

ทัศนคติ และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์
ของ
เจตต์เจริญ หวานดี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2551

ทัศนคติ และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์
ของ
เจตต์เจริญ หวานดี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
เมษายน 2551
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ทัศนคติ และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ
ของ
เจตต์เจริญ หวานดี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2551

เจตต์เจริญ หวานดี. (2551). *ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์, ด้านการสรรหา คัดเลือก และ ว่าจ้างบุคลากร, ด้านการพัฒนาของการฝึกอบรม, ด้านบริหารสวัสดิการและผลประโยชน์, ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ, ด้านผลตอบแทน, ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และ ด้านการธำรงรักษาบุคลากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 264 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ, ค่าคะแนนเฉลี่ย, ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett T3, และ สถิติตำสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านประชากรศาสตร์ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท สถานภาพโสด ตำแหน่งระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับผู้จัดการ สังกัดหน่วยงาน Front Office ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

2. ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาการฝึกอบรม ด้านการบริหารสวัสดิการ และผลประโยชน์ ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ ด้านค่าตอบแทน และ ด้านการธำรงรักษาบุคลากร อยู่ในระดับดี

3. ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) พบว่าโดยรวม มีความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการตอบสนองความต้องการของร่างกาย ด้านการตอบสนองความต้องการมั่นคง หรือความปลอดภัย ด้านการตอบสนองความต้องการกายอมรับ ผูกพัน หรือตอบสนองความต้องการทางสังคม ด้านการตอบสนองความต้องการยกย่อง และ ด้านการตอบสนองความต้องการสำเร็จในชีวิต มีความพึงพอใจมาก

4. ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ทศนคติโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) พบว่าโดยรวมมีความสัมพันธ์โดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

ด้านการสรรหา คัดเลือก และว่าจ้างบุคลากร ด้านการพัฒนาของการฝึกอบรม ด้านบริหารสวัสดิการ และผลประโยชน์ ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ ด้านค่าตอบแทน ด้านการประเมินผลการทำงาน และ ด้านการธำรงรักษาบุคลากร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความพึงพอใจของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**EMPLOYEES' ATTITUDE AND SATISFACTION TOWARD HUMAN RESOURCE
MANAGEMENT OF ASIA PLUS SECURITIES PUBLIC COMPANY LIMITED**

**AN ABSTRACT
BY
JETTJAROEN HWANDEE**

**Presented in Partial Fulfillment of the Requirement
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University
May 2008**

Jettjaroen Hwande. (2008) *Employees' Attitude and Satisfaction Toward Human*

Resource Management of Asia Plus Securities Public Company Limited. Master's

Project, M.B.A. (Management). Bangkok Graduate School, Srinakharinwiroj

University. Project Advisor: Associate Professor Suphada Sirikudta.

The research was aimed to study employees' attitude and satisfaction toward human resource management of Asia Plus Securities Public Company Limited. The study consisted of eight categories as follows: human resource planning, employee selecting, qualifying and recruiting, training development, welfare & benefit management, career path & development, remuneration, performance evaluation and human resource retention.

The sample size of the research was based on 264 employees of Asia Plus Securities Public Company Limited in Bangkok. Data was collected through questionnaires. Percentage, mean, standard deviation, the t-test, One-way ANOVA, Fisher's Least Significant Difference (LSD), Dunnett T3 and Pearson product moment correlation coefficient were applied as the statistical analysis tools.

The findings were as follows:

1. Demographic Data: Most employees were female, between 26 and 35 years old, holding bachelor degree, earning average monthly income up to 20,000 Baht, single status, positioning at manager level or lower, belonging to front office, employed period at five years or less.

2. Employees' Attitude: Employees' attitudes toward human resource management of Asia Plus Securities Public Company Limited in overall were at good level. Considering in each category such as human resource planning, training development, welfare & benefit

management, career path & development, remuneration and human resource retention, the attitudes were at good level as well.

3. Employees' Satisfaction: Employees' satisfaction toward human resource management of Asia Plus Securities Public Company Limited in overall was at very satisfied level. Considering in each category such as responding to human needs, responding to firmness & security needs, responding to acceptance, relationship or social needs, responding to admiring needs and responding to successful life needs was at very satisfied level.

4. The difference in demographic data such as gender, age, education level, marital status, positioning level, work unit and employed period had no difference in employees' satisfaction toward human resource management.

The difference in employees' income had the difference in employees' satisfaction toward human resource management with statistically significant at .05 level.

5. The correlation between employees' attitude toward human resource management of Asia Plus Securities Public Company Limited in overall areas and employees' satisfaction was at slightly high level in positive direction with statistically significant at .01 level. Considering in each category, the correlation between employees' attitude in employee selecting, qualifying and recruiting, training development, welfare & benefit management, career path & development, remuneration, performance evaluation and human resource retention and employees' satisfaction was at moderate level in positive direction with statistically significant at .01 level, whereas the correlation between employees' attitude in human resource planning and employees' satisfaction was at slightly low level in positive direction with statistically significant at .01 level.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ทศนคติและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากร
มนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ของ นายเจตต์เจริญ หวานดี ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

ประธาน

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

วันที่.....เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2551

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำวิจัย ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความเมตตาของท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ ที่กรุณาเป็นคณะกรรมการพิจารณาโครงการสารนิพนธ์ ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามแก้ไขเครื่องมือในการวิจัยให้สมบูรณ์ และเป็นคณะกรรมการสอบปากเปล่า ซึ่งผู้วิจัยฯ รู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา ของคณาจารย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางในการทำสารนิพนธ์ ฉบับนี้ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จสมบูรณ์ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณประทีป ยงวนิชย์ กรรมการผู้อำนวยการ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่อนุเคราะห์ให้ทำการศึกษาวิจัยฯ และ อนุญาตให้นำแบบสอบถาม ให้แก่พนักงาน เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำสารนิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณ คุณธีรพงษ์ มาลาลอย ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, คุณสุพัฒนา ตรีรัตน์ไพบุลย์ รองผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล คุณจิตสุภา กลั่นแสง ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และเพื่อนร่วมงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุนด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณไชยงค์ เตชปั้น และ คุณวิภาพร เผ่าพงษ์ เลขานุการบริหาร สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการ และประธานกรรมการบริหารที่ได้ให้การช่วยเหลือผู้ทำวิจัยในการวิจัยครั้งนี้ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร พนักงาน เจ้าหน้าที่ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

และท้ายสุดขอขอบพระคุณ คุณพ่อ-คุณแม่ พี่ชายและพี่สาว ตลอดจนเพื่อนๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจ เป็นแรงใจ และให้ความช่วยเหลือทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณอันยิ่งใหญ่ของบิดา มารดา ผู้ให้ความรัก กำลังใจ ความเมตตา ความห่วงใย และสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาเป็นอย่างดี รวมทั้งพระคุณของครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานสำคัญ ทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

เจตต์เจริญ หวานดี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	4
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
สมมติฐานในการวิจัย	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านทัศนคติ	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	27
แนวคิดและทฤษฎีของมาสโลว์	30
แนวคิดและทฤษฎีในการบริหารทรัพยากรมนุษย์	32
เอกสารเกี่ยวกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	57
เอกสารเกี่ยวกับบริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)	62
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	70
สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย	72
3 วิธีดำเนินการวิจัย	73
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	73
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย	77
การเก็บรวบรวมข้อมูล	78
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	78
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	79

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลวิเคราะห์ข้อมูล.....	85
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	85
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	85
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	87
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	100
 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	 116
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการทำวิจัย.....	116
ความสำคัญของการวิจัย.....	116
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	117
สมมติฐานของการวิจัย.....	117
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	117
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	118
สรุปผลการวิจัย.....	118
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน.....	124
อภิปรายผล.....	126
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	135
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	137
 บรรณานุกรม.....	 138
 ภาคผนวก.....	 142
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	143
ภาคผนวก ข หนังสือเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญจากบัณฑิตวิทยาลัย.....	150
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย.....	154
ภาคผนวก ง รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	157
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	 160

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงแสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)	31
2 แสดงประเภทของธุรกิจหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเชีย พลัส จำกัด (มหาชน)	63
3 แสดงรายชื่อและสัดส่วนการถือหุ้นของกลุ่มผู้ถือหุ้น.....	64
4 แสดงจำนวนพนักงานแบ่งตามหน่วยงานและสายงาน.....	67
5 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ เอเชีย พลัส จำกัด (มหาชน)	74
6 แสดงจำนวน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ใช้ F-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน.....	82
7 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	86
8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์.....	89
9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหา คัดเลือก และ การว่าจ้างบุคลากร.....	90
10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาการของการฝึกอบรม	91
11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริหารสวัสดิการและผลประโยชน์.....	92
12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านอาชีพและการพัฒนาอาชีพ.....	93
13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านค่าตอบแทน.....	94
14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านผลประโยชน์การปฏิบัติงาน.....	95
15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการธำรงรักษาบุคลากร.....	96
16 แสดงผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านตอบสนองความต้องการของร่างกาย...	97
17 แสดงผลการค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านตอบสนองความต้องการมั่นคงหรือความปลอดภัย.....	97

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านตอบสนองความต้องการยอมรับ หรือผูกพัน หรือ ตอบสนองความต้องการทางสังคม.....	98
19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านตอบสนองความต้องการการยกย่อง.....	98
20 แสดงผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านตอบสนองความต้องการสำเร็จในชีวิต.....	99
21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ.....	100
22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ.....	101
23 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ.....	101
24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	102
25 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	102
26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	103
27 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวกับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	103
28 แสดงผลการเปรียบเทียบเชิงพหุคูณระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้.....	104

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพ.....	105
30 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพ.....	105
31 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	106
32 แสดงการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวกับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	106
33 แสดงการแสดงผลการเปรียบเทียบเชิงพหุคูณระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	107
34 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด.....	108
35 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	108
36 แสดงการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	109
37 แสดงการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากรมนุษย์,การสรรหาคัดเลือก และ ว่าจ้างบุคลากร, การพัฒนาของการฝึกอบรม, บริหารสวัสดิการ และผลประโยชน์, อาชีพ และการพัฒนาอาชีพ, ค่าตอบแทน, ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน, การธำรงรักษาบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)	110
38 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	113

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	9
2 ภาพประกอบแสดงแผนภูมิองค์ประกอบของทัศนคติ.....	17
3 ภาพแสดงตัวแบบพฤติกรรมบุคคลในองค์การเกี่ยวกับทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อ.....	23
4 ภาพแสดงองค์ประกอบทัศนคติ.....	23
5 ภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม และ พฤติกรรม.....	24
6 ภาพแสดงการออกแบบงานที่เหมาะสมกับความเชื่อของตัวบุคคลกับความ เชื่อและทัศนคติของเพื่อนร่วมงาน.....	25
7 หลักการพื้นฐานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ.....	26
8 ภาพแสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs).....	30
9 ภาพแสดงวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	51
10 ภาพแสดงกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงาน.....	52
11 ภาพแสดงโครงสร้างองค์การ.....	66

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกอย่างรวดเร็วตามกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) และ ยุคการสื่อสารไร้พรมแดน (Borderless Communication) ทำให้ทุกธุรกิจทุกประเทศหันมาให้ความสนใจในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง วัฒนธรรม และ ความสัมพันธ์ทางการทูตของ ธุรกิจระหว่างประเทศ ประกอบกับการขยายตัวของเทคโนโลยี (Expansion of Technology) เพิ่มขึ้น ทำให้เกิดการแข่งขันในการทำธุรกิจกันสูง จึงส่งผลให้การดำเนินธุรกิจต้องเปลี่ยนแปลง วิธีการบริหารการจัดการ หรือกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้อยู่รอด และมีผลกำไร ซึ่งส่งผล กระทบต่อการบริหารการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ทั้งทางตรง และ ทางอ้อม รวมถึงการบริหารงานระดับจุลภาค และ มหาภาค องค์กรต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญของการปรับปรุงโครงสร้าง และกระบวนการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก เพื่อให้สามารถ แข่งขันกับองค์กรคู่แข่งทั้งในและต่างประเทศได้ภายใต้ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดในการ ดำเนินการ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าองค์กร ธุรกิจต่าง ๆ ทั้งภาครัฐบาล และเอกชน ได้นำเทคโนโลยี ใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในด้านการปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตให้ ทันสมัยและได้คุณภาพมากขึ้น และ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคสูงสุด หาก องค์กรใดไม่มีการพัฒนากระบวนการบริหารการจัดการด้านต่าง ๆ จะทำให้ล้าสมัยและเป็นผู้ตาม การดำเนินธุรกิจ ซึ่งทำให้ธุรกิจไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าเทคโนโลยีจะมีบทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันนี้ แต่การ นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในด้านต่าง ๆ ก็ต้องอาศัย “มนุษย์” เป็นผู้ควบคุมเทคโนโลยีอีกทีหนึ่ง เพราะฉะนั้นมนุษย์นั้นย่อมมีอิทธิพลเหนือเทคโนโลยีต่าง ๆ เพราะเป็นผู้ควบคุมทั้งหมด และ อาจ กล่าวได้ว่า “มนุษย์” เป็นทรัพยากรที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value-added)

“มนุษย์” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” จึงมีหน้าที่สำคัญยิ่งในการบริหารทรัพยากรอื่น ๆ อย่างชาญฉลาด หากทรัพยากรมนุษย์มีสติปัญญาดี มีความสามารถสูง มองการณ์ไกล มีความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถบริหารให้สร้างผลผลิตที่ดี มีคุณภาพ ได้ทั้งประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผล

ดังนั้น ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) จึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างที่สุด ที่จะนำพา องค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยทรัพยากรมนุษย์นั้นจะต้องอาศัยสังคมแห่งการเรียนรู้ (Knowledge-based Society) และ สังคมแห่งปัญญา (Intellectual Society)

ในองค์กรใดจะได้เปรียบคู่แข่งขันต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่จะต้องตอบสนองเงื่อนไข สำคัญได้ (อนันต์ชัย คงจันทร์ : 2550 :1-2) คือ

1. **ทรัพยากรต้องมีค่า** ทรัพยากรมนุษย์ คือ ปัจจัยสำคัญที่จะสร้างให้เกิดประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผลในการดำเนินงาน คุณค่าทรัพยากรมนุษย์จะเพิ่มขึ้นเมื่อเขาสามารถสร้างความ แตกต่างให้เกิดขึ้น
2. **ทรัพยากรต้องหายาก** แม้ว่าองค์กรจะมีทรัพยากรที่มีคุณค่า แต่หากคุณค่าดังกล่าวไม่ใช่ สิ่งที่ยาก หรือแตกต่างจากองค์กรอื่น ๆ ในไม่ช้าองค์กรอื่นหรือคู่แข่งก็ต้องสามารถหาได้

3. ทรัพยากรต้องยากต่อการลอกเลียน แม้ว่าทรัพยากรจะมีคุณค่าที่หายาก ถ้าหากองค์กรอื่นสามารถลอกเลียนได้ก็ไม่ได้ทำให้เกิดความได้เปรียบขององค์กรเกิดขึ้นนาน
4. ทรัพยากรต้องได้รับการบริหารจัดการที่เป็นระบบ หากองค์กรใดสามารถสรรหาทรัพยากรมนุษย์ พัฒนา และธำรงรักษาไว้ ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถ และบริหารจัดการที่ดี องค์กรนั้นย่อมมีศักยภาพและได้เปรียบคู่แข่งชั้น บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และก้าวขึ้นเป็นผู้นำในอนาคต

ปัจจุบันความท้าทายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกมีความสำคัญอย่างยิ่ง นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจของประเทศและของโลกซึ่งส่งผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ซึ่งก่อตั้งมากกว่า 33 ปี (พ.ศ. 2517) โดยผู้ปฏิบัติงานประมาณร้อยละ 20 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทมากกว่า 10 ปีขึ้นไป และจากผลประกอบการที่ผ่านมาปรากฏว่าบริษัท ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการธุรกิจหลักทรัพย์ได้เป็นอย่างดี สามารถสร้างรายได้ และผลกำไรตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งความสำเร็จดังกล่าวขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ คือ คณะผู้บริหารระดับมืออาชีพ การนำระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเข้ามาการบริหาร การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้าช่วยการปฏิบัติงาน รวมทั้งฐานะการเงินที่มั่นคง แต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ ทรัพยากรมนุษย์อันมีค่าของบริษัทฯ ที่ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ กำลังสมอง และความเสียสละ และยินดีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ อันเนื่องมาจากทัศนคติและความพึงพอใจที่ดีในการปฏิบัติงาน ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นประเด็นที่สำคัญยิ่ง

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ใน 8 ด้าน คือ
 1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์
 2. ด้านการสรรหา คัดเลือก และว่าจ้างบุคลากร
 3. ด้านการพัฒนาของการฝึกอบรม
 4. ด้านบริหารสวัสดิการและผลประโยชน์
 5. ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ
 6. ด้านผลตอบแทน
 7. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 8. ด้านการชำระรักษาบุคลากร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. บริษัทสามารถนำไปพัฒนา และ ปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งจะเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน ก่อให้เกิดความทุ่มเท ผูกพัน รักองค์กร และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ และพนักงานได้รับผลตอบแทนสูงสุด
2. บริษัทสามารถใช้ในการกำหนดนโยบาย วางแผนบริหาร ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง วัฒนธรรม ความสัมพันธ์ทางการทูตของธุรกิจระหว่างประเทศ และ อื่น ๆ รวมทั้งสามารถแข่งขันกับประเภทธุรกิจเดียวกัน และสามารถก้าวเป็นผู้นำทางด้านธุรกิจหลักทรัพย์

ขอบเขตของการทำวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 602 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2550)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (วิราพร พงศ์อาจารย์ :2542:72) ผู้วิจัยความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 240 คน แต่เพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณได้เท่ากับ 24 คน ดังนั้น จึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 264 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกตามสายงานการปฏิบัติงาน คือ กิจการตลาดสำนักงานใหญ่, กิจการตลาดสาขานครหลวง, กิจการสนับสนุน, กิจการการเงิน, ธุรกิจวาณิชธนกิจและตราสารอนุพันธ์ และสายงานบริหารสินทรัพย์"เวอร์ลัส" เพื่อให้ประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันอยู่ในชั้นภูมิเดียวกัน โดยกำหนดเป็นสัดส่วนตามจำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional)

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนที่คำนวณได้ในขั้นที่ 1

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1.1. เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 ไม่เกิน 25 ปี

1.1.2.2 26 – 35 ปี

1.1.2.3 36 – 45 ปี

1.1.2.4 มากกว่า 45 ปี

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 สถานภาพ

1.1.4.1 โสด

1.1.4.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.1.4.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.1.5 รายได้ต่อเดือน

1.1.5.1 ไม่เกิน 20,000 บาท

1.1.5.2 20,001 – 30,000 บาท

1.1.5.3 30,001 – 40,000 บาท

1.1.5.4 40,001 – 50,000 บาท

1.1.5.5 50,001 บาทขึ้นไป

1.1.6 ระดับตำแหน่ง

1.1.6.1 ต่ำกว่าระดับ ผู้จัดการ หรือ ระดับผู้จัดการ

1.1.6.2 ผู้ช่วยผู้อำนวยการ

1.1.6.3 รองผู้อำนวยการ

1.1.6.4 ผู้อำนวยการ หรือ สูงกว่าระดับ ผู้อำนวยการ

1.1.7 หน่วยงานที่สังกัด

1.1.7.1 Front Office

1.1.7.2 Back Office

1.1.8 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.1.8.1 ไม่เกิน 5 ปี

1.1.8.2 6 – 10 ปี

1.1.8.2 มากกว่า 10 ปี

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ใน 8 ด้าน คือ:-

- ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์
- ด้านการสรรหา คัดเลือก และ ว่างงานบุคลากร
- ด้านการพัฒนาของการฝึกอบรม
- ด้านบริหารสวัสดิการและผลประโยชน์
- ด้านอาชีพ และ การพัฒนาอาชีพ
- ด้านผลตอบแทน
- ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ด้านการรักษาความปลอดภัย

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายที่ตรงกัน ในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายและขอบเขตคำศัพท์ต่าง ๆ ดังนี้

1. **บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)** หมายถึง บริษัทที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ และ ได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ให้เข้าเป็นสมาชิกหมายเลข 8 ของตลาดหลักทรัพย์
2. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานประจำทุกคนในเขตกรุงเทพมหานคร ของ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)
3. **ข้อมูลส่วนบุคคล** หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่มีต่อทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)
4. **ระดับตำแหน่ง** หมายถึง ระดับตำแหน่งของพนักงานของบริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้:-

1. ต่ำกว่าระดับ ผู้จัดการหรือเท่ากับระดับ ผู้จัดการ
2. ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
3. รองผู้อำนวยการ
4. ผู้อำนวยการ หรือ สูงกว่าระดับ ผู้อำนวยการ

5. หน่วยงานที่สังกัด หมายถึง หน่วยงานของบริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แบ่งการบริหารออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ Front Office และ Back Office

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานปฏิบัติงานกับบริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) โดยเศษของเดือนตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไปให้นับเป็น 1 ปี

7. ทักษะของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

8. การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้านบุคลากร เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบกิจกรรมสำคัญ 8 ด้าน คือ:-

8.1 การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ได้แก่ การวางแผนนโยบาย การวางแผนอัตรากำลังคนร่วมกับบุคลากรในหน่วยงานก่อนการสรรหา คัดเลือก และว่าจ้างบุคลากร การสำรวจและวิเคราะห์ความเหมาะสมของกำลังคนในปัจจุบัน เพื่อพัฒนาและให้บุคลากรปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

8.2 การสรรหา คัดเลือก และว่าจ้างบุคลากร หมายถึง ขั้นตอนดำเนินงานให้ได้มาซึ่งบุคลากร หรือผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพของบริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) โดยมีกิจกรรมสำคัญในการจูงใจให้ผู้สมัครงานในตำแหน่งที่ต้องการ เพื่อคัดเลือกผู้สมัครที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาร่วมงานกับบริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) โดยบริษัทฯ มีความชัดเจนในการแจ้งนโยบายและระเบียบการคัดเลือกผู้สมัคร และมีการกำหนดขั้นตอนของกระบวนการสรรหา คัดเลือก และการว่าจ้างไว้อย่างชัดเจนในตำแหน่งที่ต้องการ โดยมีความยุติธรรมในการคัดเลือกผู้สมัคร เพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยผู้ที่ผ่านการคัดเลือกเข้าเป็นพนักงานประจำของบริษัทจะได้รับค่าตอบแทนในรูปค่าจ้าง เงินเดือน และสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสม

8.3 การพัฒนาของการฝึกอบรม หมายถึง การให้การศึกษาแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือพนักงานของบริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ให้มีความรู้ โดยจัดหัวข้อหลักสูตร วิทยากร สถานที่ ในการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม และ พนักงานได้ฝึกอบรมตามแผนฝึกอบรมประจำปีของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ ให้การสนับสนุนเต็มที่ โดยการติดตามผลและการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้จากฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

8.4 การบริหารสวัสดิการ และผลประโยชน์ หมายถึง ผลประโยชน์หรือรางวัลที่บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) มอบให้แก่พนักงานเพื่อให้ความมั่นคงแก่พนักงาน

และครอบครัว ซึ่งจะทำให้พนักงานของบริษัทมีความรู้สึกผูกพัน จงรักภักดีต่อบริษัท และสามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สวัสดิการและผลประโยชน์อื่น ๆ มีความสำคัญระดับเดียวกับค่าตอบแทน และค่าจ้าง ซึ่งจะตอบสนองความต้องการทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง และความปลอดภัยในชีวิตได้ และเหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน รวมทั้งโบนัส ซึ่งเป็นสิ่งที่น่าสนใจในการปฏิบัติงานอย่างหนึ่ง

8.5 อาชีพ และการพัฒนาอาชีพ หมายถึง กรรมวิธีที่จะเพิ่มพูนทักษะประสบการณ์ที่เหมาะสมในการทำงานของพนักงานแต่ละคนของบริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ทั้งในด้านความคิด การกระทำ ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ และทัศนคติ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกถึงความก้าวหน้าและมั่นคง โดยบริษัท ให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาตนเอง ซึ่งเป็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมกับงาน

8.6 ค่าตอบแทน หมายถึง การให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปของเงินเดือน ให้แก่พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) เป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ โดยยึดหลักความยุติธรรม ความอาวุโส ประสบการณ์ในการจ่ายค่าตอบแทน ซึ่งค่าตอบแทนเป็นตัวสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรภายนอกอยากเข้าร่วมงานกับบริษัท

8.7 การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ของบริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) โดยมีมาตรฐาน ความชัดเจน ความยุติธรรม ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประเมินของหลักเกณฑ์การประเมิน เพื่อชี้แนะให้ผู้ปฏิบัติงานปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของ พนักงานให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อให้เกิดความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบในการปรับตำแหน่ง หรือ เงินเดือน และสวัสดิการต่าง ๆ

8.8 การธำรงรักษาบุคลากร หมายถึง การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับพนักงานแต่ละคนของบริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยได้รับคำแนะนำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความทันสมัยและความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ รวมถึงความปลอดภัยในการทำงาน บรรยากาศ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดความรัก ความผูกพัน จงรักภักดี และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

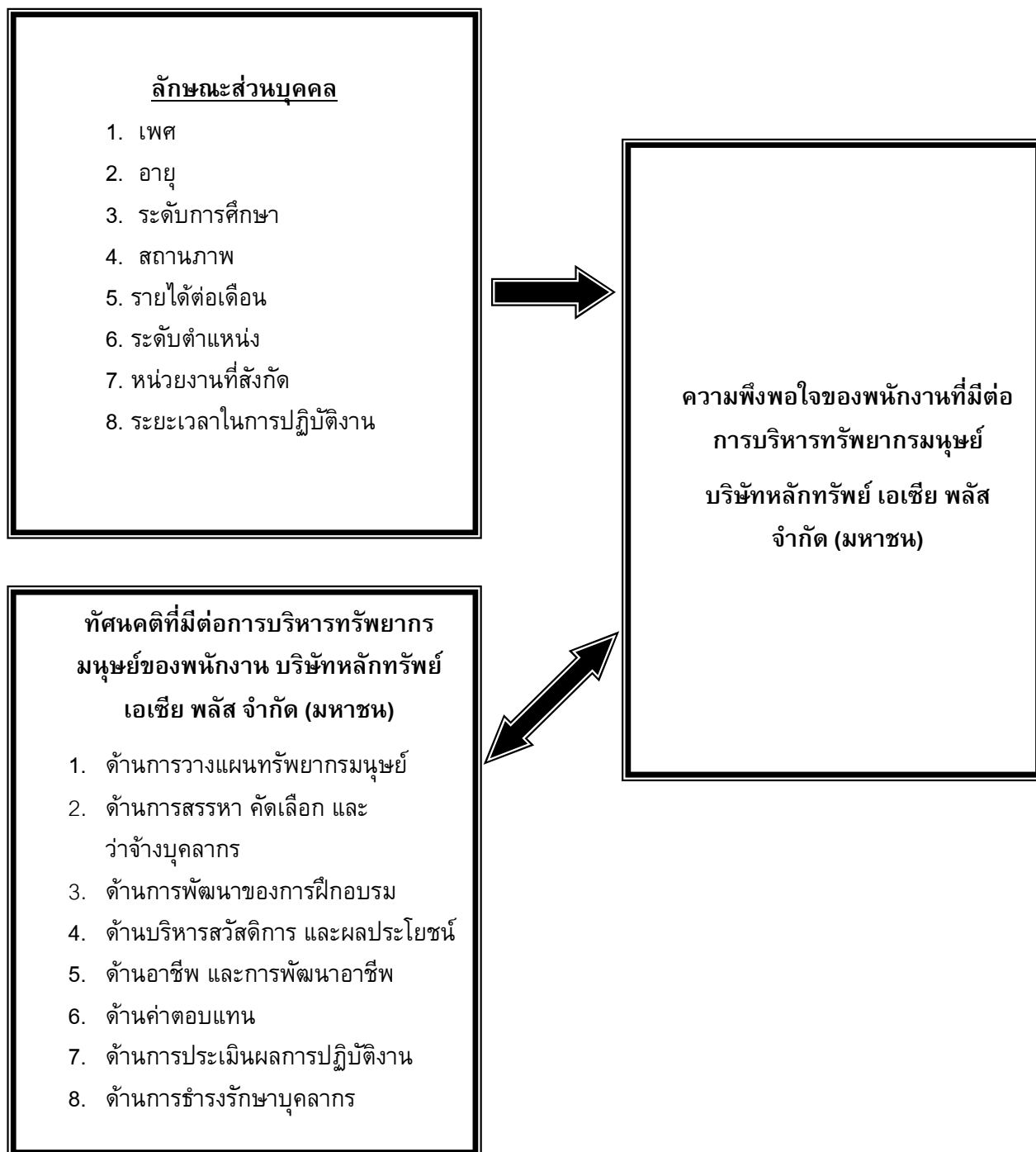
9. ความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย ความต้องการมั่นคงหรือปลอดภัย ความต้องการยอมรับหรือ ผูกพัน หรือความต้องการทางสังคม ความต้องการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งวัดได้จากการให้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยผู้ที่ได้คะแนนมากจะเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนน้อย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในงานวิจัยเรื่อง ทักษะคิดและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. **ลักษณะส่วนบุคคล** ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน
2. **ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์** ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ทรัพยากรมนุษย์, ด้านการสรรหา คัดเลือก และ ว่าจ้างบุคลากร, ด้านการพัฒนาของการฝึกอบรม ,ด้านบริหารสวัสดิการ และผลประโยชน์, ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ, ด้านค่าตอบแทน, ด้าน การประเมินผลการปฏิบัติงาน, ด้านการรักษาสุขภาพบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีในการบริหารทรัพยากรมนุษย์
5. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตลาดหลักทรัพย์
6. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัทหลักทรัพย์ เอเชีย พลัส จำกัด (มหาชน)
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2529: 312-315) ได้กล่าวถึงลักษณะผู้รับสารที่วิเคราะห์ ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป โดยมีความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ คือ

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่า คุณลักษณะบางอย่างของเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างกันส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยเกี่ยวกับชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่น พบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็ม้งงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่มีอายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือ เปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น การวิจัย โดย ซี.เมเบิล (C.Maple) และ ไอ แอล เจนิส และดีเรฟี่ (I.L.Janis & D.Rife. 1980) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคน จะยากขึ้นตามอายุของคนเพิ่มขึ้น อายุยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสาร และสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกัน ก็ยังมีความต่างกัน โดยจะพบว่า ภาษาใหม่ ๆ แปลก ๆ จะพบในคนหนุ่มสาว สูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมในการสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูง จะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล

โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2539: 41)

คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (Will, Goldhabers; & Yates. 1980)

นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาดำรงจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพล อย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

ดีเฟลอร์ (พีระ จิระโสภณ. 2539: 645-646 อ้างจาก DeFleur. 1996) ได้เสนอทฤษฎีที่กล่าวถึงตัวแปรแทรก (Intervening Variables) ที่มีอิทธิพลในกระบวนการสื่อสารมวลชนระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยให้เห็นว่าข่าวสารมิได้ไหลผ่านจากสื่อมวลชนถึงผู้รับสาร และเกิดผลโดยตรงทันที แต่มีปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่นปัจจัยทางจิตวิทยา และสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสารนั้น

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

“ทัศนคติ” มาจากภาษาละตินว่า “Aptud” หมายถึง ความโน้มเอียง เหมาะสมในภาษาอังกฤษว่า “Attitude” หมายถึง ท่าทีที่แสดงออกของคนซึ่งบอกถึงสภาพจิตใจ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมาย ทัศนคติ หมายถึง ความคิดเห็น

มีผู้ให้คำนิยามของทัศนคติและทัศนคติในการทำงานดังนี้

กู๊ด (Good. 1959: 48) ให้ความหมายไว้ว่าความรู้สึกที่แสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจเป็นการเข้าหาหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่าง บุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น รักเกลียดกลัว หรือไม่พอใจมากน้อยเพียงใดต่อสิ่งนั้นๆ

เคนธ (Katz. 1960: 442) ให้ความหมายไว้ว่า ส่วนประกอบสองส่วน คือ ความรู้สึกในสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ ความรู้ หรือความเชื่อถือ ได้อธิบายถึงลักษณะรวมถึงความสัมพันธ์ของสิ่งหนึ่งที่มีต่อสิ่งอื่น

เคนด์เลอร์ (Kendler. 1963: 572) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะความพร้อมของแต่ละบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรม ในทางสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่างต่อบุคคล ต่อสถาบัน หรือต่อแนวคิดบางอย่าง อีกทั้งเป็นการผสมผสานหรือการจัดระเบียบของความเชื่อถือที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้เป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคล ในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

เครช และ ครัทฟิลด์ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526: 2 ; อ้างอิงจาก Kretch and Crutchfield. 1984) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นผลรวมของกระบวนการที่ก่อให้เกิดสภาพการจูงใจ อารมณ์ การยอมรับ และพุทธิปัญญา (Cognitive) ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของบุคคล

ซูลิกร โซติดี (2541 : 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้สึก ความคิดเห็น และความโน้มเอียงที่จะแสดงพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหลังจากที่บุคคลได้รับประสบการณ์เรื่องนั้นมาแล้ว จึงสามารถแสดงออกทางพฤติกรรม 3 ลักษณะใหญ่ๆ คือการแสดงออกในลักษณะความพึงพอใจ เรียกว่า ทัศนคติทางบวก แสดงออกในลักษณะไม่พอใจ เรียกว่า ทัศนคติทางลบ และแสดงออกในลักษณะเฉยๆ เรียกว่า ทัศนคติแบบกลางๆ

ดวงฤดี ช่วยขำ (2540 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้ม การกระทำของบุคคลต่อบุคคล สถานการณ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจจะเป็นไปในทางบวก คือ ชอบเห็นด้วย สนับสนุน หรือในทางลบ คือไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย ไม่พอใจ ไม่สนับสนุน และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดๆ นั้น สามารถสร้างขึ้นและเปลี่ยนแปลงได้

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2530 : 54) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นลักษณะทางจิตใจของบุคคล ซึ่งนักวิชาการเชื่อว่า มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลนั้นมากกว่าจิตลักษณะอื่น

เทอร์สโตน (Thurstone. 1997 : 119) ให้ความหมายไว้ 2 นัย คือ เป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก อคติ ความคิดเห็น ความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางด้านการพูดเป็นด้านความคิด เป็นลักษณะทัศนคติ ถ้าเราอยากจะทำทัศนคติสามารถทำได้โดยความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ เป็นระดับของความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวก และ ด้านลบต่อสิ่ง

หนึ่ง ซึ่งอาจเป็นอะไรก็ได้ในหลายอย่าง เช่น สิ่งของ บุคคล บทความ องค์การ ความคิดเป็นต้น
ความรู้สึกเหล่านี้สามารถบอกความแตกต่างว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 37) ได้ให้ความหมายไว้เป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

1. **ความเข้าใจหรือส่วนของความเชื่อ** โดยมีขอบเขตครอบคลุมถึงข่าวสารข้อมูลและความเชื่อที่มีต่อสิ่งของ หรือประสบการณ์ต่างๆ สิ่งเหล่านี้ก็จะเป็นข้อมูลที่โต้เถียงกันได้ และการมีประสบการณ์มาจากอดีต ความเชื่อนี้จะเป็นความเชื่อที่ได้มาจากการประเมิน ซึ่งมักจะออกผลไปในทางใดทางหนึ่ง ว่าชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี มีประโยชน์ไม่มีประโยชน์ เป็นต้น

2. **ความชอบพอหรือส่วนของความรู้สึก** จะมีเขตครอบคลุมถึงความรู้สึกต่างๆ รวมตลอดทั้งอารมณ์ ความรู้สึก สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นจากสาเหตุหลายๆ ทาง เช่น บุคลิกท่าทาง หรืออุปนิสัย สิ่งจูงใจ เป็นต้น ความรู้สึกอย่างนี้แสดงออกเป็นเกลียดหรือรัก ดีหรือเลว ชอบหรือไม่ชอบ

3. **พฤติกรรมหรือแนวโน้มในการแสดงออก** หมายถึง แนวโน้มของการประพฤติหรือการกระทำซึ่งจะเป็นไปในทางใดทางหนึ่ง และจะกลับกลายมาเป็นการเรียนรู้ในสิ่งที่ได้ปฏิบัติต่างๆ และเก็บสะสมไว้ในความทรงจำ โดยผ่านส่วนของประสบการณ์ที่ได้รับมาในอดีต

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา และคนอื่น (2527: 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สภาวะความพร้อมทางจิตใจ และ ระบบประสาทของบุคคลที่กำหนดทิศทางของท่าทีการแสดงออกในทางบวก (พึงพอใจ ชอบ เห็นด้วย ยอยากกระทำ) หรือในทางลบ (ไม่พึงพอใจ ไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย ไม่อยากกระทำ) ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง กล่าวได้ว่าทัศนคติ คือความรู้สึกความคิดเห็นของบุคคลอันเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในทางบวกและทางลบ ซึ่งพฤติกรรมของคนเรานี้จะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 4 อย่างคือ

- 1) นิสัย แบ่งเป็น ความเชื่อ ความนิยม และบุคลิกภาพ
- 2) สิ่งกระตุ้นพฤติกรรมและพลังของมัน
- 3) ทัศนคติ
- 4) สถานการณ์

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 65) ได้ให้ความหมายไว้ว่า

1. เป็นความรู้สึกของบุคคลจะเกิดขึ้นหลังจากบุคคลได้มีประสบการณ์ในสิ่งนั้น แบ่งเป็นความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ลักษณะความพึงพอใจ เห็นด้วย ชอบ ความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ลักษณะความไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วย ไม่ชอบ และความรู้สึกเป็นกลาง หมายถึง ไม่มีความรู้สึกใดๆ เกิดขึ้น

2. เป็นความรู้สึกที่เกิดจากพฤติกรรม แบ่งเป็น พฤติกรรมภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้ ซึ่งท่าทางจะเป็นตัวบ่งชี้ความพึงพอใจ และพฤติกรรมภายใน ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ ไม่มีการแสดงออกให้เห็นความพึงพอใจ

ฟิชไบน์ และไอเซน (ศักดิ์ชัย นิรัญทวิ. 2532:47; อ้างอิงจาก Fishbein and Ajzen.1975) ให้ความหมาย ไว้ว่า เป็นสิ่งที่นักจิตวิทยาสังคมคิดขึ้นมา เพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ทำความเข้าใจ

พฤติกรรมมนุษย์ ทั้งนี้เพราะบุคคลจะทำอะไรย่อมขึ้นอยู่กับความเชื่อ ความรู้สึก ความเข้าใจ ซึ่งเป็นความเชื่อที่มีแนวโน้มจะตอบสนองต่อสถานการณ์ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งในรูปของพฤติกรรมตามแนวนั้น

โรคิช (รชันี สุวรรณ. 2547 ; อ้างอิงจาก Rokeach. 1970 : 112) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการผสมผสาน หรือการจัดระเบียบของความเชื่อถือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคล ที่แสดงปฏิกิริยาออกมาว่าชอบหรือไม่ชอบ

วิระชัย บุญจรีนาค (2542 : 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า เช่น เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคนอื่นๆ (2541 : 94) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประเมินหรือตัดสินใจเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบในวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนคนหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง ทักษะคิดไม่ใช่สิ่งเดียวกับค่านิยม เพราะค่านิยมเป็นสิ่งที่เราเห็นคุณค่า แต่ทักษะคิดเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ (พอใจหรือไม่พอใจ) แต่ทั้ง 2 อย่างมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน หรือหมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อม ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามภาระผูกพันที่มีต่อองค์กร และเชื่อว่าความรู้สึกนี้จะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลทักษะคิดเป็นพลังอย่างหนึ่งที่มองไม่เห็นเช่นเดียวกับสัญชาตญาณหรือแรงจูงใจ แต่เป็นพลังที่ซึ่งสามารถผลักดันการกระทำบางอย่างที่สอดคล้องกับความรู้สึกของทักษะคิด อาจกล่าวได้ว่า ทักษะคิดคือ ท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นบุคคล กลุ่มคน ความคิด หรือสิ่งของก็ได้ โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน

สมชาย เกษาคุปต์ (2539:46) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และเชื่อว่าความรู้สึกนี้จะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้น ทักษะคิดเป็นพลังอย่างหนึ่งที่มองไม่เห็น แต่พลังนี้สามารถผลักดันให้มีการกระทำบางอย่างที่สอดคล้องกับความรู้สึกของทักษะคิด ดังนั้นเราอาจกล่าวได้ว่าทักษะคิดก็คือ ท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด อาจเป็นบุคคล กลุ่มคน ความคิด หรือสิ่งของก็ได้ โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน

สุรางค์ โค้วตระกูล (2533:246) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นอรรถมาสัยหรือความโน้มที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสนองตอบต่อสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเร้า ซึ่งอาจจะเป็นได้ทั้งคน วัตถุสิ่งของหรือความคิด ทักษะคิดจะเป็นบวกหรือลบ ถ้าบุคคลมีทักษะคิดบวกต่อสิ่งใดก็จะมีพฤติกรรมที่จะเผชิญกับสิ่งนั้น ถ้ามีทักษะคิดลบก็จะหลีกเลี่ยง ทักษะคิดเป็นสิ่งที่เรียนรู้และเป็นการแสดงออกของค่านิยมและความเชื่อของบุคคล

อลพอร์ต (Allport. 1967:3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ท่าทีที่แสดงออกของบุคคลซึ่งบ่งถึงสภาพจิตใจ ได้แก่ ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่มีสิ่งหนึ่งสิ่งใด

ฮิลการ์ด (Hillgard. 1962 : 564) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การยอมรับหรือปฏิเสธในสิ่งใดสถานการณ์หนึ่ง รวมทั้งความพร้อมที่จะตอบสนองสิ่งนั้นๆ โดยมีความลำเอียงในการตัดสินใจอยู่ในใจก่อนแล้ว

2.1 ลักษณะและองค์ประกอบของทัศนคติ

อัลพอร์ท (นุศรา แก้วสนธิ. 2542: 7; อ้างอิงจาก Allport.1967: 21-27) ได้แยกทัศนคติออกเป็น 5 ลักษณะคือ

1. ภาวะทางจิตและประสาท (Mental and Neutral) ซึ่งแสดงออกให้เห็นทางพฤติกรรม เช่น โกรธเกลียด รัก เป็นต้น

2. ความพร้อมที่จะสนอง (Readiness to Respond) คือ เมื่อมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งใดก็พร้อมที่จะตอบสนองสิ่งนั้นตามลักษณะของทัศนคติที่เกิดขึ้น เช่น ชอบวิชานาฏศิลป์ สมครใจ และความต้องการที่จะเรียน หรือสนใจวิชานาฏศิลป์อยู่เสมอ

3. เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นระบบ (Organized) เกิดขึ้นเป็นกลุ่ม และ จัดระบบไว้แล้วในตัวเอง คือ เมื่อเกิดทัศนคติต่อสิ่งใดแล้วจะขึ้นต่อเนื่องกัน และติดตามมาด้วยพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กันเช่น โกรธ หน้าบึ้ง

4. เป็นสิ่งที่เกิดจากประสบการณ์ (Through Experience) หมายความว่า ประสบการณ์มีส่วนช่วยในการสร้างทัศนคติให้ดีขึ้น เช่น นาย ก. เห็น นาย ข. ใจดี จึงชอบ นาย ข. เป็นต้น

5. เป็นพลังสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก (Exerting a Directive and for Dynamic Influence on Behavior) การแสดงออกต่อสิ่งใดอย่างนั้นขึ้นอยู่กับทัศนคติเป็นสำคัญ

แม็ค ไกว (บุญรับ ศักดิ์มณี. 2532 ; อ้างอิงจาก McAuire.1969 ; Shaver. 1977: 168-170) กล่าถึงองค์ประกอบ 3 ด้านคือ

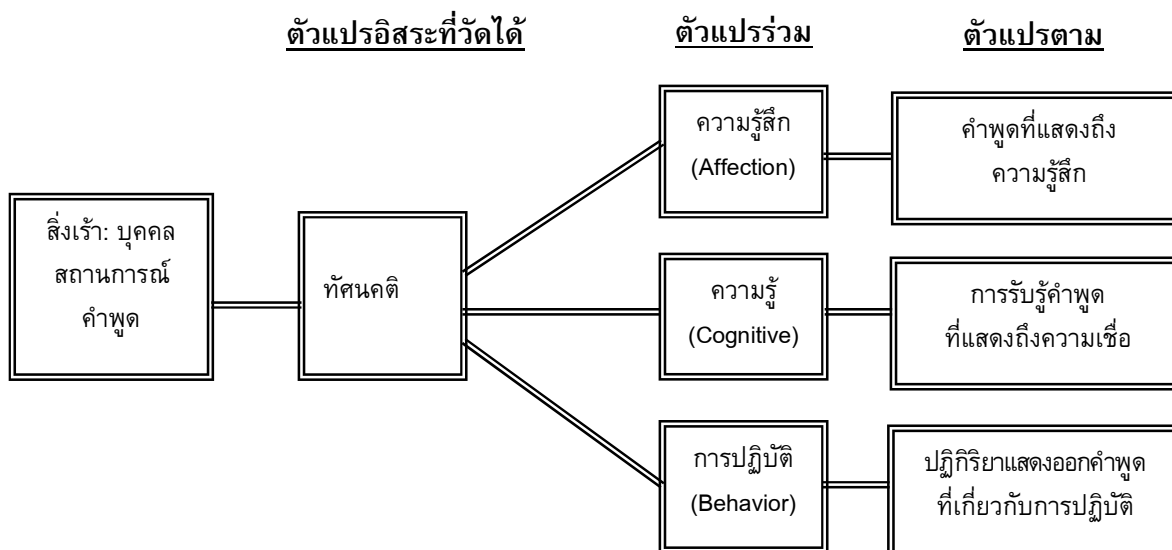
1. ความรู้เชิงประมาณค่า (Cognitive Component) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของ หรือเหตุการณ์ต่างๆ รวมทั้งความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งเหล่านั้นว่าเลว หรือดี หรือมีประโยชน์ หรือมีโทษมากน้อยเพียงใด บุคคลส่วนใหญ่มักจะมีความรู้เชิงประเมินค่าสิ่งต่างๆ เพียงเล็กน้อย และอาจจะเป็นความรู้ที่ไม่ถูกต้องด้วย ทำให้เกิดอคติ หรือมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นๆ ไม่ตรงกับความเป็นจริง เป็นผลให้เกิดผลเสียต่อบุคคลหรือส่วนรวมได้ และเนื่องจากความรู้เชิงประมาณค่านี้เป็นต้นกำเนิดของทัศนคติของบุคคล ดังนั้น การเปลี่ยนทัศนคติที่สำคัญประการหนึ่งคือ การปรับปรุงองค์ประกอบความรู้เชิงประเมินค่า โดยการให้ความรู้ที่ตรงกับความจริงแก่บุคคลนั้นๆ

2. ความรู้สึกพอใจ (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งนั้น การที่บุคคลรู้ว่าสิ่งใดมีประโยชน์ บุคคลจะเกิดความรู้สึกชอบสิ่งนั้น และตรงข้ามถ้ารู้ว่าสิ่งใดมีโทษบุคคลจะไม่ชอบ หรือเกลียดสิ่งนั้น ส่วนใหญ่แล้วความรู้สึกพอใจของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด จะเกิดโดยอัตโนมัติและสอดคล้องกับความรู้เชิงประเมินค่าเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ ด้วย ตามปกติแล้วถ้าสิ่งใดมีประโยชน์โดยตรงต่อตนเอง บุคคลย่อมรู้สึกพอใจมาก แต่ถ้าเป็นประโยชน์ต่อคนอื่นที่ตนไม่รู้จัก หรือเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมที่เป็นประโยชน์ส่วนตนไม่มากนัก บุคคลจะรู้สึกพอใจกับสิ่งนั้นเพียงเล็กน้อย การที่บุคคลจะรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างมาก ทั้งๆ ที่สิ่งนั้นมีประโยชน์ต่อตนเองน้อย หรือไม่เลย

3. การมุ่งกระทำ (Behavioral Intention Component) หมายถึง ความโน้มน้าวหรือความพร้อมที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตน ซึ่งความโน้มน้าวที่จะแสดง

พฤติกรรมนี้เป็นไปแบบกว้างๆ ไม่เฉพาะเจาะจง บุคคลจะกระทำพฤติกรรมตามทัศนคติของตนก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นมีลักษณะเป็นตัวของตัวเอง บุคคลที่ขาดความเป็นตัวของตัวเอง ต้องพึ่งการควบคุมจากภายนอก เช่น การให้รางวัลและการลงโทษจากผู้อื่น และสังคมจะกระทำไปตามการชักจูง หรือบังคับจากผู้อื่นมากกว่าจะทำตามทัศนคติของตนต่อสิ่งนั้น

ไทรแอนด์ซิส (Triandis. 1971 :2.-3) ได้แสดงแผนภูมิองค์ประกอบของทัศนคติ ดังนี้



ภาพประกอบ 2 แสดงแผนภูมิองค์ประกอบของทัศนคติ

จากภาพประกอบการวัดทัศนคติวัดได้จากบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสถานการณ์หรือสังคม โดยทัศนคติ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ความรู้สึก เช่น คำพูดที่แสดงความรู้สึก ด้านที่ 2 คือ ความรู้ความเข้าใจ เช่น รับรู้คำพูดที่แสดงถึงความเชื่อ และด้านที่ 3 เช่น พฤติกรรม เช่น ปฏิบัติ หรือการกระทำที่แสดงออกเกี่ยวกับคำพูดนั้น ๆ ซึ่งทั้งสามด้านต้องสอดคล้องกัน และถ้าด้านใดด้านหนึ่งเปลี่ยนไป ซึ่งทำให้ทัศนคติโดยภาพรวมเปลี่ยนแปลงไปด้วย

เชดคักดี โฆวสินธุ์ (2520 :40) กล่าวถึงองค์ประกอบของทัศนคติ 3 ประการ คือ

1. **Cognitive Component** เป็นองค์ประกอบทางด้านความคิด หรือความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้นๆ เพื่อเป็นเหตุผลในการที่จะสรุปรวมเป็นความเชื่อ หรือช่วยในการประเมินผลสิ่งเร้านั้น ๆ

2. **Feeling Component** เป็นองค์ประกอบทางด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งเร้า เป็นผลเนื่องมาจากการที่บุคคลประเมินผลสิ่งเร้านั้น แล้วว่าพอใจหรือไม่พอใจ ต้องการหรือไม่ต้องการ ดีหรือเลวอย่างไร

3. **Active Tendency Component** เป็นองค์ประกอบทางด้านความพร้อม หรือ ความโน้มเอียงที่บุคคลจะประพฤติปฏิบัติ หรือตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทิศทางที่จะสนับสนุนหรือคัดค้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อ หรือความรู้สึกของบุคคลที่ได้มาจากการประเมินผล

สรุปได้ว่าทัศนคติประกอบด้วย 3 ประการ คือ องค์ประกอบทางด้านความคิด องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก และองค์ประกอบทางด้านความพร้อมหรือด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม

2.2 หน้าที่และประโยชน์ของทัศนคติ

สุชา จันทรเอม และสุรางค์ จันทรเอม (2519 : 47) กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของทัศนคติ ดังนี้:-

1. **ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้** หรือเกิดจากประสบการณ์ของบุคคล ไม่ใช่เป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่เกิด คนเราได้รับทัศนคติจากประสบการณ์ต่างๆในชีวิต บางครั้งได้รับเอาอย่างที่เราเริ่มตั้งแต่เด็กอยู่ในวัยที่มีอายุน้อย สิ่งต่างๆ รอบตัวเด็ก เช่น บิดา มารดา สัตว์เลี้ยงต่างๆ ตลอดจนเพื่อนฝูงของเด็ก มีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติของเด็กวัยในระยะเริ่มต้นทั้งสิ้น

2. **ทัศนคติเป็นเครื่องกำหนดขอบเขต** ตลอดจนวิธีการต่างๆ ที่เด็กหรือบุคคลใช้พิจารณาสิ่งแวดล้อม นั่นคือบุคคลพิจารณาสิ่งต่างๆ ในแง่ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะคนเรามีทัศนคติไม่เหมือนกัน

3. **บุคคลแต่ละคน** ย่อมมีทัศนคติต่อสถานการณ์เดียวกัน หรือบุคคลเดียวกันต่างก็ออกไปได้หลายลักษณะแล้วแต่ประสบการณ์ของบุคคลนั้น

4. **ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น** อาจจะเป็นสิ่งที่ถาวรตลอดไปหรือชั่วคราวก็ได้ ทัศนคติบางอย่างที่อยู่ในสภาพไม่มั่นคงก็พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงได้ ส่วนทัศนคติที่มั่นคงถาวรย่อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และการเปลี่ยนแปลงย่อมมิได้ยาก

ไซมอน และ แคมซ์ (นิศรา แก้วสนธิ. 2542: 10 ; อ้างอิงจาก Simon. 1956 ; Katz. 1960) ได้กล่าวหน้าที่และประโยชน์ของทัศนคติได้ 4 ประการคือ

1. **หน้าที่ให้ความพอใจ (Understanding or Knowledge Function)** ทัศนคติหลายอย่างช่วยให้เข้าใจโลก และสภาพแวดล้อมได้เรียนรู้ และเข้าใจการกระทำของบุคคลในสังคมสามารถอธิบาย และคาดคะเนการกระทำของตนเอง และของบุคคลอื่น

2. **หน้าที่ป้องกันตนเอง (Ego defense of Protect their self-esteem)** บ่อยครั้งที่บุคคลจำเป็นต้องหาทางออกให้กับตนเองเพื่อความสบายใจ เป็นต้นว่าการที่บางคนตรงๆ ก็จะหาทางออกป้องกันตนเองว่า การที่ตนทำเช่นนั้นก็เพราะมีความจริงกับเพื่อนฝูง

3. **หน้าที่ในการปรับตัว (Adjective Function of Need Satisfaction)** ทัศนคติจะช่วยบุคคลในด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคมโดยปกติบุคคลมักจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญ และจะพัฒนาทัศนคติตามแนวทางที่คาดว่าจะสนองตอบความต้องการของตนได้ เช่น คนหันมาชอบการศึกษาเล่าเรียน เพราะเชื่อว่าการศึกษาระดับสูงจะช่วยให้มีชีวิตที่ดีขึ้น

4. **หน้าที่แสดงออกมาซึ่งค่านิยม (Value Expression)** ทศนคติช่วยให้บุคคลได้แสดงออก ซึ่งค่านิยมของตนเอง ตัวอย่างที่มีความซื่อสัตย์มาก ก็จะแสดงออกโดยการไม่ฉ้อราษฎร์บังหลวง

2.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดทัศนคติ

ประดินันท์ อุปรนัย (2518 :117) ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้มากกว่าเป็นสิ่งที่กำหนดขึ้นเอง สิ่งแวดล้อมต่างๆ จึงมีอิทธิพลต่อทัศนคติ ได้แก่ ศาสนา ความเชื่อในสังคม ขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคม สื่อมวลชนต่างๆ ดังนั้นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดทัศนคติของบุคคล ได้แก่

1. **การเรียนรู้** ได้แก่ การอบรมสั่งสอนอันจะเป็นการสะสมและรวบรวมประสบการณ์เอาไว้เป็นจำนวนมาก เช่น เด็กที่เกิดในครอบครัวนับถือศาสนาพุทธ จะมีความเลื่อมใสในพุทธศาสนา เพราะได้รับอิทธิพลจากการอบรมสั่งสอน หรือประสบการณ์ต่างๆ ไว้
2. **ประสบการณ์ส่วนตัวโดยตรง** เช่น การรับประทานอาหารทะเล เมื่อแพ้แล้วก็ย่อมเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่ออาหารทะเล
3. **เหตุการณ์ประทับใจ** ซึ่งอาจเป็นเหตุการณ์ครั้งเดียว และรู้สึกประทับใจ ซึ่งอาจจะเป็นในทางลบ หรือบวกก็ได้
4. **การรับเอาแบบทัศนคติของผู้อื่นมาเป็นของตน** โดยยอมรับเอาทัศนคติของผู้ที่เหนือกว่ามาปฏิบัติต่อ เช่น รุ่นน้องรับทัศนคติบางอย่างมาจากรุ่นพี่ ลูกรับทัศนคติบางเรื่องมาจากพ่อ แม่ เป็นต้น
5. **เกิดจากลักษณะบุคลิกภาพของคนแต่ละคน** เช่นคนมองโลกในแง่ร้ายก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งต่างๆ เสมอ
6. **เกิดจากอิทธิพลของสื่อมวลชน** สื่อมวลชนเป็นแหล่งให้ข้อมูลที่ก่อให้เกิดทั้งความเข้าใจ และอารมณ์ชักจูงไปสู่การปฏิบัติได้

ธนาวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550;62-63) **ทัศนคติ (Attitudes)** คือ การประเมินหรือการตัดสินเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบในวัตถุ คน หรือ เหตุการณ์ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของของบุคคลเกี่ยวกับบางสิ่งอย่าง หรือเป็นแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือสิ่งของก็ได้ โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน ทัศนคติไม่ใช่สิ่งเดียวกับค่านิยม แต่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน โดยค่านิยมเป็นสิ่งที่บุคคลเห็นคุณค่า แต่ทัศนคติเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ (พอใจหรือไม่พอใจ) ซึ่งความรู้สึกนี้จะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล

องค์ประกอบของทัศนคติ (Components of attitude) ทัศนคติประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้:-

1. **องค์ประกอบด้านความเข้าใจ (Cognitive component)** คือ ส่วนที่เป็นความรู้ ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความคิดและความเชื่อของบุคคล

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) คือ ส่วนของอารมณ์และความรู้สึกที่ชอบหรือไม่ชอบในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) คือ ส่วนของความตั้งใจที่จะปฏิบัติต่อคนใดคนหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การลาออกจากงาน

การมองทัศนคติจากองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนนี้ จะช่วยให้เราเข้าใจความซับซ้อนหรือความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมได้เป็นอย่างดี

ความสำคัญของทัศนคติ (Important of attitudes) ทัศนคติเป็นสิ่งสำคัญในองค์การ เพราะจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีหรือทัศนคติด้านบวก (Positive affectivity) จะทำให้พนักงานมุ่งสร้างสรรค์สิ่งที่ดีให้กับองค์กรและตนเอง เช่น ทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ แต่ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีหรือทัศนคติด้านลบ (Negative affectivity) ต่องานหรือองค์การ อาจทำให้เขาไม่ตั้งใจทำงาน ไม่เห็นคุณค่าของงาน และลาออกจากงานในที่สุด ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์การโดยรวม

โดยทั่วไปองค์การธุรกิจส่วนใหญ่ที่ดำเนินกิจการอยู่ในสังคมใด ๆ นั้นมักจะมีการสำรวจถึงทัศนคติที่มีต่อสินค้าและบริการ ตลอดจนการดำเนินการของหน่วยงานของตนเองเสมอ ในงานบริหารองค์การ นักบริหารที่ดีย่อมต้องการรู้ทัศนคติของบุคลากรในหน่วยงานของตนเองว่ามีความรู้สึกต่อผู้บริหารและนโยบายดังกล่าวอย่างไร สมควรที่จะปรับปรุงหรือไม่และในด้านใด หากผู้บริหารไม่สนใจทัศนคติเหล่านี้ผลลัพธ์จะเป็นอย่างไร ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจ ทั้งนี้เพื่อจะนำไปสู่ความเข้าใจที่ตรงกันและสร้างบรรยากาศที่ดีในองค์การ เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในงานโดยรวมซึ่งเป้าหมายของการดำเนินธุรกิจนั่นเอง

ประเภทของทัศนคติ (Types of attitudes) คนเรามีทัศนคติมากมาย แต่ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงานเท่านั้น ซึ่งเป็นการประเมินของพนักงานทั้งด้านบวกและด้านลบเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. **ทัศนคติด้านความพึงพอใจ (Job Satisfaction)** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานของเขา บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะมีทัศนคติในทางบวกต่องานที่ทำ ในทางตรงข้ามบุคคลที่ไม่พึงพอใจในงานก็จะมีทัศนคติทางลบต่องานที่ทำ ในการศึกษาถึงทัศนคติของพนักงานมักจะมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานส่วนมาก และจะหมายถึงทัศนคติของพนักงานรายบุคคล แต่ถ้าเป็นความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มมักจะเรียกว่า **“ขวัญและกำลังใจ (Morale)”**

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน โดยทั่วไปความพึงพอใจในการทำงาน อาจมองได้ทั้งจากทัศนคติรวมทั้งหมด (Overall attitudes) หรือวัดเฉพาะจากความพึงพอใจของพนักงานเป็นรายบุคคลก็ได้ (Individual's job) แต่มีข้อเสียคือ เราอาจไม่รู้สาเหตุที่แท้จริงที่ซ่อนอยู่ได้ ดังนั้น การศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานจึงควรมุ่งเฉพาะเจาะจงไปในส่วนที่สำคัญ อาทิ ค่าจ้าง หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานหรือกลุ่มงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นมุมมองที่มีรูปแบบหลายมิติ (Multidimensional) ซึ่งผู้บริหารต้องมีมุมมอง

รอบด้านเพื่อจะวัดหรือตัดสินใจเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ความพึงพอใจในการทำงานถือเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) เพราะหน้าที่การงานถือเป็นสิ่งสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิตคน ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานย่อมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตด้วย ในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นในตัวผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะต้องพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในชีวิตประกอบด้วยปัจจัยเกี่ยวกับงาน ครอบครัว สภาพแวดล้อม การเมือง ศาสนา และกิจกรรมนันทนาการหรืองานอดิเรกของพนักงาน พนักงานอาจไม่พอใจในงานที่เขาทำบ้างเป็นบางครั้ง แต่ไม่ได้หมายความว่า เขาไม่พอใจองค์การทั้งหมด แต่ถ้าบุคคลเกิดความไม่พอใจต่อองค์การเมื่อใด บุคคลมักจะคิดถึงเรื่องการลาออกจากงานมากขึ้น

2. ทัศนคติด้านการมีส่วนร่วมในงาน (Job involvement) หมายถึง อัตราการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการทำงานว่ามีความสำคัญและมีคุณค่า พนักงานที่มีระดับของการมีส่วนร่วมในงานสูงจะมีความระมัดระวังเกี่ยวกับงานที่สูง มารชาดงาน และ การลาออกน้อย โดยทุ่มเททั้งเวลา กำลังกายและกำลังใจให้กับการทำงานเต็มที่ อีกทั้งมองว่างานนั้นเป็นสิ่งสำคัญเหนือสิ่งใด ๆ ในการดำเนินชีวิต การมีโอกาสรับผิดชอบตำแหน่งหน้าที่การงานใด ๆ นั้นหมายถึงภาพลักษณ์ของตนเอง ผลการวิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการทำงานของพนักงานพบว่า การมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการหยุดงานและการออกจากงาน หมายความว่า ถ้าบุคคลมีความรู้สึกว่าเขามีส่วนร่วมในงาน (Job involvement) และเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Organizational commitment) เขาจะมีความพึงพอใจ และ ไม่มีพฤติกรรมขาดงานหรือการลาออก

3. ทัศนคติด้านความผูกพันกับองค์การหรือความจงรักภักดีต่อองค์การ (Organizational commitment) หมายถึง ระดับความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์การที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ หรือหมายถึงระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์การ และต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ บุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์การสูง จะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ งานวิจัยชี้ให้เห็นว่าความรู้สึกผูกพันกับองค์การของบุคคลสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการออกจากงานได้ดีกว่าการคาดคะเนโดยใช้ความพอใจในงาน

ดาร์ณี พานทอง พาลุสุข/ สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ (2545: 37-38) อ้างถึง

Martin Fishlein ได้กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกอันเนื่องที่จะมีปฏิกิริยาเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรือนิ่งเฉย ต่อสิ่งต่าง ๆ

Daryl Bem ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึกของคนเราในทางพอใจหรือไม่พอใจ ต่อสิ่งต่าง ๆ ในสังคม

D.Kretch และคณะ ได้ให้นิยามของทัศนคติว่า ทัศนคติเป็นระบบการประเมินค่าต่อสิ่งต่าง ๆ ในสังคม ทั้งทางบวกหรือทางลบ ความรู้สึกทางอารมณ์ และแนวโน้มแห่งพฤติกรรมทั้งในทางที่ดีและทางที่ร้าย

จากนิยามข้างต้น พอสรุปได้ว่า **ทัศนคติ** นั้นเป็นปฏิกิริยาที่คนเรามีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม ซึ่งจะเป็นไปในทิศทางใดก็ได้ โดยอาศัยการประเมินของแต่ละบุคคล ไม่ว่าจะมีการให้นิยามต่อทัศนคติไว้อย่างไรก็ตาม เราพอสรุปได้ว่า

1. ทัศนคติ เป็นปฏิกิริยาที่คนแต่ละคนมีต่อสิ่งต่าง ๆ ในสังคม ซึ่งหมายความว่า เป็นความเกี่ยวข้องของคนเราที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น ไม่ว่าสิ่งนั้นจะเป็นอะไรก็ตาม เช่น สถานการณ์ บุคคล สิ่งของ ฯลฯ
2. ทัศนคติ เป็นผลของการประเมินค่าที่คนเรามีต่อวัตถุ ซึ่งการประเมินค่านี้ จะออกมาในทิศทางใดก็ได้ คือ สอดคล้องกับความโน้มเอียงของบุคคลนั้น ๆ ที่มีอยู่เดิม หรือตรงกันข้ามกับแนวโน้มที่จะตอบสนองของแต่ละบุคคล ออกมาในรูปของการเห็นด้วย-ไม่เห็นด้วย ดี-เลว บวก-ลบ ฯลฯ

ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในสังคมนั้นจะเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ การเรียนรู้จากประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งไม่หยุดนิ่ง เมื่อสถานการณ์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติก็มีความเป็นไปได้ แต่มีทัศนคติบางอย่างที่มีความมั่นคง (Intensity) คือ ความแน่นอนของทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูง และยากที่จะเปลี่ยนแปลง

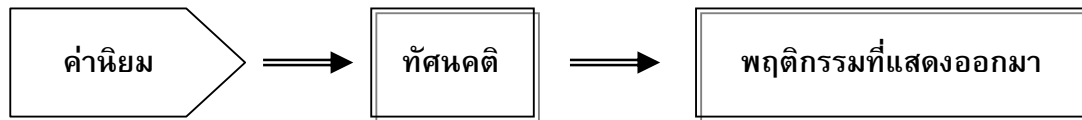
เนตรวิมล ยาวีราช (2546: 196-201) การศึกษาเรื่องทัศนคติของบุคคลมีความสำคัญต่อการทำความเข้าใจสถานการณ์ต่าง ๆ ในองค์กร ความรู้สึกและแนวความคิดส่วนบุคคลแต่ละคนในการตอบสนองต่อองค์การทั้งในด้านบวกและด้านลบล้วนแต่สะท้อนทัศนคติของแต่ละคนออกมา ซึ่งแต่ละคนแตกต่างกัน การทำความเข้าใจ ทัศนคติของบุคคลประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการคือ

1. **การรู้และเข้าใจ (Cognitive)** หมายถึง การรู้ในเรื่องต่าง ๆ ความเชื่อในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคล เช่นมีความรู้เกี่ยวกับการวิธีการทำงาน ประสบการณ์การทำงาน ฐานะ ฐานะ ฐานะ
2. **ความรู้สึก (Affective)** หมายถึง ความรู้สึกทางบวกหรือทางลบในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจผู้บริหาร หรือความรู้สึกพอใจเพื่อนร่วมงาน
3. **พฤติกรรม (Behavioral)** หมายถึง ความตั้งใจ ความปรารถนาที่จะแสดงออกในวิถีทางของแต่ละคนในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเช่นพฤติกรรมในการทำงาน

ความเชื่อและค่านิยมมีส่วนร่วมในการสร้างทัศนคติของคน

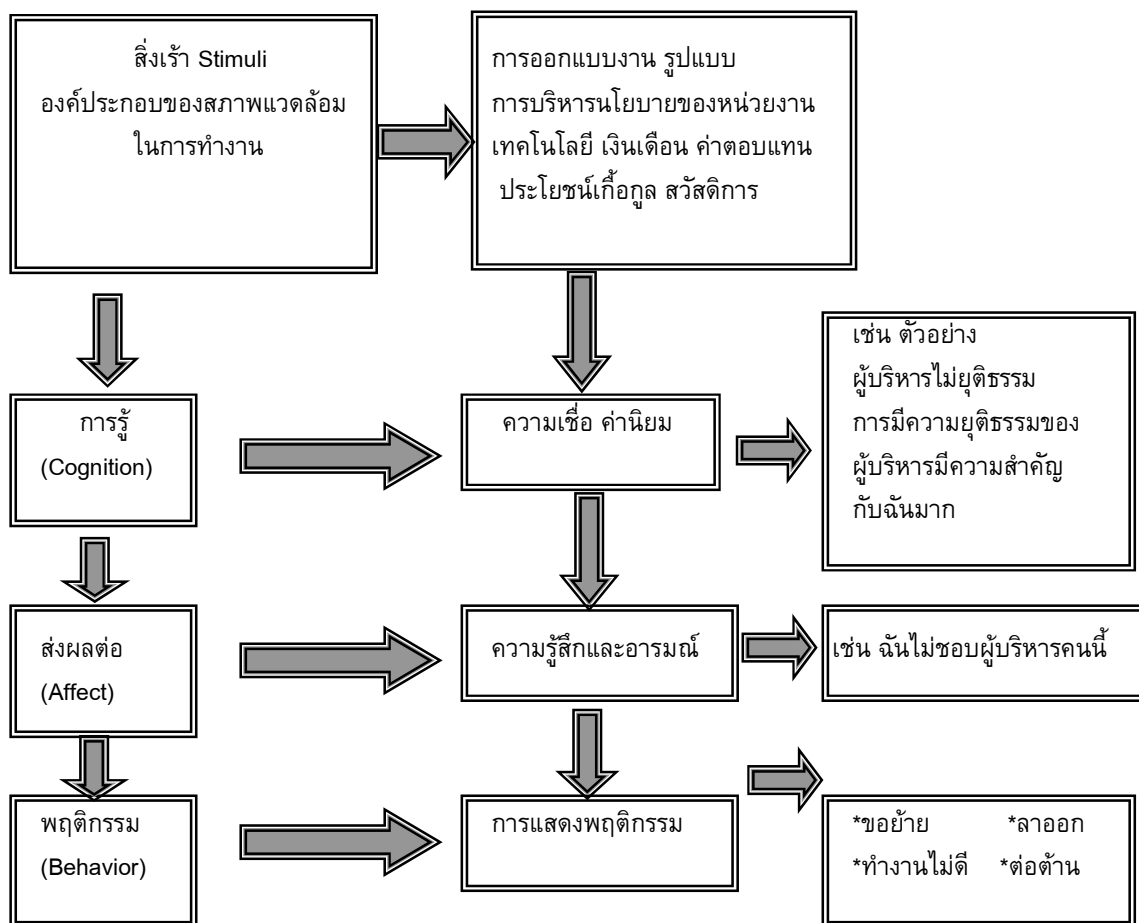
การศึกษาทัศนคติ (Attitude) ของคนเกี่ยวข้องกับการศึกษา เรื่องความเชื่อและค่านิยมของแต่ละคน ความเชื่อ (Beliefs) หมายถึง การยอมรับว่าสิ่งนั้นเป็นจริงและเป็นจริงตามที่บุคคลยอมรับ เพราะเคยได้รับประสบการณ์มาอย่างนั้นหรือเคยพบเห็นมาอย่างนั้น และมีความเชื่ออย่างนั้น ส่วนค่านิยม (Values) หมายถึง การเห็นคุณค่าในสิ่งต่าง ๆ ของแต่ละคนว่าสิ่งนั้นมีคุณค่าแก่การดำเนินชีวิต เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ดังนั้นบุคคลจะกำหนดคุณค่าโดยยึดถือหลักเกณฑ์แนวความคิด และการกระทำที่บุคคลเหล่านั้นเห็นว่ามีความควรแก่การกระทำ เช่นบุคคลเห็นคุณค่าของการทำงานหนัก การทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเพราะทำให้ได้รับค่าตอบแทน ได้รับการยอมรับและ

ได้รับสภาพภาพที่ดีขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ คุณค่า และความเชื่อเป็นพฤติกรรมที่ยอมรับในสถานที่ทำงานว่ามีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของคน ในบางครั้งการตัดสินใจของผู้บริหารก็ถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่าไม่ดีเป็นไปในเชิงลบไม่เป็นที่ยอมรับของคนในองค์กร ที่เป็นเช่นนี้เพราะบุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกันในเรื่องทัศนคติ ความเชื่อ และค่านิยมที่ได้รับมาจากระบบการณและในอดีตที่ผ่านมาหนึ่งเอง



ภาพประกอบ 3 แสดงตัวแบบพฤติกรรมบุคคลในองค์การเกี่ยวกับทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อ

องค์ประกอบสำคัญ 3 ประการของทัศนคติ คือ การเรียนรู้ (Cognition) ผลกระทบ (Affect) และพฤติกรรม (Behavior) องค์ประกอบทั้งสามนี้ทำให้บุคคลเกิดทัศนคติในทางที่ดีหรือไม่ดีได้ดังรูป



ภาพประกอบ 4 แสดงองค์ประกอบทัศนคติ

การสำรวจทัศนคติ (Attitude surveys)

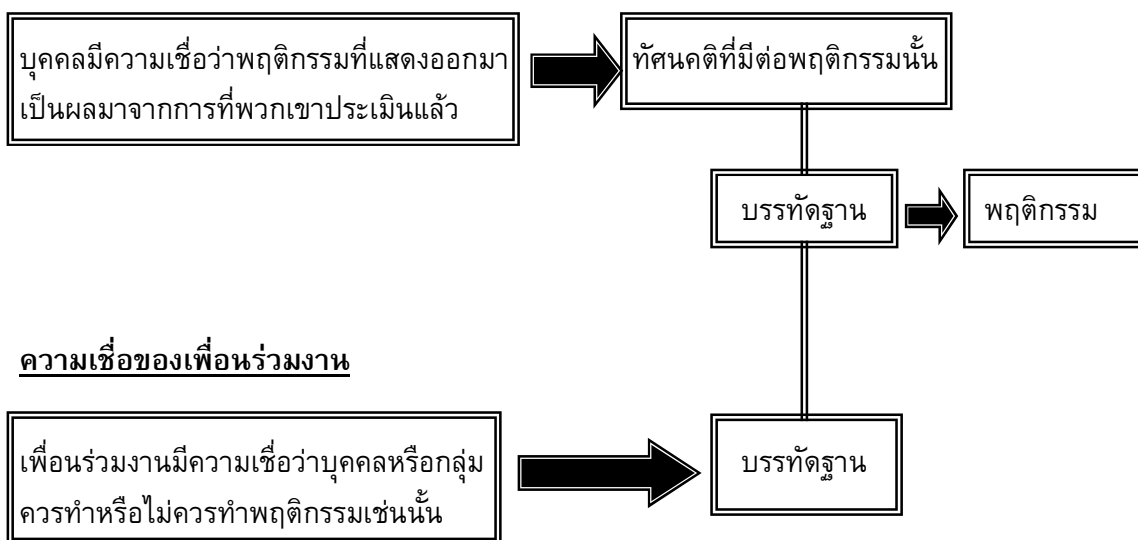
การสำรวจทัศนคติเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรทำ เพราะเป็นการช่วยให้เข้าใจปัญหาเช่นการที่พนักงานลาออกจากงานหรือพนักงานไม่มาทำงานนั้น เป็นเพราะเขามีทัศนคติอย่างไรในการทำงาน ทัศนคติทำให้ได้รับทราบความรู้สึกของพนักงานในเรื่องต่างๆ เช่น พนักงานทำงานแล้วได้ผลผลิตน้อย คุณภาพต่ำ เหล่านี้ควรมีการสำรวจทัศนคติของพนักงานเพื่อให้ทราบว่าอะไรคือสาเหตุต้นตอของปัญหา การสำรวจทัศนคติในสถานที่ทำงานเรียกว่า **“polling-attitude surveys”** หรือ **“job satisfaction”**

Surveys หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ได้มีการสำรวจทัศนคติที่น่าสนใจศึกษาว่าทำไมพนักงานจึงไม่พึงพอใจในการทำงาน หากพนักงานได้ระบุว่าอะไรเป็นสาเหตุของความไม่พึงพอใจ อะไรทำให้ผลผลิตน้อย คุณภาพต่ำ ก็จะสามารถแก้ไขได้จะทำให้พนักงานได้รับการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานและทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น การขาดงานลดน้อยลง

ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีเหตุผล (Theory of reasoned action)

จากการศึกษาวิจัยพบว่าทัศนคติของพนักงานเกิดจากงานและพนักงานจะมีทั้งทัศนคติในทางบวกและทัศนคติในทางลบในการทำงาน ดังความสัมพันธ์ดังรูปต่อไปนี้

ความเชื่อของบุคคล



ความเชื่อของเพื่อนร่วมงาน

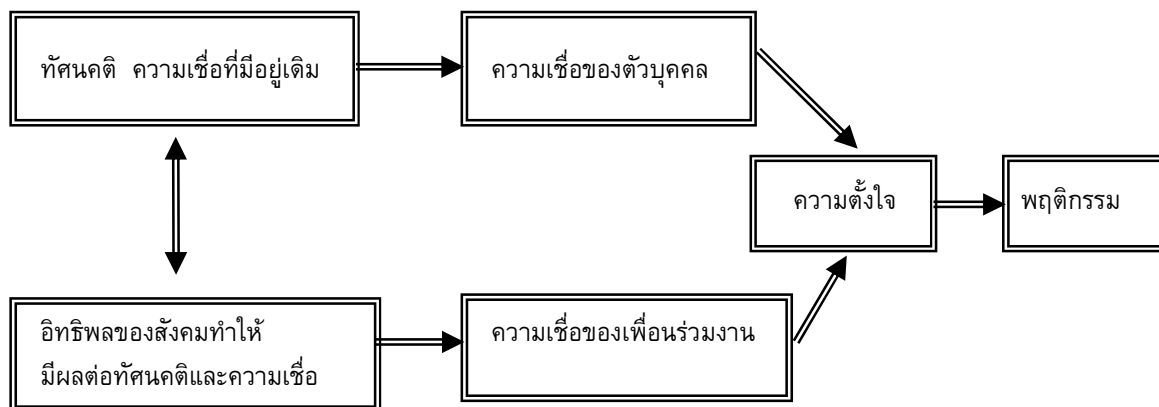
ภาพประกอบ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรม

ทฤษฎีความมีเหตุผลหมายถึงเมื่อบุคคลมีทางเลือกในการแสดงพฤติกรรม ก็สามารถทำนายได้ว่าบุคคลก็จะแสดงพฤติกรรมอย่างนั้น เพราะว่าทัศนคติของคนบ่งบอกถึงความเชื่อของเขาและทำให้แสดงพฤติกรรมออกมา ดังนั้นความสำคัญของค่านิยม ความเชื่อของคนในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญ ทฤษฎีนี้ได้พัฒนามาจากแนวคิดของ นักพฤติกรรมชื่อ Martin Fishbein ได้ศึกษาตัวแบบในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมของคน ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบสองอย่างคือ ทัศนคติของคนต่อการแสดงพฤติกรรมออกมา และบรรทัดฐานของบุคคล และการรับรู้ของคนทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา ดังนั้นถ้าหากผู้บริหารเข้าใจทัศนคติ ความเชื่อ และค่านิยมของบุคคลก็จะทำให้สามารถคาดเดาพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของพนักงานได้

ทัศนคติของพนักงาน (Employee Attitudes)

ผู้บริหารพบว่าทัศนคติของพนักงานมีความสลับซับซ้อนและยากที่จะเข้าใจได้และยากที่จะเปลี่ยนแปลง จึงได้มีแนวคิดในการศึกษาที่ทำให้เข้าใจทัศนคติของพนักงานได้ดีขึ้น คือเน้นที่การทำ ความเข้าใจทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude Theory) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการคือ

1. **การออกแบบงาน (Design of the job)** หมายถึง การเน้นที่องค์ประกอบของงานเช่น การให้เป็นอิสระในการทำงาน การให้พนักงานทำงานที่ท้าทายความสามารถในระดับต่างๆ
2. **อิทธิพลของสังคมที่มีผลต่อทัศนคติและความเชื่อ (Social influence)** หมายถึง การที่พนักงานแสดงพฤติกรรมและทัศนคติผ่านการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน
3. **ทัศนคติและความเชื่อที่มีอยู่เดิม (Dispositional approach)** หมายถึง การเน้นที่ทัศนคติที่มีอยู่เดิมของพนักงานว่าเป็นธรรมชาติอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เช่น ลักษณะงานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ หัวหน้างานที่ดี ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม กฎระเบียบในการทำงาน แนวคิดเหล่านี้ช่วยให้สามารถเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานให้แสดงพฤติกรรมที่ต้องการได้



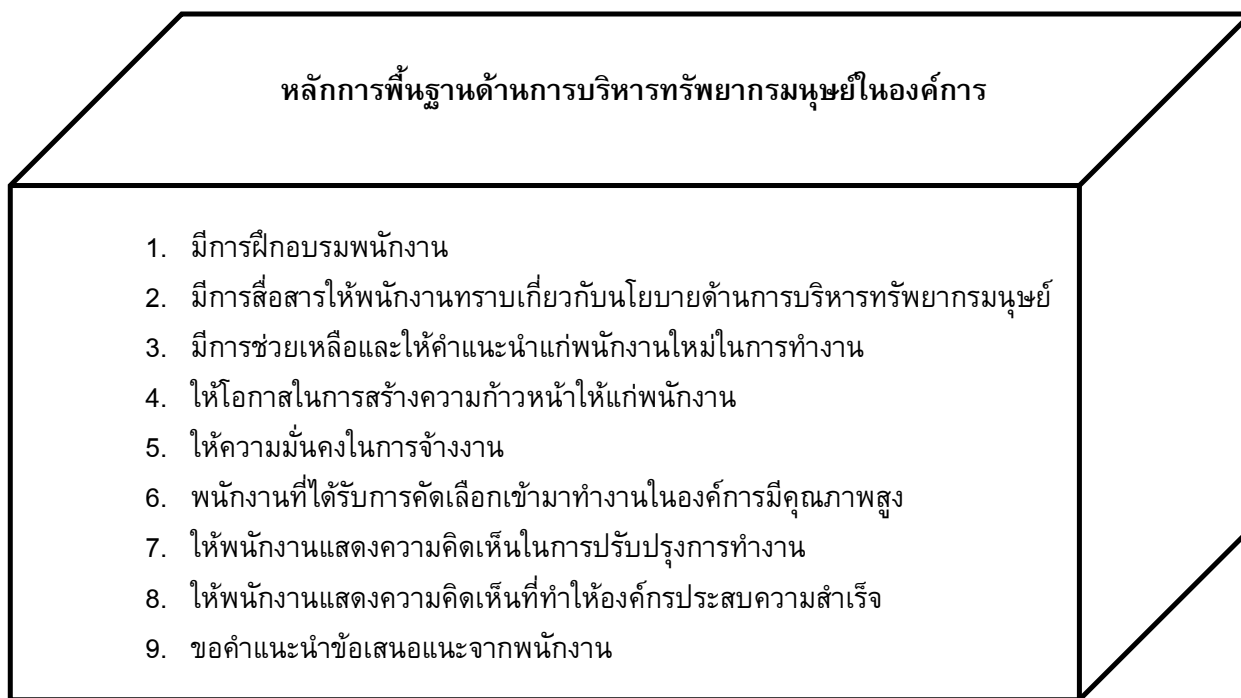
ภาพประกอบ 6 แสดงการออกแบบงานที่เหมาะสมกับความเชื่อของตัวบุคคลกับความเชื่อและทัศนคติของเพื่อนร่วมงาน

การเปลี่ยนทัศนคติ (Changing attitudes)

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติทำได้ 2 ด้าน คือ ด้านการเปลี่ยนแปลงความเชื่อของบุคคล และ อิทธิพลของบรรทัดฐานของสังคม ผู้บริหารที่ต้องการจะเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคล ความสนใจและ พฤติกรรมของบุคคลสามารถกระทำได้โดยการเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงใน ด้านค่าตอบแทน (compensation) ลักษณะงานที่เหมาะสมกับความสามารถและความพอใจของ พนักงาน job design จำนวนชั่วโมงในการทำงาน (Work hours) แต่บางครั้งก็ไม่ได้เพราะพนักงานมี การเปลี่ยนแปลงไปอย่างช้า ๆ การคัดเลือกพนักงานที่จะเข้ามาดำรงตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ควรมี ทัศนคติในทางบวกในทางที่ดีต่อการปฏิบัติงานนั้น จะช่วยให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน

แนวคิดด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human resource approach)

แนวคิดทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ช่วยให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานมาก ขึ้น เช่น การกระทำที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกในคุณค่าของการทำงานซึ่งจะทำให้พนักงานมี ทัศนคติที่ดี มีความตั้งใจทำงานและมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีในระยะยาว แนวคิดนี้เกิดขึ้น เพราะทัศนคติของพนักงานมีผลต่อความเชื่อของพนักงานในด้านข้อผูกพันสัญญาที่จะต้องทำงาน ให้สำเร็จ เพราะมีสภาพการทำงานที่ดีจากการศึกษาชี้ให้เห็นว่าพนักงานเชื่อว่านายจ้างมีความ ห่วงใยเอาใจใส่พนักงานและจะมีทัศนคติที่ดีในทางบวก ลดอัตราการขาดงาน เพิ่มคุณภาพงาน และผลผลิตให้มากขึ้น ดังนั้นแนวคิดในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะช่วยให้พฤติกรรม บุคคลในองค์กรดีขึ้นดังรูป



ภาพประกอบ 7 หลักการพื้นฐานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

หลักพื้นฐานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าวช่วยให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน และมีความเชื่อว่าการทำงานเป็นสิ่งที่มีความค่า หากพนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงานจะทำให้เกิดปัญหาในการทำงานและเกิดพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ยอมรับในการทำงาน ดังนั้นทัศนคติของพนักงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงานเป็นอย่างมาก ทัศนคติของพนักงานเป็นสิ่งที่อยู่ภายในและไม่สามารถวัดได้ ความเชื่อ ค่านิยมและบรรทัดฐานมีผลต่อทัศนคติของพนักงานตลอดเวลา

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

เวทวิชญ์ เนียมอินทร์ (2542 : 15 , 25) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือ ทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติและงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ อันเป็นผลมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน ความมั่นคง ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม และยังคงกล่าวอีกว่า

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานภายในหน่วยงาน หากบุคคลมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานที่เขาทำอยู่แล้ว เขาก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้น โดยจะให้ความร่วมมือและตั้งใจทำงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดจากการได้รับตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น ดังนั้น การสร้างบรรยากาศดีในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรกระทำและให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงพฤติกรรมของเขา ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของงานและหน่วยงานอย่างเห็นได้ชัด

สุระ หีบโอสถ (2540 :38) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน เกิดความสุขสบายที่ได้จากการทำงาน ความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานและมีความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงาน ค่าตอบแทน การบังคับบัญชา กลุ่มงานและความก้าวหน้าในอาชีพ

รสริน สกุลโรจนประวัติ (2541 : 13) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติ และความรู้สึกที่ดีเกิดจากความต้องการหรือแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้รับการตอบสนอง ส่งผลให้มีความเครียดลดระดับลง เพราะหากผู้ปฏิบัติงานขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือเกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้ขวัญกำลังใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดต่ำลงด้วย (Strauss and Sayles. 1980 : 22-27) ทั้งนี้ ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วย เพราะความผูกพันต่อองค์กรส่งผลให้บุคลากรมีความปรารถนา ความตั้งใจจะอยู่ในองค์กร มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการคงรักษามูลค่าในองค์กรนั้น ๆ จากเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นเหตุให้ผู้บริหารจำเป็นต้องรับรู้เกี่ยวกับบุคลากรที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของตน

ศรีเรือน ลิขิตเดชาโรจน์ (2545 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีที่บุคลากรมีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่ อันจะนำไปสู่ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร และ ยังกล่าวว่า การวัดระดับความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้ทราบว่าผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติหรือมีความรู้สึกต่องานที่ปฏิบัติอย่างไร มีความพึงพอใจหรือไม่ แต่ การเลือกใช้เครื่องแบบที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจนั้น ควรพิจารณาเลือกใช้ให้เหมาะสมตาม วัตถุประสงค์ของการวัดความพึงพอใจว่าองค์กรต้องการจะทราบเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ใดของ องค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542 : 404) หลักพื้นฐานของทฤษฎีความพึงพอใจ

เครือข่ายการสร้างความพึงพอใจเพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็น (The need-want-satisfaction chain) การมองการจูงใจที่เกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาเครือข่าย ความต้องการ ความรู้สึก ซึ่งเกิดขึ้นเพื่อบรรลุความต้องการหรือเป้าหมาย เป็นสาเหตุทำให้เกิดความตึงเครียด ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งทำให้เกิดการกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ทำให้ เกิดผลลัพธ์คือ ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ความคาดหวังผลลัพธ์จากการทำงาน (Effort-performance expectancy) เป็นความ พยายามที่ต้องใช้และผลการทำงาน (Bovee and others. 1993: G-5) หรือหมายถึง ความสัมพันธ์ที่ รับรู้ระหว่างความพยายามที่ต้องการ และการทำงานซึ่งเป็นผลลัพธ์สิ่งนี้เป็นส่วนแรกของสมการการ คาดหวัง ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินส่วนตัวในส่วนที่เกี่ยวกับการทำงานในอนาคต พนักงานจะพิจารณาว่าเขามีความสามารถมีเครื่องมือ และ ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุการทำงานที่ต้อง การโดยการสำรวจความพยายามส่วนตัว หากไม่เชื่อว่าความพยายามจะนำไปสู่การทำงานระดับสูง แล้วทำให้ความคาดหวังในการทำงานระดับต่ำ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความคาดหวังจากการใช้ความ พยายามในการทำงานสูง ผู้บริหารที่มีประสิทธิผล จะสร้างความเป็นจริง โดยกำหนดเป้าหมายที่ เหมาะสมในการทำงาน จัดหาพนักงานที่มีการฝึกอบรม มีอุปกรณ์ และให้การสนับสนุนการทำงาน และจัดให้พนักงานมีทักษะเพื่อให้เหมาะสมกับงาน

ความคาดหวังผลลัพธ์จากการทำงาน (Performance-outcome expectancy) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานของบุคคลและความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ (Bovee and others. 1993 :G11) เป็นความสัมพันธ์ที่รับรู้ระหว่างการทำงานของบุคคล และการเป็นไปได้อย่างมีผลลัพธ์ที่ แตกต่างกัน เป็นส่วนที่สองของสมการความคาดหวัง ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการประเมินสิ่งแวดล้อมใน การทำงาน และระบบรางวัล พนักงานจะพิจารณาผลลัพธ์ ซึ่งคาดว่าจะเกิดขึ้นจากการทำงานนั้น ความคาดหวังจากการใช้ความพยายามปฏิบัติงานไม่ได้พลาตเพื่อผลลัพธ์ที่เขาต้องการ ผู้บริหาร ต้องมีความชัดเจนเกี่ยวกับความต่อเนื่องจากภายในระหว่างการทำงานและผลลัพธ์และจะส่งมอบ รางวัลในเวลาและคำมั่นสัญญาสำหรับผู้ที่มีการทำงานนั้น

คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of outcomes) หมายถึง คุณค่าของความพึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ของแต่ละบุคคลจากการปฏิบัติ คุณค่าความพึงพอใจที่คาดหวังหน้า

ว่าจะมี แต่ถ้าวองค์กร สมาชิกองค์กรจะต้องการผลลัพธ์ ผลลัพธ์ทั้งหมดอาจจะดึงดูดใจไม่เท่ากัน บางคนอาจจะมองว่าผลลัพธ์มีลักษณะเฉพาะ แต่บางคนไม่คิดเช่นนั้น ดังนั้น บุคคลจะศึกษาคุณค่า หรือส่วนประกอบของผลลัพธ์ บุคคลจะมีการคาดหวังความพึงพอใจล่วงหน้าของแต่ละผลลัพธ์ซึ่ง เรียกว่า **คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์** เมื่อผลลัพธ์เป็นที่น่าพึงพอใจคุณค่าจะเป็นบวก เมื่อผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ คุณค่าความพึงพอใจจะเป็นลบและเมื่อผลลัพธ์ที่มีลักษณะเป็นที่น่าพึงพอใจและไม่น่าพึงพอใจคุณค่าจะเท่ากับศูนย์

ธนาวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 66-65) ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) เป็น สภาพความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีทัศนคติต่อการทำงาน หรือทัศนคติของพนักงานที่เอื้อประโยชน์ต่องานของเขา ความพึงพอใจได้รับอิทธิพลจาก

(1) ปัจจัยด้านองค์การ (Organization factor)

(2) ปัจจัยของกลุ่ม (Group factor)

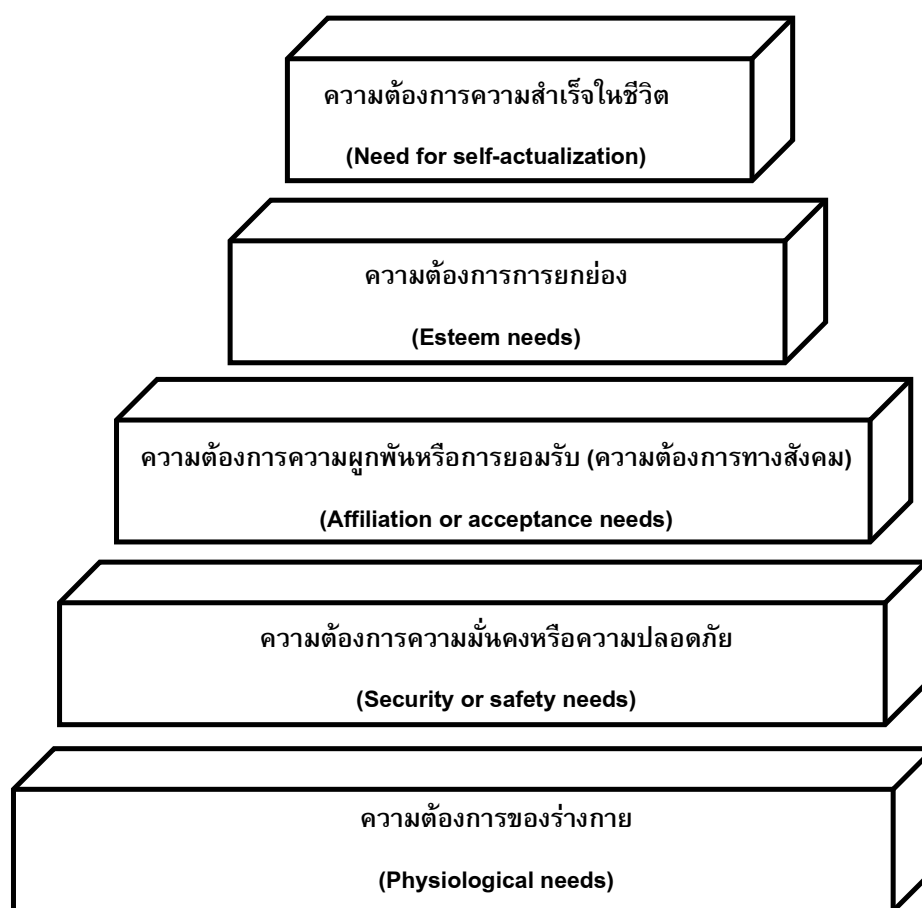
(3) ปัจจัยของบุคคล (Personal factor)

ปัจจัยเหล่านี้เป็นสาเหตุของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และมีอัตราการลาออกและการขาดงานในระดับต่ำ

ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 133-135)

ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งกำหนดโดยจิตวิทยาชื่อ “Abraham Maslow” เป็นทฤษฎีการจูงใจซึ่งเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์ มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่า เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ทั้งนี้ความต้องการในลำดับขั้นที่สูงถัดไปสามารถเกิดขึ้นได้แม้ว่าความต้องการในลำดับขั้นที่ต่ำกว่าจะยังไม่ได้รับการตอบสนองที่สมบูรณ์และตัวอย่างแบบสอบถามด้านแรงจูงใจในการทำงานซึ่งประยุกต์ใช้ทฤษฎีของมาสโลว์ประกอบ



ภาพประกอบ 8 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

ที่มา: (Parker & Case, 1993, p,5)

1. **ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs)** เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดเช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การนอน และการพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป
2. **ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security of safety needs)** เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตราย และการมีชีวิตรอดและความกลัวต่อการสูญเสียหน้าที่การงาน ทรัพย์สิน หรือที่อยู่อาศัย
3. **ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพัน หรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or acceptance needs)** เป็นความต้องการให้บุคคลอื่นและสังคมยอมรับ เช่น การเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน
4. **ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs)** ตามทฤษฎีมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)
5. **ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization)** เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคล เป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จเพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ผู้บริหารองค์การสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดสิ่งจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ดังรูปแสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และการจัดการตอบสนองความต้องการบุคคลโดยองค์การ

ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์		การจัดการเพื่อตอบสนอง ความต้องการของบุคลากรโดย องค์การ
ความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)	ความเจริญเติบโต (Growth) ความก้าวหน้า (Advancement) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)	ความท้าทาย (Challenge) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)
การยกย่อง (Esteem)	การยกย่อง (Self-esteem) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานภาพ (Status)	การยกย่อง (Self-esteem) ตำแหน่ง (Title) สถานะ (Status)
สังคม (Social)	ความรัก (Love) ความรู้สึกที่ดี (Affection) การยอมรับ (Sense of belonging)	ทีมงาน (Teamwork) การจัดการด้านมนุษยสัมพันธ์ (Friendly management)

ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์	การจัดการเพื่อตอบสนอง ความต้องการของบุคลากรโดย องค์กร
ความปลอดภัย (Safety) ความปลอดภัย (Safety) ความมั่นคง (Security) เสถียรภาพ (Stability)	ความมั่นคงในงาน (Job security) ความปลอดภัยในการทำงาน (Safety on the job)
ร่างกาย (Physiological) อาหาร (Food) น้ำ (Water) ที่อยู่อาศัย (Shelter)	ความร้อน (Heat) อากาศ (Air) ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate pay)

ภาพแสดงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และการจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากร โดยองค์กร

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ความรู้ด้านการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์

เสนาะ ดิยาวี (2516 : 6) ความหมายของการบริหารงานบุคคล คือ การจัดระเบียบและดูแลบุคคลให้ทำงาน เพื่อให้บุคคลใช้ประโยชน์และความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลให้มากที่สุด อันเป็นผลทำให้องค์กรอยู่ในฐานะได้เปรียบทางการแข่งขันและได้รับผลงานมากที่สุด รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ระดับสูงสุดและต่ำสุดรวมตลอดถึงการดำเนินการต่างๆ อันเกี่ยวข้องกับคนทุกคนในองค์กรนั้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2516 : 5) การบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการวางแผน ระเบียบ และกรรมวิธีในการดำเนินการเกี่ยวกับตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กร โดยให้ได้บุคคลที่เหมาะสม และบำรุงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพให้มีปริมาณเพียงพอ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ศาสตราจารย์ Felix B. Nigro ได้ให้ความหมายของการบริหารงานบุคคลไว้อย่างสั้นๆ ว่า หมายถึง ศิลปะในการเลือกสรรคนใหม่และใช้คนเก่าในลักษณะที่จะให้ได้ผลงานและบริการจากการปฏิบัติงานของบุคคลเหล่านั้นมากที่สุด ทั้งในทางปริมาณและคุณภาพ

ศรีอรุณ เรศานนท์ (2537 : 1) เขียนว่า **โทมัส จี.สเปทส์ (Thomas G. Spates)** ศาสตราจารย์ทางการบริหารงานบุคคลแห่งมหาวิทยาลัยเยล ได้ให้คำจำกัดความการบริหารงานบุคคลไว้คือ การจัดการงานบุคคลหรือการบริหารงานบุคคล คือประมวลระเบียบและวิธีปฏิบัติต่างๆ ในการจัดปะปฏิบัติต่อบุคคลให้เหมาะสม เพื่อให้แต่ละคนได้มีโอกาสแสดงความสามารถอย่างแท้จริงในการ

ปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่แก่ตนเองและหมู่คณะ โดยผลแห่งการปฏิบัติดังกล่าวนี้จะทำให้องค์การซึ่งแต่ละคนมีส่วนร่วมอยู่ด้วยนั้นได้รับผลอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ และ ยังได้ให้คำจำกัดความไว้อีกหลายแนวคิดดังนี้

การจัดการงานบุคคลเป็นการแสวงหาความร่วมมือจากบุคคลอื่น สามารถทำให้บุคคลอื่นทำงานด้วยความกระตือรือร้นร่วมกับตน ไม่ใช่แต่เพียงทำให้ความไม่พอใจ หรือด้วยความจำใจ เนื่องจากมีเหตุการณ์บังคับ หรือการที่มีอำนาจเหนือสามารถสั่งงานต่างๆ ได้โดยผู้อื่นไม่มีทางเลือก นอกจากปฏิบัติตาม การที่จะให้ได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังนี้เป็นปัญหาในการจัดการทุกด้าน

การจัดการงานบุคคลเป็นการสร้างสรรค์ตัวบุคคล ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าขึ้น โดยรู้จักใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ และให้ได้รับความพอใจสูงสุดในการทำงานโดยอาศัยหลักเสรีประชาธิปไตย เพื่อให้เกิดความร่วมมืออย่างจริงจังและเสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง

การบริหารงานบุคคลเป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับบุคคลในการทำงาน เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถมาทำงาน และให้บุคคลเหล่านั้นได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนทำงานให้เกิดผลอย่างเต็มที่ ตลอดจนการดูแลรักษาให้บุคคลที่มีความสามารถได้ทำงานอยู่ในหน่วยงานต่อไป

ภิญโญ สาร (2517 : 6-7) ได้อ้างถึงการให้ความหมายของนักทฤษฎีต่างๆ ดังนี้:-

บีช (Beach) ให้ความหมายว่า การบริหารงานบุคคลคือการดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับการวางแผนนโยบาย และโครงการเกี่ยวกับตัวบุคคล การคัดเลือกบุคคล การฝึกอบรม การกำหนดสิ่งตอบแทนต่างๆ การควบคุมอัตราค่าจ้าง การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การสร้างภาวะผู้นำ ตลอดจนการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานในองค์การหรือหน่วยงาน

นิโกร (Nigro) ลงความเห็นว่าการบริหารงานบุคคล คือ ศิลปะของการคัดเลือกคนเข้าทำงานและการใช้คนที่มีอยู่แล้วให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและได้ผลงานมากที่สุด

แอมป์ลี่ (Wolf) ให้ความหมายของการบริหารงานบุคคลว่าเป็นการดำเนินการเกี่ยวกับตัวบุคคลทำให้เกิดการปฏิบัติงาน และควบคุมการทำงานของบุคคลในองค์การ

สุกิจ จุลนันท์ กล่าวว่า การบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการวางแผนนโยบายการวางแผนโครงการ ระเบียบและวิธีดำเนินการเกี่ยวกับตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์การใดองค์การหนึ่ง เพื่อให้ได้มา ได้ใช้ประโยชน์ และบำรุงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพและมีปริมาณเพียงพอ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สมพงษ์ เกษมสิน มีความเห็นว่า การบริหารงานบุคคลหมายถึงศิลปะในการเลือกสรรคนใหม่และคนใช้คนเก่าในลักษณะที่จะให้ได้ผลงานและบริการจากการปฏิบัติงานของบุคคลเหล่านั้นมากที่สุด ทั้งในทางปริมาณและคุณภาพ

พะยอม วงศ์สารศรี (2532 :1) การบริหารงานบุคคล หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่างๆ พิจารณาคัดเลือกบุคคลที่อยู่ในสังคม เพื่อดำเนินการพิจารณาสรรหา คัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาอยู่ในองค์การ และขณะที่บุคคลเข้ามาปฏิบัติงานในองค์การ ได้มีการจัดกิจกรรมพัฒนา ฝึกอบรมให้บุคคลที่คัดเลือกเข้ามาเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพกาย และ

สุขภาพจิตที่มีในการทำงาน และยังรวมไปถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์กรที่ต้องพ้นจากการทำงาน สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข นอกจากนี้ยังได้รวบรวมความหมายจากนักทฤษฎีอื่นๆ ดังนี้

สุกิจ จุลละนันท์ (สุกิจ จุลละนันท์. 2505) การบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการวางแผนนโยบายระเบียบ กรรมวิธีในการดำเนินการเกี่ยวกับตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กร โดยให้ได้บุคคลที่เหมาะสม และบำรุงรักษาทรัพยากรด้านมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพให้มีปริมาณเพียงพอ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ (2544; 3-4) ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Meaning of Human Resource Management) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) เดิมเรียกว่า **การบริหารงานบุคคล (Personnel Management)** จากวิวัฒนาการทางด้านการบริหารที่เดิมไม่ให้ความสำคัญแก่มนุษย์ เห็นว่ามนุษย์เป็นวัสดุหรือเครื่องจักร ต่อมาได้เริ่มเห็นความสำคัญของมนุษย์มากขึ้น ใช้วิธีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม และเชื่อว่ามนุษย์มีศักยภาพในตนเอง ถ้าผู้บริหารรู้จักดึงความสามารถของมนุษย์ให้ออกมาเกิดประโยชน์กับองค์กรให้มากที่สุด มนุษย์จึงนับว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่า ต้องรักษาให้มีสุขภาพกายและจิตที่ดี บุคคลในองค์กรล้วนมีความรู้ ความสามารถ และศักยภาพที่องค์กรต้องค้นหา และนำมาสร้างสรรค์ประโยชน์แก่องค์กรต่อไป ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีดังนี้:-

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหา คัดเลือก บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งพัฒนาให้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน รวมทั้งแสวงหาวิธีการที่จะทำให้สมาชิกองค์กร ที่พ้นจากงานด้วยเหตุทุกพลภาพ เกษียณอายุหรือเหตุอื่นใดในงานให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่สนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ด้วยการจัดกาพนักงานอย่างต่อเนื่อง ประสานประโยชน์พนักงานให้เข้ากับองค์กร ศักยภาพพนักงาน และธำรงรักษาพนักงาน ซึ่งเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน

การบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับงานบุคคลนับตั้งแต่การสรรหาบุคคลเข้าปฏิบัติงาน การดูแลบำรุงรักษา จะกระทำการพ้นจากการปฏิบัติงาน

การบริหารงานบุคคล หมายถึง การจัดระเบียบและการควบคุมดูแลบุคคลให้ทำงานเพื่อให้บุคคลใช้ประโยชน์และความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลให้มากที่สุด อันเป็นผลทำให้องค์กรอยู่ในฐานะได้เปรียบทางด้านการแข่งขันและได้ผลงานมากที่สุด รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ระดับสูงสุดและต่ำสุดรวมตลอดถึงการดำเนินการต่าง ๆ อันเกี่ยวข้องกับทุกคนในองค์กรนั้น ๆ

สรุปว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่สนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยการจัดหาพนักงาน การพัฒนาพนักงานโดยการเพิ่มความรู้และทักษะ การธำรงรักษาพนักงานให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และเมื่อพ้นจากงานสามารถดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข

ดังนั้น มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่า ที่สามารถสร้างสรรค์ประโยชน์อย่างมหาศาลแก่องค์กร มนุษย์เป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรการบริหารอื่น ๆ ทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นหนึ่งในกระบวนการบริหารที่มีเพื่อให้หน่วยงานสามารถดึงดูดและบำรุงรักษาคนดี มีความรู้ ความสามารถ ให้ปฏิบัติงานกับหน่วยงานให้มากที่สุดและนานที่สุดเท่าที่หน่วยงานต้องการ

ความสำคัญของการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

(The Important of Human Resource Management) แก้วดา ผู้พัฒนพงศ์ (2544; 5)

จากความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทำให้ทราบว่าการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จนั้น มนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการบริหาร ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เริ่มตั้งแต่การพิจารณาเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรในอนาคต แผนกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อกำหนดกำลังคน คุณสมบัติและเวลาที่จะใช้ในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาถึงสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งทางด้านเทคโนโลยี สังคม เศรษฐกิจ และกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อมิให้จำนวนคนที่ใช้มากจนงานงานล้นเหลือ หรือน้อยจนขาดแคลนกำลังคน คุณสมบัติของพนักงานตรงกับที่ต้องการใช้ จากนั้นก็หาวิธีการช่วงชิงมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถจากสังคม โดยการสรรหา คัดเลือก และบรรจุแต่งตั้ง เมื่อได้พนักงานมาแล้วก็ต้องพัฒนา ให้การศึกษา อบรม หรือ ดูงานเพื่อให้พนักงานได้เพิ่มความรู้ ทักษะ เพราะถ้าหากสำเร็จการศึกษามานานแล้วก็ล้าสมัย บางครั้งเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปก็จำเป็นต้องมีการฝึกอบรม ขณะเดียวกันองค์กรก็ต้องการให้พนักงานที่ดีอยู่กับองค์กรนาน ๆ โดยจ่ายค่าจ้างเงินเดือน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ การบริหารแรงงานสัมพันธ์เพื่อให้นายจ้างและลูกจ้างมีความสัมพันธ์ที่ดี รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้างกับลูกจ้าง การให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือพนักงานที่มีปัญหา เพื่อให้พนักงานมีความสุขกาย สุขใจ ปลอดภัย และมีขวัญและกำลังใจ เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ถ้าหากคนดีมีความสามารถปฏิบัติงานนานที่สุดเขาก็จะช่วยปรับปรุงงาน แต่ถ้าเขาลาออก องค์กรก็ต้องเสียค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นต้นทุนอย่างหนึ่ง นอกจากนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยังได้คำนึงถึงช่วงเวลาพนักงานต้องพ้นจากงานเนื่องจากการเกษียณอายุ ทุพพลภาพ หรือเหตุอื่น ๆ องค์กรต้องคืนพวกเขาแก่สังคม ดังนั้นต้องให้เขาสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข จึงมีการจ่ายเงินทดแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ เงินสะสมเลี้ยงชีพ เป็นต้น

เสนาะ ดิยาวี (2516 :3-5) และ พยอม วงศ์สารศรี (2532 : 5) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า ในการทำงานหรือประกอบกิจการใด ๆ นอกจากจะอาศัยปัจจัยหลายอย่างแล้ว ปัจจัยบุคคลก็เป็นสิ่งสำคัญซึ่งจะทำให้งานดำเนินไปได้ หากได้คนทำงานดีอย่างอื่นก็ทำได้ สังคมจะเจริญได้เพียงใดก็อยู่ที่ตัวคน ปัญหาต่างๆ ที่เราพบคิดและแก้ไขกันโดยไม่หยุดก็คือการแก้ที่ตัวคน ในหน่วยงานที่ได้คนดีมีความสามารถเข้าทำงานก็จะทำให้งานเจริญ คุณสมบัติที่อยู่ในตัวคน

เป็นปัจจัยที่สำคัญที่กำหนดผลสำเร็จในการทำงาน ฉะนั้น กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย การวางแผนโครงการ ระเบียบและวิธีดำเนินงานเกี่ยวกับตัวบุคคลผู้ปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อให้บุคคลนำประสิทธิภาพที่มีอยู่ไปใช้กับการปฏิบัติงานให้มากที่สุดจนทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะให้ได้คนดีมีความสามารถเหมาะสมกับงาน

ในปัจจุบันนี้ มนุษย์มีความก้าวหน้าในทางวิทยาการต่างๆ หลายสาขาโดยเฉพาะการประดิษฐ์ คิดค้นเครื่องจักรเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ช่วยในการทำงานของมนุษย์ได้ก้าวหน้าไปมากจนเกือบจะไม่ต้องใช้คนทำงาน ถ้าดูอย่างผิวเผินแล้วเครื่องมือต่างๆ เหล่านี้ก็สามารถทำงานแทนคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่เรายังต้องอาศัยคนอยู่อีก ขอให้ดูอย่างง่ายๆ ว่าเครื่องจักรเครื่องยนต์ต่างๆ จะทำงานได้ดีเพียงใดก็ต้องอาศัยคนคุมเครื่อง ลำพังแต่เครื่องอย่างเดียวยังทำงานเองไม่ได้ ปัญหาที่ตกอยู่ที่คน แม้เราจะมีเงินมาก มีอุปกรณ์และวัสดุอย่างทันสมัยเพียงใดก็ตาม หากผู้ปฏิบัติงานไม่ดี ไม่มีความสามารถในการทำงาน ประสิทธิภาพไม่เหมาะสม ก็ไม่อาจทำให้งานสำเร็จลงตามความมุ่งหมาย จึงเห็นได้ว่า คุณสมบัติของคนเป็นสิ่งที่สำคัญที่อยู่เหนือเครื่องจักรที่ทันสมัยเหล่านั้น

ทางด้านความเหมาะสมของผู้ปฏิบัติงานก็เป็นสิ่งสำคัญเพราะว่าการฝึกอบรมคนให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องเป็นเรื่องยาก ผิดกับการใช้เครื่องจักรเครื่องมือที่อาจสร้างขึ้นมาได้ง่ายและให้เหมาะสมกับงาน แต่สำหรับคนจะต้องมีการฝึกอบรมเพื่อให้เรียนรู้วิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง ให้เข้าใจหลักเกณฑ์และวิธีการ หนึ่งใน การเสริมสร้างสมรรถภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงเป็นเรื่องที่ต้องลงทุน ต้องเสียค่าใช้จ่าย หากต่อไปผู้ปฏิบัติงานต้องออกไปเพราะไม่พอใจในวิธีการหรือนโยบายของบริษัทก็ถือว่าเป็นการสูญเสียของบริษัทที่เดียวยิ่งเป็นผู้ชำนาญพิเศษด้วยแล้วการสูญเสียก็ยิ่งมากขึ้น เพราะหาคนแทนได้ยาก การสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างองค์กรกับผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งจำเป็น เท่ากับเป็นการป้องกันการลงทุนอย่างหนึ่งของบริษัท ถ้าจะดูถึงความสำคัญทางด้านรายจ่ายของการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์จะเห็นได้ว่าค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการฝึกอบรมของแต่ละองค์กรมีจำนวนมากเกือบทุกแห่ง

ความสำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือ เรื่องเวลาในการพัฒนาและหาคนเข้าทำงาน ถ้าหากเกิดการขาดแคลนขึ้นจะต้องใช้เวลานาน ต้องเสียเวลาเป็นสิบ ๆ ปี หรือชั่วอายุคนทีเดียวจึงจะเพิ่มจำนวนบุคคลผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมได้ ผิดกับการขาดแคลนสิ่งของ ซึ่งอาจสร้างขึ้นมาสั่งซื้อเอาจากแหล่งที่ต้องการได้ และถึงแม้จะขาดแคลนก็เพียงชั่วระยะสั้นเท่านั้น การสร้างบุคคลจะต้องมีการวางแผนล่วงหน้านานๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาในด้านต่างๆ เงินอย่างเดียว ไม่สามารถจะสร้างคนขึ้นมาได้ เพราะบุคคลในแต่ละระดับต้องใช้ปัจจัยแต่ละอย่างไม่เหมือนกันตามความต้องการของแต่ละคน หรือกล่าวโดยสรุปแล้ว การบริหารงานบุคคลก่อให้เกิดความสำคัญดังต่อไปนี้

1. **ช่วยพัฒนาให้องค์กรเจริญเติบโต** เพราะการบริหารงานบุคคลเป็นสื่อกลางในการประสานงานกับแผนกต่างๆ เพื่อแสวงหาวิธีการให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาทำงานในองค์กร เมื่อองค์กรได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาทำงานในองค์กร เมื่อองค์กรได้บุคคลที่มีคุณสมบัติดังกล่าว ย่อมทำให้องค์กรเจริญเติบโตและพัฒนายิ่งขึ้น

2. ช่วยให้ผู้คนที่ปฏิบัติงานในองค์การมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การที่ตนปฏิบัติงาน

3. ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงแก่สังคมและประเทศชาติ ถ้าการบริหารงานบุคคลดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างองค์การและผู้ปฏิบัติงาน ทำให้สภาพสังคมโดยรวม มีความสุข ความเข้าใจที่ดีต่อกัน

ธัญญา ผลอนันต์ (2547:16-17) ความสำคัญของการบริหารงานบุคคล ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ในการผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ คนเป็นผู้ลงมือ ลงแรง ออกความคิดผลิตสินค้าหรือให้บริการที่มีคุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการ แต่คนก็มีความหลากหลาย แต่ละบุคคลล้วนแตกต่างกัน แม้ฝ่าฝืนที่เกิดห่างกันไม่กี่นาที ดังนั้นองค์กรจึงต้องใช้ทักษะในการบริหารงานบุคคล ให้พนักงานสามารถสร้างสรรค์หรือให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เดิมมักเรียกการบริหารคนในองค์กรว่า **การบริหารงานบุคคล การพนักงาน** หรือ **การเจ้าหน้าที่** แต่ในช่วงสิบถึงยี่สิบปีที่ผ่านมา รูปแบบของธุรกิจการผลิตและการค้าเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงในด้านสังคม การเมือง และเทคโนโลยีก็เป็นตัวเร่งให้รูปแบบวิธีคิดเรื่องการบริหารคนต้องปรับเปลี่ยนไปอย่างมาก ปัจจุบันหันมาเรียกว่า **“การบริหารทรัพยากรบุคคล”** หรือ **“การบริหารทรัพยากรมนุษย์”** มากขึ้น

ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคลพอจะรวบรวมไว้ได้ดังนี้

- ช่วยให้พนักงานในองค์กรได้ค้นพบศักยภาพของตนเอง และพัฒนาตนเองให้มีความสามารถเชิงสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีความผาสุกและพึงพอใจในงาน เกิดความก้าวหน้า สามารถทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีมีประสิทธิภาพ
- ช่วยพัฒนาองค์กร พนักงานที่มีคุณภาพก็จะดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ตามแนวทางที่ผู้นำระดับสูงวางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดผลการดำเนินการที่เป็นเลิศทั้งด้านบริการและการผลิตสินค้า องค์กรก็ย่อมจะเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงและขยายงานออกไปได้ด้วยดี
- ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมและประเทศชาติ เมื่อองค์กรซึ่งเป็นหน่วยหนึ่งของสังคมเจริญก้าวหน้าและมั่นคงดี ก็ส่งผลไปถึงสังคมโดยรวมด้วย เมื่อพนักงานได้พัฒนาตนเองมีความสามารถหารายได้มาช่วยให้ครอบครัวมั่นคงก็ส่งผลต่อชุมชน

กิจกรรมการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542 : 350-366) และ **สมชาย หิรัญกิตติ (2542 : 245)**

กิจกรรมการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การปฏิบัติและนโยบายในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ หรือเป็นกิจกรรมการออกแบบเพื่อสร้างความร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

1. **การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human resource planning)** การวางแผนเป็นกระบวนการสำรวจความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ เพื่อให้ได้จำนวนพนักงาน

รวมทั้งความทักษะความสามารถของพนักงานได้ตามที่องค์กรต้องการ และสามารถที่จะวางแผนให้เกิดความเพียงพอ และจัดหาเมื่อจำเป็นได้ทันทีเพื่อให้การทำงานทุกๆ ฝ่ายในองค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น การวางแผนจะทำให้พนักงานเกิดความพอใจและมีการพัฒนาที่ดีขึ้น ซึ่งการวางแผนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการดังนี้

- การพยากรณ์ความต้องการพนักงานของฝ่ายต่างๆ ในองค์กร โดยให้มีความสอดคล้องตามความต้องการและความจำเป็นในการทำงาน
- การเปรียบเทียบความต้องการกับกำลังแรงงานในปัจจุบัน
- การกำหนดจำนวนและรูปแบบของพนักงานที่จะสรรหาเข้ามาหรือจำนวนที่จะต้องออกจากงาน
- การวิเคราะห์งาน เป็นเครื่องมือพื้นฐานในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งการวิเคราะห์งานจะเป็นกระบวนการเก็บข้อมูลของงาน มีจุดมุ่งหมายของแต่ละงาน แต่ละหน้าที่ แต่ละตำแหน่งในแต่ละระดับภายในองค์กร โดยหลังจากวิเคราะห์งานแล้วจะทำการออกแบบงาน จะเป็นการออกแบบตามโครงสร้างของงาน ซึ่งโดยส่วนมากจะมีจุดมุ่งหมายเพื่อการเพิ่มผลผลิตและสร้างความพอใจในการทำงาน และทำให้ทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมทั้งมีการกำหนดลักษณะงานไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน ทำให้สามารถกำหนดคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานได้

2. การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร การสรรหา (Recruitment) หมายถึง กรรมวิธีในการแสวงหาบุคคลที่เหมาะสมให้เกิดความสนใจที่จะสมัครเข้าทำงานกับองค์กร ยังมีผู้สมัครมากเท่าไรบริษัทก็จะมีโอกาสในการคัดเลือกมากขึ้น โดยทั่วไปกระบวนการในการสรรหามี 9 ขั้นตอนด้วยกันคือ

- องค์กรต้องสร้างภาพลักษณ์ที่เป็นเอกลักษณ์ของการดำเนินการที่เป็นลักษณะโดดเด่น เพื่อให้ผู้สมัครสนใจหรือมีความถนัดในด้านนั้นๆ เข้ามาสมัคร
- องค์กรต้องกำหนดเกณฑ์ในการรับสมัคร โดยตั้งเงื่อนไขต่างๆ เช่น ลักษณะงาน หน้าที่ของตำแหน่งงานนั้น คุณสมบัติของผู้สมัคร อัตราเงินเดือน ค่าตอบแทน และจำนวนตำแหน่งที่ต้องการ
- ทำการยื่นเรื่องภายในองค์กรในการขอเพิ่มจำนวนพนักงานในแผนกต่อผู้บริหารชั้นสูงต่อไป
- ประกาศตามสื่อต่างๆทั้งภายในองค์กร (เป็นลักษณะของการให้โอกาสพนักงานภายในที่สนใจในตำแหน่งนั้น เข้ามาสมัครหรือโอนย้ายแผนกได้) หรือประกาศลงหนังสือพิมพ์ วารสาร หรือเปิดรับสมัครในลักษณะ Job fair เพื่อให้บุคคลภายนอกเข้ามาสมัคร

- การรับสมัคร องค์การอาจจะให้ผู้สมัครเข้ามาสมัครด้วยตนเองที่ฝ่ายบุคคล หรือส่งประวัติมาทางไปรษณีย์ โดยให้ระบุชื่อ ที่อยู่ ประวัติการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน อัตราเงินเดือนที่ต้องการรวมถึงสาเหตุที่ลาออกจากองค์การเก่า
- การคัดเลือก โดยการสอบข้อเขียน สอบสัมภาษณ์ และทดสอบความชำนาญเฉพาะด้านต่างๆ
- การตรวจสอบรายละเอียดของผู้สมัครอีกครั้ง โดยตรวจสอบที่ทำงานเก่าถึงความประพฤติและความซื่อสัตย์ต่อองค์การ
- การตัดสินใจผลการคัดเลือก ควรให้หัวหน้างานที่จะต้องร่วมงานกับพนักงานดังกล่าวเป็นผู้คัดเลือก
- การรับเข้าทำงาน เมื่อองค์การตัดสินใจรับบุคคลดังกล่าวเข้าทำงานก็ควรออกจดหมายแจ้ง หรือแจ้งยืนยันด้วยวาจาในเบื้องต้นไปยังผู้ได้รับคัดเลือกให้เข้ามาดำเนินการด้านเอกสารหรือรายงานตัวเพื่อปฐมนิเทศและกำหนดวันที่เริ่มงานต่อไป ส่วนผู้สมัครที่ไม่ได้รับการคัดเลือกนั้น องค์การควรที่จะมีการส่งจดหมายแจ้งผลว่าไม่ได้รับการคัดเลือกด้วย ซึ่งถือเป็นมารยาทที่ดีและเป็นการให้เกียรติผู้สมัครด้วย

การคัดเลือก (Selecting) เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องจากการสรรหา โดยการคัดเลือกบุคคล ที่เข้ามาสมัครให้เหมาะสมกับงาน การคัดเลือกถือเป็นกระบวนการที่สำคัญมากเนื่องจากเป็นด่านแรกในการคัดสรรและเลือกบุคลากรให้ได้คุณภาพ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ โดยการคัดเลือกจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของแผนงานและนโยบายขององค์การที่ได้วางไว้ กระบวนการในการคัดเลือกมี 8 ขั้นตอนดังนี้

- การรับสมัคร
- การตรวจใบสมัคร
- การสอบประวัติ
- การสัมภาษณ์เบื้องต้น
- วิธีการคัดเลือก โดยคัดเลือกจากการทดสอบต่างๆ เช่น การทดสอบความฉลาด ทดสอบความถนัดและเชาว์ปัญญา การทดสอบทางอาชีพ และการทดสอบบุคลิกภาพ
- การตรวจสอบสุขภาพ
- การคัดเลือกขั้นสุดท้าย โดยให้หัวหน้างานเป็นผู้ตัดสินใจเลือกด้วยตนเอง
- การบรรจุเข้าทำงาน

3. การฝึกอบรม (Training) เป็นการพัฒนาความรู้และเพิ่มทักษะในแก้ไขปัญหา และการทำงานด้านต่างๆ ขององค์การ ซึ่งถือเป็นการอบรมก็เป็นสิ่งที่มีในแต่ละองค์การ โดยจะจัดเป็นโปรแกรมการอบรมให้สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นหลัก วิธีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนามี 2 วิธีคือ

- การฝึกอบรมโดยให้ลงมือปฏิบัติงานจริง (On the job training) วิธีนี้เป็นที่นิยมมาก เนื่องจากผู้เข้ารับการอบรมต้องลงมือปฏิบัติหน้าที่จริง ในสถานที่จริง และผู้ที่ทำการฝึกอบรมคือหัวหน้างาน การอบรมวิธีนี้มีผลดีคือได้สัมผัสกับสถานที่ทำงานจริงและได้ลงมือปฏิบัติจริง หากเกิดข้อสงสัยหรือปัญหาที่สามารถที่จะสอบถามกับหัวหน้างานที่ปฏิบัติงานอยู่ได้โดยตรง การอบรมเช่นนี้จะเป็นลักษณะของการหมุนเวียนการทำงาน (Job rotation) การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง “ผู้ช่วย” การเลื่อนตำแหน่งชั่วคราว การสอนงาน (Coaching)
- การฝึกอบรมภายในและภายนอกองค์การที่มีการกำหนดหลักสูตร (Internal and external training) เป็นโปรแกรมการฝึกอบรมที่ถูกจัดขึ้นภายนอกองค์การตามสถาบันหรือสมาคมต่างๆ

4. การจ่ายค่าตอบแทน เป็นรางวัล ซึ่งพนักงานได้รับในการแลกเปลี่ยนกับการทำงาน (Mondy, Noe and Premeaux) ประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สิ่งจูงใจ และผลประโยชน์อื่น

- ค่าจ้าง (Wage) เป็นค่าตอบแทนซึ่งคำนวณจากอัตรารายชั่วโมง (Ivancevich. 1998 : 713)
- เงินเดือน (Salary) เป็นค่าตอบแทนซึ่งจ่ายเป็นรายเดือนหรือรายปี (Ivancevich. 1998 : 711)
- โบนัส (Bonus หรือ lump-sum payment) เป็นรางวัล ซึ่งถือเกณฑ์การจ่ายเพียงครั้งเดียวสำหรับผลการปฏิบัติงานระดับสูง (Byars and Rue. 1997 : 531)
- ผลประโยชน์ (Benefit) เป็นรางวัลที่ให้แกพนักงานซึ่งเป็นผลจากการจ้างงานและการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ขององค์การ (Byars and Rue. 1997 : 320)

การจ่ายค่าตอบแทนพนักงานมี 2 แบบ คือ

(1) การจ่ายค่าตอบแทนในรูปเงินสดโดยตรง (Direct financial payments)

เป็นการจ่ายค่าตอบแทนในรูปของค่าจ้าง เงินเดือน ค่านายหน้า และโบนัสให้แก่พนักงาน ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น การจ่ายค่าตอบแทนโดยดูตามระยะเวลาการทำงานที่เพิ่มขึ้น (On increments of time) เช่น ได้รับค่าตอบแทนต่อชั่วโมง ต่อวัน ต่อสัปดาห์ ต่อเดือน หรือ ต่อปี

(2) การจ่ายค่าตอบแทนทางอ้อม (Indirect payments) เป็นการจ่าย

ค่าตอบแทนในรูปของผลประโยชน์ เช่น การจ่ายในรูปของการประกันและวันหยุดพักผ่อน เป็นการสนองความต้องการที่ไม่ใช่รูปของเงิน แต่เป็นในรูปของการสนองความต้องการด้านความสำเร็จ ความรัก อำนาจ และการพัฒนา ศักยภาพ ดังนั้น การกระตุ้นพฤติกรรมจึงไม่สามารถทำให้พนักงานพอใจได้ด้วยเงินเพียงอย่างเดียว

เครื่องมือในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของค่าตอบแทน ผู้บริหารสามารถที่จะประเมินได้ โดยใช้ระบบการประเมินค่าของงาน (Job evaluation system) ซึ่งเป็นกระบวนการหาความสัมพันธ์ระหว่างค่าแรงงานและหน้าที่ของงานในองค์กร หลังจากนั้นจะมีการประเมินค่างานเพื่อคิดออกมาเป็นค่าตอบแทนในรูปของค่าจ้าง

วิธีการประเมินงาน และจัดเป็นคะแนนเป็นวิธีหนึ่งในการเปรียบเทียบงานภายในองค์กร และการตัดสินใจจ่ายค่าตอบแทน ขั้นแรกผู้บริหารจะต้องกำหนดคะแนนมากที่สุดสำหรับปัจจัยต่างๆ ของงาน โดยขึ้นอยู่กับความแตกต่างหรือความสำคัญของแต่ละปัจจัย หลังจากนั้นแต่ละงานจะมีการให้คะแนน โดยขึ้นกับปัจจัยที่ต้องการ งานที่ได้คะแนนสูงสุดก็จะได้ค่าตอบแทนสูงตามลำดับของคะแนน หรือปัจจัยพื้นฐานในการกำหนดอัตราค่าตอบแทนมีหลักอยู่ 4 ประการ คือ

(1) พิจารณาด้านความถูกต้องตามกฎหมายในการจ่ายค่าตอบแทน ได้แก่

- **Davis-Bacon Act** เป็นกฎหมายที่ออกมาในปี ค.ศ. 1931 ได้กำหนดอัตราค่าจ้างสำหรับผู้ใช้แรงงานซึ่งทำงานกับหน่วยงานของรัฐบาลกลาง (Federal government)
- **Walsh-Healey Public contract Act** เกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1936 ได้กำหนดค่าจ้างขั้นต่ำ และสภาพการทำงานสำหรับลูกจ้างที่ทำสัญญากับรัฐบาล
- **Fair Labor Standards Act** เป็นกฎหมายที่เกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1938 ได้กำหนดค่าจ้างขั้นต่ำ (Minimum wages) ชั่วโมงทำงานขั้นสูง (Maximum hours) การจ่ายค่าล่วงเวลา (Overtime pay) การปกป้องแรงงานเด็ก (Child labor provisions)
- **Equal pay Act** เป็นกฎหมายที่เกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1963 ซึ่งออกมาเพื่อต้องการให้มีการจ่ายค่าจ้างให้เท่าเทียมกันสำหรับเพศหญิง ซึ่งทำงานชนิดเดียวกันกับเพศชาย
- **Civil Rights Act** เกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1964 เป็นกฎหมายที่กล่าวถึงความไม่ถูกต้องตามกฎหมายในการเลือกปฏิบัติของการจ้างงาน เนื่องจากเชื้อชาติ สีผิว ศาสนา เพศ หรือสัญชาติ
- **Employee Retirement Income Security Act (ERISA)** เป็นกฎหมายซึ่งรัฐบาลปกป้องเกี่ยวกับบำนาญสำหรับพนักงานทั้งหมดให้อยู่ในแผนบำนาญ

ของบริษัท และยังมีข้อกำหนดสำหรับพนักงานผู้ซึ่งต้องการออกจากงาน
ก่อนการเกษียณอายุ ให้สามารถเรียกร้องบำนาญจากแผนบำนาญได้

- (2) อิทธิพลของสภาพแรงงานมีผลต่อการตัดสินใจด้านการจ่ายค่าตอบแทน ซึ่งกลุ่มลูกจ้างที่รวมตัวกันโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อต่อรองหรือเจรจากับฝ่ายบริหารเกี่ยวกับสภาพในการทำงาน สภาพแรงงานและกฎหมายที่สัมพันธ์กับแรงงาน มีอิทธิพลต่อวิธีการออกแบบแผนการจ่ายค่าตอบแทน
- (3) นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนของนายจ้างเป็นสิ่งที่มียุทธศาสตร์ต่อค่าจ้าง และผลประโยชน์ที่จะจ่าย ซึ่งนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนมักกำหนดขึ้นโดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ หรือ ผู้บริหารฝ่ายค่าตอบแทน โดยได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูงหรือเจ้าของกิจการ
- (4) ความเป็นธรรมและผลกระทบที่มีต่ออัตราการจ่ายค่าตอบแทน การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมนั้นควรเปรียบเทียบกับอัตราภายนอกขององค์กรอื่นๆ ที่เป็นคู่แข่งกันและจะต้องให้มีความเป็นธรรมภายในองค์กรด้วย โดยกระบวนการในการกำหนดอัตราค่าตอบแทนเพื่อสร้างความเป็นธรรมทั้งภายในและภายนอกมี 5 ขั้นตอนดังนี้
 - ทำการสำรวจเงินเดือนจากนายจ้างรายอื่นๆ
 - พิจารณาคูณค่าของงานแต่ละงาน
 - รวมกลุ่มงานที่คล้ายกันเข้าสู่ระดับการจ่ายอันเดียวกัน
 - กำหนดราคาของระดับการจ่ายแต่ละระดับโดยใช้เส้นค่าจ้าง
 - ปรับอัตราการจ่ายให้เป็นไปในทางที่เหมาะสม

5. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Employee evaluation) การประเมินผลพนักงานเป็นการยากสำหรับองค์กรที่จะรับรู้ว่าการดำเนินงานไปทางไหน ถ้าองค์กรไม่รู้ว่าการดำเนินงานที่ใด จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้องค์กรต้องมีระบบประเมินผลพนักงาน ผู้บริหาร และแม้กระทั่งองค์กร การประเมินผลพนักงานเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งในการประเมินคุณภาพในการทำงาน และการสื่อสารของพนักงานภายในองค์กรว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด ซึ่งสิ่งนี้จะมีผลสะท้อนกลับไปให้พนักงาน อาจเป็นการปรับตำแหน่ง หรือจ่ายเงินโบนัสประจำปี โดยทั่วไปองค์กรต่างๆจะมีการประเมินผลงานและแจ้งให้พนักงานทราบในการประชุมประจำปี

การประเมินผลงานสามารถนำไปเป็นพื้นฐานสำหรับการปรับเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย การลดตำแหน่ง และการปลดออกจากตำแหน่งได้อีกด้วย หน้าที่การประเมินผลการประเมินผลการปฏิบัติงานนี้มีความจำเป็น ถ้าองค์กรต้องการให้รางวัลอย่างยุติธรรมกับความพยายามของผู้ปฏิบัติงานที่ดี เช่น การช่วยส่งเสริมความพยายามสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีความมุ่งมั่น มีไหวพริบและเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติที่ขาดความสามารถได้มีโอกาสทำงานแบบอิสระ อย่างไรก็ตาม พบว่ายังมีองค์กรเพียงจำนวนน้อยที่สามารถพัฒนาและดำเนินการในระบบของการ

ประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีผลต่อปัญหาสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

6. การย้ายพนักงานและการแทนที่ (Employee movement and replacement)

พนักงานที่ออกจากตำแหน่งในการทำงานภายในองค์กรจะถูกทดแทนโดยบุคคลอื่นถ้าไม่เช่นนั้น องค์กรก็จะเล็กลง พนักงานที่ออกจากตำแหน่งจะมีคุณค่าต่อการป้อนข้อมูลกลับเกี่ยวกับองค์กร และกระบวนการเข้าสู่องค์กรของพนักงาน โดยการปรับย้ายจะให้ข้อมูลอันมีค่าต่อองค์กร ในการวิเคราะห์งาน พนักงานที่ออกจากตำแหน่งงานมีได้หลายสาเหตุได้แก่

- (1) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)
- (2) การย้าย (Transfer)
- (3) การลดตำแหน่ง (Demotion)
- (4) การสมัครใจ (Voluntary severance)
- (5) การเลิกจ้าง (Termination)

ซึ่งจะเห็นได้ว่า ในขั้นตอนสุดท้ายของกิจกรรมในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์นั้น จะนำกลับมาสู่ขั้นตอนแรก และ ขั้นที่สองเพราะการแทนที่สมาชิกภายในองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับการวางแผน และการจัดหาบุคคลเข้าทำงานตามหน้าที่ การแทนที่ของพนักงานภายในองค์กรกระทำได้ยาก และอาจจะไม่สามารถแทนที่สมาชิกภายในองค์กรได้ จึงต้องมีการเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ และถ้าพนักงานลาออกจากองค์กรด้วยความสมัครใจ สิ่งสำคัญจะต้องรู้ว่าเพราะเหตุใด องค์กรก็สามารถที่จะได้รับประโยชน์จากการป้อนข้อมูลกลับเกี่ยวกับพนักงานและผลการปฏิบัติงาน โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่ออกอย่างเป็นทางการ เพื่อที่จะได้เรียนรู้ถึงสาเหตุที่พนักงานลาออก โดยทำให้ทราบปัญหาอย่างแท้จริง เพื่อองค์กรจะได้พิจารณาถึงระบบคุณธรรม การออกแบบงาน การวางแผน และกระบวนการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในกรณีที่พนักงานลาออกโดยไม่เต็มใจ การสัมภาษณ์เกี่ยวกับการลาออกก็จะได้ข้อมูลไม่ชัดเจน ทำให้ไม่ทราบแนวโน้มว่าควรจะปรับแผนอย่างไร และยังสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีแก่พนักงานที่มีต่อองค์กร เพราะฉะนั้นการประเมินผลและข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการประเมินผลจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์และบริหารงานทางด้านทรัพยากรมนุษย์

(4.1) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์

ณัฐพันธ์ เขจรันท์ (2549; 64) การวางแผน (Planning) คือ การวางวัตถุประสงค์ การกำหนดเป้าหมาย การสร้างกลยุทธ์ และการตัดสินใจสรรหาแนวทางในการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยแผนงานอาจมีความแตกต่าง ๑ ในด้านระยะเวลา เช่น แผนระยะยาว หรือแผนระยะสั้น เป็นต้น ตลอดจนมีความแตกต่างกันตามหน้าที่ทางธุรกิจ เช่น แผนการเงิน แผนการตลาด หรือ แผนการผลิต เป็นต้น

ณัฐพันธ์ เขจรันท์ (2549; 66-68) การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์จะนำหลักการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการที่จะทำให้องค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพมาร่วมงานอย่างเพียงพอและต่อเนื่องเพื่อให้้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้น นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถจะต้องสามารถนำความรู้ ประสบการณ์ และทักษะต่างๆเข้ามาประกอบในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ผลงานที่ออกมามีคุณภาพและยังประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร บุคลากร และสังคมส่วนรวมได้ นอกจากนี้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ประสบความสำเร็จจะต้องอาศัยขั้นตอนที่ละเอียดอ่อนมากมาย โดยขั้นตอนสำคัญที่ขาดไม่ได้ในงานทรัพยากรมนุษย์คือ *การวางแผน (Planning)* ผู้บริหารงานทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีวิสัยทัศน์ (Vision) ที่กว้างไกลสามารถเข้าใจสถานการณ์และวิเคราะห์เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ในอนาคตได้ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อทิศทางการดำเนินงานและความต้องการด้านบุคลากรขององค์กร เพื่อที่จะสามารถวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning : HRP) ได้อย่างรอบคอบ รัดกุม มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการในแต่ละช่วงเวลาได้

ดังนั้น ทำให้สามารถกล่าวได้ว่า “การวางแผนทรัพยากรมนุษย์” คือ กระบวนการที่ใช้คาดการณ์ความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร อันจะส่งผลถึงการกำหนดวิธีการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและการตอบสนองต่อปัจจัยแวดล้อม ตั้งแต่ก่อนบุคคลเข้าร่วมงานกับองค์กร ขณะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร จนกระทั่งเขาต้องพ้นออกจากองค์กร เพื่อให้องค์กรใช้เป็นแนวทางปฏิบัติและเป็นหลักประกันว่าองค์กรจะมีบุคลากรที่มีคุณภาพอย่างเพียงพออยู่เสมอ ตลอดจนเพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) ที่เหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์รวมขององค์กร โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อประสิทธิภาพ ความมั่นคง และการเจริญเติบโตขององค์กร บุคลากร และสังคม”

ธัญญา ผลอนันต์ (2547 ; 18) การวางแผนทรัพยากรบุคคล หมายถึง กระบวนการสำรวจความต้องการทรัพยากรบุคคลให้ได้ปริมาณ คุณภาพและตรงตามเวลาที่องค์กรต้องการ ซึ่งแบ่งเป็นขั้นตอนย่อย เพื่อให้องค์กรมีทรัพยากรไว้ใช้เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในอนาคต ดังนี้:-

1. การพยากรณ์ความต้องการ (จำนวน ความสามารถเชิงสมรรถนะ เวลา)
2. นำผลจากข้อ (1) มาเปรียบเทียบกับกำลังคนในปัจจุบัน
3. กำหนดปริมาณและคุณสมบัติของพนักงานที่ต้องสรรหาหรือในบางกรณีต้องเลิกจ้าง ดังนั้น จึงมีงานอีกสองประการที่ต้องทำคู่ไปกับกิจกรรมนี้คือ
 - ออกแบบงาน (Job Design)
 - การวิเคราะห์งาน (Job Analysis)

ปราชญา กล้าผจญ/พอลดา บุตรสุขธิวงศ์ (2550;45-48) การวางแผน (Planning) เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง สำหรับการปฏิบัติงาน เกิดมาเป็นมนุษย์ทั้งที่ต้องการประสบความสำเร็จ จะต้องเป็น “นักวางแผนเก่งกาจพอตัว” ศาสตราจารย์ ดร. เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2543) กล่าวว่า มนุษย์แยกออกได้เป็น 3 จำพวกด้วยกัน ได้แก่

- **พวกที่ 1** วางแผนเก่งวางแผนเป็น เป็นพวกที่มีเป้าหมายแห่งความสำเร็จ เตรียมพร้อม และมุ่งหน้าไปสู่ความสำเร็จ
- **พวกที่ 2** มีแนวโน้มจะประสบความสำเร็จ เพราะไม่ยอมวางแผน และไม่ทำตามแผน เป็นพวกมองไม่เห็นคุณค่าของความสำเร็จ
- **พวกที่ 3** เป็นพวกทำสงสารที่สุด และไม่มีทางประสบความสำเร็จได้เลย พวกนี้ไม่รู้ว่า จะต้องมีการวางแผน ชีวิตเขาเป็นไปแบบเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ วันต่อวัน มีชีวิตไปเรื่อย ๆ ลอยละล่องฟุ้งไปทุกวันๆ แบบไม่มีเป้าหมายใด ๆ ในชีวิต

(4.2) การสรรหา คัดเลือก และ ว่าจ้างบุคลากร

ปราชญา กล้าผจญ/พอลตา บุตรสุทธีวงศ์ (2550; 57) การสรรหา นับเป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ทำให้ได้ดียากยิ่งขึ้น หากทำดีสามารถเสาะแสวงหาคนดีที่มีคุณธรรม จริยธรรม มีความรู้ความสามารถสูง มาร่วมทำงานกับองค์กรได้เป็นจำนวนมาก ๆ ก็ย่อมจะส่งผลให้องค์กรนั้น เจริญรุ่งเรืองก้าวหน้าได้รวดเร็ว มีชื่อเสียงโด่งดังมาก ๆ ได้ กล่าวได้ว่า **"คน, มนุษย์, ทรัพยากรมนุษย์"** เป็นปัจจัยชี้ขาดในการแข่งขันทุกประเภท

มันดีและคณะ (2002 ; 120-121) การสรรหา (Recruitment) หมายถึง กระบวนการดึงดูดใจปัจเจกบุคคลจำนวนหนึ่ง ในระยะเวลาหนึ่ง ที่พวกเขาเหล่านั้น มีคุณสมบัติตรงตามตำแหน่งงานที่เปิดให้เป็นการค้นคว้าหาวิธีการที่เหมาะสมที่จะให้บรรดาผู้ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนเข้ามาสมัคร

ลีลา สินาหุเคราะห์ (2538; 38) การสรรหาบุคลากร คือ กระบวนการแสวงหาและชักจูงใจบุคคลให้เข้ามาสมัครทำงานในองค์กร ซึ่งเป็นกระบวนการที่เริ่มขึ้นหลังจากหน่วยงานทราบแน่ชัดว่า มีความต้องการกำลังคนเท่าใด มีงานอะไรจะให้ปฏิบัติ มีตำแหน่งงานใดบ้าง และต้องการแรงงานด้านใด

ณัฐพันธ์ เขจรันันท์ (2549;88-89) การสรรหาและการคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงาน เป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นอย่างเป็นระบบและเหมาะสม เนื่องจากทั้งสองหน้าที่นี้จะมีความสำคัญเกี่ยวเนื่องกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรในอนาคต ถ้าองค์กรมาสามารถสรรหาและคัดเลือกสมาชิกที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์เหมาะสมมาปฏิบัติงานในหน้าที่งานที่ต้องการได้ ก็จะสามารถให้องค์การมีโอกาสประสบความสำเร็จในการดำเนินงานสูง ในทางตรงข้ามถ้าองค์กรไม่สามารถหาบุคลากรที่มีความเหมาะสมให้เข้าร่วมงานแล้ว โอกาสที่องค์กรจะเกิดความผิดพลาดและความล้มเหลวในการดำเนินงานย่อมจะมีมากขึ้น นอกจากนี้อ้องค์การยังต้องรับภาระต่อเนื่องทั้งในด้านเวลา ประสิทธิภาพ และค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อมในการแก้ปัญหาบุคลากรขาดคุณภาพ หรือขาดความเหมาะสมกับงาน เนื่องจากเป็นความยากลำบากที่องค์กรจะยกเลิกหรือถอดถอนบุคลากรภายหลังจากการรับเข้าทำงานหรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหน้าที่นั้นไปแล้ว

ัญญา ผลอนันต์ (2547; 18) การสรรหา หมายถึง กิจกรรมการจูงใจให้ผู้สมัครที่มีความสามารถเชิงสมรรถนะและมีทัศนคติที่องค์กรต้องการ มาสมัครในตำแหน่งที่เหมาะสม เพื่อปฏิบัติตามภารกิจและให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ัญญา ผลอนันต์ (2547; 18) การคัดเลือก หมายถึง กระบวนการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมที่สุดสำหรับองค์กรและเหมาะสมกับตำแหน่งที่ต้องการ โดยคัดเลือกจากผู้สมัครหรือวิธีการสรรหาแบบอื่น

(4.3) การพัฒนาของการฝึกอบรม

การพัฒนาของการฝึกอบรม ญัฐพันธ์ เขจรันนท์ (2549;126-98)

สมัชชาข้าราชการพลเรือนแห่งสหรัฐอเมริกาและแคนาดา (Civil Service Assembly of the United States and Canada) ให้ความหมายว่า “การฝึกอบรม คือ กระบวนการที่จะเพิ่มสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งในด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญ และการแสดงออก”

- **ฮาร์บิสัน (Harbison) และไมเออร์ (Myers)** กล่าวไว้ว่า “การฝึกอบรม คือ กระบวนการที่จะใช้เสริมความรู้ (Knowledge) ทักษะในการทำงาน (Skill) และความสามารถ (Capacity) ของบุคคลในสังคมหนึ่ง
- **ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ (ปี พ.ศ. 2535)** กล่าวไว้ในหนังสือ จิตวิทยาธุรกิจ ว่า “การฝึกอบรม คือกระบวนการอย่างเป็นทางการที่กิจการทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ เพื่อจะได้แสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกิจการ”

สรุปได้ว่า “**การฝึกอบรม**” คือกระบวนการที่ทำให้ผู้เข้ารับการ อบรมเกิดการเรียนรู้ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เพื่อเพิ่มพูนหรือพัฒนาสมรรถภาพในด้านต่างๆ ตลอดจนการปรับปรุงพฤติกรรม อันจะนำมาซึ่งการแสดงออกที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้” จากความหมายนี้สามารถอธิบายได้ว่า การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะต้องอาศัยกระบวนการหรือวิธีการที่จะนำมาใช้ในการกระตุ้น จูงใจ และส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรเพื่อที่จะเป็นการพัฒนาสมรรถภาพของผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ซึ่งมักจะหมายรวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังอาจจะครอบคลุมถึงการพัฒนาทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทางที่ดี มีความรับผิดชอบ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ตลอดจนมีความคิดริเริ่มที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

ความหมายของการฝึกอบรม เสาวลักษณ์ สุขวิรัช/กมล อดุลพันธ์ (2544;6)
Michael S.Jucius ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า หมายถึง กระบวนการที่ช่วยเพิ่มพูนความถนัด (Aptitude) ความชำนาญงาน (Skill) ความสามารถ (Ability) ของบุคคลให้ปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

ส่วน Dale S.Beach ได้กล่าวว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ได้จัดระเบียบแล้ว ที่จะทำให้บุคคลได้รับความรู้และ/หรือความชำนาญเพื่อเป้าหมายที่แน่ชัด วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมคือ ให้มีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งอาจขยายความได้ว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เพิ่มความรู้ทางเทคนิค ทักษะในการทำงาน ความสามารถในการแก้ปัญหาและทัศนคติ โดยคาดหวังว่าพนักงานเหล่านั้นจะนำความรู้และทักษะที่ได้รับมานั้นไปใช้เพื่อช่วยให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร

กล่าวโดยสรุป การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการที่ได้จัดระเบียบแล้ว ที่จะช่วยเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งในด้านทัศนคติ (Attitude) พฤติกรรมทั่วไป (General Behavior) ความถนัด (Aptitude) ความชำนาญ (Skill) ความรู้ (Knowledge) และความสามารถ (Capacity) ของบุคคล เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

(4.4) การบริหารสวัสดิการ และผลประโยชน์

ณัฐพันธ์ เขจรพันธ์ (2549;236-247) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพในปัจจุบัน นอกจากองค์การธุรกิจจะต้องจ่ายค่าตอบแทนในรูปแบบของค่าจ้างและเงินเดือนที่ตอบสนองต่อความสามารถและผลงานของบุคลากรแล้ว องค์การธุรกิจยังต้องสามารถจูงใจและธำรงรักษาให้สมาชิกปฏิบัติงานร่วมกับองค์การได้อย่างเต็มความสามารถและด้วยความเต็มใจ ดังนั้นสวัสดิการ ประโยชน์ และบริการ (Welfare, Benefits and Service) จะเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากค่าจ้างแรงงานโดยตรงที่องค์การมอบให้แก่สมาชิก เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพัน จงรักภักดี และเกิดความรู้สึกร่วมในฐานะสมาชิกของหน่วยงาน ทำให้เขาปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ และเสียสละให้แก่องค์การ แต่การเสียสละให้แก่องค์การ แต่การให้สวัสดิการ ประโยชน์และบริการย่อมก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อมแก่องค์การ ดังนั้นผู้มีหน้าที่ด้านการจัดสรรสวัสดิการของพนักงานจะต้องศึกษาและวางแผนทางปฏิบัติที่เหมาะสม เพื่อก่อให้เกิดผลดีแก่ทั้งบุคลากรและองค์การ

สวัสดิการ

การพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการผลิตเพียงด้านเดียว ถือเป็นการพัฒนาศักยภาพขององค์การที่ไม่ครบวงจร โดยองค์การธุรกิจจะต้องสามารถพัฒนาสมาชิกให้เป็นผู้ที่พร้อมด้วยศักยภาพ จริยธรรม และมีความสมบูรณ์ในความเป็นมนุษย์ ตลอดจนสามารถรับผิดชอบตนเองและครอบครัวได้ตามมาตรฐานที่สังคมต้องการเพื่อที่เขาจะได้ไม่ต้องมีความกังวลต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงาน สามารถทุ่มเทการทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มที่ การจัดสวัสดิการ ประโยชน์ และบริการ จะมีส่วนช่วยให้บุคลากรมีพัฒนาการตามความก้าวหน้าของการประกอบธุรกิจขององค์การ ตลอดจนช่วยให้ชีวิตครอบครัวของบุคลากรมีสวัสดิภาพและความมั่นคง ทำให้ทั้งบุคลากรและครอบครัวของเขาสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีคุณภาพ

สวัสดิการเป็นสิ่งที่ยองค์กรหรือนายจ้างเป็นผู้จัดหาให้แก่บุคลากร เช่น ที่อยู่อาศัย ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล อาหารกลางวัน และวันหยุดพิเศษ เป็นต้น ซึ่งเป็นการจัดหาในสิ่งทีนอกเหนือจากค่าจ้างที่จ่ายให้โดยตรง โดยถือเสมือนเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของนายจ้าง ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ยองค์กรสมควรปฏิบัติ เพื่อธำรงรักษาและจูงใจบุคคลที่มีความสามารถให้ร่วมงานกับองค์กร ปัจจุบันการจัดสวัสดิการในองค์กรมีความสำคัญต่อขวัญ กำลังใจ การธำรงรักษาบุคลากร และความทุ่มเทที่บุคลากรมีให้กับองค์กร ดังที่มีผู้กล่าวว่า “สวัสดิการมีความสำคัญในระดับเดียวกับค่าจ้าง” เนื่องจากผลประโยชน์อื่นที่บุคลากรได้รับนอกเหนือจากเงินเดือน จะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระค่าครองชีพของเขาและครอบครัวได้ และยังเป็นการสร้าง ความมั่นคงและความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร นอกจากนี้การให้สวัสดิการบางประเภทยังเป็นผลประโยชน์เสริมที่บุคลากรจะได้รับจากองค์กรโดยไม่ต้องมีภาระด้านการจ่ายภาษีมาเกี่ยวข้อง

ปัจจุบันมีบุคคลกล่าวถึงสวัสดิการสำหรับพนักงานในชื่อที่แตกต่างกัน เช่น สวัสดิการ (Welfare) ประโยชน์ (Benefit) บริการ (Service) ค่าตอบแทนแฝง (Hidden Payroll) ประโยชน์เกื้อกูล (Fringe Benefit) หรือการจ่ายที่ไม่ใช่ค่าจ้าง (Non-Wage Payment) เป็นต้น โดยที่แต่ละบุคคลจะกล่าวถึงตามระดับของความสนใจและการใช้งานของตน ซึ่งศัพท์เหล่านี้ต่างก็มีความหมายร่วมกัน คือ การให้ประโยชน์ที่ไม่อยู่ในรูปแบบของค่าตอบแทนโดยตรงแก่พนักงาน โดยอาจมีความหมายที่เจาะจงหรือครอบคลุมที่แตกต่างกันบ้าง เช่น สวัสดิการมักจะถูกใช้ในความหมายระดับมหภาคว่าเป็นประโยชน์ที่นิยมจัดให้บุคคลทั่วไป ซึ่งมักเป็นคนจนหรือผู้ที่ด้อยโอกาสทางสังคม ขณะที่ประโยชน์และบริการมักถูกนำมาใช้ในการให้สิทธิหรือผลประโยชน์นอกจากรายได้โดยตรงจากการจ้างงานที่ยองค์กรให้แก่บุคลากร เป็นต้น ในขณะที่บุคคลบางกลุ่มได้ใช้ศัพท์เหล่านี้ในความหมายที่ทดแทนกัน ดังนั้นหนังสือเล่มนี้จะใช้คำว่า สวัสดิการ ประโยชน์ และบริการในความหมายที่ใกล้เคียงกัน โดยจะหมายถึงสิ่งทีนอกเหนือจากการจ่ายค่าจ้างโดยตรงที่ยองค์กรจัดการจัดให้แก่บุคลากร เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อบุคลากรในสิ่งทีสำคัญและเป็นที่ยต้องการของเขา

ประเภทของสวัสดิการ

การศึกษาด้านระบบสวัสดิการได้รับความสนใจจากนักวิชาการหลายสาขา เช่น การจัดการ การบริหารรัฐกิจหรือสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ เป็นต้น โดยนักวิชาการจากแต่ละสาขาจะจำแนกประเภทของสวัสดิการตามความสนใจในศาสตร์ของตน เนื่องจากรายการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรมีหน้าที่จัดสวัสดิการ ประโยชน์ และบริการให้แก่บุคลากรอย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนด ดังนั้นหนังสือเล่มนี้จะจำแนกประเภทของสวัสดิการในองค์กรโดยพิจารณาจากข้อกำหนดของกฎหมายเป็นเกณฑ์ ซึ่งเราสามารถจำแนกประเภทสวัสดิการออกเป็น 2 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. **สวัสดิการตามกฎหมาย** หมายถึง สวัสดิการ ประโยชน์ และบริการที่ยองค์กรจัดสรรให้กับบุคลากรตามข้อกำหนดของกฎหมาย เช่น บริการด้านสุขอนามัย ห้องพยาบาล และห้องสุขา เป็นต้น การจัดสวัสดิการตามข้อกำหนดของกฎหมายมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของบุคลากรในสถานประกอบการ ส่งเสริมสวัสดิภาพและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของบุคลากร ตลอดจนส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของประชากร

2. **สวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด** หมายถึง สวัสดิการ ประโยชน์ และบริการที่องค์กรจัดให้กับบุคลากรด้วยความเต็มใจขององค์กร การร่วมมือระหว่างองค์กรและบุคลากร หรือการร้องขอจากบุคลากร โดยสวัสดิการที่ให้อยู่นอกเหนือจากข้อกำหนดของกฎหมาย เช่น รถรับส่ง ที่อยู่อาศัย เงินช่วยเหลือพิเศษ กิจกรรมนันทนาการและกีฬา เป็นต้น

ปกติองค์กรจะจัดสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดให้แก่บุคลากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างขวัญ กำลังใจ และความพอใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนความสามัคคี ความจงรักภักดี และความรู้สึกร่วมระหว่างบุคลากรและองค์กร

(4.5) อาชีพ และการพัฒนาอาชีพ

ณัฐพันธ์ เขจรันท์ (2549; 152 -169) การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ เพื่อให้บุคลากรขององค์กรสามารถปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล การที่บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น เขาจะต้องมีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่เหมาะสมกับหน้าที่การงาน ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีและความพอใจในงาน แต่บุคลากรส่วนใหญ่ขององค์กรจะใช้เวลาในการปฏิบัติงานประจำวันที่ได้รับมอบหมายจนไม่มีเวลาในการวิเคราะห์และพัฒนาตนเอง ทำให้ความรู้และทักษะที่เขาไม่มีสอดคล้องกับหน้าที่หรือความต้องการของงานในปัจจุบัน ซึ่งส่งผลต่อศักยภาพของบุคลากร ตลอดจนประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร นอกจากนี้การที่บุคลากรแต่ละคนปฏิบัติงานในองค์กรย่อมต้องการความก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพ เพื่อที่เขาและครอบครัวจะสามารถดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีความสุขและภาคภูมิใจ ดังนั้นองค์กรจึงมีหน้าที่สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคคลเกิดการพัฒนาตนเอง เพื่อให้เขามีความกระตือรือร้นและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานร่วมกับองค์กร

อาชีพและการพัฒนาการด้านอาชีพ

บุคคลทุกคนในฐานะสมาชิกของสังคมล้วนมีหน้าที่และบทบาทที่ตนต้องปฏิบัติ เพื่อธำรงรักษาให้สังคมสามารถดำรงอยู่อย่างสงบสุข ปลอดภัย และมีพัฒนาการในทิศทางที่เหมาะสม โดยที่แต่ละบุคคลจะถูกพัฒนาผ่านกระบวนการทางสังคม (Socialization) และการพัฒนาความสามารถหรือทักษะเฉพาะ เพื่อให้เขาสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนในฐานะกลจักรของสังคมได้อย่างสมบูรณ์

ปกติ **อาชีพ (Career)** หมายถึง งานที่บุคคลกระทำโดยใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถของตน เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข เช่น แพทย์ พยาบาล วิศวกร ครู และทหาร เป็นต้น ซึ่งความหมายนี้เป็นความหมายทั่วไปที่ครอบคลุมอย่างกว้างๆถึงงานของบุคคล แต่ในการศึกษาด้านการพัฒนาอาชีพจะกล่าวถึงอาชีพตามความหมายที่ เดอเซนโซ และรอบบินส์ (ปี ค.ศ. 1994) กล่าวไว้ว่า “อาชีพ” คือ ลำดับขั้นตอนตำแหน่งงาน ซึ่งบุคคลดำรงอยู่ในแต่ละช่วงของชีวิตของเขา แสดงให้เห็นว่าบุคคลจะปฏิบัติงานในสายอาชีพเป็นระยะเวลาต่อเนื่องในแต่ละช่วงชีวิตของเขา เช่น นักบัญชี นักการเงิน นักการตลาด หรือนักบริหาร เป็นต้น โดยบุคคลอาจ

ปฏิบัติงานในสายอาชีพเดิมของตนตั้งแต่เริ่มต้นไปตลอดจนกระทั่งเกษียณอายุ หรืออาจมีการเปลี่ยนแปลงสายอาชีพตามความเหมาะสมของสถานการณ์หรือความต้องการส่วนตัว

(4.6) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2549; 194 -231) การศึกษาด้านการจัดการมักกล่าวถึงหน้าที่ทางการจัดการ (Management Functions) ที่หัวหน้างานจะต้องปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดบุคลากรเข้าทำงาน (Staffing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) โดยหน้าที่ทางการจัดการจะมีความเป็นสากล (Universal) สามารถประยุกต์ใช้กับการจัดการในทุกลักษณะ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ก็ต้องนำความรู้ด้านหน้าการจัดการมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ตลอดจนต้องดำเนินงานในฐานะที่ส่งเสริมให้การจัดการในหน้าที่ทางธุรกิจไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

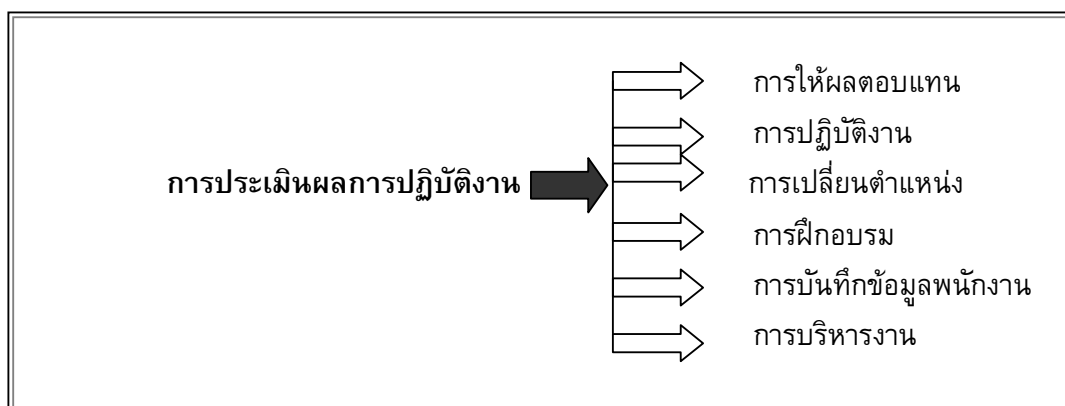
การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisals) ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญในการควบคุมทรัพยากรบุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนด โดยที่การประเมินผลการปฏิบัติงานจะถูกนำมาใช้ตรวจสอบว่า สมาชิกแต่ละคนขององค์การสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่องค์การคาดหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะใช้เป็นแนวทางปรับปรุงเป้าหมายขององค์การ และ/หรือปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เหมาะสมในอนาคต นอกจากนี้ในทางปฏิบัติ หัวหน้างานทุกคนจะต้องทำหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงและเป็นผู้ควบคุมดูแลผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่หัวหน้างานจะต้องมีความเข้าใจในหลักการการประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ละเอียดย และชัดเจน เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยุติธรรม

การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบ (Systematic Process) ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นเพื่อทำการวัดคุณค่าของบุคลากรในการปฏิบัติงานภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนดว่าเหมาะสมกับมาตรฐานที่กำหนดและเหมาะสมกับรายได้ที่บุคลากรได้รับจากองค์การหรือไม่ ตลอดจนใช้ประกอบการพิจารณาศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นไปโดยที่วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีดังต่อไปนี้

1. ใช้พิจารณาความเหมาะสมในการให้ผลตอบแทนแก่บุคลากร เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง หรือผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ว่ามีความสอดคล้องกับงานที่บุคลากรปฏิบัติเพียงใด
2. ใช้พิจารณาความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานของบุคลากร ว่ามีความเหมาะสมเพียงใด ต้องมีการปรับปรุง พัฒนา ฝึกอบรม หรือปรับย้ายอย่างไร เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

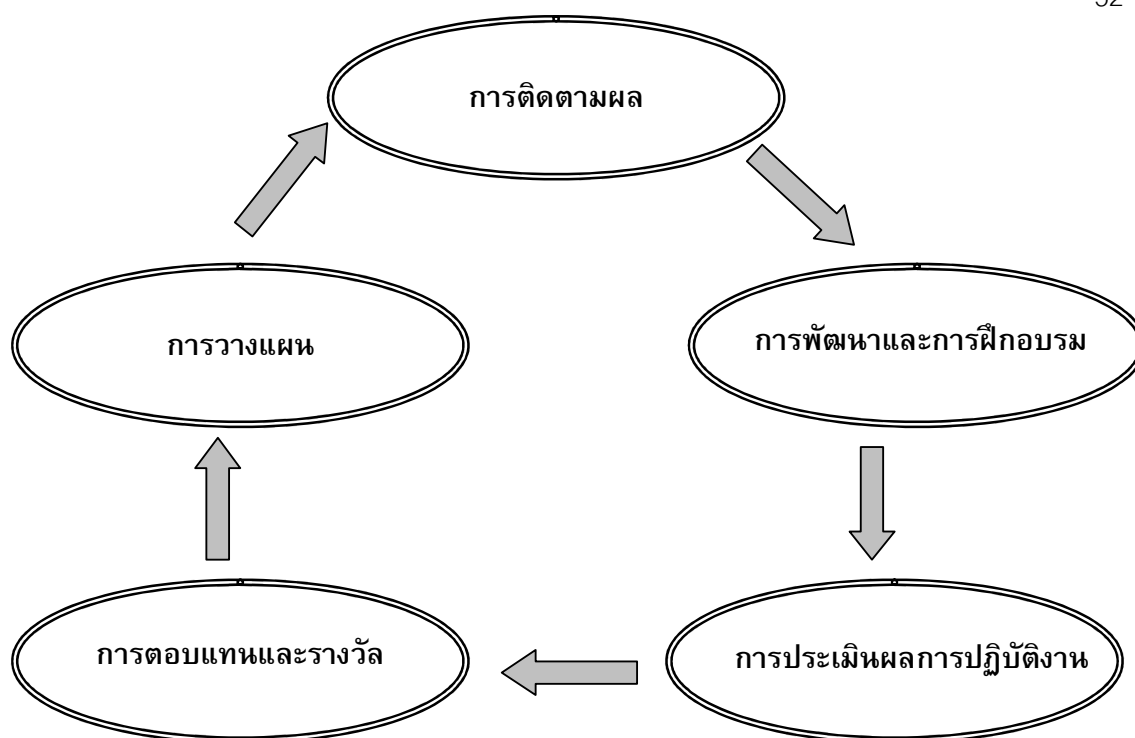
3. ใช้ประกอบการพิจารณาการเปลี่ยนตำแหน่งของบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงานจะแสดงถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งถือเป็นปัจจัยในการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากร
4. ใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร ผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะเป็นข้อมูลที่บ่งชี้ว่าบุคลากรสมควรที่จะได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาในรูปแบบใด
5. ใช้ประกอบการจัดบันทึกข้อมูลส่วนตัวของบุคลากร ผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะถูกบันทึกลงในทะเบียนประวัติของบุคลากร เพื่อให้ฝ่ายบริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามความต้องการ
6. ใช้ประกอบในการบริหารงานในด้านต่างๆ เช่น การสร้างคุณธรรม และการแก้ปัญหา ความขัดแย้งภายในองค์กร เป็นต้น เพื่อก่อให้เกิดบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดีและเสริมสร้างศักยภาพโดยรวมขององค์กร



ภาพประกอบ 9 แสดงวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ัญญา ผลอนันต์ (2547 ; 19) การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยวัดและเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เป็นกิจกรรมระหว่างหัวหน้างานกับพนักงานโดยตรง แต่อยู่ในการกำกับของผู้นาระดับสูง

ำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2548; 87-88) การบริหารผลการปฏิบัติงาน คือ กระบวนการอย่างเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับพนักงานในฐานะสมาชิกขององค์กร ซึ่งกระบวนการของการบริหารผลการปฏิบัติงานนี้ ส่งผลให้องค์กรมีการพัฒนาที่ดีขึ้น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และมีส่วนอย่างสำคัญในการทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ กระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงาน ดังนี้



ภาพประกอบ 10 แสดงกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) นับเป็นเครื่องมือหรือองค์ประกอบอย่างหนึ่งในกระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่มีความเชื่อมโยงและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทั้งยังมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับแผนธุรกิจขององค์กร โดยมีส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท องค์กร หน่วยงาน นั้น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงาน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มาก นับตั้งแต่กระบวนการสรรหา คัดเลือกพนักงาน ซึ่งเมื่อองค์กรรับพนักงานใหม่เข้ามาปฏิบัติงาน ก็จะต้องมีการทดลองงาน (Probation) ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง บางแห่งก็ 3 เดือน บางแห่งก็ 6 เดือน การอยู่ในช่วงแห่งการทดลองปฏิบัติงานนี้ หากปรากฏว่า เขาผู้นั้นมีฝีมือยังใช้ไม่ได้ ไม่มีขีดความสามารถที่เหมาะสมมากเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน เขาจะไม่ได้รับการจ้าง

(4.7) คำตอบแทน

ณัฐพันธ์ เชอร์นันทน์ (2549;214-215) ในสถานการณ์ปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรง ส่งผลให้องค์กรต้องดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ เจริญเติบโต และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยปัจจัยสำคัญที่ทำให้้องค์การสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพสูงมีความจงรักภักดี มีความทุ่มเท และเต็มใจปฏิบัติงานร่วมกับองค์กร ซึ่งการที่องค์กรจะสามารถจูงใจบุคลากรที่มี

ความสามารถให้ร่วมงานกับองค์กรได้อย่างมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม ในทางปฏิบัติ การให้ผลตอบแทนที่ดีจะถือเป็นสิ่งจูงใจและส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานที่สำคัญต่อบุคลากร ดังที่ศาสตราจารย์เสนาะ ตีเขาว์ (พ.ศ. 2533) กล่าวว่า “อัตราค่าจ้างเป็นเงื่อนไขอันแรกซึ่งก่อให้เกิดข้อตกลงในการจ้างแรงงาน หรือ นอกจากค่าจ้างจะเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ค่าจ้างก็คือปัจจัยแรกที่ทำให้คนเปลี่ยนงาน” ดังนั้นผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์สมควรจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจ่ายค่าตอบแทนอย่างลึกซึ้ง เพื่อที่จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ค่าตอบแทน

ค่าตอบแทน หมายถึง การให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่างๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์อย่างอื่นที่องค์กรได้ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน ปกติบุคลากรจะคุ้นเคยกับค่าตอบแทนใน 2 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

เงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นรายได้ประจำที่บุคลากรจะได้รับในอัตราคงที่ภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยรายได้นี้จะไม่เปลี่ยนแปลงตามชั่วโมงการทำงาน หรือปริมาณของผลผลิตของบุคลากร

ค่าจ้าง หมายถึง ค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับโดยถือจากเกณฑ์ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นหลัก เช่น ค่าจ้างรายวัน ค่าจ้างรายชั่วโมง เป็นต้น

โดยทั่วไปเงินเดือนจะเป็นค่าตอบแทนที่องค์กรมีให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน นักวิชาชีพ และผู้บริหาร หรือที่นิยมเรียกว่า “พนักงานคอปกขาว(White Collar)” ในขณะที่ค่าจ้างจะเป็นค่าตอบแทนสำหรับคนงาน พนักงานระดับปฏิบัติในโรงงาน ลูกจ้างรายวัน หรือที่นิยมเรียกว่า “พนักงานคอปกน้ำเงิน (Blue Collar)” แต่ในปัจจุบันรูปแบบในการจัดค่าตอบแทนได้เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสความต้องการของสังคม แรงงาน และการดำเนินงานขององค์กร ทำให้รูปแบบในการจ้างงานที่แตกต่างกันไป ส่งผลให้มีการจ่ายค่าตอบแทนที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสมด้วย เช่น บุคลากรที่เป็นนักวิชาชีพบางกลุ่มสามารถปฏิบัติงานอยู่ที่บ้านผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ ในกรณีนี้องค์กรอาจจ่ายค่าตอบแทนให้แก่บุคลากร โดยพิจารณาจากระยะเวลาในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และผลงานของแต่ละบุคคลเป็นหลัก

นอกจากนี้ การจ่ายค่าตอบแทนให้แก่บุคลากรจะต้องพิจารณาตามหลักเหตุผลความเสมอภาคและความเหมาะสม โดยที่ส่วนประกอบของค่าตอบแทนสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. **ค่าตอบแทนเนื่องจากความสำคัญของงาน** ค่าตอบแทนในลักษณะนี้เป็นค่าตอบแทนตามปกติที่ให้แก่บุคลากร เนื่องจากผลการปฏิบัติงานโดยตรงที่บุคลากรกระทำให้แก่องค์กร เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง และค่าล่วงเวลา เป็นต้น

2. **ค่าตอบแทนเพื่อจูงใจในการปฏิบัติงาน** ค่าตอบแทนในส่วนนี้จะให้แก่บุคลากรเพื่อจูงใจให้เขาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ เช่น การให้เงินตอบแทนเมื่อสิ้นปี หรือเรียกว่า “โบนัส(Bonus)” ส่วนแบ่งกำไร ส่วนผลผลิต เป็นต้น

3. **ค่าตอบแทนพิเศษ** ค่าตอบแทนในลักษณะนี้จะจ่ายให้กับบุคลากรที่มีคุณสมบัติสำคัญตามที่องค์กรต้องการ เช่น ปฏิบัติงานมานาน เป็นต้น หรือเป็นเงินตอบแทนสำหรับการปฏิบัติงานบางประเภท

4. **ผลประโยชน์อื่น** เป็นผลประโยชน์พิเศษที่องค์กรมีให้กับบุคลากร เช่น การให้ค่าแรงในวันหยุด การจ่ายค่าประกันชีวิตพนักงาน การสนับสนุนกิจกรรมสันทนาการของบุคลากร การจ่ายค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น

ัญญาผล อนันต์ (2547: 36) ค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ค่าแรงค่าจ้าง เงินเดือน หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่องค์กรให้แก่พนักงาน เพื่อตอบแทนการทำงาน หรือ อาจหมายถึง ค่าทดแทนที่องค์กรจ่ายเป็นค่าตอบแทนความสูญเสียต่างๆ ของพนักงาน ซึ่งรวมทั้งจ่ายทางตรงและทางอ้อม เป็นตัวเงินหรือเป็นตัวเงิน

การบริหารค่าตอบแทน หมายถึง การกำหนดนโยบาย การวางแผนและกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทน ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยแบ่งค่าตอบแทนออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ค่านายหน้า โบนัส เงินที่องค์กรจ่ายสมทบในกองทุนต่าง เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
2. ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น สภาพแวดล้อมในองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน การยกย่อง ชมเชย การให้รางวัลเป็นสิ่งจูงใจ

ปราชญา กล้าผจญ/พอลดา บุตรสุทธิวงศ์ (2550:256) ระบบการบริหารค่าตอบแทน มีความสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อองค์กร เนื่องจากเป็นตัวกระตุ้น สร้างแรงใจแก่พนักงานให้พวกเขาทุ่มเทความรู้ความสามารถต่าง ๆ ที่มีอยู่ลงไปในการทำงาน ใช้ความอดทนพากเพียรพยายามอย่างเต็มที่ ด้วยความรัก ความผูกพัน ความศรัทธา เชื่อมั่นที่มีต่อองค์กรนั้น ๆ อย่างแท้จริง ล้ำลึก หากองค์กรใด มีบุคคลลักษณะเช่นที่กล่าวนี้เป็นจำนวนมาก องค์กรนั้น ๆ ต้องเจริญเติบโต รุ่งเรืองรวดเร็ว และรักษาความดี ความมีชื่อเสียงขององค์กร เอาไว้ได้อย่างยั่งยืนนานอย่างแน่นอน มิต้องสงสัยประการใด ๆ เลย

ระบบการบริหารค่าตอบแทนที่ดี เริ่มต้นตรงที่การมีนโยบายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี มีความสอดคล้องกับระบบตำแหน่งงาน และโครงสร้างอัตราเงินเดือน โครงสร้างระบบสวัสดิการ การเริ่มต้นงานด้วยการวางระบบต่าง ๆ เอาไว้เป็นอย่างดี และดูแลดำเนินการให้เป็นไปตามระบบนั้น ๆ จะส่งผลให้มีการบริหารงานอย่างประสิทธิภาพและประสิทธิผล หน่วยงาน องค์กร บริษัท ฯลฯ ใด ๆ ที่มีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่ดี ก็ย่อมสามารถดึงดูดใจให้คนดี ๆ คนเก่ง ๆ มาร่วมปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรได้จำนวนมาก และสามารถธำรงรักษาพวกเขาไว้ได้อย่างยาวนานด้วย

หลักการพื้นฐานของการบริหารระบบค่าตอบแทน ในการบริหารค่าตอบแทนนั้น มีหลักการที่ยึดถือปฏิบัติกันโดยทั่วไป อย่างน้อย 4 ประการได้แก่

1. หลักความสามารถ (Competency)
2. หลักความเท่าเทียมกัน หรือ หลักความเป็นธรรม (Equity)
3. หลักการจูงใจ (Motivation)
4. หลักความสามารถในการแข่งขัน (Market Rate Compatible)

กรณีการ นียมศิลป์ (2544; 37-38) จุดมุ่งหมายของการบริหารค่าตอบแทน แรงงาน ให้ความสำคัญต่อจุดมุ่งหมาย 3 ประการ คือ

1. **ค่าตอบแทนในทัศนะของเจ้าของกิจการ** การจ่ายค่าตอบแทนนั้นเป็นต้นทุนส่วนใหญ่ส่วนหนึ่งในการประกอบกิจการ ซึ่งจำเป็นจะต้องรักษาสัดส่วนระหว่าง ต้นทุนค่าแรง (Labour Cost) และผลผลิต (Productivity) ให้อยู่ในภาวะที่จะอำนวยประโยชน์สูงสุดจึงจะถือเป็นความสำเร็จในการบริหาร ค่าจ้าง เงินเดือน ของผู้เป็นเจ้าของ
2. **ค่าตอบแทนในทัศนะของฝ่ายบริหาร** การกำหนดรูปแบบของค่าตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นรูปเงินเดือนในรูปเงินโบนัส (Bonus) หรือ เงินตอบแทนกรณีพิเศษอื่น ๆ เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิต เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญของผู้บริหาร เพราะจะทำให้เกิดรายได้ต่อลูกจ้าง และขณะเดียวกันก็เป็นรายจ่ายของเจ้าของ ดังนั้น ในบางครั้งผู้บริหารจะอยู่ในฐานะลำบากที่จะต้องเป็นคนกลางเชื่อมโยง หรือบางครั้งก็ต้องเป็นกั้นระหว่างลูกจ้างกับเจ้าของ การตัดสินใจของฝ่ายบริหารในแต่ละครั้ง จะต้องคำนึงถึงประโยชน์ทั้งของลูกจ้าง และนายจ้าง ซึ่งมักจะมีจุดมุ่งหมายที่สวนทางกันเสมอ กล่าวคือ ลูกจ้างก็จะต้องการค่าจ้างสูงสุด นายจ้างก็อยากจ่ายค่าจ้างต่ำสุด เพื่อประหยัดต้นทุน แต่ขณะเดียวกัน ผู้บริหารก็ต้องการให้เกิด Productivity สูงสุดเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญ
3. **ค่าตอบแทนแรงงานในทัศนะของลูกจ้างคนงาน** เป็นเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับตอบแทนจากการทำงาน นอกเป็นแหล่งสำคัญของรายได้ส่วนใหญ่ของเขาแล้ว ยังจะเป็นตัวกำหนดฐานะของเขาในสังคม และยังเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงสังคมและบุคคลทั่วไป มองเห็นถึงประสิทธิภาพ ความสามารถในการทำงาน ตลอดจนประสบการณ์ในการทำงานของเขาด้วย

จะเห็นว่าค่าตอบแทนแรงงาน มีความสำคัญต่อทั้งลูกจ้าง นายจ้าง และฝ่ายจัดการและความสำคัญที่แต่ละฝ่ายมีต่อค่าตอบแทนแรงงานนี้มักจะอยู่ในสภาพที่สวนทางกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความขัดแย้งกันได้ตลอดเวลา การบริหารค่าจ้างเงินเดือน หรือ ค่าตอบแทนแรงงาน จึงเป็นตัวกลางที่จะเชื่อมโยงทั้ง 3 ฝ่ายนี้เข้าด้วยกัน

วัตถุประสงค์ของการบริหารค่าตอบแทนแรงงานในบริษัท การบริหารค่าตอบแทนแรงงาน นอกจากจะเพื่อผสมผสานความต้องการของทั้งฝ่ายนายจ้าง ลูกจ้าง และฝ่ายจัดการแล้ว ยังจะได้รับอิทธิพล และความกดดันจากภาครัฐบาล และองค์กรต่าง ๆ ที่สำคัญ โดยเฉพาะจาก สหภาพแรงงาน (Labour Union) ด้วย ดังนั้นบริษัทจึงจำเป็นต้องวางแผนการบริหารค่าตอบแทนแรงงานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย 3 ประการ คือ:-

1. เพื่อแก้ปัญหาการจ่ายค่าจ้าง เงินเดือนของบริษัท (โดยเฉพาะรูปของตัวเงิน)
2. เพื่อให้ค่าตอบแทนแรงงานนั้นยังผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้
3. เพื่อให้การพัฒนาองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น

(4.8) ด้านการธำรงรักษาบุคลากร

ปราชญา กล้าผจญ/พอลดา บุตรสุทธีวงศ์ (2550:75-76) การมุ่งเสาะแสวงหาคนเก่งคนดีมีคุณธรรมสักคนมาทำงานด้วยนั้น ก็นับว่าเป็นเรื่องยากอย่างยิ่งอยู่แล้ว แต่กระบวนการ "ธำรงรักษาเขาไว้" ให้อยู่ทำงานกับองค์กรไปนานเท่านั้น เป็นเรื่องที่ยากยิ่งกว่า

การธำรงรักษา เป็น 1 ในหลัก 4R ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่ประกอบไปด้วย

1. Recruitment การคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน ซึ่งต้องคัดเลือก สรรหาอย่างดี หาบุคคลที่เหมาะสมแก่หน้างาน ตามหลัก Put the right man to the right job
2. Retention การธำรงรักษาบุคลากร ดูแลรักษาเขาไว้ให้ปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ ให้ความซื่อสัตย์จงรักภักดีต่อองค์กร
3. Re-development การพัฒนาบุคลากร ดูแล ให้เขาได้มีโอกาสพัฒนาตนเองได้เจริญก้าวหน้าในการประกอบอาชีพราชการ
4. Retirement การดูแลเมื่อบุคลากร เกษียณอายุ ดูแลกันเป็นอย่างดีเมื่อเกษียณอายุราชการแล้ว ผู้ที่ยึดหยัดยืนยงคงทนปฏิบัติหน้าที่ราชการจนครบ 60 ปีบริบูรณ์ ได้ผ่านร้อนผ่านหนาวมามากมาย ได้ทำงานเป็นคุณประโยชน์แก่ประเทศชาติโดยรวมมามากแล้วสมควรได้รับการสมนาคุณตอบแทน ด้วยการได้รับเงินบำเหน็จบำนาญ เอาไว้เลี้ยงชีพยามแก่ชราตามสมควร

การธำรงรักษาบุคลากร

องค์กร หน่วยงาน บริษัท จำนวนไม่น้อย ที่สามารถธำรงรักษาบุคลากรเอาไว้ยาวนานทำงานไปจนเกษียณอายุ หรือทำงานด้วยไปจนสิ้นชีวิตรวย และทำงานอย่างต่อเนื่อง สืบโคตรสืบตระกูลกันไป ด้วยซ้ำไป เหตุที่เป็นเช่นนั้น ก็ต้องมีเหตุผลสำคัญประกอบ เช่น มีเจ้านาย เจ้าของกิจการ (บริษัท) ที่เป็นคนใจดี มีคุณธรรม เป็นทุนผู้มีเมตตาธรรมค้ำจุนโลก อยู่ร่วมกันแบบพี่แบบน้อง แบบคนใน

ครอบครัวเดียวกัน บริษัทต่าง ๆ ในหลาย ๆ ประเทศในทวีปเอเชีย โดยเฉพาะญี่ปุ่น เกาหลี ฯลฯ มักนิยมจ้างงานกันอย่างถาวรจนถึงอายุ 60 ปี แต่หากเจ้านาย เจ้าของกิจการ เป็นพวกนายทุนกระดากซบ ที่ดูดซึม ซบเอาผลได้กำไร ไปเป็นของตนเองแต่ฝ่ายเดียว โดยลูกน้องแทบจะไม่ได้อะไรเลยนั้น สุดท้ายเขาก็ไม่สามารถรักษาหัวใจของลูกน้องเอาไว้ได้ นายทุนประเภทนี้น่าจะหาได้ทั่วไป บรรดาผู้จัดการ หัวหน้างานทั้งหลาย ก็เจกเช่นเดียวกันหากลูกน้องได้ประจักษ์ใจในความไม่เอาไหน ความรับแต่ชอบ แต่ไม่ยอมรับผิดชอบของหัวหน้างานแล้ว เขาจะเสื่อมสิ้นศรัทธา ไม่นับถือ ไม่เคารพ และแค้นหน่ายใจ เมื่อมีโอกาสให้เขาย้ายงานไปอยู่ ณ สถานที่ใหม่เมื่อใด เขาจะกระทำการที่เจ้าหน้าหรือเจ้าของกิจการ มีส่วนอย่างสำคัญทำให้ลูกน้องผู้ได้บังคับบัญชา ขาดความจงรักภักดี ความซื่อสัตย์ต่อองค์กร

(5.) เอกสารเกี่ยวกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ประวัติความเป็นมา (http://www.set.or.th/th/about/overview/history_p1.html)

ตลาดทุนไทยยุคใหม่มีจุดเริ่มต้น จากการประกาศใช้ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2504 - 2509) เพื่อบริหารการเติบโต และส่งเสริมความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และพัฒนาคุณภาพชีวิต ของประชาชน ต่อมา แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2510 - 2514) ได้เสนอให้มีการจัดตั้ง ตลาดหลักทรัพย์ที่มีระบบระเบียบขึ้นเป็นครั้งแรก เพื่อส่งเสริมการระดมเงินทุนเพิ่มเติมสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2510 - 2514) ได้กำหนดการพัฒนาตลาดทุน เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่ง ในการจัดตั้งตลาดหลักทรัพย์ตาม แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 นั้น เน้นให้ตลาดทุนมีบทบาทที่สำคัญคือการเป็นแหล่งระดมเงินทุนเพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมของประเทศ

พัฒนาการของตลาดทุนของไทยในยุคใหม่นั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ยุค คือ เริ่มจาก **"ตลาดหุ้นกรุงเทพ" (Bangkok Stock Exchange)** ซึ่งเป็นองค์กรเอกชน และต่อมาเป็น **"ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย"** ภายใต้ชื่อภาษาอังกฤษว่า **"The Securities Exchange of Thailand"**

การจัดตั้งตลาดหุ้นกรุงเทพ

การจัดตั้งตลาดหุ้นของไทยเริ่มขึ้น ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2505 ในรูปห้างหุ้นส่วนจำกัด โดยในปีต่อมาได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด และเปลี่ยนชื่อเป็น **"ตลาดหุ้นกรุงเทพ" (Bangkok Stock Exchange)**

ถึงแม้ว่าจะมีพื้นฐานในการจัดตั้งที่ดีการซื้อขายหุ้นในตลาดหุ้นกรุงเทพ ก็ไม่ได้รับความสนใจมากนักมูลค่าการซื้อขายมีเพียง 160 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2511 และ 114 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2512

การซื้อขายมีปริมาณลดลงเป็น 46 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2513 และลดลงเหลือ 28 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2514 การซื้อขายหุ้นก็มีมูลค่าถึง 87 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2515 แต่การซื้อขายหุ้น ก็ยังคงไม่เป็นที่สนใจ โดยมูลค่าการซื้อขายหุ้น ที่ต่ำสุดมีเพียง 26 ล้านบาทเท่านั้น และในที่สุดตลาดหุ้น

กรุงเทพ ก็ต้องปิดกิจการลง เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ตลาดหุ้นกรุงเทพ ไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากขาดการสนับสนุน จากภาครัฐ ประกอบกับประชาชน ยังขาดความรู้ ความเข้าใจที่เพียงพอ ในเรื่องตลาดทุน

การจัดตั้งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ถึงแม้ว่าตลาดหุ้นกรุงเทพจะไม่ประสบความสำเร็จแนวความคิดเกี่ยวกับการ จัดตั้งตลาดหลักทรัพย์ ที่มีระบบระเบียบและ ได้รับการสนับสนุนอย่างเป็นทางการนั้น ได้รับความสนใจจากประชาชนเป็นอย่างมาก ดังนั้น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2510 - 2514) จึงได้เสนอแผนการจัดตั้งตลาดทุนดังกล่าวขึ้นเป็นครั้งแรก โดยให้มี เครื่องมืออำนวยความสะดวกและมาตรการสำหรับการซื้อขายหลักทรัพย์ ที่เหมาะสม ในปี พ.ศ. 2512 รัฐบาลได้ทำการว่าจ้างศาสตราจารย์ซิดนีย์ เอ็ม รอบบิ้นส์ ศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการเงิน จากมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย สหรัฐอเมริกา เพื่อมา ทำการศึกษาช่องทางการพัฒนาตลาดทุนไทยในเวลาต่อมา

ในปี พ.ศ. 2515 รัฐบาลได้เข้ามามีบทบาทโดยการแก้ไข "ประกาศคณะปฏิวัติ ที่ 58 เกี่ยวกับการควบคุมธุรกิจ การค้า ที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ของประชาชน" การแก้ไขดังกล่าวส่งผลให้รัฐบาลสามารถกำกับดูแล การดำเนินงานของบริษัทเงินทุนและหลักทรัพย์ ซึ่งทำให้ การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระเบียบและยุติธรรม หลังจากนั้นในปี พ.ศ. 2517 ได้มีการประกาศใช้ พระราชบัญญัติตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2517 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อจะจัดให้มีแหล่ง กลางสำหรับการซื้อขายหลักทรัพย์ เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์และการระดมเงินทุนในประเทศ ตามมา ด้วยการแก้ไขบทบัญญัติเกี่ยวกับรายได้เพื่อให้สามารถนำเงินออมมาลงทุนในตลาดทุนได้ ในปี พ.ศ. 2518 รูปแบบทางกฎหมายต่างๆได้รับการปรับแก้จนลงตัว และในวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2518 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ชื่อภาษาอังกฤษในขณะนั้นคือ The Securities Exchange of Thailand) ได้เปิดทำการซื้อขายขึ้นอย่างเป็นทางการครั้งแรกและได้ทำการเปลี่ยนชื่อภาษาอังกฤษเป็น **"The Stock Exchange of Thailand" (SET)** เมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2534

บทบาทตลาดหลักทรัพย์

ในวันที่ 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2517 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย จากนั้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้เริ่มเปิดทำการซื้อขายครั้งแรกเมื่อวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2518 และได้ทำการเปลี่ยนชื่อ ภาษาอังกฤษจาก **"The Securities Exchange of Thailand"** เป็น **"The Stock Exchange of Thailand" (SET)** เมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2534 ตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 ตลาดหลักทรัพย์มีบทบาทสำคัญ ดังนี้

1. ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการซื้อขายหลักทรัพย์จดทะเบียน และพัฒนาระบบต่างๆ ที่จำเป็น เพื่ออำนวยความสะดวกในการซื้อขายหลักทรัพย์

2. ดำเนินธุรกิจใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายหลักทรัพย์ เช่น การทำหน้าที่เป็นสำนักหักบัญชี (Clearing House) ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ นายทะเบียนหลักทรัพย์ หรือกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. การดำเนินธุรกิจอื่น ๆ ที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

โบรกเกอร์คือใคร

(http://www.set.or.th/th/education/brokers/who_p1.html)

ในวงการธุรกิจหลักทรัพย์ของไทย คุณอาจคุ้นเคยกับคำว่า “โบรกเกอร์” (Broker) ซึ่งหมายความว่าบริษัทหลักทรัพย์ที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ ประเภทกิจการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ฯ และเป็นบริษัทที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยรับเข้าเป็น “บริษัทสมาชิก” โดยบริษัทหลักทรัพย์ที่จะเข้ามาเป็นโบรกเกอร์ หรือบริษัทสมาชิก ได้นั้น ต้องผ่านกระบวนการเลือกสรร กลั่นกรองคุณสมบัติ และความพร้อมที่จะทำหน้าที่เป็นตัวแทนของผู้ลงทุนในการซื้อขายหลักทรัพย์ โดยจะเน้นถึงฐานะการเงินที่มั่นคงของบริษัท ตลอดจนความพร้อมในการดำเนินงาน รวมถึงการมีบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ การมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอ และการมีระบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ดี ยังมีบริษัทหลักทรัพย์ที่ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ ประเภทนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์เช่นเดียวกับโบรกเกอร์ด้วย เพียงแต่บริษัทนั้นๆ ไม่ได้เป็นสมาชิกของตลาดหลักทรัพย์ฯ ซึ่งเราเรียกกันว่า “ซับโบรกเกอร์” (Sub-Broker) หรือบริษัทนายหน้าช่วง โดยจะทำหน้าที่รับ-ส่งคำสั่งจากผู้ลงทุนที่จะซื้อขายหลักทรัพย์ไปยังโบรกเกอร์ หลังจากนั้นโบรกเกอร์จะส่งคำสั่งไปยังระบบการซื้อขายของตลาดหลักทรัพย์ฯ อีกต่อหนึ่ง

ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากตลาดหลักทรัพย์ฯ เป็นศูนย์กลางในการซื้อขายหลักทรัพย์ ซึ่งจะมีผู้ต้องการซื้อและ ผู้ต้องการขายทั้งในประเทศและต่างประเทศ หากเปิดให้ทุกคนสามารถส่งคำสั่งซื้อขายเข้ามายังตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้โดยตรง ก็อาจเกิดปัญหาในทางปฏิบัติ ทั้งด้านการส่งคำสั่งซื้อขาย การจับคู่ ซื้อขาย การยืนยันผล ตลอดจนการชำระราคาและส่งมอบหลักทรัพย์ อีกทั้งแต่ละคนก็จะต้องมีภาระค่าใช้จ่ายในการซื้อขายหลักทรัพย์ที่สูง

เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวให้การซื้อขายหลักทรัพย์มีระบบระเบียบ เป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย และมีภาระต้นทุนที่ต่ำ ตลาดหลักทรัพย์ฯ จึงต้องจำกัดให้ บริษัทที่เป็นสมาชิกหรือโบรกเกอร์เท่านั้น ที่สามารถส่งคำสั่งซื้อขายเข้ามาในตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้ ส่วนซับโบรกเกอร์ไม่อาจส่งคำสั่งซื้อขายเข้าในตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้โดยตรง ต้องอาศัยการส่งผ่านมาที่โบรกเกอร์ก่อนที่จะส่งต่อไปยังตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

หน้าที่ความรับผิดชอบของโบรกเกอร์

http://www.set.or.th/th/education/brokers/responsibilities_p1.html

เมื่อพูดถึงหน้าที่ของโบรกเกอร์ โดยทั่วไปมักจะเข้าใจว่าโบรกเกอร์ทำหน้าที่เพียงเป็นคนกลางในการซื้อหรือขายหลักทรัพย์ให้ลูกค้า โดยได้รับค่าธรรมเนียมการซื้อขายหรือค่านายหน้าเป็นผลตอบแทน แต่ในความเป็นจริงนั้น การที่โบรกเกอร์ได้รับค่านายหน้า โบรกเกอร์จะต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าตลอดเวลา ตั้งแต่เริ่มเปิดบัญชีเพื่อซื้อขายหลักทรัพย์ให้จนถึงการชำระราคาและส่งมอบหลักทรัพย์นั้น โดยต้อง

1. รับผิดชอบซื้อหรือขายหลักทรัพย์ให้ได้ตามคำสั่งของลูกค้าหรือในราคาที่ดีที่สุด (Best Execution)
2. รับผิดชอบในการนำเงินค่าหลักทรัพย์มาชำระแก่ลูกค้าผู้ขาย และส่งมอบใบหลักทรัพย์แก่ลูกค้าผู้ซื้ออย่างถูกต้อง และตามกำหนดเวลา (สำหรับลูกค้าที่ต้องการรับใบหลักทรัพย์)
3. ให้บริการรับฝากหลักทรัพย์และดูแลบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ของลูกค้า ให้มีความถูกต้องตลอดเวลา (สำหรับลูกค้าที่ไม่ต้องการเก็บรักษาใบหลักทรัพย์ไว้เอง)

ในกระบวนการทั้งหมดนั้น หากเกิดความผิดพลาดขึ้นไม่ว่าในขั้นตอนใด โบรกเกอร์จะเป็นผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ลูกค้าผู้ซื้อได้รับหลักทรัพย์ และลูกค้าผู้ขายได้รับเงินค่าหลักทรัพย์อย่างถูกต้องครบถ้วนตามกำหนดเวลาเสมอ ในส่วนของความผิดพลาดหรือความเสียหายต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น โบรกเกอร์ผู้ซื้อได้รับใบหลักทรัพย์ปลอมมา ได้รับใบหลักทรัพย์ล่าช้า ได้รับใบหลักทรัพย์ไม่ครบ หรือในกรณีโบรกเกอร์ผู้ขายไม่อาจเรียกเก็บเงินค่าขายหลักทรัพย์ได้ หรือได้รับเงินไม่ครบ เป็นต้น โบรกเกอร์จะต้องรับความเสียหายดังกล่าวเหล่านั้นไว้เอง และดำเนินการติดตามเรียกร้องกลับคืนมาต่อไป

ถ้าหากว่าข้อผิดพลาดหรือความเสียหายใดๆ เกิดขึ้นเพราะโบรกเกอร์เอง อันเนื่องมาจากการฝ่าฝืนหรือละเลย ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และจรรยาบรรณในการเป็นบริษัทสมาชิก โบรกเกอร์นั้นก็ต้องถูกตลาดหลักทรัพย์ฯ ลงโทษ ซึ่งมีตั้งแต่การภาคทัณฑ์ ปรับ ห้ามมิให้ทำการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ จนถึงการให้พ้น จากสมาชิกภาพของตลาดหลักทรัพย์ฯ ตามแต่ความหนักเบาของความผิดที่เกิดขึ้น

บริการอื่นๆ จากโบรกเกอร์

ในการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านโบรกเกอร์ นอกจากลูกค้าจะได้รับบริการต่างๆ ข้างต้น ซึ่งถือว่าเป็นบริการพื้นฐาน ของการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์แล้ว ลูกค้ายังสามารถขอรับบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจากโบรกเกอร์ของตนได้อีกด้วย เช่น

- ฝาก ถอน หรือโอนเปลี่ยนความเป็นเจ้าของหลักทรัพย์
- ขอคำแนะนำเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอน หลักเกณฑ์ เทคนิค และกลยุทธ์การลงทุนในหลักทรัพย์

- ขอคำปรึกษาและข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ ภาวะอุตสาหกรรม ภาวะการเงิน ตลอดจนข้อมูล เกี่ยวกับบริษัทจดทะเบียน เช่น การประกอบธุรกิจ ฐานะการเงิน และผลประกอบการของบริษัท เป็นต้น
- ขอรับเอกสารหรือบทวิเคราะห์หลักทรัพย์ต่างๆ ตลอดจนบทรายงานและวิเคราะห์ภาวะตลาดหลักทรัพย์ฯ
- ขอทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ประกาศโดยบริษัทจดทะเบียน เช่น การจ่ายปันผล การเพิ่มทุน การตัดสินใจในนโยบายที่สำคัญ การประกาศผลดำเนินงาน และงบการเงินล่าสุด เป็นต้น
- ขอทราบหรือติดตามความเคลื่อนไหวของราคาหลักทรัพย์ หรือภาวะการซื้อขายหลักทรัพย์ ในขณะเวลาซื้อขาย
- ขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับ การเสนอขายหลักทรัพย์ต่อประชาชนของบริษัทที่ยื่นขอเป็นบริษัทจดทะเบียน และข้อมูลของบริษัทจดทะเบียนเข้าใหม่ เป็นต้น

นอกจากการให้บริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำหน้าที่โบรกเกอร์ดังกล่าวแล้ว โบรกเกอร์บางราย อาจให้บริการด้านอื่นๆ อีก โดยได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทอื่นๆ เพิ่มเติม ได้แก่

- กิจการค้าหลักทรัพย์ ได้แก่ การซื้อขายหรือแลกเปลี่ยนหลักทรัพย์ในนามของตนเอง
- กิจการที่ปรึกษาการลงทุน ได้แก่ การให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเกี่ยวกับคุณค่าของหลักทรัพย์ หรือความเหมาะสมในการลงทุนเกี่ยวกับหลักทรัพย์
- กิจการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ให้แก่ประชาชน ได้แก่ การรับเป็นผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ ให้แก่บริษัทที่ออกหลักทรัพย์เสนอขายแก่ประชาชนทั่วไป
- กิจการจัดการกองทุนรวม ได้แก่ การจัดการลงทุนตามโครงการจัดการกองทุนรวม โดยการออกหน่วยลงทุนในลักษณะโครงการเพื่อจำหน่ายแก่ประชาชน โดยนำเงินที่ได้จากการจำหน่ายหน่วยลงทุนนั้นแปลงทุนในหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินอื่นหรือไปหาดอกผลโดยวิธีอื่น
- กิจการจัดการกองทุนส่วนบุคคล ได้แก่ การรับเป็นผู้บริหารการลงทุนในหลักทรัพย์ให้แก่ลูกค้าที่เป็นบุคคลธรรมดา หรือลูกค้าที่เป็นคณะบุคคล
- กิจการการยืมและให้ยืมหลักทรัพย์ ได้แก่ ธุรกิจที่ส่งเสริมการขายหลักทรัพย์ ที่ต้องยืมมาเพื่อส่งมอบ (การขายชอร์ต) ซึ่งจะช่วยให้ปริมาณการซื้อขายหลักทรัพย์ ทั้งในสภาวะที่ราคาของหลักทรัพย์มีราคาสูง หรือต่ำ อันเป็นการรักษาเสถียรภาพของตลาดหลักทรัพย์ฯ และสามารถอำนวยความสะดวกแก่ระบบการชำระราคา และการส่งมอบหลักทรัพย์ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายจากความผิดพลาดในการส่งมอบหลักทรัพย์
- กิจการการเป็นที่ปรึกษาการเงิน ได้แก่ การให้บริการแก่บริษัทมหาชนจำกัด เกี่ยวกับคำปรึกษา ความเห็น และการจัดเตรียมเอกสารข้อมูลต่างๆ เพื่อนำเสนอต่อสำนักงาน ก.ล.ต. ตลาดหลักทรัพย์ฯ ผู้ถือหุ้น และประชาชนทั่วไป เช่น กรณีการนำหุ้นออกขาย ประชาชนทั่วไป การนำหุ้นเข้าจดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ฯ

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะพบว่านอกจากบริการขั้นพื้นฐานของโบรกเกอร์แล้ว โบรกเกอร์แต่ละแห่งอาจมีบริการด้านอื่นๆ ในลักษณะและรูปแบบที่แตกต่างกัน แล้วแต่ขนาดของธุรกิจและความชำนาญของโบรกเกอร์นั้น ดังนั้น ผู้ลงทุนควรศึกษาข้อมูลของโบรกเกอร์อย่างละเอียดรอบคอบ ประกอบกับพิจารณาในการเลือกโบรกเกอร์ที่สามารถสนองความต้องการของตนได้ดีที่สุด โดยอาจพิจารณาจากคุณสมบัติของโบรกเกอร์ประกอบการเลือกใช้บริการ ดังนี้

- บริษัทที่มีฐานะที่ดีและมีเงินทุนเพียงพอที่จะรองรับภาระผูกพันใดๆ และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการประกอบธุรกิจ
- บริษัทที่มีรูปแบบการจัดโครงสร้างองค์กรเพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ มีระบบการควบคุมภายในที่รัดกุม
- บริษัทที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานโดยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ อาทิ ผู้ติดต่อผู้ลงทุนประเภท ข (ผู้ขาย) ที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการลงทุนในหลักทรัพย์ต้องผ่านการอบรม และได้รับใบอนุญาตการเป็นผู้ติดต่อผู้ลงทุนประเภท ข (ผู้ขาย) ไม่เคยมีประวัติในการดำเนินงานในทางเสื่อมเสีย เช่น มีการทุจริตของพนักงานหรือเอาเปรียบลูกค้า เป็นต้น

(7.) เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัทหลักทรัพย์ เอเชีย พลัส จำกัด (มหาชน)

(รายงานประจำปี 2549/ www.asiaplus.co.th)

บริษัทหลักทรัพย์ เอเชีย พลัส จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2517 ภายใต้ชื่อ “บริษัทเอเชียคำหั้น จำกัด” โดยได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2518 ต่อมาได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ให้เข้าเป็นสมาชิกหมายเลข 8 ของตลาดหลักทรัพย์ฯ ในปี 2530 บริษัทได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์ฯ แห่งประเทศไทยเมื่อปี 2537

โดยจดทะเบียนและแก้ไขชื่อบริษัทเป็น “บริษัทหลักทรัพย์ เอเชีย จำกัด (มหาชน)” ต่อมาในปี 2540 ABN AMRO ASIA (Holdings) Limited ได้เข้าเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท และบริษัทได้จดทะเบียนเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัทหลักทรัพย์ เอบีเอ็น แอมโร เอเชีย จำกัด (มหาชน) ปัจจุบัน ABN AMRO ได้ออกจากการเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทแล้วแต่ยังคงเป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่ดีต่อบริษัทเช่นเคย

เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมให้บริษัทสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีฐานลูกค้ากว้างขวาง มีฐานะการเงินที่แข็งแกร่ง และมีธุรกิจที่ครบวงจร สามารถตอบสนองความต้องการอันหลากหลายของลูกค้าได้ ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1/2536 เมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2536 จึงได้มีมติอนุมัติให้บริษัทเข้าร่วมกิจการกับ บมจ.หลักทรัพย์ แอสเซท พลัส โดยการซื้อหุ้นที่ออกแล้วทั้งหมดของ บมจ.หลักทรัพย์ แอสเซท พลัส ด้วยวิธีการแลกเปลี่ยนหุ้นกัน การดำเนินการดังกล่าวได้เสร็จสิ้นและบริษัทได้จดทะเบียนเปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัทหลักทรัพย์ เอเชีย พลัส จำกัด (มหาชน)” เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2547

ด้วยความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ประกอบกับการพัฒนาทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ทำให้บริษัทได้รับความไว้วางใจจากนักลงทุน และสามารถก้าวขึ้นเป็นหนึ่งในบริษัทหลักทรัพย์ชั้นนำของประเทศที่มีส่วนแบ่งตลาดอยู่ในระดับต้น ๆ

ปัจจุบันบริษัทมีสำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ที่ ชั้น 3, 9 และ 11 อาคารสารคดีตึกยาวเวอร์ ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120 มีสำนักงานสาขาทั้งสิ้น 26 แห่ง เป็นสำนักงานสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร 12 แห่ง และในเขตภูมิภาคอีก 14 แห่ง

บริษัทที่ออกหลักทรัพย์

ชื่อบริษัท	:	บริษัทหลักทรัพย์ เอเชีย พลัส จำกัด (มหาชน)
ลักษณะการประกอบธุรกิจ	:	ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ ได้แก่ ธุรกิจการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ธุรกิจการค้าหลักทรัพย์ ธุรกิจการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ธุรกิจการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ และได้รับความเห็นชอบดำเนินธุรกิจการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ธุรกิจการเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ธุรกิจการยืมและให้ยืมหลักทรัพย์ การเป็นตัวแทนซื้อขายหน่วยลงทุน
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	:	ชั้น 3, 9 และ 11 อาคารสารคดีตึกยาวเวอร์ เลขที่ 175 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120
เลขทะเบียนบริษัท	:	0107537001722 (เดิมทะเบียนเลขที่ บมจ.419)
โฮมเพจบริษัท	:	www.asiaplus.co.th
โทรศัพท์	:	0-2285-1888, 0-2680-1111
โทรสาร	:	0-2285-1901

บริษัทหลักทรัพย์ เอเชีย พลัส จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ ตามที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลัง และสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. ดังต่อไปนี้

1. ธุรกิจการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์
2. ธุรกิจการค้าหลักทรัพย์
3. ธุรกิจการเป็นที่ปรึกษาการเงิน
4. ธุรกิจการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์
5. กิจการการยืมและให้ยืมหลักทรัพย์
6. การเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

นอกจากนี้ บริษัทยังได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ให้ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาทางการเงินตามขอบเขตที่สำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. กำหนด ซึ่งครอบคลุมถึงการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินในการออกและเสนอขายหลักทรัพย์แก่ประชาชนทั่วไป การนำบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและตลาด

หลักทรัพย์ใหม่ การจัดเตรียมคำเสนอซื้อหลักทรัพย์ และการเป็นที่ปรึกษาของผู้ถือหุ้นในการเข้า
ทำรายการประเภทต่างๆ ของบริษัทจดทะเบียน นอกจากนี้ บริษัทได้จดทะเบียนเป็นที่ปรึกษา
ประเภท A กับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษาของกระทรวงการคลัง ให้บริการในฐานะที่ปรึกษาสาขาการเงินแก่
หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนอีกด้วย

กลุ่มผู้ถือหุ้น

รายชื่อและสัดส่วนการถือหุ้นของกลุ่มผู้ถือหุ้นที่ถือหุ้น 10 รายแรก ณ วันปิดสมุดทะเบียนผู้
ถือหุ้นครั้งสุดท้าย วันที่ 15 มีนาคม 2550 เป็นดังนี้

ชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้น*	ร้อยละของ ทุนจดทะเบียน
1) ครอบครัวนายชาติรี โสภณพนิช และบริษัทที่เกี่ยวข้อง ^{1/}	311,783,093	15.41
2) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	178,099,980	8.80
3) GERLACH & CO., - THIRD AVENUE INTERNATIONAL VALUE FUND	97,017,800	4.79
4) ครอบครัวนายก่อเกียรติ โอภาสวงการ ^{2/}	81,748,457	4.04
5) นายทรงศักดิ์ จิตเจื้อจุน	53,000,000	2.62
6) บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด	50,319,102	2.49
7) CHASE C.S. CENTRAL NOMINEES LIMITED 42	38,000,000	1.88
8) นายทวิวัชร จุฬางกูร	28,000,000	1.38
9) STATE STREET BANK AND TRUST COMPANY FOR AUSTRALIA	13,938,200	0.69
10) RAFFLES NOMINEES (PTE) LIMITED	12,000,000	0.59
11) อื่น ๆ	1,159,899,894	57.31
รวม	2,023,806,526	100.00

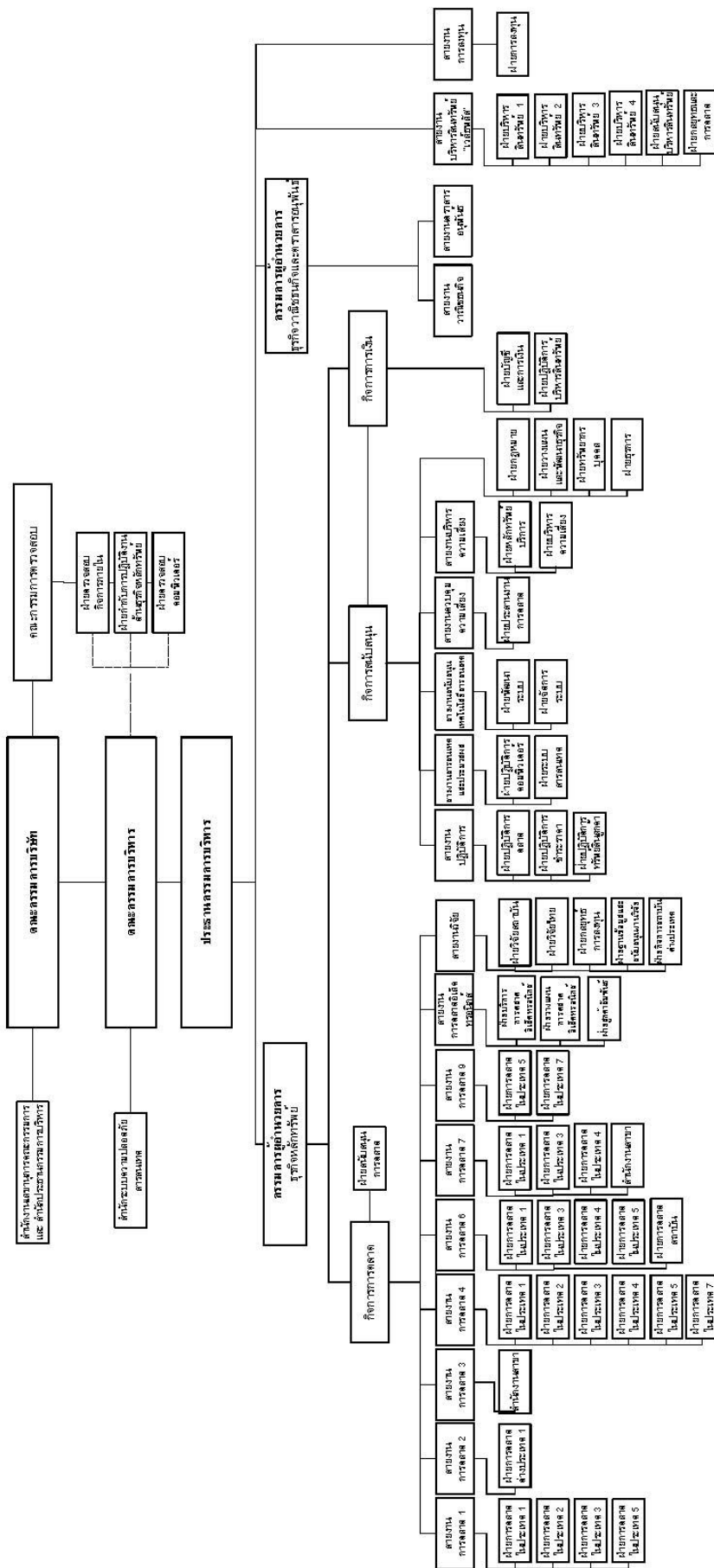
หมายเหตุ : * ราคาตามมูลค่า ณ วันที่ 15 มีนาคม 2550 เท่ากับ 1 บาทต่อหุ้น

1/ ประกอบด้วยนายชาติรี โสภณพนิช (ถือหุ้น 3.89%) นางสาวสิริญา โสภณพนิช (ถือหุ้น 1.31%) นายชาติรี โสภณพนิช (ถือหุ้น 0.41%) นางสาวศิริ รมะรูป (ถือหุ้น 0.11%) นายชาติศิริ โสภณพนิช (ถือหุ้น 0.10%) นางฉันทิรา โสภณพนิช (ถือหุ้น 0.03%) นายณภดล รมะรูป (ถือหุ้น 0.02%) นางสาวชานดา ลีสวัสดิ์ตระกูล (ถือหุ้น 1.41%) น.ส.สิริพร โสภณพนิช (ถือหุ้น 0.05%) ด.ช.ชานนท์ โสภณพนิช (ถือหุ้น 0.05%) ด.ญ.ชวิศา รมะรูป (ถือหุ้น 0.05%) ด.ช.เชษฐ รมะรูป (ถือหุ้น 0.05%) บริษัท เอเชียเสริมกิจ จำกัด (ถือหุ้น 6.29%) บริษัท จตุบุตรโฮลดิ้ง จำกัด (ถือหุ้น 1.09%) บริษัท ระบิลโฮลดิ้ง จำกัด (ถือหุ้น 0.42%)

บริษัทฯ เติบโตขึ้นโฮลดิ้ง จำกัด (ถือหุ้น 0.13%) โดยมีตัวแทนดำรงตำแหน่งกรรมการ
บริษัท 2 ท่าน คือ นายชาลี โสภณพนิช และ นางฉันทิรา โสภณพนิช

2/ ประกอบด้วย นายก้องเกียรติ โอภาสวงการ (ถือหุ้น 3.12%) นางทัศนีย์ โอภาสวงการ
(ถือหุ้น 0.27%) นางจิตติมา โอภาสวงการ (ถือหุ้น 0.65%) โดยมีตัวแทนดำรงตำแหน่งกรรมการ
บริษัท 1 ท่าน คือ นายก้องเกียรติ โอภาสวงการ

บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)
พนักงานจัดคงคลัง



การจัดองค์กร

ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2550 บริษัทมีผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งสิ้นจำนวน 602 คน
แบ่งตามหน่วยงานและสายงานดังนี้:-

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวนพนักงาน
1	กรรมการ1	1
2	กรรมการ1	1
3	กรรมการ2	1
4	กรรมการ4	1
5	กรรมการ5	1
6	กรรมการ6	1
7	ฝ่ายกฎหมาย	3
8	ฝ่ายกลยุทธ์การลงทุน	2
9	ฝ่ายกลยุทธ์และการตลาด	3
10	ฝ่ายการตลาดต่างประเทศ 1 สาย 2	9
11	ฝ่ายการตลาดในประเทศ 1 สาย 1	7
12	ฝ่ายการตลาดในประเทศ 1 สาย 4	11
13	ฝ่ายการตลาดในประเทศ 1 สาย 6	7
14	ฝ่ายการตลาดในประเทศ 1 สาย 7	13
15	ฝ่ายการตลาดในประเทศ 2 สาย 1	11
16	ฝ่ายการตลาดในประเทศ 2 สาย 4	8
17	ฝ่ายการตลาดในประเทศ 3 สาย 1	12
18	ฝ่ายการตลาดในประเทศ 3 สาย 4	10
19	ฝ่ายการตลาดในประเทศ 3 สาย 6	6
20	ฝ่ายการตลาดในประเทศ 3 สาย 7	3
21	ฝ่ายการตลาดในประเทศ 4 สาย 4	6
22	ฝ่ายการตลาดในประเทศ 4 สาย 6	6
23	ฝ่ายการตลาดในประเทศ 5 สาย 1	11
24	ฝ่ายการตลาดในประเทศ 5 สาย 4	9
25	ฝ่ายการตลาดในประเทศ 5 สาย 6	2
26	ฝ่ายการตลาดในประเทศ 5 สาย 9	11

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวนพนักงาน
27	ฝ่ายการตลาดในประเทศ 7 สาย 4	6
28	ฝ่ายการตลาดในประเทศ 7 สาย 9	15
29	ฝ่ายการตลาดสถาบัน	8
30	ฝ่ายการลงทุน	3
31	ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานด้านธุรกิจหลักทรัพย์	5
32	ฝ่ายกิจการสถาบันต่างประเทศ	5
33	ฝ่ายจัดการระบบ	8
34	ฝ่ายฐานข้อมูลและสนับสนุนงานวิจัย	5
35	ฝ่ายตรวจสอบกิจการภายใน	5
36	ฝ่ายตรวจสอบคอมพิวเตอร์	3
37	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	9
38	ฝ่ายธุรการ	30
39	ฝ่ายบริการการตลาดอิเล็กทรอนิกส์	5
40	ฝ่ายบริหารสินทรัพย์	7
41	ฝ่ายบัญชีและการเงิน	19
42	ฝ่ายปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	7
43	ฝ่ายปฏิบัติการชำระราคา	11
44	ฝ่ายปฏิบัติการตลาด	10
45	ฝ่ายปฏิบัติการทรัพย์สินลูกค้า	11
46	ฝ่ายปฏิบัติการบริหารสินทรัพย์	14
47	ฝ่ายประสานงานการตลาด	3
48	ฝ่ายพัฒนาระบบ	3
49	ฝ่ายระบบสารสนเทศ	2
50	ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์	5
51	ฝ่ายวางแผนและพัฒนาธุรกิจ	3
52	ฝ่ายวิจัยไทย	16
53	ฝ่ายวิจัยสถาบัน	1
54	ฝ่ายสนับสนุนการตลาด	3

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวนพนักงาน
55	ฝ่ายสนับสนุนบริหารสินทรัพย์	2
56	ฝ่ายหลักทรัพย์บริการ	4
57	สายงานการตลาด 1	1
58	สายงานการตลาด 3	1
59	สายงานการตลาด 4	1
60	สายงานการตลาด 6	1
61	สายงานการตลาด 9	1
62	สายงานการตลาดอิเล็กทรอนิกส์	2
63	สายงานควบคุมความเสี่ยง	2
64	สายงานตราสารอนุพันธ์	4
65	สายงานบริหารความเสี่ยง	1
66	สายงานปฏิบัติการ	1
67	สายงานพาณิชย์ธนกิจ	16
68	สายงานวิจัย	1
69	สายงานสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ	1
70	สายงานสารสนเทศและประมวลผล	1
71	สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการ และประธานกรรมการบริหาร	10
72	สำนักงานสาขางามวงศ์วาน	15
73	สำนักงานสาขาดีโอดส์สยามพลาซ่า	13
74	สำนักงานสาขापิ่นเกล้า	12
75	สำนักงานสาขาพลับพลาย(พิเชฐ)	22
76	สำนักงานสาขาพลับพลาย(สุนทรี)	14
77	สำนักงานสาขาพลับพลาย(อภิศักดิ์)	7
78	สำนักงานสาขารอยัลชิตตี้เวนิว	13
79	สำนักงานสาขาลาดพร้าว	15
80	สำนักงานสาขาสยาม	14
81	สำนักงานสาขาสินธร	10
82	สำนักงานสาขาสีลม	15

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวนพนักงาน
83	สำนักงานสาขาสุโขทัย 39(1 เรื่องเดช)	6
84	สำนักงานสาขาสุโขทัย 39(2 มงคล)	4
85	สำนักงานสาขาสุโขทัย 39(3 กลาง)	2
86	สำนักงานสาขาเอ็มโพเรียม	11
87	สำนักกระบวนความปลอดภัยสารสนเทศ	1
	รวม	602

(8.) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิระภา เนียมน้อย (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท ธนากรผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ธนากรผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด ใน 5 ด้าน คือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านสรรหา คัดเลือก และการว่าจ้างบุคลากร ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการธำรงรักษาบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการสรรหา คัดเลือก และการว่าจ้างบุคลากรเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านการธำรงรักษาบุคลากร ส่วนด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

ปัจจัยที่มีผลต่อกระทบบต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ธนากรผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด ได้แก่ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด และอัตราค่าจ้าง/เงินเดือน ส่วนปัจจัยอื่น ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลกระทบบต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

จิราภรณ์ ชันทอง (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสรรหา การคัดเลือก และความพึงพอใจที่มีต่อบุคลากรของผู้จัดการ และรองผู้จัดการฝ่ายบุคคลในสถานประกอบการสวนอุตสาหกรรมบางกะดี ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการและรองผู้จัดการฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการสวนอุตสาหกรรมบางกะดีตอบแบบสอบถามทั้งหมด 75 คน มีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่สรรหาและคัดเลือกเข้ามา ด้านปริมาณในเรื่องการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดดีมาก ความรวดเร็วในการทำงานมีความถูกต้องของงานที่ได้รับมอบหมาย และรวดเร็วในงานในระดับดี ด้านคุณภาพงานในเรื่องผลงานมีคุณภาพมาตรฐานที่กำหนดดีมาก ความปรารถนาดีเรียบร้อยและละเอียดถี่ถ้วนของผลงานทำถูกต้องตามขั้นตอนครบถ้วนและไวใจได้ เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของพนักงานในระดับดี ด้านความรอบรู้ในงานเรื่องความสามารถใช้วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน

อย่างถูกวิธีที่สุด และความรอบรู้ความเข้าใจหลักในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองในระดับดี ด้านลักษณะในการทำงานในเรื่องความใจทำงานและรู้จักรับผิดชอบอยู่ในระดับดีมาก การมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ ความสามารถในการเรียนถึงปัญหา และแก้ปัญหา มนุษย์สัมพันธ์เป็นรักใคร่และได้รับความเชื่อถือ การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ในระดับดี ความซื่อสัตย์ ความชำนาญในการทำงานระดับปานกลาง

อัญชลี สงวนสัตย์ (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง **ความพึงพอใจของพนักงานในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์การญี่ปุ่น กรณีศึกษา บริษัท โซนิ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด** ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท โซนิ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจต่อการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์การในด้านการสรรหาและคัดเลือก อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านฝึกอบรมและการพัฒนาอยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน ส่วนด้านการเลื่อนตำแหน่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ด้านการลงโทษทางวินัย และการออกจางานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนในด้านระบบเงินเดือน และด้านการประเมินผลนั้น อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ทวีชัย อ่ำวิจิตร (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง **ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทค เซ็นเตอร์** ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยส่วนใหญ่มีอายุ 20-28 ปี สถานภาพสมรส โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับตำแหน่ง พนักงานทั่วไป เงินเดือน 6,000-19,000 บาท และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี ด้านผู้บริหารพบว่าเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 38-43 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 6 ด้าน คือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านค่าตอบแทน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับไม่แน่ใจ และด้านฝึกอบรม อยู่ในระดับเห็นด้วย และด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 6 ด้าน คือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านค่าตอบแทน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในเกณฑ์ดี

พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดชื่อเรื่องการวิจัย กรอบแนวคิดและกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยอ้างอิงทฤษฎีของ Good, Katz, Kendler, Kretch and Crutchfield, Thurstone, Allport, Hillgard, ซูลีกร โซติดี, ดวงฤดี ช่วยขำ, ธงชัย สันติวงศ์, ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ ที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

ในเรื่องของความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้นำหลักทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานของ เทวิชญ์ เนียมอินทร์, รสริน สกุลโรจนประวัติ, ศรีเรือน ลิขิตเดชาโรจน์, ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, และ ทฤษฎีความพึงพอใจผู้วิจัยได้นำหลักทฤษฎีของ สรุระ หีบโอสถ, ศิริวรรณ เสรีรัตน์

ในด้านตอบสนองความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท หลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้อ้างอิงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้น คือ

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs)
2. ความต้องการความมั่นคงหรือปลอดภัย (Security of safety needs)
3. ความต้องการยอมรับ หรือผูกพัน หรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or acceptance needs)
4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs)
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization)

ส่วนในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้วิจัยได้อ้างอิงทฤษฎีของณัฐพันธ์ เขจรนันท์, ชำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, รัชฎา ผลอนันต์, Harbison, Myers ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์, ด้านการสรรหา คัดเลือก และ ว่าจ้างบุคลากร, ด้านการพัฒนาของการฝึกอบรม, ด้านบริหารสวัสดิการและผลประโยชน์, ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ, ด้านผลตอบแทน, ด้านการประเมินผล การปฏิบัติงาน และ ในด้านการธำรงรักษาบุคลากรผู้วิจัยได้อ้างอิงทฤษฎีของ ปราชญา กล้าผจญ/พอดา บุตรสุทธีวงศ์ มาใช้เป็นข้อมูลในการทำวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ทักษะคิดและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 602 คน (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2550)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (วิราพร พงศ์อาจารย์ :2542:72) ผู้วิจัยกำหนดความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 240 คน แต่เพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณได้เท่ากับ 24 คน ดังนั้น จึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 264 คน ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม

N แทน จำนวนประชากร

e แทน สัดส่วนความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ = 0.05

$$n = \frac{602}{1 + 602 (0.05)^2} = 240.31$$

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

โดยแบ่งประชากรออกตามสายงานการปฏิบัติงาน คือ กิจการตลาดสำนักงานใหญ่, กิจการตลาดสาขานครหลวง, กิจการสนับสนุน, กิจการการเงิน, ธุรกิจพาณิชย์และตราสารอนุพันธ์ และ สายงานบริหารสินทรัพย์"เวลธ์พลัส" เพื่อให้ประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันอยู่ในชั้นภูมิเดียวกัน โดยกำหนดเป็นสัดส่วนตามจำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional)

สูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{จำนวนพนักงานที่สุ่มมา} = \frac{\text{จำนวนพนักงานที่ต้องการสุ่มทั้งหมด} \times \text{พนักงานทั้งหมดในกลุ่มที่สนใจ}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

ลำดับที่	สายงาน	ประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1	กิจการตลาดสำนักงานใหญ่	171	75
2	กิจการตลาดสาขานครหลวง	173	76
3	กิจการสนับสนุน	193	85
4	กิจการการเงิน	19	8
5	ธุรกิจพาณิชย์และตราสารอนุพันธ์	20	9
6	สายงานบริหารสินทรัพย์"เวลธ์พลัส"	26	11
รวม		602	264

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนที่คำนวณได้ในขั้นที่ 1

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาประยุกต์เป็นลักษณะและข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ มี 8 ข้อ เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) มีตัวเลือกให้ตอบแบบ 2 ตัวเลือก (Dichotomous question) และหลายตัวเลือก (Multiple choices question) มีรายละเอียด ดังนี้

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
3. ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
4. รายได้ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
5. สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
6. ระดับตำแหน่ง เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal scale)
7. หน่วยงานที่สังกัด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal scale)
8. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal scale)

scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งเป็น

1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านการสรรหา คัดเลือก และการว่าจ้างบุคลากร จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านการพัฒนาการของการฝึกอบรม จำนวน 5 ข้อ
4. ด้านการบริหารสวัสดิการ และ ผลประโยชน์ จำนวน 5 ข้อ
5. ด้านการอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ จำนวน 5 ข้อ
6. ด้านค่าตอบแทน จำนวน 5 ข้อ
7. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ
8. ด้านการธำรงรักษาบุคลากร จำนวน 5 ข้อ

สำหรับการวัดความคิดเห็นนี้ ลักษณะคำถามเป็นข้อความเชิงบวก โดยให้เลือกคำตอบได้คำตอบเดียว ใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของ Likert scale แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง , เห็นด้วย, ไม่แน่ใจ, ไม่เห็นด้วย, ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง กำหนดระดับคะแนนขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อความ ดังนี้

คะแนน	ระดับของทัศนคติ
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณา ระดับทัศนคติ ซึ่งกำหนดการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา: 2545: 29)

$$\text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า จากสูตร} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับทัศนคติของพนักงาน ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (บุญสม ศรีสะอาด :2542 :35-36)

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง ทัศนคติดีมาก
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง ทัศนคติดี
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง ทัศนคติปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง ทัศนคติไม่ดี
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง ทัศนคติไม่ดีย่างมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

สำหรับการวัดความคิดเห็นนี้ ลักษณะคำถามเป็นข้อความเชิงบวก โดยให้เลือกคำตอบได้คำตอบเดียว ใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของ Likert scale แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ กำหนดระดับคะแนนขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อความ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับทัศนคติ ซึ่งกำหนดการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา: 2545: 29)

$$\text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า จากสูตร} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายระดับคะแนนของความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนเฉลี่ย
น้อยที่สุด	1.00 - 1.80
น้อย	1.81 - 2.60
ปานกลาง	2.61 - 3.40
มาก	3.41 - 4.20
มากที่สุด	4.21 - 5.00

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจ รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย และการสร้างแบบวัด
2. สำนักรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)
3. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามโดยให้ครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบแนวคิดของการวิจัย
4. สร้างแบบสอบถามทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด 3 ส่วน แบ่งออกเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านต่าง ๆ คือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 5 ข้อ, ด้านการสรรหา คัดเลือก และการว่าจ้างบุคลากร จำนวน 5 ข้อ, ด้านการพัฒนาการของการฝึกอบรม จำนวน 5 ข้อ, ด้านการบริหารสวัสดิการ และ ผลประโยชน์ จำนวน 5 ข้อ, ด้านการอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ

จำนวน 5 ข้อ, ด้านคำตอบแทน จำนวน 5 ข้อ, ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
จำนวน 5 ข้อ, ด้านการธำรงรักษาบุคลากร จำนวน 5 ข้อ และ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 5 ข้อ

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบ เพื่อ
ปรับปรุงแก้ไข

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้าน
เนื้อหา (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง ประมวลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดที่ได้รับการพิจารณา
แบบสอบถามเป็นรายข้อแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

7. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างใน
จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา
(α - Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546 : 449) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึง
ระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดง
ว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยได้ค่าอัลฟารวมเท่ากับ 0.9870 แบ่งตามรายด้านมีดังนี้ ด้านการวางแผน
ทรัพยากรมนุษย์ ได้ค่าอัลฟาเท่ากับ 0.9351, ด้านการสรรหา คัดเลือก และว่าจ้างบุคลากร ได้
ค่าอัลฟาเท่ากับ 0.9536, ด้านการพัฒนาของการฝึกอบรม ได้ค่าอัลฟาเท่ากับ 0.9218, ด้านบริหาร
สวัสดิการและผลประโยชน์ ได้ค่าอัลฟาเท่ากับ 0.8931, ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ ได้ค่าอัลฟา
เท่ากับ 0.9675, ด้านผลตอบแทน ได้ค่าอัลฟาเท่ากับ 0.9262, ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
ได้ค่าอัลฟาเท่ากับ 0.9656, ด้านความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ได้ค่าอัลฟาเท่ากับ 0.9690

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัย
ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

2. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากพนักงานของบริษัทหลักทรัพย์
เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำนวน 264 คน แล้วรวบรวมแบบสอบถาม ที่ได้นำมาจัดกระทำข้อมูล
เพื่อวิจัยต่อไป

การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบ
ความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จำนวนของแบบสอบถาม และ แยกแบบสอบถามที่ไม่
สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล โดยใช้เครื่องมือคอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS.(Statistic Package for Social Sciences)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าร้อยละ (Percentage)

5. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เพศ ใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สุขภาพ ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ สถิติ Person Product Moment Correlation Coefficient ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 36)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ
f แทน ความถี่ของคะแนน
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 39)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

(กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 38)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546 : 43)

$$\text{Cronbach's alpha : } \alpha = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย

3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 178) โดยมีสูตรในการหาค่า t โดยมีสูตรดังนี้

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $s_1^2 \neq s_2^2$

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน $s_1^2 = s_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 293)

โดยดูค่าความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances และจะใช้สถิติวิเคราะห์จากค่า ANOVA (F) หรือ ค่า Brown-Forsythe (B)

3.2.1 สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-forsythe (B) ใช้

ในกรณีความแปรปรวนต่างกันหรือไม่เท่ากัน (Hartung. 2001 : 300) สามารถเขียนได้ดังนี้:-

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

$$\text{โดย ค่า } MSW' = \sum_{i=1}^K \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$$

เมื่อ B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MSW'	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe
K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดประชากร
S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

3.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ใช้ F-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม(B)	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม(W)	n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$	
รวม (T)	n-1	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม(Between Sum of Squares)
	$SS_{(W)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
	$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
	$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett T3 (กัลยา วาณิชยปัญญา.2545 : 332-333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ $t_{1-\alpha/2; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = n - k

MSE	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม ($MS_{(w)}$)
n_i	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ i
n_j	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ j
α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ **Dunnett T3** (Keppel.1982 : 153-155) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{s}}$$

เมื่อ $\bar{d}_D$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test
q_D	แทน	ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test
$MS_{S/A}$	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
S	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 310-311) มีสูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum x$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X
$\sum y$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด x และชุด y
n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของ ค่า r คือ

- 1) ค่า r เป็น ลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
- 2) ค่า r เป็น บวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

การอ่านความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (สากล จริยวิทยานนท์. 2542 : 508)

ค่าสัมประสิทธิ์ (r)

0.01 - 0.20	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.21 - 0.40	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
0.41 - 0.60	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.61 - 0.80	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
0.81 - 1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์สูง

บทที่ 4

ผลของการวิจัย

ผลของการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)”

สัญลักษณ์หรืออักษรย่อที่ใช้

n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
M.S.	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Sum of Squares)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
F-prob	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับ หัวข้อเป็นส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดทัศนคติของพนักงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	104	39.4
หญิง	160	60.6
รวม	264	100.0
อายุ		
ไม่เกิน 25 ปี	30	11.4
26-35 ปี	120	45.5
36-45 ปี	92	34.8
46-55 ปี	20	7.6
56 ปีขึ้นไป	2	0.8
รวม	264	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	5.3
ปริญญาตรี	189	71.6
สูงกว่าปริญญาตรี	61	23.1
รวม	264	100.0
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 20,000 บาท	106	40.2
20,001-30,000 บาท	54	20.5
30,001-40,000 บาท	40	15.2
40,001-50,000 บาท	30	11.4
50,001 บาทขึ้นไป	34	12.9
รวม	264	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	178	67.4
สมรส/อยู่ด้วยกัน	81	30.7
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	5	1.9
รวม	264	100.0
ระดับตำแหน่ง		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับผู้จัดการ	157	59.5
ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	51	19.3
รองผู้อำนวยการ	26	9.8
ผู้อำนวยการ หรือ สูงกว่าระดับผู้อำนวยการ	30	11.4
รวม	264	100.0
หน่วยงานที่สังกัด		
Front Office	159	60.2
Back Office	105	39.8
รวม	264	100.0
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	138	52.3
6-10 ปี	73	27.7
11-20 ปี	51	19.3
20 ปีขึ้นไป	2	0.8
รวม	264	100.0

เพศ

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 ส่วนกลุ่มที่เป็นเพศชาย มีจำนวน 104 คน มีเพียงร้อยละ 39

อายุ

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา มีอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.8 ส่วนกลุ่มที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.6 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.1 ส่วนกลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ รายได้ต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000บาท คิดเป็นร้อยละ 20.5 ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000บาท มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 10.6 ตามลำดับ

สถานภาพ

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 67.4 รองลงมา คือ มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 30.7 ส่วนกลุ่มที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่ง

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมา มีตำแหน่งระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 19.3 ส่วนกลุ่มที่มีตำแหน่งระดับรองผู้อำนวยการ หรือสูงกว่าระดับผู้อำนวยการ มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 9.8 ตามลำดับ

หน่วยงานที่สังกัด

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างสังกัดหน่วยงาน Front office คิดเป็นร้อยละ 60.2 รองลงมา คือ ส่วนกลุ่มที่สังกัดหน่วยงาน Back office มีเพียงร้อยละ 39.8 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.7 ส่วนกลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ทักษะของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

ทัศนคติที่มีต่อการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
พนักงานมีส่วนร่วมในโครงสร้างผังบริหารและนโยบายการบริหารของบริษัท	3.48	1.046	ดี
มีการวางแผนการจัดอัตรากำลังคนร่วมกับบุคลากรในหน่วยงานก่อนการสรรหา คัดเลือกและการว่าจ้างบุคลากร	3.53	0.858	ดี
มีการสำรวจและวิเคราะห์ความเหมาะสมของกำลังคนในปัจจุบัน	3.64	0.807	ดี
มีความชัดเจนในการวางแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	3.86	0.717	ดี
มีการวางแผนเพื่อให้พนักงานมีการพัฒนาที่ดีขึ้น	4.03	0.768	ดีมาก
ทัศนคติโดยรวม	3.71	0.678	ดี

จากตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีการวางแผนเพื่อให้พนักงานมีการพัฒนาที่ดีขึ้นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมา คือ มีความชัดเจนในการวางแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 มีการสำรวจและวิเคราะห์ความเหมาะสมของกำลังคนในปัจจุบันอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 มีการวางแผนการจัดอัตรากำลังคนร่วมกับบุคลากรในหน่วยงานก่อนการสรรหา คัดเลือกและการว่าจ้างบุคลากรอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหา คัดเลือก และ การว่าจ้างบุคลากร

ทัศนคติที่มีต่อการสรรหา คัดเลือก และ การว่าจ้างบุคลากร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
มีความชัดเจนของการแจ้งนโยบายและระเบียบการ คัดเลือกผู้สมัคร	3.74	0.768	ดี
มีความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์การรับสมัครงาน	3.74	0.828	ดี
มีการกำหนดขั้นตอนของกระบวนการสรรหาคัดเลือก และการว่าจ้างบุคลากรไว้อย่างชัดเจน	3.72	0.797	ดี
มีความยุติธรรมในการคัดเลือกผู้สมัครงาน	3.69	0.907	ดี
ผู้สมัครที่ผ่านการคัดเลือกมีคุณสมบัติเหมาะสมกับ ตำแหน่งที่ระบุไว้อย่างชัดเจน	3.76	0.809	ดี
ทัศนคติโดยรวม	3.73	0.701	ดี

จากตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา คัดเลือก และ การว่าจ้างบุคลากร พนักงาน บริษัท หลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ผู้สมัครที่ผ่านการคัดเลือกมีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งที่ระบุไว้อย่างชัดเจนอยู่ในระดับดีโดย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 รองลงมา คือ มีความชัดเจนของการแจ้งนโยบายและระเบียบการคัดเลือกผู้สมัคร และ มีความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์การรับสมัครงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 มีการกำหนดขั้นตอนของกระบวนการสรรหาคัดเลือก และการว่าจ้างบุคลากรไว้อย่างชัดเจนอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 มีความยุติธรรมในการคัดเลือกผู้สมัครงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาการของการฝึกอบรม

ทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาการ ของการฝึกอบรม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
สามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน	4.05	0.733	ดีมาก
มีความเหมาะสมครบถ้วนของหัวข้อหลักสูตรวิทยากร เวลาสถานที่ การฝึกอบรมในการจัดฝึกอบรม/สัมมนา ประจำปีทั้งภายในและภายนอกแต่ละครั้ง	3.99	0.752	ดี
พนักงานได้รับการจัดฝึกอบรมตรงตามกำหนดการของ แผนการฝึกอบรมประจำปีอยู่เสมอ	3.91	0.665	ดี
บริษัทฯ ให้การสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการ ฝึกอบรมสัมมนาในหลักสูตรที่เหมาะสมทั้งภายในและ ภายนอกบริษัทฯ	4.01	0.685	ดีมาก
มีความต่อเนื่องของการติดตามผลและประเมินผลการ จัดฝึกอบรม/สัมมนา	3.81	0.754	ดี
ทัศนคติโดยรวม	3.95	0.601	ดี

จากตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาการของการฝึกอบรม พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงมา คือ บริษัทฯ ให้การสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมสัมมนาในหลักสูตรที่เหมาะสมทั้งภายใน และภายนอกบริษัทอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 มีความเหมาะสมครบถ้วนของหัวข้อหลักสูตรวิทยากรเวลาสถานที่ การฝึกอบรมในการจัดฝึกอบรม/สัมมนาประจำปีทั้งภายในและภายนอกแต่ละครั้งอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 พนักงานได้รับการจัดฝึกอบรมตรงตามกำหนดการของแผนการฝึกอบรมประจำปีอยู่เสมออยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 มีความต่อเนื่องของการติดตามผล และ ประเมินผลการจัดฝึกอบรม/สัมมนาอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริหารสวัสดิการ และ ผลประโยชน์

ทัศนคติที่มีต่อการบริหารสวัสดิการ และ ผลประโยชน์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
ผลประโยชน์และสวัสดิการทำให้พนักงานมีความรู้สึก ผูกพันจงรักภักดีต่อบริษัทและสามารถสร้างขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน	3.66	1.020	ดี
สวัสดิการและผลประโยชน์อื่น ๆ มีความสำคัญระดับ เดียวกันกับค่าตอบแทนและค่าจ้าง	3.83	1.005	ดี
สวัสดิการและผลประโยชน์สามารถตอบสนองความ ต้องการทางเศรษฐกิจความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิต ได้เหมาะสม	3.70	1.046	ดี
สวัสดิการและผลประโยชน์มีความเหมาะสมกับความ ต้องการของพนักงานภายในบริษัทฯ	3.54	1.082	ดี
โบนัสและสวัสดิการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	3.88	1.153	ดี
ทัศนคติโดยรวม	3.55	0.693	ดี

จากตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อ
การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารสวัสดิการ และ ผลประโยชน์ พนักงาน บริษัท
หลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.55 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่
โบนัสและสวัสดิการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมา
คือ สวัสดิการและผลประโยชน์อื่น ๆ มีความสำคัญระดับเดียวกันกับค่าตอบแทนและค่าจ้างอยู่ใน
ระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 สวัสดิการ และ ผลประโยชน์สามารถตอบสนองความต้องการทาง
เศรษฐกิจความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิตได้เหมาะสมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ผลประโยชน์
และสวัสดิการทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันจงรักภักดีต่อบริษัทและสามารถสร้างขวัญ กำลังใจใน
การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 สวัสดิการและผลประโยชน์มีความเหมาะสมกับ
ความต้องการของพนักงานภายในบริษัทฯ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ

ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
มีการเพิ่มความรู้ทักษะประสบการณ์ที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.93	0.692	ดี
มีความรู้สึกถึงความก้าวหน้าและมั่นคงอาชีพ	3.68	0.942	ดี
บริษัทสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเองและเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง	3.87	0.829	ดี
มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะกับงาน	3.76	0.803	ดี
สามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	3.72	0.934	ดี
ทัศนคติโดยรวม	3.79	0.733	ดี

จากตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการเพิ่มความรู้ทักษะประสบการณ์ที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมา คือ บริษัทสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเองและเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะกับงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 สามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 มีความรู้สึกถึงความก้าวหน้าและมั่นคงอาชีพ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ด้านค่าตอบแทน

ด้านค่าตอบแทน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
บริษัทฯจ่ายค่าตอบแทนให้ท่านเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ	3.55	0.966	ดี
บริษัทฯยึดหลักความยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทน	3.53	0.951	ดี
สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้	3.62	0.924	ดี
บุคคลภายนอกที่มีคุณภาพต้องการเข้ามาร่วมงานกับ บริษัทฯ	3.61	0.786	ดี
เกณฑ์การจ่ายผลตอบแทนยึดหลักความสามารถและ ประสบการณ์ในการทำงาน	3.60	0.870	ดี
ทัศนคติโดยรวม	3.39	0.819	ดี

จากตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทน พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 รองลงมา คือ บุคคลภายนอกที่มีคุณภาพต้องการเข้ามาร่วมงานกับบริษัทฯอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เกณฑ์การจ่ายผลตอบแทนยึดหลักความสามารถ และ ประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 บริษัทฯ จ่ายค่าตอบแทนให้ท่านเหมาะสมกับความรู้ความสามารถอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 บริษัทฯจ่ายค่าตอบแทนให้ท่านเหมาะสมกับความรู้ความสามารถอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลประเมินการปฏิบัติงาน

ด้านประเมินผลการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
เกณฑ์การประเมินผลสอดคล้องกับลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติ	3.64	0.776	ดี
มีความยุติธรรมในการประเมินผลงาน	3.64	0.909	ดี
มีความเหมาะสมของระยะเวลาในการประเมินผล	3.69	0.772	ดี
มีความชัดเจนประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลงาน	3.57	0.847	ดี
บริษัทมีเกณฑ์มาตรฐานการประเมินผลงานและได้นำมาใช้มาประเมินผล	3.61	0.833	ดี
ทัศนคติโดยรวม	3.63	0.745	ดี

จากตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านประเมินการปฏิบัติงาน พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีความเหมาะสมของระยะเวลาในการประเมินผล อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 รองลงมา คือ เกณฑ์การประเมินผลสอดคล้องกับลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติ และด้าน มีความยุติธรรมในการประเมินผลงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 บริษัทมีเกณฑ์มาตรฐานการประเมินผลงาน และได้นำมาใช้มาประเมินผลอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 มีความชัดเจนประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลงาน อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ด้านการธำรงรักษาบุคลากร

ด้านการธำรงรักษาบุคลากร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
มีการให้คำแนะนำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	3.92	0.810	ดี
มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่ดี	4.08	0.720	ดีมาก
ผู้บังคับบัญชามีจิตใจดีมีคุณธรรมมีเมตตาธรรมอยู่ ร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาแบบพี่แบบน้อง	4.04	0.826	ดีมาก
มีความทันสมัยและความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ	3.62	1.010	ดี
มีความปลอดภัยในการทำงานบรรยากาศและ สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปในการทำงาน	3.92	0.773	ดี
ทัศนคติโดยรวม	3.71	0.678	ดี

จากตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการธำรงรักษาบุคลากร พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่ดี อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชามีจิตใจดีมีคุณธรรมมีเมตตาธรรมอยู่ร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาแบบพี่แบบน้อง อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 มีการให้คำแนะนำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านมีความปลอดภัยในการทำงานบรรยากาศและสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปในการทำงาน อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 มีความทันสมัยและความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านตอบสนองความต้องการของร่างกาย

ตอบสนองความต้องการของร่างกาย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความรู้สึกที่ท่านมีต่อชีวิตความเป็นอยู่ของตนเอง	3.44	0.831	มาก
ค่าตอบแทนเทียบกับค่าครองชีพ	3.04	0.964	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.24	0.834	มาก

จากตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านตอบสนองความต้องการของร่างกาย พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่ท่านมีต่อชีวิตความเป็นอยู่ของตนเองอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 รองลงมา คือ ค่าตอบแทนเทียบกับค่าครองชีพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านตอบสนองความต้องการมั่นคงหรือความปลอดภัย

ตอบสนองความต้องการมั่นคงหรือ ความปลอดภัย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความรู้สึกมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน	3.25	0.943	มาก
ความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตความเป็นอยู่	3.46	0.885	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.35	0.847	มาก

จากตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านตอบสนองความต้องการมั่นคงหรือความปลอดภัย พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตความเป็นอยู่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 รองลงมา คือ ความรู้สึกมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ด้านตอบสนองความต้องการยอมรับ หรือ ผูกพัน หรือ ตอบสนองความต้องการทางสังคม

ตอบสนองความต้องการยอมรับ หรือ ผูกพัน หรือ ตอบสนองความต้องการทางสังคม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความรักความผูกพันจากเพื่อนร่วมงาน	3.84	0.734	มาก
การยอมรับผลงานของท่านจากเพื่อนร่วมงาน	3.75	0.744	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.80	0.694	มาก

จากตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านตอบสนองความต้องการยอมรับ หรือ ผูกพัน หรือ ตอบสนองความต้องการทางสังคม พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีความรักความผูกพันจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงมา คือ การยอมรับผลงานของท่านจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ด้านตอบสนองความต้องการการยกย่อง

ด้านตอบสนองความต้องการการยกย่อง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การได้รับการยกย่องจากบุคคลภายนอก	3.54	0.755	มาก
การได้รับการยกย่องจากบุคคลภายใน	3.56	0.706	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.55	0.693	มาก

จากตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านตอบสนองความต้องการการยกย่อง พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการได้รับการยกย่องจากบุคคลภายใน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 รองลงมา คือ การได้รับการยกย่องจากบุคคลภายนอก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านตอบสนองความต้องการสำเร็จในชีวิต

ตอบสนองความต้องการสำเร็จในชีวิต	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความสำเร็จในการประกอบอาชีพเมื่อเทียบกับเพื่อน	3.38	0.869	มาก
ความสำเร็จในการประกอบอาชีพของท่าน	3.40	0.840	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.39	0.819	มาก

จากตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านตอบสนองความต้องการสำเร็จในชีวิต พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีความสำเร็จในการประกอบอาชีพของท่าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 รองลงมา คือ ความสำเร็จในการประกอบอาชีพเมื่อเทียบกับเพื่อน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 “ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน”

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 “เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน”

H_0 : พนักงาน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตาราง 16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		t-value	P
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์	3.49	0.68	3.45	0.62	0.474	0.636

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ พบว่าค่า Significance มีค่า 0.636 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ พนักงาน ที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 “อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน”

H_0 : พนักงาน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตาราง 17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กับความพึงพอใจต่อการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

อายุ	ความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์	
	$\bar{x}$	S.D.
ไม่เกิน 25 ปี	3.32	0.69
26-35 ปี	3.46	0.59
36-45 ปี	3.48	0.66
46-55 ปี	3.72	0.77
56 ปีขึ้นไป	2.85	0.64

ตาราง 18 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	ค่าความแปรปรวน	SS.	df	MS.	F-Ratio	P
ความพึงพอใจต่อการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	2.635	4	0.659	1.617	0.170
	ภายในกลุ่ม	105.077	258	0.407		
	รวม	107.712	262			

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ พบว่าค่า Significance มีค่า 0.170 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธ สมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ พนักงาน ที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 “ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน”

H_0 : พนักงาน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตาราง 19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กับความพึงพอใจต่อการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์	
	$\bar{x}$	S.D.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.28	0.83
ปริญญาตรี	3.44	0.62
สูงกว่าปริญญาตรี	3.61	0.65

ตาราง 20 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ค่าความแปรปรวน	SS.	df	MS.	F-Ratio	P
ความพึงพอใจต่อการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	1.827	2	0.914	2.244	0.108
	ภายในกลุ่ม	105.885	260	0.407		
	รวม	107.712	262			

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กับความพึงพอใจต่อการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า
ค่า Significance มีค่า 0.108 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน
หลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ พนักงาน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมี
ความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ไม่
แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 “รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน”

H_0 : พนักงาน ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากร
มนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตาราง 21 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กับความพึงพอใจต่อการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์	
	$\bar{x}$	S.D.
ไม่เกิน 20,000 บาท	3.33	0.64
20,001-30,000 บาท	3.54	0.58
30,001-40,000 บาท	3.50	0.53
40,001-50,000 บาท	3.40	0.47
50,001 บาทขึ้นไป	3.80	0.86

ตาราง 22 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจ	ค่าความแปรปรวน	SS.	df	MS.	F-Ratio	P
ความพึงพอใจต่อการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	6.287	4	1.572	3.980*	0.004
	ภายในกลุ่ม	101.096	256	.395		
	รวม	107.383	260			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าค่า Significance มีค่า 0.004 ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบเชิงพหุคูณระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้

รายได้	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	50,001 บาทขึ้นไป
		3.33	3.54	3.50	3.40	3.80
ไม่เกิน 20,000 บาท	3.33	-	-0.21*	-0.17	-0.08	-0.47*
		-	(0.05)	(0.14)	(0.56)	(0.00)
20,001-30,000 บาท	3.54		-	0.04	0.13	-0.26
			-	(0.78)	(0.36)	(0.06)
30,001-40,000 บาท	3.50			-	0.10	-0.30*
				-	(0.53)	(0.04)
40,001-50,000 บาท	3.40				-	-0.40*
					-	(0.01)
50,001 บาทขึ้นไป	3.80					-
						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ พบว่าคู่ที่มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ กลุ่มพนักงานที่มีรายได้ ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ น้อยกว่ากลุ่มพนักงานที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป และยังพบว่าพนักงานที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ น้อยกว่ากลุ่มพนักงานที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มที่มีรายได้ 50,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 “สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน”

H_0 : พนักงาน ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตาราง 24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กับความพึงพอใจต่อการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์	
	$\bar{x}$	S.D.
โสด	3.47	0.62
สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.44	0.67
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.80	0.91

ตาราง 25 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจ	ค่าความแปรปรวน	SS.	df	MS.	F-Ratio	P
ความพึงพอใจต่อการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	.595	2	0.298	0.723	0.486
	ภายในกลุ่ม	107.117	260	0.412		
	รวม	107.712	262			

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กับความพึงพอใจต่อการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพ พบว่าค่า
Significance มีค่า 0.486 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐานหลัก
(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ
การบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.6 “ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน”

H_0 : พนักงาน ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตาราง 26 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	ความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์	
	$\bar{x}$	S.D.
ต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับผู้จัดการ	3.37	0.59
ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	3.60	0.65
รองผู้อำนวยการ	3.48	0.56
ผู้อำนวยการหรือสูงกว่าระดับผู้อำนวยการ	3.70	0.86

ตาราง 27 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ความพึงพอใจ	ค่าความแปรปรวน	SS.	df	MS.	F-Ratio	P
ความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	3.940	3	1.313	3.278*	0.022
	ภายในกลุ่ม	103.772	259	0.401		
	รวม	107.712	262			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 ผลผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่าค่า Significance มีค่า 0.022 ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตาราง 28 แสดงการเปรียบเทียบเชิงพหุคูณระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับระดับ ผู้จัดการ	ผู้ช่วย ผู้อำนวยการ	รอง ผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการ หรือสูงกว่า ระดับ ผู้อำนวยการ
		3.37	3.60	3.48	3.70
ต่ำกว่าหรือ เท่ากับระดับ ผู้จัดการ	3.37	-	-0.23*	-0.11	-0.33*
		-	(0.03)	(0.43)	(0.01)
ผู้ช่วย ผู้อำนวยการ	3.60		-	0.12	-0.10
			-	(0.44)	(0.48)
รองผู้อำนวยการ	3.48			-	-0.22
				-	(0.19)
ผู้อำนวยการ หรือสูงกว่าระดับ ผู้อำนวยการ	3.70				-
					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่าคู่ที่มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ กลุ่มพนักงานที่มีตำแหน่งระดับ ต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับผู้จัดการ มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ น้อยกว่ากลุ่มพนักงานที่มีตำแหน่งระดับ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และผู้อำนวยการ หรือสูงกว่าระดับผู้อำนวยการ ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.7 “หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน”

H_0 : พนักงาน ที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน ที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตาราง 29 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ความพึงพอใจ	Front office		Back office		t-value	P
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์	3.46	0.67	3.48	0.60	-0.214	0.831

จากตารางที่ 29 ผลการทดสอบพบว่าค่า Significance มีค่า 0.831 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.8 “ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน”

ตาราง 30 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์	
	$\bar{x}$	S.D.
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	3.40	0.61
6-10 ปี	3.56	0.66
11-20 ปี	3.51	0.70
20 ปีขึ้นไป	3.40	0.42

ตาราง 31 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ	ค่าความแปรปรวน	SS.	df	MS.	F-Ratio	P
ความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	1.428	3	0.476	1.160	0.326
	ภายในกลุ่ม	106.284	259	0.410		
	รวม	107.712	262			

จากตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าค่า Significance มีค่า 0.326 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ พนักงาน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์, ด้านการสรรหา คัดเลือก และ ว่าจ้างบุคลากร, ด้านการพัฒนาของพนักงาน, ด้านบริหารสวัสดิการ และผลประโยชน์, ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ, ด้านค่าตอบแทน, ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน, ด้านการธำรงรักษาบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

H_1 : ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติ Correlation ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob.(P) มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากรมนุษย์, การสรรหา คัดเลือก และ ว่าจ้างบุคลากร, การพัฒนาของการฝึกอบรม, บริหารสวัสดิการ และผลประโยชน์, อาชีพ และการพัฒนาอาชีพ, ค่าตอบแทน, ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน, การธำรงรักษาบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

ทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ความพึงพอใจ		ระดับความสัมพันธ์
	r	P	
ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	0.364**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ
ด้านการสรรหา คัดเลือก และ ว่าจ้างบุคลากร	0.453**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
ด้านการพัฒนาของการฝึกอบรม	0.465**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
ด้านบริหารสวัสดิการ และผลประโยชน์	0.432**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ	0.522**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
ด้านค่าตอบแทน	0.515**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	0.554**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
ด้านการธำรงรักษาบุคลากร	0.554**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
ทัศนคติของที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม	0.607**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 32 ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) โดยรวม ($P=0.000$) ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ คือ ($r=0.607$) แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

- ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีค่า P โดยรวมเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทิศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ คือ ($r=0.364$) แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ทิศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ดีขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้น
- ด้านการสรรหา คัดเลือก และ ว่าจ้างบุคลากร มีค่า P โดยรวมเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทิศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหา คัดเลือก และ ว่าจ้างบุคลากร บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ คือ ($r=0.453$) แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ทิศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหา คัดเลือก และ ว่าจ้างบุคลากร บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ดีขึ้น กับความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้น
- ด้านการพัฒนาของการฝึกอบรม มีค่า P โดยรวมเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทิศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาของการฝึกอบรม บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ คือ ($r=0.465$) แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ทิศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาของการฝึกอบรม บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ดีขึ้น จะมีความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้น
- ด้านบริหารสวัสดิการ และผลประโยชน์ มีค่า P โดยรวมเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทิศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านบริหารสวัสดิการ และ ผลประโยชน์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ คือ ($r=0.432$) แสดงว่าตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ทิศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านบริหารสวัสดิการ และ

- [illegible]

โดยทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการธำรงรักษาบุคลากรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ คือ ($r=0.554$) รองลงมา คือ ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ คือ ($r=0.522$) ส่วนทัศนคติของที่มีต่อการวางแผน ทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) เป็นอันดับสุดท้าย ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ คือ ($r=0.364$)

ตาราง 33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติ	ผลการทดสอบ
(1.) ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่ง หน่วยงาน ที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน		
1.1. เพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน	Independent t-test	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
1.2. อายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน	F-test	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
1.3. ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน	F-test	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
1.4. รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน	Brown-forsythe (B)	ยอมรับสมมติฐาน
1.5. สถานภาพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน	F-test	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
1.6. ระดับตำแหน่งที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน	F-test	ไม่ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติ	ผลการทดสอบ
1.7. หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน	F-test	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
1.8. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน	F-test	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
(2.) ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์, ด้านการสรรหา คัดเลือก และ ว่าจ้างบุคลากร, ด้านการพัฒนาของการฝึกอบรม,ด้านบริหารสวัสดิการ และผลประโยชน์, ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ, ด้านค่าตอบแทน, ด้านการประเมินผล การปฏิบัติงาน, ด้านการธำรงรักษาบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)		
2.1 ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)	Pearson Correlation	ยอมรับสมมติฐาน
2.2 ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา คัดเลือก และ ว่าจ้างบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)	Pearson Correlation	ยอมรับสมมติฐาน
2.3 ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาของการฝึกอบรมอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)	Pearson Correlation	ยอมรับสมมติฐาน
2.4 ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านบริหารสวัสดิการ และผลประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)	Pearson Correlation	ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติ	ผลการทดสอบ
2.5 ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)	Pearson Correlation	ยอมรับสมมติฐาน
2.6 ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)	Pearson Correlation	ยอมรับสมมติฐาน
2.7 ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)	Pearson Correlation	ยอมรับสมมติฐาน
2.8 ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการธำรงรักษาบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)	Pearson Correlation	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และ วิธีดำเนินการวิจัย

การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกอย่างรวดเร็วตามกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) และ ยุคการสื่อสารไร้พรมแดน (Borderless Communication) ทำให้ทุกธุรกิจทุกประเทศหันมาให้ความสนใจในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง วัฒนธรรม และ ความสัมพันธ์ทางการทูตของ ธุรกิจระหว่างประเทศ ประกอบกับการขยายตัวของเทคโนโลยี (Expansion of Technology) เพิ่มขึ้น ทำให้เกิดการแข่งขันในการทำธุรกิจกันสูง จึงส่งผลให้การดำเนินธุรกิจต้องเปลี่ยนแปลง วิธีการบริหารการจัดการ หรือกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้อยู่รอด และมีผลกำไร ซึ่งส่งผล กระทบต่อการบริหารการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ทั้งทางตรง และ ทางอ้อม รวมถึงการบริหารงานระดับจุลภาค และ มหาภาค องค์กรต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญของการปรับปรุงโครงสร้าง และกระบวนการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก เพื่อให้สามารถ แข่งขันกับองค์กรคู่แข่งทั้งในและต่างประเทศได้ภายใต้ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดในการ ดำเนินการ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าองค์กร ธุรกิจต่าง ๆ ทั้งภาครัฐบาล และเอกชน ได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในด้านการปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตให้ทันสมัยและ ได้คุณภาพมากขึ้น และ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคสูงสุด หากองค์กรใดไม่มีการ พัฒนาระบบการบริหารการจัดการด้านต่าง ๆ จะทำให้ล้าสมัยและเป็นผู้ตามการดำเนินธุรกิจ ซึ่ง ทำให้ธุรกิจไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางในการ ปรับปรุงกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ความสำคัญของการวิจัย

1. บริษัทสามารถนำไปพัฒนา และ ปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งจะเป็นการสร้างขวัญและ กำลังใจแก่พนักงาน ก่อให้เกิดความทุ่มเท ผูกพัน รักองค์กร และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่าง เต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจและพนักงานได้รับผลตอบแทนสูงสุด

2. บริษัทสามารถใช้ในการกำหนดนโยบาย วางแผนบริหาร ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง วัฒนธรรม ความสัมพันธ์ทางการทูตของธุรกิจระหว่างประเทศ และ อื่น ๆ รวมทั้งสามารถแข่งขันกับประเภทธุรกิจเดียวกัน และสามารถก้าวเป็นผู้นำทางด้านธุรกิจ หลักทรัพย์

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ใน 8 ด้าน คือ
 - ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์
 - ด้านการสรรหา คัดเลือก และ ว่างงานบุคลากร
 - ด้านการพัฒนาของการฝึกอบรม
 - ด้านบริหารสวัสดิการและผลประโยชน์
 - ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ
 - ด้านผลตอบแทน
 - ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - ด้านการธำรงรักษาบุคลากร
1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

2. ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์, ด้านการสรรหา คัดเลือก และ ว่างงานบุคลากร, ด้านการพัฒนาของการฝึกอบรม, ด้านบริหารสวัสดิการ และผลประโยชน์, ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ, ด้านค่าตอบแทน, ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน, ด้านการธำรงรักษาบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 602 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (วิราพร พงศ์อาจารย์ :2542:72) ความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 240 คน แต่เพิ่มจำนวนตัวอย่าง ร้อยละ 10 ดังนั้น จึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 264 คน

การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จำนวนของแบบสอบถาม และ แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้
3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล โดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS. (Statistic Package for Social Sciences)
4. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าร้อยละ (Percentage)
5. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เพศ ใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ สถิติ Person Product Moment Correlation Coefficient ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)” สรุปได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.8 ส่วนกลุ่มที่เป็นเพศหญิง มีเพียงร้อยละ 39 ตามลำดับโดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาคืออายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.8 ส่วนกลุ่มที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 0.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.2

รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.5 ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 10.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 67.4 รองลงมา มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 30.7 ส่วนกลุ่มที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 1.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมา มีตำแหน่งระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 19.3 ส่วนกลุ่มที่มีตำแหน่งระดับรองผู้อำนวยการ มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 9.8 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดหน่วยงาน Front Office คิดเป็นร้อยละ 60.2 รองลงมา ส่วนกลุ่มที่สังกัดหน่วยงาน Back Office มีเพียงร้อยละ 39.8 ตามลำดับ และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.7 ส่วนกลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป ปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ทัศนคติทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้าน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์

การวิเคราะห์เกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีการวางแผนเพื่อให้พนักงานมีการพัฒนาที่ดีขึ้นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมา คือ มีความชัดเจนในการวางแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 มีการสำรวจและวิเคราะห์ความเหมาะสมของกำลังคนในปัจจุบันอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 มีการวางแผนการจัดอัตรากำลังคนร่วมกับบุคลากรในหน่วยงานก่อนการสรรหา คัดเลือกและการว่าจ้างบุคลากรอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหา คัดเลือก และการว่าจ้างบุคลากร

การวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา คัดเลือก และการว่าจ้างบุคลากร พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ผู้สมัครที่ผ่านการคัดเลือกมีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งที่ระบุไว้อย่างชัดเจนอยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 รองลงมา คือ มีความชัดเจนของการแจ้งนโยบายและระเบียบการคัดเลือกผู้สมัคร และ มีความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์การรับสมัครงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 มีการกำหนดขั้นตอนของกระบวนการสรรหาคัดเลือกและการว่าจ้างบุคลากรไว้อย่างชัดเจนอยู่

ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 มีความยุติธรรมในการคัดเลือกผู้สมัครงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาการของการฝึกอบรม

การวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาการของการฝึกอบรม พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงมาคือบริษัทฯ ให้การสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมสัมมนาในหลักสูตรที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกบริษัทอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 มีความเหมาะสมครบถ้วนของหัวข้อหลักสูตรวิทยากรเวลาสถานที่ การฝึกอบรมในการจัดฝึกอบรม/สัมมนาประจำปีทั้งภายในและภายนอกแต่ละครั้งอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 พนักงานได้รับการจัดฝึกอบรมตรงตามกำหนดการของแผนการฝึกอบรมประจำปีอยู่เสมออยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 มีความต่อเนื่องของการติดตามผล และประเมินผลการจัดฝึกอบรม/สัมมนาอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริหารสวัสดิการ และ ผลประโยชน์

การวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารสวัสดิการ และ ผลประโยชน์ พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่โบนัสและสวัสดิการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมาคือ สวัสดิการและผลประโยชน์อื่นๆ มีความสำคัญระดับเดียวกับค่าตอบแทนและค่าจ้างอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 สวัสดิการและผลประโยชน์สามารถตอบสนองความต้องการทางเศรษฐกิจความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิตได้เหมาะสมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ผลประโยชน์และสวัสดิการทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันจงรักภักดีต่อบริษัทและสามารถสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 สวัสดิการและผลประโยชน์มีความเหมาะสมกับความต้องการของพนักงานภายในบริษัท อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ

การวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการเพิ่มความรู้ทักษะประสบการณ์ที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมา คือ บริษัทฯ สนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเองและเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมกับงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 สามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 มีความรู้สึกถึงความก้าวหน้าและมั่นคงอาชีพ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้าน ค่าตอบแทน

การวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทน พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 รองลงมา คือ บุคคลภายนอกที่มีคุณภาพต้องการเข้ามาร่วมงานกับบริษัทฯ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เกณฑ์การจ่ายผลตอบแทนยึดหลักความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 บริษัทฯ จ่ายค่าตอบแทนให้ท่านเหมาะสมกับความรู้ความสามารถอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 บริษัทฯ จ่ายค่าตอบแทนให้ท่านเหมาะสมกับความรู้ความสามารถอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านประเมิน การปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านประเมินการปฏิบัติงาน พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมของระยะเวลาในการประเมินผล อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 รองลงมาคือ เกณฑ์การประเมินผลสอดคล้องกับลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติ และด้าน มีความยุติธรรมในการประเมินผลงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 บริษัทฯ มีเกณฑ์มาตรฐานการประเมินผล

งานและได้นำมาใช้มาประเมินผลอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 มีความชัดเจนประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลงาน อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการธำรงรักษาบุคลากร

การวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการธำรงรักษาบุคลากร พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่ดี อยู่ในระดับดีมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมาคือผู้บังคับบัญชามีจิตใจดีมีคุณธรรมมีเมตตาธรรมอยู่ร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาแบบพี่แบบน้อง อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 มีการให้คำแนะนำและการสนับสนุนจาก ผู้ บังคับบัญชา และด้าน มีความปลอดภัยในการทำงานบรรยากาศและสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปในการทำงาน อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 มีความทันสมัยและความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านตอบสนองความต้องการของร่างกาย

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านตอบสนองความต้องการของร่างกาย พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่ทานมีต่อชีวิตความเป็นอยู่ของตนเองอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 รองลงมาคือ ค่าตอบแทนเทียบกับค่าครองชีพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านตอบสนองความต้องการมั่นคงหรือความปลอดภัย

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านตอบสนองความต้องการมั่นคงหรือความปลอดภัย พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตความเป็นอยู่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 รองลงมา คือ ความรู้สึกมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ตามลำดับ

**การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้าน
ตอบสนองความต้องการยอมรับ หรือ ผูกพัน หรือ ตอบสนองความต้องการทางสังคม**

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านตอบสนองความต้องการยอมรับ หรือ ผูกพัน หรือ ตอบสนองความต้องการทางสังคม พนักงาน บริษัท หลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความรักความผูกพันจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงมา คือ การยอมรับผลงานของท่านจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านตอบสนองความต้องการการยกย่อง

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านตอบสนองความต้องการการยกย่อง พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการได้รับการยกย่องจากบุคคลภายใน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 รองลงมา คือ การได้รับการยกย่องจากบุคคลภายนอก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านตอบสนองความต้องการสำเร็จในชีวิต

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านตอบสนองความต้องการสำเร็จในชีวิต พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความสำเร็จในการประกอบอาชีพของท่าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 รองลงมา คือ ความสำเร็จในการประกอบอาชีพเมื่อเทียบกับเพื่อน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 “ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน”

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 “เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน”

เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test พบว่า พนักงาน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 “อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน”

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กับ ความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 “ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน”

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 “สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน”

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 “รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน”

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ พบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ กลุ่มพนักงานที่มีรายได้ ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ น้อยกว่ากลุ่มพนักงานที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป และ ยังพบว่าพนักงานที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ น้อยกว่ากลุ่มพนักงานที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.6 “ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน”

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับตำแหน่ง พิจารณารายคู่พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ กลุ่มพนักงานที่มีตำแหน่งระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับผู้จัดการ มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์น้อยกว่ากลุ่มพนักงานที่มีตำแหน่งระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการ, กลุ่มตำแหน่งรองผู้อำนวยการ, กลุ่มตำแหน่งผู้อำนวยการหรือสูงกว่าระดับผู้อำนวยการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มระดับตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการ มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ น้อยกว่า กลุ่มตำแหน่งรองผู้อำนวยการ กลุ่มระดับตำแหน่งผู้อำนวยการหรือสูงกว่าระดับผู้อำนวยการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.7 “หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน”

เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test พบว่า พนักงาน ที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.8 “ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน”

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์, ด้านการสรรหา คัดเลือก และ ว่าจ้างบุคลากร, ด้านการพัฒนาของการฝึกอบรม, ด้านบริหารสวัสดิการ และผลประโยชน์, ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ, ด้านค่าตอบแทน, ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน, ด้านการธำรงรักษาบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

จากผลการวิจัยพบว่าทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์โดยรวม คือ ($r=0.607$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทัศนคติของที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทุกด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของ

พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยทัศนคติของที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการธำรงรักษาบุคลากรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ คือ ($r=0.554$) รองลงมา คือ ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ ($r=0.522$) และ ด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ ($r=0.515$) ส่วนด้านการพัฒนาของการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ ($r=0.465$) ส่วนด้านการสรรหา คัดเลือก และว่าจ้างบุคลากร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ ($r=0.453$) ส่วนด้านบริหารสวัสดิการ และผลประโยชน์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ ($r=0.432$) ส่วนทัศนคติของที่มีต่อการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในบริหารสวัสดิการ และผลประโยชน์ ระดับค่อนข้างต่ำกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) เป็นอันดับสุดท้าย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ ($r=0.364$)

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่อง ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) มีประเด็นสำคัญที่สามารถสรุปได้ดังนี้

(1.) ทัศนคติของพนักงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์, ด้านการสรรหา คัดเลือก และ ว่าจ้างบุคลากร, ด้านการพัฒนาของการฝึกอบรม, ด้านบริหารสวัสดิการ และผลประโยชน์, ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ, ด้านค่าตอบแทน, ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน, ด้านการธำรงรักษาบุคลากร บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) มีดังนี้

1.1 ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับที่ดีมากในด้านการวางแผนเพื่อให้พนักงานมีการจัดการพัฒนาที่ดีขึ้น ส่วนในด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในโครงสร้างผังบริหารและนโยบายการบริหารของบริษัท การวางแผนการจัดอัตรากำลังคนร่วมบุคลากรในหน่วยงานก่อนการสรรหา คัดเลือก และการว่าจ้างบุคลากร การสำรวจและวิเคราะห์ความเหมาะสมของกำลังคนในปัจจุบัน ความชัดเจนในการวางแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ที่ตั้งไว้ เป็นไปตามทฤษฎีของ ฌ็อง-ฌัก กูว์แซง (2549; 66-68) “การวางแผนทรัพยากรมนุษย์” คือ กระบวนการที่ใช้คาดการณ์ความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร อันจะส่งผลถึงการกำหนดวิธีการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและการตอบสนองต่อปัจจัยแวดล้อม ตั้งแต่ก่อนบุคคลเข้าร่วมงานกับองค์กร ขณะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร จนกระทั่งเขาต้องพ้นออกจากองค์กร เพื่อให้ห้องกรใช้เป็นแนวทางปฏิบัติและเป็นหลักประกันว่าองค์กรจะมีบุคลากรที่มีคุณภาพอย่างเพียงพออยู่เสมอ ตลอดจนเพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) ที่เหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์รวมขององค์กร โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อประสิทธิภาพ ความมั่นคง และการเจริญเติบโตขององค์กร บุคลากร และสังคม”

1.2 ทักษะของพนักงานที่มีต่อการสรรหา คัดเลือก และการว่าจ้างบุคลากรบริษัท หลักทรัพย์ เอเชีย พลัส จำกัด (มหาชน) พนักงานมีทัศนคติที่ดีในด้านของความชัดเจนของการแจ้งนโยบายและระเบียบการคัดเลือกผู้สมัคร ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์ของการรับสมัครงาน การกำหนดขั้นตอนของกระบวนการสรรหาคัดเลือกและ การว่าจ้างบุคลากรไว้อย่างชัดเจน ความยุติธรรมในการคัดเลือกผู้สมัครงาน และผู้สมัครที่ผ่านการคัดเลือกมีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งที่ระบุไว้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นไปตามทฤษฎีของปราชญ์ กล้าผจญ/พอลา บุตรสุทธิวงศ์ (2550; 57) การสรรหา นับเป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ทำให้ได้ดียิ่งขึ้น หากทำได้สามารถแสวงหาคนดีที่มีคุณธรรม จริยธรรม มีความรู้ความสามารถสูง มาร่วมทำงานกับองค์กรได้เป็นจำนวนมาก ๆ ก็ย่อมจะส่งผลให้องค์กรนั้น เจริญรุ่งเรืองก้าวหน้าได้รวดเร็ว มีชื่อเสียงโด่งดังมาก ๆ ได้ มั่นดีและคณะ (2002 ; 120-121) การสรรหา (Recruitment) หมายถึง กระบวนการดึงดูดใจปัจเจกบุคคลจำนวนหนึ่ง ในระยะเวลาหนึ่ง ที่พวกเขาเหล่านั้น มีคุณสมบัติตรงตามตำแหน่งงานที่เปิดให้เป็นการค้นคว้าหาวิธีการที่เหมาะสมที่จะให้บรรดาผู้ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนเข้ามาสมัคร สีสลา สินานูเคราะห์ (2538; 38) การสรรหาบุคลากร คือ กระบวนการแสวงหาและชักจูงใจบุคคลให้เข้ามาสมัครทำงานในองค์กร ซึ่งเป็นกระบวนการที่เริ่มขึ้นหลังจากหน่วยงานทราบแน่ชัดว่า มีความต้องการกำลังคนเท่าใด มีงานอะไรจะปฏิบัติ มีตำแหน่งงานใดบ้าง และต้องการแรงงานด้านใด ฌ็อง-ฌัก กูว์แซง (2549;88-89) การสรรหาและการคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงานเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นอย่างเป็นระบบและเหมาะสม เนื่องจากทั้งสองหน้าที่นี้จะมีผลสำคัญเกี่ยวเนื่องกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรในอนาคต ธัญญา ผลอนันต์ (2547; 18) การสรรหา หมายถึง กิจกรรมการจูงใจให้ผู้สมัครที่มีความสามารถเชิงสมรรถนะและมีทัศนคติที่องค์กรต้องการ มาสมัครในตำแหน่งที่เหมาะสม เพื่อปฏิบัติตามภารกิจและให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.3 ทักษะของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาการของการฝึกอบรม บริษัทหลักทรัพย์ เอเชีย พลัส จำกัด (มหาชน) พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับที่ดีมากกับบริษัทในด้านการสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนาในหลักสูตรที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกบริษัท และส่วนในด้านการนำความรู้จากการฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้ ความ

เหมาะสม ครบถ้วนของหัวข้อหลักสูตร วิทยาการ เวลา สถานที่ การฝึกอบรมในการจัดฝึกอบรม/สัมมนา ประจำปี ทั้งภายใน และ ภายนอก แต่ละครั้ง พนักงานได้รับการจัดฝึกอบรมตรงตามกำหนดการของแผนการฝึกอบรมประจำปีอยู่เสมอ มีความต่อเนื่องของการติดตามผลและประเมินผลการจัดฝึกอบรม/สัมมนา พนักงานมีทัศนคติอยู่ระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นไปตามทฤษฎีของ ฮาร์บิสัน (Harbison) และไมเออร์ (Myers) กล่าวไว้ว่า “การฝึกอบรม คือ กระบวนการที่จะใช้เสริมความรู้ (Knowledge) ทักษะในการทำงาน (Skill) และความสามารถ (Capacity) ของบุคคลในสังคมหนึ่ง ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ (ปี พ.ศ. 2535) กล่าวไว้ในหนังสือ จิตวิทยาธุรกิจ ว่า “การฝึกอบรม คือ กระบวนการอย่างเป็นทางการที่กิจการทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ เพื่อจะได้แสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกิจการ” เสาวลักษณ์ สุขวิรัช/กมล อุดุลพันธ์ (2544;6) Michael S.Jucius ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า หมายถึง กระบวนการที่ช่วยเพิ่มพูนความถนัด (Aptitude) ความชำนาญงาน (Skill) ความสามารถ (Ability) ของบุคคลให้ปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ส่วน Dale S.Beach ได้กล่าวว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ได้จัดระเบียบแล้วที่จะทำให้บุคคลได้รับความรู้และ/ หรือความชำนาญเพื่อเป้าหมายที่แน่ชัด วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมคือ ให้มีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งอาจขยายความได้ว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เพิ่มความรู้ทางเทคนิค ทักษะในการทำงาน ความสามารถในการแก้ปัญหาและทัศนคติ โดยคาดหวังว่าพนักงานเหล่านั้นจะนำความรู้และทักษะที่ได้รับมานั้นไปใช้เพื่อช่วยให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร กล่าวโดยสรุป การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการที่ได้จัดระเบียบแล้ว ที่จะช่วยเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งในด้านทัศนคติ (Attitude) พฤติกรรมทั่วไป (General Behavior) ความถนัด (Aptitude) ความชำนาญ (Skill) ความรู้ (Knowledge) และความสามารถ (Capacity) ของบุคคล เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

1.4 ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารสวัสดิการ และ ผลประโยชน์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) พนักงานมีทัศนคติในด้านความรู้สึกผูกพัน จงรักภักดีต่อบริษัทฯ และสามารถสร้างขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน ความสำคัญ ระดับเดียวกันกับค่าตอบแทน และ ค่าจ้าง สามารถตอบสนองความต้องการทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง และความปลอดภัยในชีวิตได้ ความเหมาะสมกับ ความต้องการของพนักงานภายในบริษัทฯ โบนัส และสวัสดิการ สามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นไปตามทฤษฎีของ ฌ็อง-ฌัก อีเลียส (2549;236-247) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพในปัจจุบัน นอกจากองค์การธุรกิจจะต้องจ่ายค่าตอบแทนในรูปแบบของค่าจ้างและเงินเดือนที่ตอบสนองต่อความสามารถและผลงานของบุคลากรแล้ว องค์การธุรกิจยังต้องสามารถจูงใจและธำรงรักษาให้สมาชิกปฏิบัติงานร่วมกับองค์การได้อย่างเต็มความสามารถและด้วยความเต็มใจ ดังนั้น สวัสดิการ ประโยชน์ และบริการ (Welfare, Benefits and Service) จะเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากค่าจ้างแรงงานโดยตรงที่องค์การมอบให้แก่สมาชิก เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพัน จงรักภักดี และเกิดความรู้สึกร่วมในฐานะสมาชิกของหน่วยงาน ทำให้เขาปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ และเสียสละให้แก่องค์การ แต่การเสียสละให้แก่องค์การ แต่การให้สวัสดิการ ประโยชน์และบริการย่อมก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อมแก่องค์การ ดังนั้นผู้มี

หน้าที่ด้านการจัดสรรสวัสดิการของพนักงานจะต้องศึกษาและวางแผนทางปฏิบัติที่เหมาะสม เพื่อก่อให้เกิดผลดีแก่ทั้งบุคลากรและองค์กร

1.5 ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) พนักงานมีทัศนคติในด้านการเพิ่มความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ที่เหมาะสม กับตำแหน่งหน้าที่การงาน รู้สึกถึงความก้าวหน้าและมั่นคงอาชีพ บริษัทฯ สนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเอง และ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง จัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมกับงาน สามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นไปตามทฤษฎีของ ฌ็อง-ฌัก เซอร์นันทน์ (2549; 152 -169) การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ เพื่อให้บุคลากรขององค์กรสามารถปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล การที่บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น เขาจะต้องมีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่เหมาะสมกับหน้าที่การงาน ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีและมีความพอใจในงาน แต่บุคลากรส่วนใหญ่ขององค์กรจะใช้เวลาในการปฏิบัติงานประจำวันที่ตนได้รับมอบหมายจนไม่มีเวลาในการวิเคราะห์และพัฒนาตนเอง ทำให้ความรู้และทักษะที่เขาไม่มีสอดคล้องกับหน้าที่หรือความต้องการของงานในปัจจุบัน ซึ่งส่งผลต่อศักยภาพของบุคลากร ตลอดจนประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร นอกจากนี้การที่บุคลากรแต่ละคนปฏิบัติงานในองค์กรย่อมต้องการความก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพ เพื่อที่เขาและครอบครัวจะสามารถดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีความสุขและภาคภูมิใจ ดังนั้น องค์กรจึงมีหน้าที่สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคคลเกิดการพัฒนาตนเอง เพื่อให้เขามีความกระตือรือร้นและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานร่วมกับองค์กร

1.6 ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อด้านค่าตอบแทน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) พนักงานมีทัศนคติในด้านการจ่ายค่าตอบแทนให้ท่านเหมาะสม กับความรู้ ความสามารถ บริษัทฯ ยึดหลักความยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทน สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ การทำให้บุคลากรที่มีความคุณภาพภายนอกต้องการเข้ามาร่วมงานกับบริษัทฯ เกณฑ์การจ่ายผลตอบแทนยึดหลักความสามารถ และ ประสบการณ์ในการทำงาน อยู่ในระดับที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นไปตามทฤษฎีของ ฌ็อง-ฌัก เซอร์นันทน์ (2549;214-215) ในสถานการณ์ปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรง ส่งผลให้องค์กรต้องดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ เจริญเติบโต และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพสูงมีความจงรักภักดี มีความทุ่มเท และเต็มใจปฏิบัติงานร่วมกับองค์กร ซึ่งการที่องค์กรจะสามารถจูงใจบุคลากรที่มีความสามารถให้ร่วมงานกับองค์กรได้อย่างมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม ในทางปฏิบัติ การให้ผลตอบแทนที่ดีจะเป็นสิ่งจูงใจและส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานที่สำคัญต่อบุคลากร รัชญาผล อนันต์ (2547: 36) กล่าวว่า ค่าตอบแทน (Compensation) คือ ค่าแรง ค่าจ้าง เงินเดือน หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่องค์กรให้แก่พนักงาน เพื่อตอบแทนการทำงาน หรือ อาจหมายถึง ค่าทดแทนที่องค์กรจ่ายเป็นค่าตอบแทนความสูญเสียต่างๆ ของพนักงาน ซึ่งรวมทั้งจ่ายตรงตรงและทางอ้อม เป็นตัวเงินหรือเป็นตัวเงิน ปรากฏา กล่าวผจญ/พอดา บุตรสุทธีวงศ์ (2550:256) กล่าวว่า ระบบการบริหารค่าตอบแทน มีความสำคัญ

อย่างยิ่งยวดต่อองค์กร เนื่องจากเป็นตัวกระตุ้น สร้างแรงใจแก่พนักงานให้พวกเขาทุ่มเทความรู้ ความสามารถต่าง ๆ ที่มีอยู่ลงไปในการปฏิบัติงาน ใช้ความอดทนอดกลั้นเพียรพยายามอย่างเต็มที่ ด้วยความรัก ความผูกพัน ความศรัทธา เชื้อมนั้ที่มีต่อองค์กรนั้น ๆ อย่างแท้จริง ล้ำลึก หากองค์กรใด มีบุคคลลักษณะเช่นที่กล่าวนี้เป็นจำนวนมาก องค์กรนั้น ๆ ต้องเจริญเติบโต รุ่งเรืองรวดเร็ว และ รักษาความดัง ความมีชื่อเสียงขององค์กร เอาไว้ได้อย่างยั่งยืนนานอย่างแน่นอน

1.7 ทศนคติของพนักงานที่มีต่อด้านประเมินผลการปฏิบัติงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) พนักงานมีทัศนคติในด้านเกณฑ์การประเมินผลสอดคล้องกับลักษณะงานที่ ทำนปฏิบัติ ความยุติธรรมในการประเมินผลงาน ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประเมินผล ความชัดเจนประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลงาน เกณฑ์มาตรฐานการประเมินผลงาน และ ได้ใช้เกณฑ์นั้นมาประเมินผล อยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นไปตามทฤษฎีของ ฦฐฐพนัธ์ เชรนนัธ์ (2549; 194 -231) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisals) ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญในการควบคุมทรัพยากรบุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ กำหนด โดยที่การประเมินผลการปฏิบัติงานจะถูกนำมาใช้ตรวจสอบว่า สมาชิกแต่ละคนขององค์กร สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่องค์กรคาดหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะใช้ เป็นแนวทางปรับปรุงเป้าหมายขององค์กร และ/หรือปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เหมาะสมใน อนาคต นอกจากนี้ในทางปฏิบัติ หัวหน้างานทุกคนจะต้องทำหน้าที่ที่เกี่ยวกับการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงและเป็นผู้ควบคุมดูแลผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงมีความ จำเป็นที่หัวหน้างานจะต้องมีความเข้าใจในหลักการการประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ละเอียด และชัดเจน เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยุติธรรม ธิญญา ผลอนันต์ (2547 ; 19) กล่าวไว้ว่า การประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยวัดและ เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เป็นกิจกรรมระหว่างหัวหน้างานกับพนักงานโดยตรง แต่อยู่ใน การกำกับของผู้บริหารระดับสูง ชำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2548; 87-88) กล่าวไว้ว่า การประเมินผลการ ปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) นับเป็นเครื่องมือ หรือองค์ประกอบอย่างหนึ่งในกระบวนการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่มีความเชื่อมโยงและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทั้งยังมีความสัมพันธ์ สอดคล้องกับแผนธุรกิจขององค์กร โดยมีส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารทรัพยากรบุคคลของ บริษัท องค์กร หน่วยงาน นั้น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ข้อมูลที่ได้จากการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มาก นับตั้งแต่กระบวนการ สรรหา คัดเลือกพนักงาน ซึ่งเมื่อองค์กรรับพนักงานใหม่เข้ามาปฏิบัติงาน ก็จะต้องมีการทดลองงาน (Probation) ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง บางแห่งก็ 3 เดือน บางแห่งก็ 6 เดือน การอยู่ในห้วงแห่งการ ทดลองปฏิบัติงานนี้ หากปรากฏว่า เขาผู้นั้นมีฝีมือยังใช้ไม่ได้ ไม่มีขีดความรู้ ความสามารถที่ เหมาะสมมากเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน เขาจะไม่ได้รับการจ้าง

1.8 ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการธำรงรักษาบุคลากร บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) พนักงานมีทัศนคติในด้านความสัมพันธ์ภาพ กับ ผู้บังคับบัญชา และ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชามีจิตใจดี มีคุณธรรม มีเมตตาธรรมอยู่ร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาแบบพี่แบบน้อง อยู่ใน เกณฑ์ดีมาก ส่วนทัศนคติในด้านการให้คำแนะนำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความ

ทันสมัย และ ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ความปลอดภัยในการทำงาน บรรยากาศ และ สภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงานอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นไปตามทฤษฎีของ ปราชญา กล้าผจญ/พอลา บุตรสุขธิวงศ์ (2550:75-76) การมุ่งแสวงหาคนเก่งคนดีมีคุณธรรมสักคนมาทำงานด้วยนั้น ก็นับว่าเป็นเรื่องยากอย่างยิ่งอยู่แล้ว แต่กระบวนการ "ธำรงรักษาเขาไว้" ให้อยู่ทำงานกับองค์กรไปนานเท่านั้น เป็นเรื่องที่ทำได้อย่างยิ่ง การธำรงรักษาบุคลากร ดูแลรักษาเขาไว้ให้ปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ ให้ความรู้สึกดี จงรักภักดีต่อองค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญ

(2.) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน มีดังนี้

2.1 พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะในสภาวะปัจจุบันเพศชายและเพศหญิงมีสิทธิเสรีภาพเท่าเทียมกัน ซึ่งส่งผลให้ต้องการปัจจัยต่าง ๆ เท่าเทียมกัน ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ : 2550: 133-135) ที่กล่าวไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่งมนุษย์ทุกคนมีความต้องการขั้นพื้นฐานเหมือนกันไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง และเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการนั้นแล้วก็จะมีความต้องการขั้นสูงขึ้นเรื่อย ๆ จนถึงขั้นสูงสุด

2.2 พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ไม่ขึ้นอยู่กับอายุ ไม่ว่าผู้ใหญ่หรือเด็กจะมีความต้องการขั้นพื้นฐานเหมือนกัน ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ : 2550: 133-135) ที่กล่าวไว้ว่าความต้องการของมนุษย์มีตามลำดับขั้นที่แตกต่างกัน แต่เมื่อได้รับความต้องการขั้นพื้นฐานแล้วจะมีความต้องการตามลำดับขั้นสูงขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้น อายุที่แตกต่างกันอาจมีความต้องการที่ไม่แตกต่างกัน

2.3 พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันแต่มีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ของมาสโลว์ (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ : 2550: 133-135) ที่กล่าวไว้ว่าความต้องการของมนุษย์มีตามลำดับขั้นที่แตกต่างกัน แต่เมื่อได้รับความต้องการขั้นพื้นฐานแล้วจะมีความต้องการตามลำดับขั้นสูงขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้น การศึกษาที่แตกต่างกันอาจมีความต้องการที่ไม่แตกต่างกัน

2.4 พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นไปตามทฤษฎีของ พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2529: 312-315)

ได้กล่าว รายได้ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ (2539: 41) กล่าวไว้ว่า สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจหมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพล อย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

2.5 พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยของทวีชัย อ่ำวิจิตร (2545: 93) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรต เซ็นเตอร์ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรต เซ็นเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

2.6 พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าพนักงานอยู่ในระดับตำแหน่งใดก็ตาม มีความต้องการที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ : 2550: 133-135) ที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการตามลำดับขั้น ความต้องการขั้นพื้นฐานซึ่งเป็นความต้องการเพื่อความอยู่รอดที่ไม่ว่าจะมีระดับตำแหน่งใด ๆ ก็มีความต้องการไม่แตกต่างกัน

2.7 พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) สังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานในหน่วยต่างกันมีความรับผิดชอบงานไม่แตกต่างกัน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่การตลาดซึ่งหน่วยงานแตกต่างกันแต่มีหน้าที่รับผิดชอบไม่แตกต่างกัน

2.8 พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยของทวีชัย อ่ำวิจิตร (2545: 93) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรต เซ็นเตอร์ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรต เซ็นเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

(3.) ทัศนคติโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์โดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

- ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- ด้านการสรรหา คัดเลือก และว่าจ้างบุคลากร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- ด้านการพัฒนาของการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- ด้านบริหารสวัสดิการ และผลประโยชน์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- ด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- ด้านการธำรงรักษาบุคลากร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ทัศนคติโดยรวมที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทุกด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยทัศนคติของที่มีต่อด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการธำรงรักษาบุคลากรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) รองลงมา คือ ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ ส่วนทัศนคติของที่มีต่อการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) เป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550:62-63) ที่กล่าวไว้ว่าทัศนคติ (Attitudes) คือ การประเมินหรือการตัดสินเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบในวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับบางสิ่งอย่าง หรือเป็นแนวโน้ม

ของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือสิ่งของก็ได้ โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน ทศนคติไม่ใช่สิ่งเดียวกับค่านิยม แต่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน โดยค่านิยมเป็นสิ่งที่บุคคลเห็นคุณค่า แต่ทศนคติเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ (พอใจหรือไม่พอใจ) ซึ่งความรู้สึกนี้จะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล องค์ประกอบของทศนคติ (Components of attitude) ทศนคติประกอบด้วย 3 ส่วน คือ องค์ประกอบด้านความเข้าใจ (Cognitive component) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) การมองทศนคติจากองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนนี้ จะช่วยให้เราเข้าใจความซับซ้อนหรือความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติกับพฤติกรรมได้เป็นอย่างดี ทศนคติเป็นสิ่งสำคัญในองค์การ เพราะจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ถ้าพนักงานมีทศนคติที่ดีหรือทศนคติด้านบวก (Positive affectivity) จะทำให้พนักงานมุ่งสร้างสรรค์สิ่งที่ดีให้กับองค์กรและตนเอง เช่น ทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ แต่ถ้าพนักงานมีทศนคติที่ไม่ดีหรือทศนคติด้านลบ (Negative affectivity) ต่องานหรือองค์การ อาจทำให้เขาไม่ตั้งใจทำงาน ไม่เห็นคุณค่าของงาน และลาออกจากงานในที่สุด ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์การโดยรวม และยังสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจของเวทวิชญ์ เนียมอินทร์ (2542 : 15 , 25) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกหรือ ทศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติและงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ อันเป็นผลมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน ความมั่นคง ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม และยิ่งกล่าวอีกว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานภายในหน่วยงาน หากบุคคลมีความรู้สึกหรือทศนคติที่ดีต่อหน่วยงานที่เขาทำอยู่แล้ว เขาก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้น โดยจะให้ความร่วมมือและตั้งใจทำงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดจากการได้รับตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น ดังนั้น การสร้างบรรยากาศได้ในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรกระทำและให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้ เพราะ ความรู้สึก หรือทศนคติของบุคคลจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงพฤติกรรมของเขา ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของงานและหน่วยงานอย่างเห็นได้ชัด และยิ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งกำหนดโดยจิตวิทยาชื่อ "Abraham Maslow" เป็นทฤษฎีการจูงใจซึ่งเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่า เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ทั้งนี้ความต้องการในลำดับขั้นที่สูงถัดไม่สามารถเกิดขึ้นได้แม้ว่าความต้องการในลำดับขั้นที่ต่ำกว่าจะยังไม่ได้รับการตอบสนองที่สมบูรณ์ แบ่งออกเป็น 5 ชั้น คือ

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดเช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การนอน และการพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอดและความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security of safety needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตราย และการมีชีวิตรอดและความกลัวต่อการสูญเสียหน้าที่การทำงาน ทรัพย์สิน หรือที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพัน หรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or acceptance needs) เป็นความต้องการให้บุคคลอื่นและสังคมยอมรับ เช่น การเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎีมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคล เป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัย ทศนคติและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.8 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท สถานภาพโสด ตำแหน่งระดับต่ำกว่าผู้จัดการหรือเท่ากับผู้จัดการ สังกัดหน่วยงาน Front Office ระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

ผู้บริหารควรให้หัวหน้างาน หรือ หัวหน้าสายงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการจัดโครงสร้างผังบริหาร และนโยบายการบริหารของบริษัท การวางแผนการจัดอัตรากำลังคนในหน่วยงาน การสำรวจและวิเคราะห์ความเหมาะสมของอัตรากำลังคนในปัจจุบันเพื่อสามารถจัดบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ รวมทั้งมีความชัดเจนในการวางแผนการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยพบว่า ทศนคติโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

2. ด้านการสรรหา คัดเลือก และการว่าจ้างบุคลากร

ผู้บริหารควรสนับสนุนให้มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครงานอย่างทั่วถึง ทั้งภายในและภายนอกบริษัท การประชาสัมพันธ์ภายในบริษัท มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสได้รับการคัดเลือกให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น และสำหรับการประชาสัมพันธ์ภายนอกบริษัท จะเป็นการสร้างโอกาสในการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับความต้องการมากที่สุด และสามารถปฏิบัติงานได้

บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของบริษัทฯ ผลการวิจัยพบว่า ทักษะคิดโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหา คัดเลือก และการว่าจ้างบุคลากร บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

3. ด้านการพัฒนาการของการฝึกอบรม

ผู้บริหารสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ฝ่ายฝึกอบรมได้นำหลักสูตรอบรมที่น่าสนใจและจำเป็นมาจัดฝึกอบรม จะเป็นการเพิ่มความรู้ ความสามารถ ทักษะ และ ประสิทธิภาพให้กับพนักงาน และสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้กับตำแหน่งหน้าที่การงานได้ ซึ่งจะเป็นส่วนทำให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ ผลการวิจัยพบว่า ทักษะคิดโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาการของการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

4. ด้านการบริหารสวัสดิการ และ ผลประโยชน์

ผู้บริหารควรมีการเพิ่มสวัสดิการ และผลประโยชน์ ต่าง ๆ ให้กับพนักงาน เช่น ค่าทำฟัน ค่ารักษาพยาบาล เพื่อให้พนักงานของบริษัทฯ สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้และสามารถตอบสนองความต้องการทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง ความปลอดภัยในชีวิตได้ รวมทั้งโบนัส ซึ่งสามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ผลการวิจัยพบว่า ทักษะคิดโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารสวัสดิการ และผลประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

5. ด้านอาชีพ และ การพัฒนาอาชีพ

ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานได้มีการ เพิ่มทักษะ ความรู้ความสามารถ ที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกถึงความก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพ รวมทั้งเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานได้ ผลการวิจัยพบว่า ทักษะคิดโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านอาชีพ และการพัฒนาอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

6. ด้านค่าตอบแทน

ผู้บริหารควรพิจารณาค่าตอบแทนโดยคำนึงถึง ความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพในการทำงาน และ ผลการปฏิบัติงาน โดยปรับเปลี่ยนค่าตอบแทนให้อยู่ในระดับมาตรฐานของตลาดแรงงานหรือประเภทของธุรกิจหลักทรัพย์ ซึ่งจะมีส่วนช่วยสร้างทัศนคติและความพึงพอใจที่ดีในการปฏิบัติงานรวมทั้งสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ ผลการวิจัยพบว่า ทักษะคิดโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทน และการพัฒนาอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

7. ด้านประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้บริหารควรมีการแจ้งหลักเกณฑ์การประเมินผลและวิธีการประเมินผลอย่างชัดเจน และควรใช้เกณฑ์นั้น มาประเมินผล ผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานต้องมีความยุติธรรม และควรนำผลการประเมินที่ได้จากการปฏิบัติงานจริงไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยมีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมและแน่นอน เช่น ปีละ 2 ครั้ง หรือ 3 ครั้ง ผลการวิจัยพบว่า ทักษะคิด

โดยรวมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

8. ด้านการธำรงรักษาบุคลากร

ผู้บริหารควรสนับสนุนและส่งเสริมให้นาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่มีความทันสมัย มาใช้ในการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ รวมทั้งควรการปรับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานจุดต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับการการปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและจงรักภักดีต่อบริษัท ผลการวิจัยพบว่า ทศนคติโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านด้านการธำรงรักษาบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

จากการรวบรวมข้อเสนอแนะทั้ง 8 ด้าน ซึ่งแม้จะเป็นข้อเสนอแนะของพนักงานส่วนน้อย แต่ผู้บริหารควรรับฟังและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท รวมทั้งเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน ก่อให้เกิดความจงรักภักดี และยินดีปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจด้านอื่นนอกเหนือจากทัศนคติและความพึงพอใจในครั้งนี้ เช่น ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) หรือ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกลงทุนในหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับทัศนคติและความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทหลักทรัพย์อื่น ๆ เพื่อนำผลมาปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

3. ควรทำการศึกษาเพื่อพัฒนาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) โดยใช้เทคนิคทางจิตวิทยา เช่น กลุ่มความสัมพันธ์ การปรับพฤติกรรม เป็นต้น เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. ควรติดตามผลทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุง เพิ่มคุณภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2549). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
-(2550). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์. (2544). *การให้คำปรึกษาและแนะนำ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิราพร ขันทอง. (2546). *การสรรหา การคัดเลือก และความพึงพอใจที่มีต่อบุคลากรของผู้จัดการและรองผู้จัดการฝ่ายบุคคลในสถานประกอบการ สวนอุตสาหกรรมบางกะดี*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จีระภา เนียมน้อย. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษา บริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จุลิกกร โชติดี. (2541) *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อวิชาชีพครูของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์
- เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์. (2520). *การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ*. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษา และจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2549). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณาดยา บุญเกิด. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ดารณี พานทอง พาลุสุข/ สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ (2545) *ทฤษฎีแรงจูงใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดวงฤดี ช่วยขำ. (2540). *ทัศนคติต่อการจัดการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธัญญา ผลอนันต์. (2547). *การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บริษัท อินโนกราฟิกส์ จำกัด.

ทวีชัย อ่ำวิจิตร. (2545). *ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์*

กรณีศึกษา: ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรต เซ็นเตอร์. สารนิพนธ์ บธ.ม.

(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ :

บริษัท ธนรัชการพิมพ์ จำกัด.

ธงชัย สันติวงษ์. (2539). *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

นราศรี ไวกานิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. (2549). *ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 17.

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญรับ ศักดิ์มณี. (2532). *การเสริมสร้างจิตลักษณะมุ่งอนาคตและควบคุมเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงาน*

ของข้าราชการ. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (พัฒนาศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). *ทัศนคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*.

กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พีระพัสนา.

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา และ คนอื่น ๆ. (2527). *รูปแบบการพัฒนาทัศนคติต่อการประหยัด*

พลังงาน. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซท.

ปราชญา กล้าผจญ / พอลดา บุตรสุทธีวงศ์. (2550). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 1.

กรุงเทพฯ : ข้าวฟ่าง.

พะยอม วงศ์สาศรี. (2532). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พรานนกการพิมพ์.

พิษณุ นิลพรหมณ์. (2549). *ทัศนคติ ความพึงพอใจโดยรวม และ พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อแว่นตา*

จากร้านแว่นท็อปเจริญในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พรทิพย์ วรกิจโภคาทร. (2529). *การเลือกสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ :

โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภิญโญ สาร. (2517). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

วรพงษ์ วรริรัฐ. (2546). *การวางแผนทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ :

สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่น ๆ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.

ศรีอรุณ เรศานนท์. (2537). *การจัดการงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : ฝ่ายโรงพิมพ์

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน.

เสนาะ ดีเยาว์. (2516). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุพิน เกชาคุปต์. (2539). *พฤติกรรมองค์กรความรู้เบื้องต้นในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*.

กรุงเทพฯ :งานผลิตเอกสารและตำราทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2533). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมชาย หิรัญกิตติ (2542) *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ :

บริษัท ซีระฟิล์ม และ ไชเท็กซ์ จำกัด.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2516). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

อัญชลี สงวนสัตย์. (2546). *ความพึงพอใจของพนักงานในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรญี่ปุ่น กรณีศึกษา บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อนันต์ชัย คงจันทร์. (2550). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. (2546). *ผู้จัดการฝ่ายบุคคลมืออาชีพ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บริษัท อีวแมน เฮอริเทจ จำกัด.

รายงานประจำปี. (2549) . *บริษัทหลักทรัพย์เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)*

Allport, Garden W. (1967). *Reading in Attitude Theory and Measurement*. New York : John Willey and Sons.

Company, Good, Carter V. (1959). *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York: McGraw-hill.

Katz, Deniel and Kahn, Robert L. (1979). *The Social Pyschology of Organization*. 2nd. ed. New York: John Wiley & Son.

Kendel, Denis B.and Geral S.Lesser. (1963). "Parental and Peer Influence on Education Place of Adolescents"

<http://www.asiaplus.co.th>

http://www.set.or.th/th/about/overview/history_p1.html

http://www.set.or.th/th/education/brokers/responsibilities_p1.html

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

ทัศนคติ และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามนี้ได้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นส่วนประกอบหนึ่งในการทำสารนิพนธ์ ของนิสิตปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เรื่อง ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการช่วยตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มี
ผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใดและการนำเสนอผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น โดยแบบสอบถาม
จะประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดทัศนคติของพนักงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง () ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ไม่เกิน 25 ปี () 2. 26 - 35 ปี
() 3. 36 - 45 ปี () 4. 46 - 55 ปี
() 5. 56 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

- () 1. ไม่เกิน 20,000 บาท () 2. 20,001 – 30,000 บาท
() 3. 30,001 – 40,000 บาท () 4. 40,001 – 50,000 บาท
() 5. 50,001 บาท ขึ้นไป

5. สถานภาพ

- () 1. โสด () 2. สมรส / อยู่ด้วยกัน
() 3. หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

6. ระดับตำแหน่ง

- () 1. ต่ำกว่า หรือ เท่ากับระดับ ผู้จัดการ
() 2. ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
() 3. รองผู้อำนวยการ
() 4. ผู้อำนวยการ หรือสูงกว่าระดับผู้อำนวยการ

7. หน่วยงานที่สังกัด

- () 1. Front Office () 2. Back Office

8. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- () 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี () 2. 6 – 10 ปี
() 3. 11 - 20 ปี () 4. 20 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับทัศนคติของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
(1) ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์					
1. พนักงานมีส่วนร่วมรับทราบโครงสร้างผังบริหารและนโยบายการบริหารของบริษัทฯ					
2. การวางแผนการจัดอัตรากำลังคนร่วมกับบุคลากรในหน่วยงานก่อนการสรรหา คัดเลือก และ การว่าจ้างบุคลากร					
3. บริษัทฯ มีการสำรวจ และ วิเคราะห์ความเหมาะสมของกำลังคนในปัจจุบัน					
4. มีความชัดเจนในการวางแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน					
5. มีการวางแผนเพื่อให้พนักงานมีพัฒนาการที่ดีขึ้น					
(2) ด้านการสรรหา คัดเลือก และ การว่าจ้างบุคลากร					
1. มีความชัดเจนของการแจ้งนโยบายและระเบียบการคัดเลือกผู้สมัคร					
2. ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์การรับสมัครงาน					
3. มีการกำหนดขั้นตอนของกระบวนการสรรหา คัดเลือก และ การว่าจ้างบุคลากร ไว้อย่างชัดเจน					
4. ความยุติธรรมในการคัดเลือกผู้สมัครงาน					
5. ผู้สมัครที่ผ่านการคัดเลือกมีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งที่ระบุไว้อย่างชัดเจน					
(3) ด้านการพัฒนาการของการฝึกอบรม					
1. การนำความรู้จากการฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้					
2. ความเหมาะสม ครบถ้วนของหัวข้อหลักสูตร วิทยากร เวลา สถานที่ การฝึกอบรมในการจัดฝึกอบรม /สัมมนา ประจำปี ทั้งภายใน และ ภายนอก แต่ละครั้ง					

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
(3) ด้านการพัฒนาการของการฝึกอบรม					
3. พนักงานได้รับการจัดฝึกอบรมตรงตามกำหนดการ ของแผนการฝึกอบรมประจำปีอยู่เสมอ					
4. บริษัทฯ ให้การสนับสนุน ส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับ การฝึกอบรม สัมมนาในหลักสูตรที่เหมาะสมทั้ง ภายในและภายนอกบริษัทฯ					
5. มีความต่อเนื่องของการติดตามผลและประเมินผล การจัดฝึกอบรม / สัมมนา					
(4) การบริหารสวัสดิการ และ ผลประโยชน์					
1. ผลประโยชน์และสวัสดิการทำให้พนักงานมี ความรู้สึกผูกพัน จงรักภักดีต่อบริษัท และสามารถสร้างขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน					
2. สวัสดิการ และผลประโยชน์อื่น ๆ มีความสำคัญ ระดับเดียวกันกับ ค่าตอบแทน และ ค่าจ้าง					
3. สวัสดิการ และผลประโยชน์ สามารถตอบสนอง ความต้องการทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง และความ ปลอดภัยในชีวิตได้					
4. สวัสดิการ และผลประโยชน์ มีความเหมาะสมกับ ความต้องการของพนักงานภายในบริษัทฯ					
5. โบนัส และ สวัสดิการ สามารถสร้างแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน					
(5) อาชีพ และ การพัฒนาอาชีพ					
1. เป็นการเพิ่มความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ที่เหมาะสม กับตำแหน่งหน้าที่การงาน					
2. พนักงานรู้สึกถึงความก้าวหน้าและมั่นคงอาชีพ					
3. บริษัทฯ สนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานเกิดการ พัฒนาตนเอง และ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง					
4. เป็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะกับงาน					
5. สามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน					

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
(6) ด้านค่าตอบแทน					
1. บริษัทฯ จ่ายค่าตอบแทนให้ท่านเหมาะสม กับ ความรู้ ความสามารถ					
2. บริษัทฯ ยึดหลักความยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทน					
3. สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้					
4. บุคลากรที่มีความคุณภาพภายนอกต้องการเข้า มาร่วมงานกับบริษัทฯ					
5. เกณฑ์การจ่ายผลตอบแทนยึดหลักความสามารถ และ ประสิทธิภาพในการทำงาน					
(7) ด้านประเมินผลการปฏิบัติงาน					
1. เกณฑ์การประเมินผลสอดคล้องกับลักษณะงานที่ ท่านปฏิบัติ					
2. มีความยุติธรรมในการประเมินผลงาน					
3. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประเมินผล					
4. ความชัดเจนประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลงาน					
5. บริษัทฯ มีเกณฑ์มาตรฐานการประเมินผลงาน และ ได้ใช้เกณฑ์นั้นมาประเมินผล					
(8) ด้านการบำรุงรักษาบุคลากร					
1. การให้คำแนะนำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
2. มีสัมพันธภาพ กับ ผู้บังคับบัญชา และ เพื่อน ร่วมงานที่ดี					
3. ผู้บังคับบัญชามีจิตใจดี มีคุณธรรม มีเมตตาธรรม อยู่ร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาแบบพี่แบบน้อง					
4. ความทันสมัยและความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ					
6. ความปลอดภัยในการทำงาน บรรยากาศ และ สภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงาน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับทัศนคติของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจปานกลาง (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1)
(1.) ตอบสนองความต้องการของร่างกาย					
1. ความรู้สึกที่ท่านมีต่อชีวิตความเป็นอยู่ของตนเอง					
2. ค่าตอบแทนเทียบกับค่าครองชีพ					
(2.) ตอบสนองความต้องการมั่นคงหรือความปลอดภัย					
1. ความรู้สึกมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน					
2. ความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตความเป็นอยู่					
(3.) ตอบสนองความต้องการยอมรับ หรือ ผูกพัน หรือ ตอบสนองความต้องการทางสังคม					
1. ความรักความผูกพันจากเพื่อนร่วมงาน					
2. การยอมรับผลงานของท่านจากเพื่อนร่วมงาน					
(4.) ตอบสนองความต้องการการยกย่อง					
1. การได้รับการยกย่องจากบุคคลภายนอก					
2. การได้รับการยกย่องจากบุคคลภายใน					
(5.) ตอบสนองความต้องการสำเร็จในชีวิต					
1. ความสำเร็จในการประกอบอาชีพเมื่อเทียบกับเพื่อน					
2. ความสำเร็จในการประกอบอาชีพของท่าน					

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์ในการกรอกแบบสอบถามฉบับนี้

ภาคผนวก ข

ภาคผนวก ข
หนังสือเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญ

ภาคผนวก ค

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือ

ภาคผนวก ง

ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

<u>รายชื่อ</u>	<u>ตำแหน่ง</u>
1. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์	อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์	รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตร บริหารธุรกิจ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)

ประวัติย่อของผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – สกุล	นายเจตต์เจริญ หวานดี
วัน/เดือน/ปีเกิด	30 ธันวาคม 2514
สถานที่เกิด	จังหวัดกระบี่
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	826/36 ซอยเสรีไทย 41-43 ถนนเสรีไทย แขวงบึงกุ่ม เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร 10240
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้จัดการ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) 175 อาคารสาทร ซิตี ทาวเวอร์ ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120 โทร. 02 285 1666, 02 285 1888, 02 680 1111
ประวัติการศึกษา	
ปี 2525	โรงเรียนบ้านกระบี่น้อย
ปี 2530	โรงเรียนเมืองกระบี่
ปี 2533	วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ สาขาการบัญชี
ปี 2534	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงิน-การธนาคาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ปี 2551	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ