากกว่าเวลาทำงาน ส่งผลให้บริการลูกค้าไม่

ทัน และพนักงานใหม่อาจไม่ทราบข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในงาน ทำให้ตอบคำถามลูกค้าไม่ได้ ส่งผลให้เกิดชื่อเสียงด้านลบต่อองค์กร ถูกลูกค้าและหัวหน้างานตำหนิ อาจจะทำให้พนักงานบางคนเสียกำลังใจในการทำงาน ในกรณีที่ร้ายแรงที่สุดอาจจะทำให้ลูกค้าเลิกสนับสนุนองค์กร ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อาจเนื่องมาจากระบบการจัดการทรัพยากรบุคคลที่ไม่เหมาะสม ในเรื่องของการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและคัดเลือก การฝึกอบรมพัฒนา ค่าตอบแทน การเลื่อนระดับ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การให้รางวัล สิ่งเหล่านี้ล้วนเชื่อมโยงกับประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ที่อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานได้

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคคลากรที่มีคุณค่ามากสำหรับองค์กร และส่งผลให้เกิดแรงผลักดันให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จได้

2. วัตถุประสงค์การวิจัย (Objectives)

1) เพื่อศึกษาระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานร้านอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง

2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง

3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง

3. การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

3.1 ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การใช้ทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งการจัดการที่ดีจะช่วยให้มีคนทำงานที่เพียงพอและต่อเนื่อง ทำให้ได้คนดีมีความสามารถมาทำงาน การรักษาคนให้อยู่กับองค์กรโดยมีการพัฒนา การให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การประเมินผลที่เหมาะสม ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน ส่งผลให้สามารถใช้ศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างเหมาะสม และทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ มนุษย์ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่า ถ้านำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ หรือเรียกว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้ถูกต้อง โดยที่ Kongchan (2014) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารจะใช้กลวิธีในการสรรหาคัดเลือกและบรรจุบุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร รวมถึงการใส่ใจพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน และยังรวมถึงกระบวนการตั้งแต่ การทำให้บุคคลที่เข้ามาร่วมงาน มีความเป็นอยู่ที่ดี สามารถทำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จ ตั้งแต่วันแรกจนถึงวันสุดท้ายที่ทำงานอยู่ในองค์กร รวมทั้งช่วยให้องค์กรได้บุคลากร ที่มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กร ในเชิงวิชาการนั้น Sanamthong (2021) ได้มองการจัดการงานบุคคลไว้ว่าเป็นศูนย์รวมแห่งอำนาจการปกครองขององค์กร รวมถึงการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อที่จะก่อให้เกิดการนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรด้วยทรัพยากรมนุษย์ เพราะมนุษย์เปรียบเสมือนสินทรัพย์ที่มีค่ามากที่สุดในองค์กร สามารถปรับตัวเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อยุคที่ธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เป็นภารกิจสำคัญอย่างยิ่งสำหรับฝ่ายทรัพยากรบุคคล ซึ่งการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพนั้น ต่างมีรายละเอียดมากมาย และเชื่อมโยงกัน ตั้งแต่การวางแผนในการสรรหา บำรุงรักษาบุคลากร จนพ้นจากการทำงานในองค์กร

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดนิยามว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร โดยเริ่มจากการสรรหาและคัดเลือก การฝึกอบรม การประเมินผล

การปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน รวมถึงความสัมพันธ์ของทรัพยากรมนุษย์กับความปลอดภัย สุขภาพ และความยุติธรรม การอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับบุคลากร เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อความสำเร็จขององค์กรที่เพิ่มขึ้นอย่างมีประสิทธิผล

3.2 องค์ประกอบการจัดการทรัพยากรมนุษย์

นักบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องสามารถบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้วยความรู้ ทักษะความสามารถและประสบการณ์ เพื่อผลประโยชน์ขององค์กร พนักงานและสังคมส่วนรวมได้ การจัดการทรัพยากรมนุษย์จำเป็นจะต้องอาศัยขั้นตอนมากมาย เพื่อให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยขั้นตอนสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ การวางแผน เป็นกระบวนการในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมองค์กร ทั้งภายในและภายนอก วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่คาดหวัง เพื่อให้องค์กรเป็นและไปให้ถึงอนาคต วิธีการเพื่อนำไปสู่จุดหมายที่ต้องการและการปฏิบัติตามที่คาดหวัง เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายนั้น สิ่งเหล่านี้คือ กระบวนการในการวางแผน ซึ่งประกอบด้วย การตั้งข้อสมมุติฐานเกี่ยวกับอนาคต การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดกลยุทธ์และการพัฒนากลยุทธ์ การกำหนดเป้าหมาย การกำหนดแผนปฏิบัติงาน การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้บริหารงานทรัพยากรมนุษย์ จะต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล สามารถเข้าใจสถานการณ์ และวิเคราะห์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อทิศทางการดำเนินงาน และความต้องการด้านพนักงานขององค์กร เพื่อที่จะสามารถวางแผนทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างรอบคอบ รัดกุม มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการในแต่ละช่วงเวลาได้ กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดของ (Mondy et al., 2002; Noknoi, 2017; Ruanggoon, 2019) มีกิจกรรมที่อยู่ในระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ดังนี้

1. **การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning)** คือ กระบวนการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยผู้ที่วางแผนทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร จะต้องทำการเก็บข้อมูล ศึกษา วิเคราะห์ กำหนดแนวทางปฏิบัติ ตรวจสอบ ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงแผนการดำเนินงานให้เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา ความสำคัญคือ การวางแผนจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น พนักงานเกิดความพึงพอใจ และมีการพัฒนาที่ดีขึ้น
2. **การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร (Recruitment and Selection)** คือ กระบวนการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมที่สุดสำหรับองค์กร เหมาะสมกับตำแหน่งที่ต้องการ โดยคัดเลือกจากกลุ่มผู้สมัคร และจะสิ้นสุดกระบวนการเมื่อองค์กรรับบุคคลนั้น ๆ เข้าเป็นพนักงานในองค์กร
3. **การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development)** การฝึกอบรม คือ กระบวนการที่มีระบบ เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมพนักงานให้มีทิศทาง หรือเป็นกิจกรรมเพื่อให้ผู้เรียนรู้เกิดความรู้ และทักษะที่จำเป็นสำหรับงานในปัจจุบัน การพัฒนา คือ การจัดหาความรู้ การทำให้พนักงานมีความรู้ และมีการพัฒนาในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปใช้ในปัจจุบันหรืออนาคต
4. **ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น (Compensation and Benefits)** คือ แรงจูงใจ หรือแรงผลักดันที่ส่งผลให้บุคลากรหรือบุคคลทั่วไป มีความกระตือรือร้นที่จะทุ่มเททำงานให้ได้ค่าตอบแทน รวมถึงสวัสดิการที่จัดให้เป็น ผลประโยชน์ คือ รางวัล หรือส่วนเพิ่มจากที่พนักงานได้รับ ซึ่งเป็นผลจากการจ้างงานและตำแหน่งภายในองค์กร ทั้งนี้ เพื่อแลกกับผลงานหรือบริการที่พนักงานได้ทำให้กับองค์กร
5. **การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)** คือ กระบวนการที่จะตรวจสอบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีมาตรฐานการวัดการทำงานจริง เพื่อปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีบทบาทสำคัญต่อการจ่ายค่าตอบแทน การ

ปรับปรุงการทำงานของบุคลากรตามช่วงระยะเวลาที่กำหนด และเพื่อให้บุคลากรได้ทราบผลการทำงานของตนเองว่าอยู่ในระดับใด และสิ่งใดบ้างที่ควรจะต้องปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพ

3.3 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

งานเป็นสิ่งสำคัญที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน การทำงานก็เพื่อปรารถนาที่จะให้งานของตนเองก้าวหน้า มีประสิทธิภาพ และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อองค์กร ต่อสังคมและครอบครัวโดยส่วนรวม บุคคลที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลานั้นจะมีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรที่มีพนักงานเหล่านี้ก็จะมีความเจริญก้าวหน้าไปด้วย การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ดังนี้

Lertsawaengkit and Muangthet, (2012) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตามหน้าที่ ความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา โดยการใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

Teerathanachaiyakun, (2015) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานให้เสร็จโดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด การปฏิบัติงานได้เร็วและดีที่สุด ไม่มีข้อผิดพลาด ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจเป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่น่าพึงพอใจ สิ้นเปลืองต้นทุน ทรัพยากร เวลา และค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

Leepaicharoen (2021) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำที่มีความสามารถและความพร้อมพยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบมีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ มาตรฐาน โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดนิยามว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานต่าง ๆ ตามภาระหน้าที่ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่ามากที่สุด และมีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิต และการบริการตามเป้าหมาย ตลอดจนมีความสามารถในการใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความสุขความพอใจ และมีความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ

3.4 ทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป ส่วนใหญ่กล่าวถึงผลของการปฏิบัติงาน (Performance) เพราะถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ถ้ามีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือได้ว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และถ้ามีผลงานไม่ดีก็ถือได้ว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน นักวิชาการได้กำหนดลักษณะทฤษฎี หรือตัวชี้วัดเพื่อบ่งชี้และอธิบาย ประเมิน และใช้เป็นแนวทางในการสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังที่ Millet (1954) ได้อธิบายองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การบริหารด้วยความยุติธรรม ที่ทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) คือ ผลการปฏิบัติงานต้องมีประสิทธิผล รวมถึง การบริการต้องมีประสิทธิภาพ ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (Ample Service) คือ ความเสมอภาคในสถานที่การให้บริการ เพื่อความเท่าเทียมแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ ความสม่ำเสมอในการบริการ เป็นการรักษาลูกค้า ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก และเป็นผลทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน คำนึงถึงสาธารณชน หรือตามความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service) คือ ผลการปฏิบัติงานมากขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ดี เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร สอดคล้องกับ Peterson and Plowman

(1953) กล่าวถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ควรพิจารณาจากคุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ มีประโยชน์กับองค์กร และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยที่งานมีคุณภาพ ถูกต้อง และได้มาตรฐาน ปริมาณงาน (Quantity) ต้องเหมาะสมตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ โดยให้เป็นไปตามความเหมาะสมแก่การผลิตที่มีประสิทธิภาพไม่ต่ำหรือสูงจนเกินไป เวลา (Time) คือ การดำเนินงานจะต้องอยู่ในขอบเขตของเวลาตามหลักการที่กำหนดไว้ มีความเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้นการบริหารเวลา รวมถึงการเปลี่ยนแปลงให้บุคลากรปรับตนเองให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ รวมทั้งการที่กำหนดควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเวลาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ดังนั้นประสิทธิภาพในการทำงาน จึงแบ่งเป็น 4 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (Peterson and Plowman, 1953; Millet, 1954)

1. คุณภาพงาน คือ การปฏิบัติงานหรือสินค้าที่ผลิตขึ้นมา ถูกต้องครบถ้วนตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงสิ้นสุดการผลิต เป็นไปตามหลักเกณฑ์การผลิตที่ไม่เกิดของเสียขึ้น หรือมีระดับการเกิดของเสียไม่เกินเกณฑ์มาตรฐาน และได้คุณภาพ มีความเหมาะสมในด้านระดับต้นทุนการผลิต ทำให้ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าได้ในราคาที่เหมาะสมและยอมรับได้

2. ปริมาณงาน คือ ปริมาณงานของเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการทำงานของคนหรือผลผลิตที่ทำได้ในเวลาที่กำหนด จะมีการกำหนดปริมาณงานที่ควรทำได้ในระยะหนึ่งไว้เป็นมาตรฐาน โดยให้เป็นไปตามความเหมาะสมของจำนวนที่กลุ่มคนหรือหน่วยงานผลิตสินค้า หรืองานตัวใดตัวหนึ่งขึ้นมา มีความถูกต้องครบถ้วนประณีต ทันเวลาและเป็นที่พึงพอใจจากผลงานที่สำเร็จจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่มีประสิทธิภาพไม่ต่ำหรือสูงจนเกินไป ตามเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้

3. เวลาในการทำงาน คือ เวลาที่ใช้ในการทำงานต่อหน่วยผลผลิตของงานในสถานที่ทำงานหนึ่ง โดยเวลาที่ใช้ในการทำงานปฏิบัติโดยผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน เวลาที่ใช้ไม่เร็วหรือช้าเกินไป ทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ มีคุณภาพและเสร็จทันตามกำหนดเวลา มีการวางแผนและควบคุมเวลาที่ใช้ไป ซึ่งการใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพทำให้บุคคลมีทางเลือกในการจัดการงานหรือกิจกรรมตามความเหมาะสมของตนเอง ส่งผลทำให้งานสำเร็จ สามารถขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จได้

4. ค่าใช้จ่าย คือ จำนวนเงินหรือทรัพยากรในองค์กร ที่ใช้ไปในการผลิตสินค้าหรือบริการ เพื่อนำมาใช้ในกิจการที่องค์กรจ่ายไปเพื่อให้เกิดรายได้ รวมถึงอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายถือเป็นต้นทุนของทุกสิ่งที่มีการทำกำไร การจัดการค่าใช้จ่ายมีความสำคัญกับองค์กรมาก เพราะเกี่ยวข้องกับการคำนวนกำไรสุทธิของบริษัท โดยการวางแผนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าสามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นได้ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของพนักงาน เป็นต้น

3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Chaiprasert (2017) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่าระดับความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสุขภาพและความปลอดภัยมีระดับความสำคัญสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติการ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทน และด้านการสรรหาและการคัดเลือก ตามลำดับ ระดับความสำคัญด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเวลามีระดับความสำคัญสูงสุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มี

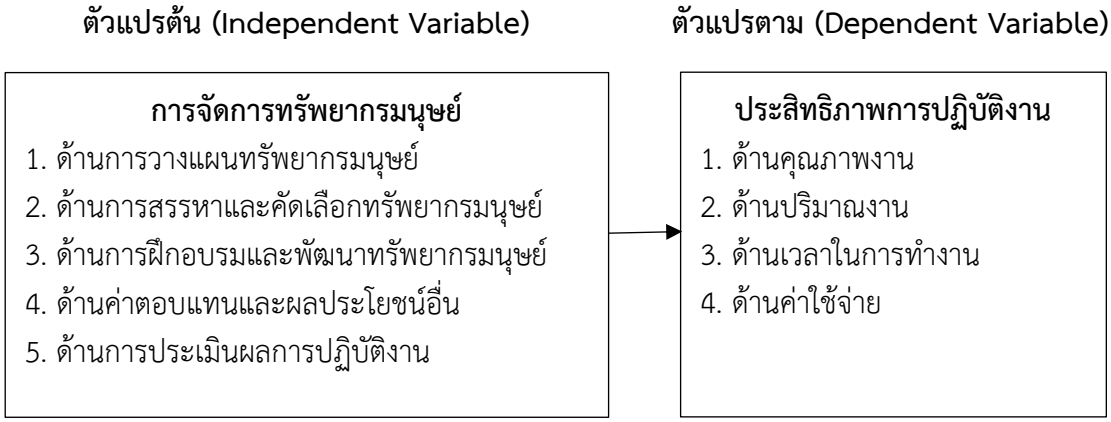
ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทางบวกในระดับสูง (0.862) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Vasasiri and Prangam (2017) ศึกษาเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาในการทำงานและด้านค่าใช้จ่ายโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ในระดับสูงในระดับปานกลางทุกด้าน

Roopsuwankun (2019) ศึกษาเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ประสบการณ์ รายได้ และการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีการการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การวิจัยครั้งนี้ประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของ Mondy et al. (2002) และแนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman (1953) เป็นตัวแปรในการวิจัย แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. วิธีการวิจัย (Research Methodology)

4.1 ข้อมูลประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของร้านอาหารแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นร้านอาหารประเภทสเต็ก อาหารทะเล สลัด สถานที่ตั้งของร้านอยู่ในจังหวัดระยอง มีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 80 คน (ณ ธันวาคม 2565)

4.2 เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ด้วย Google Form ใช้ช่องทางในการจัดส่งแบบสอบถามผ่าน Application Line ของร้านอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง โดยแบบสอบถามสร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 25 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน ด้านละ 5 ข้อ ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำนวน 12 ข้อ แบ่งเป็น 4 ด้าน ด้านละ 3 ข้อ ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย

ลักษณะของแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ใช้แบบประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ ตามแบบของ Likert Scale ดังนี้ Likert (1967)

5 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
4 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
3 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
2 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

4.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ สร้างแบบสอบถามเป็นรายข้อตามขอบข่ายและเนื้อหาที่กำหนดโดยให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและการใช้ภาษา จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ ในร้านอาหารแห่งหนึ่ง จำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับประชากรเป้าหมายที่จะทำการวิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาวิเคราะห์ หาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Index of item-Objective Congruence - IOC) มีค่าระหว่าง 0.67-1.00 จากนั้นทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาคมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.950 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ 0.70 ขึ้นไป (Cronbach, 1970) ถือเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้และสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลกับประชากรเป้าหมายได้

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการแจกแจงความถี่ การคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมานในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การแปลผลใช้ระดับของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามเกณฑ์ Davis's Descriptors (Trimongkolkul and Chatraphorn, 2000) โดยค่า r จะแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	**ความหมาย**
0.70 หรือสูงกว่า	มีความสัมพันธ์สูงมาก
0.50-0.69	มีความสัมพันธ์สูง
0.30-0.49	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.10-0.29	มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.01-0.09	แทบจะไม่มีความสัมพันธ์

5. ผลการวิจัย (Research Finding)

ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 78.80 มีอายุระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 86.30 และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 76.30

5.1 ผลการศึกษาระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานร้านอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานร้านอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง โดยภาพรวม

การจัดการทรัพยากรมนุษย์	**μ**	**σ**	**ระดับความคิดเห็น**
ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	3.49	0.70	ปานกลาง
ด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์	2.87	0.74	ปานกลาง
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.44	0.68	ปานกลาง
ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น	3.25	0.74	ปานกลาง
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.01	0.61	ปานกลาง
รวม	**3.05**	**0.53**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานร้านอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (μ=3.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (μ=3.49) รองลงมาคือ ด้านฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (μ=3.44) ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น (μ=3.25) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (μ=3.01) และด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ (μ=2.87) ตามลำดับ

5.2 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	μ	Σ	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพงาน	4.21	0.97	มาก
ด้านปริมาณงาน	4.32	0.96	มาก
ด้านเวลาในการทำงาน	4.30	0.94	มาก
ด้านค่าใช้จ่าย	4.43	0.90	มาก
รวม	**4.18**	**0.90**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ=4.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย (μ=4.43) ด้านปริมาณงาน (μ=4.32) ด้านเวลาในการทำงาน (μ=4.30) และด้านคุณภาพงาน (μ=4.21) ตามลำดับ

5.3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานร้านอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง

การจัดการทรัพยากรมนุษย์	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม		
	r.	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	0.557 *	0.000	สูง
ด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์	0.348*	0.002	ปานกลาง
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	0.524*	0.000	สูง
ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น	0.275*	0.014	ต่ำ
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	0.222*	0.047	ต่ำ
รวม	**0.302***	**0.006**	**ปานกลาง**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (r=0.302) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น และด้าน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. สรุปผลการวิจัยและอภิปราย (Conclusion and Discussion)

6.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ เพราะการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับพนักงานในองค์กรอย่างเป็นระบบ และเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารหรือผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบุคคลต้องร่วมกันใช้ความรู้ทักษะ และประสบการณ์ในการที่จะใช้ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้เกิดประโยชน์ บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร เริ่มตั้งแต่การกำหนดนโยบาย วางแผนอัตรากำลังคน การสรรหาคัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร การบริหารค่าตอบแทน การจัดสวัสดิการ การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย การพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กร ให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และการให้พ้นจากงาน ตลอดจนการดูแลพนักงานในองค์กรให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เหมาะสม รวมถึงการเสริมสร้างหลักประกันให้แก่สมาชิกที่ต้องพ้นจากการร่วมงานกับองค์กร ให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขในอนาคต นอกจากนี้ องค์กรต้องมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาเป็นไปตามแนวคิดของ Sanamthong (2021) ที่ได้มองการจัดการงานบุคคลว่า เป็นศูนย์รวมแห่งอำนาจการปกครองขององค์กร รวมถึงการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดการนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรด้วยทรัพยากรมนุษย์ เพราะมนุษย์เปรียบเสมือนสินทรัพย์ที่มีค่ามากที่สุดขององค์กร และพร้อมจะรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจยุคปัจจุบัน อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้นำแต่ละองค์ประกอบของการจัดการทรัพยากรมนุษย์มาทำการอภิปรายผลเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากบริษัทมีการจัดการจำนวนบุคลากรให้เพียงพอกับลักษณะงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ทำให้พนักงานสามารถบริหารจัดการเวลาทำงานได้อย่างเหมาะสมพร้อมกับการให้บริการลูกค้าได้ทันตามกำหนด มีการจัดสรรงานที่ดี แบ่งหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน สอดคล้องกับ Wongsuwan (2015) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ช่วยให้องค์กรสามารถพยากรณ์สิ่งที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต จากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมภายนอก ทำให้ทราบข้อมูลพื้นฐานของพนักงานที่มีอยู่ในปัจจุบันและอนาคต ทำให้องค์กรสามารถวางแผนอาชีพ ช่วยให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถจัดระดับทักษะของพนักงาน ให้เหมาะสมกับงาน ทำให้เกิดการจ้างที่เท่าเทียมกันอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานทุกคนมีโอกาสในการปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค มีการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง อันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

2. ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนที่ได้เหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำรับผิดชอบอยู่ แต่ด้วยสภาวะเศรษฐกิจที่มีการชะลอตัว และมีภาวะเงินเฟ้อจึงมีส่วนกระทบต่อค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่สูงขึ้น การปรับเปลี่ยนค่าจ้าง จึงควรพิจารณาอย่างเหมาะสมให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และมีความทัดเทียมกับบริษัทอื่นที่ทำธุรกิจประเภทเดียวกันได้ สอดคล้องกับ Ruanggoon (2019) และ Sanamthong (2021) ค่าตอบแทน คือ แรงจูงใจ หรือแรงผลักดันที่จะให้บุคลากรหรือบุคคลทั่ว ๆ ไปมีความกระตือรือร้นที่จะทุ่มเททำงานให้ได้ค่าตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและมิใช่เป็นตัวเงิน ที่เป็นตัวเงินจะมีลักษณะแตกต่างกันออกไปเช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินโบนัสและอื่น ๆ แต่ที่มิใช่ตัวเงินอาจเป็นสิ่งของ รางวัล คำชมเชย คำยกย่อง โล่รางวัลเกียรติคุณที่มอบให้ เพื่อประกาศให้

สังคมรับรู้ความดีงาม ที่บุคลากรนั้นได้กระทำ รวมถึงสวัสดิการที่จัดให้เป็นผลประโยชน์ ที่เป็นรางวัลหรือส่วนเพิ่มที่พนักงานได้รับ ซึ่งเป็นผลจากการจ้างงาน และตำแหน่งภายในองค์กร เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ การท่องเที่ยว ค่ารักษาพยาบาล การแบ่งกำไร การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานที่ทำได้ เพื่อดึงดูดใจ ผู้ปฏิบัติงานผู้บริหารควรคำนึงถึงความสามารถในการจ่าย และการควบคุมต้นทุนแรงงานด้วย

3. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริษัทมีการประเมินผล โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมาย หรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีความโปร่งใส ชัดเจน ตรวจสอบได้ การปฏิบัติงานของพนักงานด้วยการชี้แจงข้อมูล การประเมินให้พนักงานได้รับทราบอย่างเป็นทางการ โดยพนักงานอาจสอบถามประเด็นต่าง ๆ ที่ประเมินเพื่อจะได้นำผลมาปรับปรุงต่อไป สอดคล้องกับ Noknoi (2017) กระบวนการที่จะตรวจสอบความสามารถของการปฏิบัติงานของพนักงานโดยมีมาตรฐานวัดในการทำงานจริง เพื่อปรับปรุงแก้ไขทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีบทบาทสำคัญต่อการจ่ายค่าตอบแทน การปรับปรุงการทำงานของบุคลากรตามช่วงระยะเวลาที่กำหนด และเพื่อให้บุคลากรได้ทราบผลการทำงานของตนเองว่าอยู่ในระดับใด และสิ่งใดบ้างที่ควรจะต้องปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพ และสิ่งสำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะต้องมีการกำหนดเกณฑ์ หรือมาตรฐานของงานที่จะได้จากการปฏิบัติงานของบุคลากร แล้วมีการนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด รวมทั้งจะช่วยในการตรวจสอบความสามารถในการทำงานของพนักงาน เพื่อการปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. ด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เมื่อมีความต้องการในการรับพนักงานใหม่ การประชาสัมพันธ์ การรับสมัครงานผ่านช่องทางต่าง ๆ ยังมีน้อย ทำให้ผู้ที่สนใจได้รับทราบอย่างไม่ทั่วถึง ซึ่งควรทำการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ผ่านสื่อออนไลน์ และบริษัทควรให้ข้อมูลในการทดสอบด้านความสามารถทั่วไปเบื้องต้น เพื่อเป็นเกณฑ์ความสามารถเบื้องต้นในการทำงานประกอบเพิ่มเติม สอดคล้องกับ Ruanggoon (2019) คัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถและมีทักษะที่เหมาะสม เพื่อเข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่งงานตามที่องค์กรต้องการ กระบวนการนี้จะเริ่มต้นตั้งแต่การวางแผนการคัดเลือก การสื่อสารให้เกิดแรงจูงใจกับผู้สมัครเป้าหมายที่ต้องการ และจะสิ้นสุดกระบวนการ เมื่อองค์กรนั้นรับบุคคลนั้น ๆ เข้าเป็นพนักงานแล้ว การสรรหานับเป็นภารกิจสำคัญขององค์กร ซึ่งใช้เพื่อจูงใจ ให้ผู้สมัครที่มีความสามารถ และมีทัศนคติที่องค์กรต้องการ มาสมัครในตำแหน่งงานที่เหมาะสม

5. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริษัทมีการจัดการและวางแผนการฝึกอบรมที่มีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ จึงทำให้การอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมเรื่องความสามารถของพนักงานเป็นการพัฒนาพนักงานในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีการจัดอบรมน้อย แต่บริษัทยังคงมีการอบรมปฐมนิเทศแก่พนักงานใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานใหม่ได้รู้จักและเข้าใจถึงลักษณะงานและหน้าที่ที่จะได้รับมอบหมาย สอดคล้องกับ Kongchan (2014); Ruanggoon, (2019) และ Sanamthong (2021) การฝึกอบรมคือกระบวนการที่มีระบบ ใช้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมพนักงานเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร หรือเป็นกิจกรรม เพื่อให้ผู้เรียนรู้เกิดความรู้และทักษะจำเป็นสำหรับงานที่ทำอยู่ปัจจุบัน การจัดหาความรู้ การทำให้พนักงานมีความรู้มีการพัฒนาในการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้ในปัจจุบันหรืออนาคต การพัฒนาเพราะภารกิจ และหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละองค์กร มีความแตกต่างกัน พนักงานจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมขององค์กรให้ได้อย่างตรงตามที่คาดหวัง จึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรอยู่ตลอดเวลาภายใต้หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ดีของแผนกฝึกอบรมโดยทั่วไป หลักการพัฒนาคน คือ พัฒนาคนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีขีดความสามารถที่จะรองรับภารกิจหน้าที่มากยิ่งขึ้น การอบรมเป็นสิ่งที่สามารถดำเนินการให้บรรลุผลในระยะเวลาอันสั้น การฝึกอบรมเป็น

กิจกรรมที่จะช่วยเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ด้านขวัญกำลังใจ และด้านการปฏิบัติงาน

6.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านค่าใช้จ่าย รองลงมา ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการทำงาน และด้านคุณภาพงาน เพราะประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างและหลากหลายของแต่ละบุคคลจะมีผลงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องประกอบด้วยความสามารถ ความชำนาญ และสิ่งจูงใจให้ปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมาย โดยประเมินผลของประสิทธิภาพนั้น ได้จาก ปริมาณงาน และเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นไปตามแนวคิดของ Leepaicharoen (2021) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เกิดจากการกระทำที่มีความสามารถและความพร้อมพยายามทุ่มเท อย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ มีมาตรฐาน โดยที่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน เรียงตามลำดับดังนี้

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากค่าใช้จ่ายเป็นปัจจัยสำคัญของการทำธุรกิจ ดังนั้นหากมีการบริหารค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์กรดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง โดยพนักงานจะมีการวางแผนในการปฏิบัติงานที่สามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไปได้ รวมทั้งมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับ Peterson and Plowman (1953) ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ในระหว่างการดำเนินการผลิตสินค้าและบริการ ซึ่งค่าใช้จ่ายต้นทุนจะเริ่มตั้งแต่ การออกแบบผลิตภัณฑ์ การผลิต การทำแบบทดสอบ การจัดเก็บ การขนส่ง ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อย และให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิตที่คุ้มค่าและการสูญเสียน้อยที่สุด องค์กรจะต้องวางแผนหากลยุทธ์ วิธีการต่าง ๆ เพื่อไม่ให้กิจการขาดทุน และสามารถดำเนินการธุรกิจต่อไปได้

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานได้รับการอบรมการทำงานมา รู้จักการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จึงทำให้มีการจัดการงานได้อย่างถูกต้องและทำให้งานสำเร็จ สอดคล้องกับ Peterson and Plowman (1953) ปริมาณงาน ต้องเหมาะสมตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ โดยให้เป็นไปตามความเหมาะสมแก่การผลิตที่มีประสิทธิภาพไม่ต่ำหรือสูงจนเกินไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Vasasiri and Prangam (2017) ศึกษาเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยพิษณุโลก พบว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมา

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก มีการกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงานที่แบ่งหน้าที่กันตามความรับผิดชอบ ดังนั้นจึงทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายได้ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด สอดคล้องกับ Peterson and Plowman (1953) การดำเนินงานจะต้องอยู่ในขอบเขตของเวลาตามหลักการที่กำหนดไว้ มีความเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น การบริหารเวลา รวมถึงการเปลี่ยนแปลงให้บุคลากรปรับตนเองให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ รวมทั้งการที่กำหนดควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเวลา และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

4. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานมีการปฏิบัติถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติเกิดการเรียนรู้ และมีการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องและได้คุณภาพ สอดคล้องกับ Peterson and Plowman (1953) กล่าวถึงประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงาน ควรพิจารณาจากคุณภาพของงานจะต้องมีคุณภาพสูง คือ มีประโยชน์กับองค์กร และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยที่งานมีคุณภาพ ถูกต้อง และได้มาตรฐาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lohitpula (2019) ศึกษาเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกิจการโรงโม่หิน : กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดศรีวิเศษ 99 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงานที่ทำ อยู่ในระดับมาก

6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เพราะว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ทำให้มีการประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ เกิดความคล่องตัว และเป็นวิธีการดำเนินการให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาทำงาน สร้างความจงรักภักดี ทำให้หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ในการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้วางไว้ เกิดการทำงานที่เหมาะสม โดยมีการประสานงานให้เกิดความร่วมมือความสามัคคี สร้างความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จ เป็นไปตามแนวคิดของ Noknoi (2017) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นกลยุทธ์ ตลอดจนกระบวนการในการจัดการบุคลากรในองค์กรตามมิติต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรสามารถดำเนินการทำงานตามหน้าที่ตน ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และ เกิดปัญหาน้อยที่สุด รวมถึงการพัฒนาให้บุคลากร มีศักยภาพเพิ่มขึ้น เพื่อการปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อความสำเร็จขององค์กรที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Roopsuwankun (2019) ศึกษาเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

7. ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

7.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ จากผลการวิจัยที่พบว่า มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครงานผ่านช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ผู้ที่สนใจได้รับทราบอย่างทั่วถึง อยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้น ฝ่ายHR จึงควรเลือกสื่อให้เหมาะสม มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครงานผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผู้สมัครที่หลากหลาย และมีคุณสมบัติตามที่หน่วยงานต้องการ มีการวิเคราะห์ความต้องการของอัตรากำลัง กำหนดขีดความสามารถ เพื่อสรรหา และคัดเลือกผู้สมัครที่มีศักยภาพ เพื่อให้ทันต่อความต้องการของธุรกิจ

2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยที่พบว่า ระบบการทำงานของบริษัทสนับสนุนการทำงานของท่านได้เป็นอย่างดี อยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้บริหารควรออกแบบกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรที่ตรงกับตำแหน่งหน้าที่ เพิ่มทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับระบบขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์น้อย

ที่สุด ดังนั้น ผู้บริหาร ควรออกแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้วยวิธีที่ยุติธรรมตามผลการทำงานที่เกิดขึ้นจริง สร้างแรงจูงใจ ให้พนักงานปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิผล

7.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) ทำการศึกษาเพิ่มเติมโดยเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามตามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

2) เพิ่มตัวแปรในการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เช่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์

REFERENCES

Beechler, S., and Woodward, I. C. (2009). The global “war for talent”. *Journal of international management, 15*(3), 273-285. https://doi.org/10.1016/j.intman.2009.01.002

Chaiprasert, N. (2017). The Relationship Between Human Resource Mangement and The Job Performance Efficiency of Industrial Employee, Pathumthani Province. *Academic Journal of Thonburi University, 11*(25), 107-116. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/trujournal/article/view/85638/68111

Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Testing.* New York: Harper and Row.

John, D. Millet (1954). *Management in the Public Service.* The Quest for Effective Performance. New York: McGraw Hill Book.

Kongchan, A. (2014). *Human Resource Management.* Bangkok: Parbpim Limited Partnership.

Leepaicharoen, S. (2021). *Improving Work Efficiency.* Bangkok: Ookbee.

Lertsawaengkit, S., and Muangthet, M. (2012). *Increase Efficiency in The Organization.* Bangkok: Wangaksorn.

Likert Rensis. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale in Reading in Fishbeic, M. (Ed.), Attitude Theory and Measurement*. New York: Wiley and Son.

Lohitpula, D. (2019). Human resource management that affects the performance of the stone mill business: A case study of Sri Wiset 99 Limited Partnership. *Payap University Journal, 29*(1), 94-103. https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pyu/article/view/200091/139894

Mondy, R. W., Noe, R. M., and Premeaux, S. R. (2002). *Human resources* management (Upper Saddle River (ed.). (8th Edition). Pearson Education, Inc..

Noknoi, J. (2017). *Organizational Behavior.* Bangkok: Chulalongkorn University press.

Peterson, E., and Plowman, E. G. (1953). *Business organization and management–home wood*. Illinoise: Richard D. Irwin.

Roopsuwankun, P. (2019). Human Resource Management and work Performance in Rojana Industrial Park, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. *Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University, 13*(1), 41-54. https://www.thonburi-u.ac.th/journal/Document/13-1/Journal13_01_4.pdf

Ruanggoon, J. (2019). *Human Resource Management.* (2nd Edition). Bangkok: Nation High 1954 Company Limited.

Sanamthong, E. (2021). *Human Resource Management and Development.* (4th Edition). Bangkok: Ramkhamhaeng University Press.

Teerathanachaiyakun, K. (2015). *Organization Development.* Bangkok: SE-EDUcation.

Trimongkolkul, P., and Chatraphorn, S. (2000). *Research Design.* (7th Edition). Bangkok: Kasetsart University press.

Vasasiri, N., and Prangam, N. (2017). Human resource management and performance efficiency of Phitsanulok University employees. *Kasalongkham Research Journal Chiangrai Rajabhat University, 11*(3), 185-195. https://so04.tci-thaijo.org/index.php/ksk/article/download/124774/94577/325662

Wongsuwan, N. (2015). *Human Resource Management.* Chanthaburi: Anansilp.

ข้อมูลติดต่อ

1. พิธุภาดา วัชรากร (Pithupada Watcharakorn)
   E-mail: 6414480016@rumail.ru.ac.th
   คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
   (Faculty of Human Resource Development, Ramkhamhaeng University)
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอกสิทธิ์ สนามทอง (Assistant Professor Dr.Ekkasit Sanamthong)
   E-mail: ekkasit_san@ru.ac.th
   คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
   (Faculty of Human Resource Development, Ramkhamhaeng University)