

ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
กรณีศึกษา : ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทต เซ็นเตอร์



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ธันวาคม 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
กรณีศึกษา : ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพนেন্ট เทรด เซ็นเตอร์



13 ก.พ. 2546

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ธันวาคม 2545

๒๕๔๖

ทวีชัย อ่ำวิจิตร. (2545). *ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์*

กรณีศึกษา : ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทค เซ็นเตอร์. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สุพาดา สิริกุดตา

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทค เซ็นเตอร์ 6 ด้าน คือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการฝึกอบรม ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านค่าตอบแทน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ จำนวนพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทค เซ็นเตอร์ทั้งหมด 87 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน และผู้บริหารจำนวน 8 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า

1. 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

2. ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 6 ด้าน คือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านค่าตอบแทน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับไม่แน่ใจ และด้านการฝึกอบรม อยู่ในระดับเห็นด้วย และด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 6 ด้าน คือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านค่าตอบแทน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในเกณฑ์ดี

3. พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะของผู้บริหารที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผนงาน และมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาผลตอบแทน สวัสดิการ และการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม และคำนึงถึงความเหมาะสมของหลักสูตรการฝึกอบรมที่จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในงานได้

THE EMPLOYEES' ATTITUDE AND BEHAVIOR TOWARD HUMAN RESOURCE
MANAGEMENT : A CASE STUDY OF COMPONENT TRADE
CENTER LIMITED PARTNERSHIP



Presented in Partial Fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University

December 2002

Taweechai Aumwichit. (2002). *The Employees' Attitudes and Behavior Toward Human Resource Management : A Case Study of Component Trade Center Limited Partnership*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirote University.
Advisor : Asst. Prof. Supada Sirikudta.

The purpose of the research is to study the employees' attitude and behavior toward human resource management : A case study of Component Trade Center Limited Partnership in six aspects : human resource planning, orienting, training, promotion, compensation and performance appraisal. They are classified by sex, age, marital status, education level, job title, salary and working time.

The target group was the number of employees of Component Trade Center totaling 87 persons using questionnaires as the tools in collection of data. The statistics used in analysis of data is percentage, mean score, standard deviation and correlation. Difference was analyzed by Independent Samples t-test, F-test : One - Way Analysis of Variance and correlation being analyzed by Pearson Correlation, while the 8 persons in the management team used the structured interview.

The conclusion of the research is as follows:

1. Female employees more than male employees with most aged between 20-28 years old, single and they possess bachelor's degrees. The general employees earn between 6,000–19,000 baht and working time between 4-6 years. On the management team it has more females than males with the age ranging between 38-43 years old and the working time between 7-9 years.

2. The employees' attitude toward human resource management in six aspects are human resource planning, orienting, promotion, compensation, performance appraisal are in uncertain level, and the training is at an agreement level. The employees' behavior toward human resource management in six aspects are human resource planning, orienting, promotion, compensation and performance appraisal are in good level.

3. The employees of different sex, marital status and working time have similar in attitude toward human resource management.

4. The employees of different age, education level, job title and salary have are different attitude toward human resource management at significance level of .05

5. The employees' attitude toward human resource management is correlated with the behavior of the employees at significance level of .01

The management team toward human resource reflected in recommendation to increase the efficiency in job planning. The criteria for considering on compensation, welfare and performance appraisal are fairly based on suitability of the training course to be applied to the job.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
.....

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดตามหลักสูตร ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)

วันที่ ๒๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๕

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง และ อาจารย์วรินทร์ ทิริสุทธิกุล ที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ ผู้วิจัยกราบขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน

ขอขอบพระคุณ คุณไพฑูรย์ แก้วศิริ ผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพนেন্ট เทรต เซ็นเตอร์ ที่ได้อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้สถานที่และพนักงานขององค์การ

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ สาขาการจัดการทุก ๆ ท่านที่ให้ความช่วยเหลือ เป็นกำลังใจ ตลอดมา และพี่วิภา เทพไอยบุตร กับน้ำใจ กำลังใจ ความช่วยเหลือ ความอนุเคราะห์และคำแนะนำต่าง ๆ เสมอมา

กราบขอบพระคุณญาติ พี่น้อง และสมาชิกทุกคนในครอบครัว ที่เป็นกำลังใจ และช่วยเหลือในการงานวิจัยนี้เป็นอย่างดี

ทวีชัย อ่ำวิจิตร

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมติฐานในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ.....	7
ความหมายของทัศนคติ.....	7
องค์ประกอบของทัศนคติ.....	8
ที่มาของทัศนคติ.....	10
หน้าที่ของทัศนคติ.....	11
ชนิดของทัศนคติ.....	12
ทัศนคติและความสอดคล้องกัน.....	13
ทฤษฎีความสลับซับซ้อนด้านความเข้าใจ.....	13
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม.....	13
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	14
ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	14
วัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	15
กิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	16
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรต เซ็นเตอร์.....	18
การบริหารทรัพยากรมนุษย์ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรต เซ็นเตอร์.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	23
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	23
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	82
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	82
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	84
อภิปรายผล.....	92
ข้อเสนอแนะ.....	94
บรรณานุกรม.....	96
ภาคผนวก.....	99
ภาคผนวก ก.....	100
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย.....	101
ภาคผนวก ข.....	109
หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญ.....	110
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	111
หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย.....	112
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	113

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	32
2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงาน ด้านการวางแผน ทรัพยากรมนุษย์รายด้านและรายข้อ.....	35
3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงาน ด้านการปฐมนิเทศ รายด้านและรายข้อ.....	36
4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงาน ด้านการฝึกอบรม รายด้านและรายข้อ.....	38
5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง รายด้านและรายข้อ.....	39
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงาน ด้านค่าตอบแทน รายด้านและรายข้อ.....	41
7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงาน ด้านการประเมินผล การปฏิบัติงานรายด้านและรายข้อ.....	42
8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมของพนักงานโดยรวมและรายข้อ.....	43
9 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามเพศ.....	45
10 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามอายุ.....	47
11 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการฝึกอบรม จำแนกตามอายุ.....	48
12 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านค่าตอบแทน จำแนกตามอายุ.....	49
13 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม จำแนกตามอายุ.....	50
14 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามสภาพสมรส.....	51
15 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	53
16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	54
17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการปฐมนิเทศ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	55
18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการฝึกอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการเลื่อนตำแหน่ง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	57
20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการค่าตอบแทน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	58

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	59
22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	60
23 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	62
24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	63
25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการฝึกอบรม จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	64
26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการเลื่อนตำแหน่ง จำแนกตามระดับตำแหน่ง...	65
27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	66
28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	67
29 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามเงินเดือน.....	69
30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามเงินเดือน.....	70
31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการฝึกอบรม จำแนกตามเงินเดือน.....	71
32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการเลื่อนตำแหน่ง จำแนกตามเงินเดือน.....	72
33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านค่าตอบแทน จำแนกตามเงินเดือน.....	73
34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามเงินเดือน.....	74
35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม จำแนกตามเงินเดือน.....	75
36 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	77
37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์กับพฤติกรรมของพนักงาน.....	78

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 องค์กรประกอบของทัศนคติ.....	9
3 องค์กรประกอบของงานที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในองค์กร.....	10



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ทำให้บางธุรกิจต้องปิดตัวลงไป บางธุรกิจต้องลดขนาดขององค์กรลงเพื่อให้อยู่รอด อีกทั้งภาวะการแข่งขันสูง และหากเป็นธุรกิจที่มีความคล้ายคลึงกันด้วยแล้ว การแข่งขันก็ยิ่งจะมากขึ้นเป็นทวีคูณ เพราะการช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดเป็นเป้าหมายสำคัญของธุรกิจ ทุก ๆ ธุรกิจจึงจำเป็นต้องดิ้นรน และปรับตัวเองให้เข้ากับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันให้ได้มากที่สุด โดยการปรับสภาพการดำเนินงาน ต้นทุน การขนส่ง และด้านอื่น ๆ เพื่อให้เกิดความได้เปรียบหรือเหนือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อันจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ ทั้งในด้านกลยุทธ์ ผลิตภัณฑ์ บริการ และทัศนคติของลูกค้า ผู้บริหารควรมองหาเครื่องมือ หรือหนทางที่จะพัฒนาองค์กรให้แข็งแกร่ง พร้อมจะฝ่าฝืนกับอุปสรรคให้ผ่านพ้นไปได้ เทคโนโลยีสารสนเทศก็เป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่มีประสิทธิภาพ และมีบทบาทสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ทำให้สามารถลดต้นทุนด้านเวลา การทำงานไปได้มากทีเดียว และการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจโดยเทคโนโลยีสารสนเทศหรือการสื่อสารโทรคมนาคมนี้เองซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีการปรับเปลี่ยนในหลายเรื่อง ไม่ว่าจะเป็น รูปแบบการค้าระหว่างประเทศ การจัดการในการผลิต การจัดหาหนายการชายและการบริการ และกระแสของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ทำให้ผู้บริหารธุรกิจจำเป็นต้องปรับทั้งธุรกิจและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งถือว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นกุญแจสำคัญของธุรกิจและเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กร ซึ่งได้รับผลกระทบและจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแนวคิดในการบริหารงานไปให้ทันกับกระแสของโลกาภิวัตน์ (ดนัย เทียนพุฒ 2539: 4)

สถานการณ์ของกระแสโลกาภิวัตน์นั้นจะส่งผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในอนาคตตลาดโลกทั้งตลาดแรงงานและตลาดการผลิตจะขยายกว้างขึ้น จะทำให้การลงทุนไหลไปสู่แรงงานราคาถูกกว่าในประเทศไทย ซึ่งส่งผลต่อการจ้างงานในประเทศ หรือระบบการค้าเสรีโลก มีกฎเกณฑ์และยุติธรรม ภาวะการค้าระหว่างประเทศลดลงการเชื่อมโยงถึงกันเพื่อการนำเข้าส่งออกสามารถทำได้ทั่วโลก ส่งผลให้การจ้างงานมีมากขึ้นในบางประเภทธุรกิจ เช่นธุรกิจการบินและอุตสาหกรรม บริการที่เกี่ยวข้อง หรือธุรกิจที่ใช้ทักษะฝีมือและกำลังคนที่มีความสามารถเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เมื่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางด้านเทคโนโลยีนั้นทำให้องค์กรสรรหาค้นหาคนต้องพิจารณาคุณสมบัติมากยิ่งขึ้น เพราะ คนงานดังกล่าวอาจจะมีควมชำนาญและประสบการณ์ในการทำงาน แต่เนื่องจากสภาพแวดล้อมและงานเปลี่ยนแปลงอยู่เรื่อย ๆ พวกเขาจึงต้องพัฒนาความชำนาญให้ทันสมัยอยู่เสมอ ถ้าคนงานไม่มีโอกาสได้รับการฝึกอบรม การอบรมเสริม และการพัฒนา พวกเขาและความเชี่ยวชาญของพวกเขา ก็จะกลายเป็นสิ่งล้าสมัย (ปีเตอร์ฮิล 2537 : 24) ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในยุคนี้จึงตกอยู่ในสภาพที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ โดยการปรับแนวคิด ทิศทางรวมถึงเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ ให้เข้ากับสถานการณ์จึงจะทำงานได้ดี (ดนัย เทียนพุฒ และคณะ 2541 : 1) อีกทั้งพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคโลกาภิวัตน์จะเปลี่ยนแปลงไปคือ ต้องการสินค้าพิเศษเฉพาะตน ลักษณะการผลิตจะปรับเปลี่ยนเร็วและยืดหยุ่นได้ง่าย ทำให้คุณสมบัติของกำลังคนจากเดิมที่ต้องการผู้ชำนาญเฉพาะด้านจะเปลี่ยนเป็นผู้ที่มีความสามารถหลายรูปแบบ ดังนั้นผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์

ต้องเข้าไปมีบทบาทสำคัญและมีส่วนร่วมในการวางแผนธุรกิจ กำหนดกลยุทธ์ธุรกิจให้มากขึ้น กลยุทธ์การบริหารคนนั้นจะเน้นการบริหารคนเชิงคุณภาพ มีมุมมองทางธุรกิจที่กว้างแล้วต้องมีวิสัยทัศน์ที่ไกลพอที่ปรับมุมมองเชิงกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจอีกด้วย ซึ่งจะทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้

จากเหตุผลข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเลือกศึกษากรณีห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ ซึ่งเป็นธุรกิจขนาดย่อมโดยรัฐบาลให้การส่งเสริมและสนับสนุน เช่น การก่อตั้งตลาดหลักทรัพย์ใหม่เพื่อการระดมทุนที่มากขึ้น ในปัจจุบันองค์กรได้ประสบกับปัญหาในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรลดต่ำลง พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เต็มความสามารถ ขาดทักษะ และความชำนาญงาน เนื่องจากขาดการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ในเวลาที่กำหนด การวางแผนด้านจำนวนพนักงานขององค์กรในปัจจุบันมีจำนวนไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน อัตราการหมุนเวียนพนักงานมีมากขึ้น เนื่องจากค่าตอบแทนที่มีอยู่อย่างจำกัด ในส่วนของการปรับตัวของพนักงานใหม่จะเป็นไปอย่างล่าช้า เนื่องจากไม่ทราบข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับองค์กร รวมทั้งความไม่ยุติธรรมในการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่ง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผลของการวิจัยในครั้งนี้ จะนำเสนอต่อฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ เพื่อปรับปรุง พัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้ดียิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานในเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์
3. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของงานวิจัยนั้นจะเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง วางแผนในส่วนงานของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทให้มีประสิทธิภาพ
2. ผลของงานวิจัยเพื่อให้ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ สามารถใช้เป็นมาตรฐานในการพัฒนาพนักงานมาซึ่งประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์กร เพื่อเป้าหมายที่สำคัญที่สุดขององค์กร
3. ผลของงานวิจัยนี้จะประโยชน์ต่อผู้บริหารระดับสูงขององค์กร เพื่อเป็นแนวทาง และการนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานในส่วนงานอื่น ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานใน ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทต เซ็นเตอร์ จำนวน 87 คน โดยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มเป้าหมายคือพนักงานทั้งหมดของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทต เซ็นเตอร์ จำนวน 87 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1.1 เพศ
 - 1.1.1 เพศชาย
 - 1.1.2 เพศหญิง
- 1.2 อายุ
 - 1.2.1 20-28 ปี
 - 1.2.2 29-37 ปี
 - 1.2.3 38-46 ปี
- 1.3 สถานภาพสมรส
 - 1.3.1 โสด
 - 1.3.2 สมรส
 - 1.3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
- 1.4 ระดับการศึกษา
 - 1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1.4.2 ปริญญาตรี
 - 1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.5 ระดับตำแหน่ง
 - 1.5.1 พนักงานทั่วไป
 - 1.5.2 ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก
 - 1.5.3 ผู้จัดการแผนก
- 1.6 เงินเดือน
 - 1.6.1 6,000-19,000 บาท
 - 1.6.2 19,001-32,000 บาท
 - 1.6.3 32,001-45,000 บาท

1.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- 1.7.1 1-3 ปี
- 1.7.2 4-6 ปี
- 1.7.3 7-9 ปี

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ทักษะคิดและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรต เซ็นเตอร์ ทั้งหมด 6 ด้าน คือ

2.1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์

- 1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์
- 2. การปฐมนิเทศ
- 3. การฝึกอบรม
- 4. การเลื่อนตำแหน่ง
- 5. ค่าตอบแทน
- 6. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.2 พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ทักษะคิดของพนักงาน หมายถึง ผลผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรต เซ็นเตอร์

2. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหาร ผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับงาน บุคลากร หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์การร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ในการบริหารงานในด้านต่าง ๆ คือ

2.1 การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การวางแผนนโยบาย ระเบียบแบบแผนในการสรรหาบุคคลมาทำงาน การพัฒนาและใช้บุคคลให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การมากที่สุด

2.2 การปฐมนิเทศ หมายถึง กิจกรรมที่จัดทำขึ้น เพื่อต้อนรับพนักงานใหม่ในการเข้าร่วมเป็นสมาชิก โดยการแนะนำให้รู้จักและสร้างความคุ้นเคยกับองค์การ กฎระเบียบ วิถีปฏิบัติ และพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่เดิม ตลอดจนสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานใหม่ภายในองค์การ

2.3 การฝึกอบรม หมายถึง การให้การศึกษาแก่ผู้เข้ารับการอบรมหรือพนักงานเพื่อให้เขามีความรู้ในเรื่องที่อบรม และนำความรู้เกี่ยวกับการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

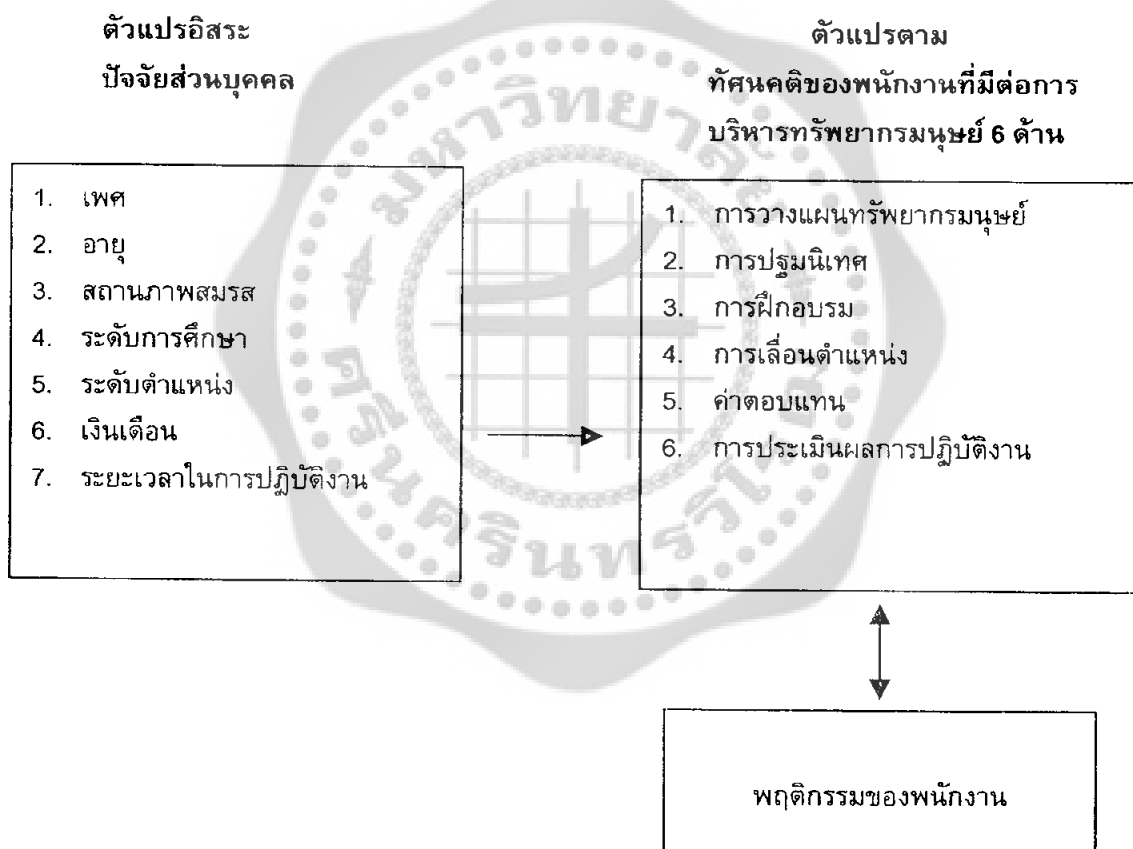
2.4 การเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง การมอบหมายงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นให้แก่พนักงาน โดยทั่วไปตำแหน่งที่สูงขึ้นจะทำให้มีอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนเงินเดือน และผลประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น

2.5 ค่าตอบแทน หมายถึง การให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เงินเดือน และโบนัสที่จ่ายให้แก่พนักงานเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน

2.6 การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการในการวัดผลงาน และศักยภาพของพนักงานในการปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาหนึ่งว่าเหมาะสมกับมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่

3. พนักงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรต เซ็นเตอร์
4. อายุ คือ อายุของพนักงานที่ปฏิบัติงานในห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรต เซ็นเตอร์
5. เงินเดือน หมายถึง รายได้สุทธิที่ได้รับต่อเดือน
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่บุคคลเริ่มงานในห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรต เซ็นเตอร์ จนถึงปัจจุบัน
7. พฤติกรรมของพนักงาน หมายถึง กิริยาที่แสดงออก การกระทำ รวมถึงพฤติกรรมภายใน เช่น ความคิด ความรู้สึก ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรต เซ็นเตอร์

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
8. ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญเป็นลำดับดังต่อไปนี้

1. เอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์
4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

มีนักวิชาการในสาขาจิตวิทยาองค์การ พฤติกรรมองค์การ การจัดการและการบริหารองค์การ นักวิชาการแต่ละคนได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ ผู้วิจัยจึงนำเสนอานิยามของทัศนคติ อธิบายสรุปไว้ดังนี้

พูลสุข สังข์รุ่ง (2543 : 19) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อวัตถุ สิ่งของ กิจกรรม เหตุการณ์ บุคคล แนวคิด พฤติกรรม ความรู้สึกนี้เกิดจากการเรียนรู้ติดต่อกันมาเป็นระยะเวลานาน และเป็นปัจจัยที่ทำให้คนแสดงพฤติกรรมออกมาอาจจะเป็นทางบวกถ้าชอบและเป็นทางลบถ้าไม่ชอบ

บรรยงค์ ไตจินดา (2542 : 292) สรุปความหมายไว้ว่า ความโน้มเอียงที่จะตอบสนองด้วยวิธีที่ชอบหรือไม่ชอบ ที่พึงปรารถนาหรือไม่พึงปรารถนาต่อวัตถุ สิ่งของ บุคคล หรือแนวความคิด หรืออะไรก็ตาม

นิยะตา ชุนหวงศ์ (2526 : 78) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ แนวโน้มของปฏิกิริยาที่จะเกิดขึ้นในทางบวกและทางลบที่จะเกิดต่อบุคคล สถานที่หรือสถานการณ์ต่าง ๆ อีกนัยหนึ่ง คือแนวโน้มของการตอบสนอง ที่ทำให้นักพฤติกรรมศาสตร์สามารถพยากรณ์ได้ว่า ถ้าเราแสดงกิริยาอย่างหนึ่งอย่างใดต่อบุคคลไป เขาจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรออกมา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 94) กล่าวว่า ทัศนคติ คือการประเมินหรือการตัดสินเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบ ในวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนคนหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง (พอใจหรือไม่พอใจ) แต่ทั้ง 2 อย่างมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 6) ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติเป็นสภาพความพร้อมทางด้านจิตของบุคคล ซึ่งเป็นผลรวมของความคิดเห็น ความเชื่อของบุคคลที่ถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ความรู้สึก และทำใ้บุคคลพร้อมที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น สิ่งนั้นอาจจะเป็นบุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ ฯลฯ

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2542 : 64) กล่าวว่า ทัศนคติ คือผลผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้และความรู้สึก

เหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใด พฤติกรรมหนึ่งขึ้น ดังนั้นพฤติกรรมของมนุษย์ก็คือการแสดงออกซึ่งทัศนคติของเขา

มอริส เอส วิลเลียมส์ (Moris S. Vileles. 1953 : 14; อ้างอิงจาก มาลัยแก้ว รัชชีสุริยันต์. 2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติ คือระดับสภาพหรือภาวะของจิตใจและสมอง ในลักษณะพร้อมที่จะกำหนดแนวทางของการสนองตอบของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อสิ่งเร้าอันใดอันหนึ่ง

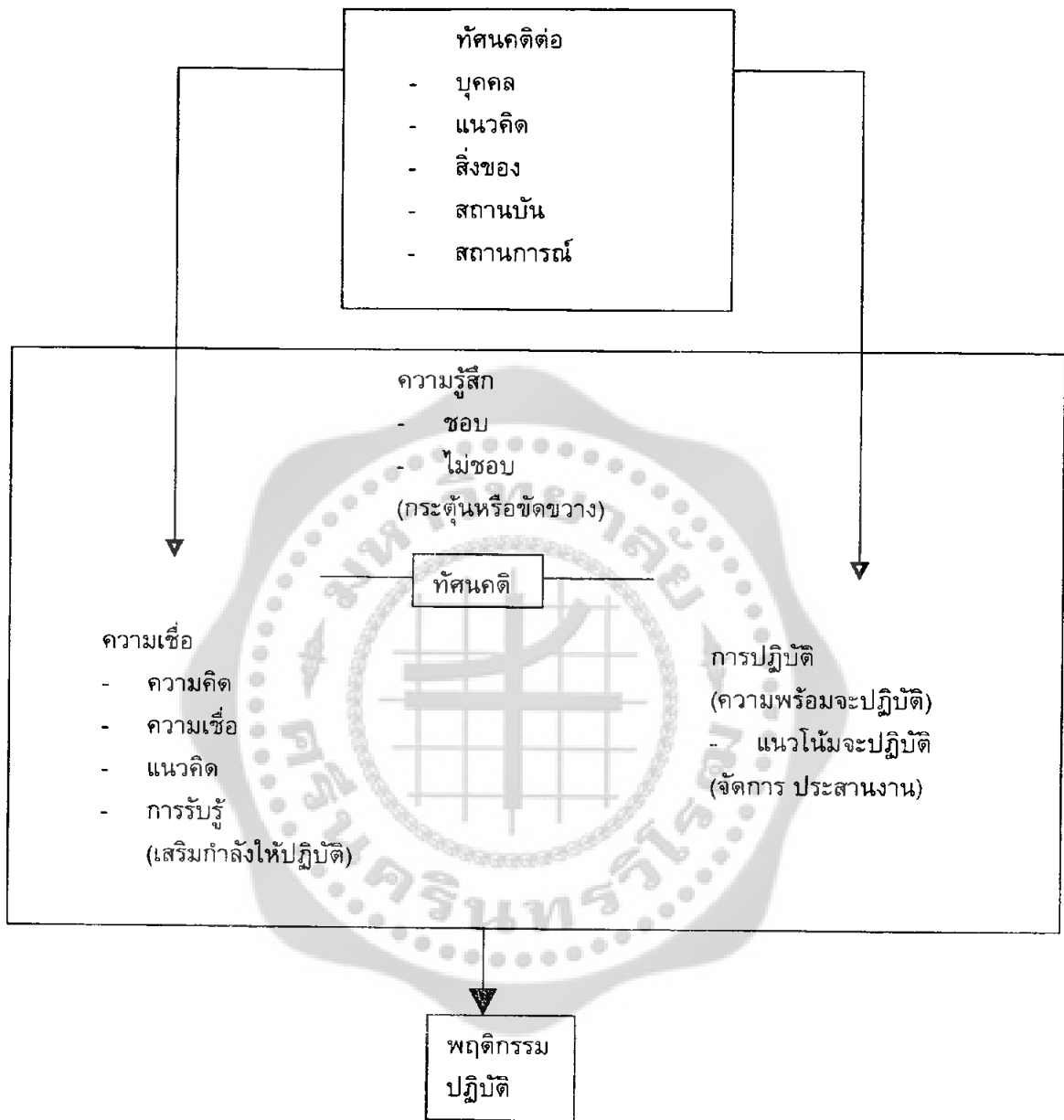
องค์ประกอบของทัศนคติ

(สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2542 : 64) องค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติโดยทั่วไปจะเหมือนกัน อันประกอบด้วย

องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (cognitive component) ความคิด ความเข้าใจนี้จะเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้หรือความเชื่อซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมอันเป็นเรื่องของปัญญาในระดับที่สูงขึ้น อาทิ นักบริหารหรือผู้บังคับบัญชามีความคิดหรือความเชื่อว่ามีผู้ใต้บังคับบัญชาของเขานั้นมีลักษณะของความเป็นผู้ใหญ่ สามารถปกครองตนเองได้ ดังนั้นเขาจึงให้ความเป็นอิสระในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำการวินิจฉัยสั่งการ

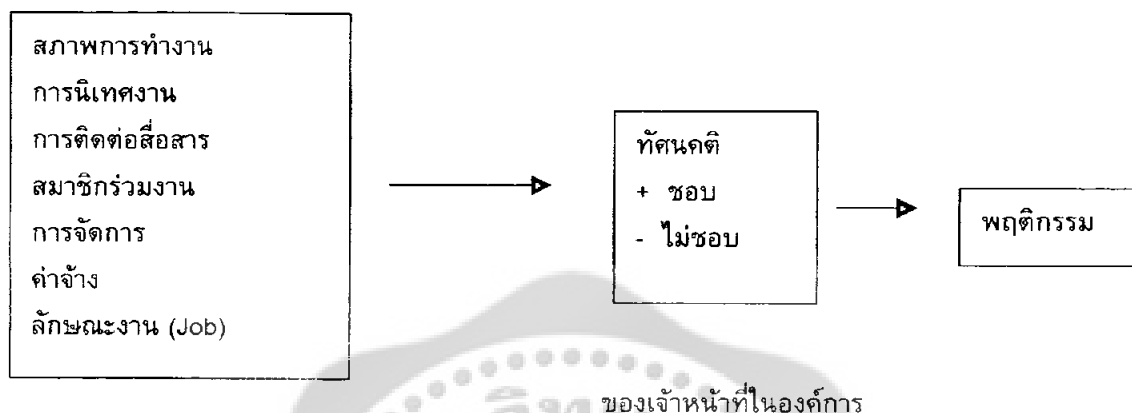
1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (affective component) องค์ประกอบด้านความรู้สึกนี้จะป็นสภาพทางอารมณ์ (emotion) ประกอบกับการประเมิน (evaluation) ในสิ่งนั้น ๆ อันเป็นผลจากการเรียนรู้ในอดีต ดังนั้นจึงเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกอันเป็นการยอมรับ อาทิ ชอบ ถูกใจสนุก หรือปฏิเสธต่อสิ่งนั้น อาทิ เกลียด โกรธก็ได้ ความรู้สึกนี้อาจทำให้บุคคลเกิดความยึดมั่น และอาจแสดงปฏิกิริยาตอบโต้หากมีสิ่งขัดกับความรูสึกดังกล่าว

2. องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (behavioral tendency component) หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียดอันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า นั้น ๆ อาทิ บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อระบอบประชาธิปไตย หรือมีความคิด ความเชื่อ แสดงออกได้ ๆ ที่เป็นการสนับสนุนหรือส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยอันเป็นพฤติกรรมแบบเข้าหา หรือแสวงหา (seek contact) ตรงกันข้ามหากมีทัศนคติต่อสิ่งนั้น ๆ ไม่ดี ก็จะทำให้เกิดพฤติกรรมในการถอยหนีหรือหลีกเลี่ยง (avoiding contact)



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบของทัศนคติ

ที่มา : เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 8)



ของเจ้าหน้าที่ในองค์กร

ภาพประกอบ 3 องค์ประกอบของงานที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในองค์กร

ที่มา : เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 9)

ที่มาของทัศนคติ

(สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2542 : 64)

ทัศนคตินั้นมิได้มีในตัวบุคคลมาแต่เกิด หากแต่ค่อย ๆ เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล อันเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือการเรียนรู้ (learning) ที่ผ่านมาในชีวิตของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งเป็นกระบวนการอันซับซ้อนที่จะขอกกล่าวถึงในตอนต่อไป สิ่งที่มีอิทธิพลทัศนคติของบุคคลนั้น อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ อาจอยู่ใกล้หรือไกลตัวบุคคลนั้น ๆ ก็ได้ อาจกล่าวได้ว่าบ่อเกิดของทัศนคตินั้นมีหลายทาง ดังนี้

ประสบการณ์ส่วนบุคคล การมีประสบการณ์ไม่ว่าจะเป็นโดยตรงหรือทางอ้อมย่อมก่อให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้น ๆ โดยทั่วไป ประสบการณ์ส่วนบุคคลจะกระทบโดยตรงต่อองค์ประกอบด้านความคิดของทัศนคติ ประสบการณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจย่อมก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากประสบการณ์นั้น ๆ ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ บุคคลก็จะเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น ๆ อาทิ บุคคลบุคคลหนึ่งมีผู้บังคับบัญชาซึ่งทำหน้าที่ผู้บังคับบัญชาที่ดี เขาจึงเกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาของเขา ซ้ำองค์การที่เขาเป็นสมาชิกอยู่นั้นก็เป็นองค์การที่ดี ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล สิ่งเหล่านี้จึงทำให้เขาเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การและต่องานที่ทำ หรือการที่ผู้บังคับบัญชาไม่ทำหน้าที่ผู้บังคับบัญชาที่ดีและชอบดูว่าผู้ใต้บังคับบัญชาน้อย ๆ ผู้ใต้บังคับบัญชาอาจเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาคนนั้นได้

การศึกษาเล่าเรียน การอบรมสั่งสอน กระบวนการการเรียนรู้ทางสังคม (socialization process) ทั้งที่ได้จากกลุ่มปฐมภูมิ (primary group) คือ ครอบครัว และกลุ่มทุติยภูมิ (secondary group) ได้แก่ โรงเรียน สมาคม พรรคการเมือง ฯลฯ ทั้งในรูปที่เป็นแบบแผนหรือเป็นทางการ อาทิ การเรียนในโรงเรียน การเป็น

สมาชิกในองค์กร หรือในรูปที่ไม่เป็นแบบแผน หรือไม่เป็นทางการ อาทิ การได้รับการอบรมเลี้ยงดูจากพ่อแม่พี่น้อง ความสัมพันธ์กับเพื่อนอิทธิพลของสื่อมวลชน รวมตลอดถึงสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ ซึ่งมีขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม ค่านิยมแวดล้อมอยู่ แนวทางต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วล้วนแต่เป็นทางที่จะหล่อหลอมก่อให้เกิดทัศนคติในตัวบุคคลได้ทั้งสิ้น

นอกจากนี้ยังมีบ่อเกิดอื่น ๆ ของทัศนคติอีก ได้แก่ การเลียนแบบผู้อื่น (imitation) ซึ่งเป็นการเลียนแบบอย่างที่คุณชอบ ยอมรับ หรือเคารพ เพื่อให้เข้ากับคนที่ตนนิยมรักใคร่ การลอกเลียนแบบนี้อาจก้าวไปถึงการถ่ายแบบโดยพยายามทำตนให้เหมือนกับอีกบุคคลหนึ่งในแง่ความรู้สึกนึกคิดด้วย (identification) ทั้งนี้เพื่อจะทำตนให้เหมือนกับบุคคลที่ตนอยากเป็นพวกเดียวกันกับเขา ความประทับใจที่รุนแรงก็มีส่วนในการสร้างทัศนคติเช่นกัน อาทิ เคยเห็นภาพยนตร์แสดงถึงความโหดเหี้ยมของนาซี ก็เกิดทัศนคติไม่ติดอนาซี หรือแม้แต่มุขลิกภาพก็มีผลต่อการเกิดของทัศนคติ อาทิ คนที่มีบุคลิกภาพแบบชอบแสดงออก (extrovert) จะมีทัศนคติที่ชอบสังคมไม่ต่อต้านสังคม

หน้าที่ของทัศนคติ

(สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2542 : 64) หน้าที่สำคัญต่าง ๆ ของทัศนคติ หากพิจารณาจากพื้นฐานของการจูงใจแล้วอาจจำแนกได้เป็น

1. หน้าที่ในการเป็นเครื่องมือ ปรับเปลี่ยน หรือใช้ประโยชน์ (instrument, adjustive, or utilitarian function) หน้าที่ของทัศนคติประการนี้เกิดจากการตระหนักในข้อเท็จจริงที่ว่าบุคคลพยายามจะได้มาซึ่งรางวัลให้มากที่สุด และพยายามจะลดการถูกลงโทษให้น้อยลงที่สุดด้วย ดังนั้น ทัศนคติซึ่งทำหน้าที่ในการปรับตัวนี้ จะเป็นหนทางเพื่อมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ปรารถนาอันทำให้เกิดความไม่พึงพอใจซึ่งเป็นเรื่องของการใช้ประโยชน์หรือการให้ได้มาซึ่งประโยชน์ ทัศนคติที่เกิดขึ้นมาโดยพิจารณาในแง่การปรับตัวนี้จะขึ้นอยู่กับความรู้ ทั้งในปัจจุบันและในอดีตของการใช้ประโยชน์หรือได้ประโยชน์จากสิ่งต่าง ๆ รอบ ๆ ตัวของบุคคลบุคคลหนึ่ง นอกจากนี้ความชัดเจน ความถาวร ความใกล้ชิดไกลของรางวัลและการลงโทษ ซึ่งสัมพันธ์กับกิจกรรมและเป้าหมายของบุคคลจะเป็นปัจจัยเกี่ยวข้องที่สำคัญ ทั้งนี้เพราะทัศนคติและนิสัยจะเกิดจากสิ่งต่าง ๆ รวมตลอดถึงบุคคลและสัญลักษณ์ที่ช่วยทำให้เขาตอบสนองความต้องการของเขา ยิ่งสิ่งนั้น ๆ ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้มากและมีลักษณะแน่นอนชัดเจน เขาจะยิ่งรู้ว่าสิ่งนั้นเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ และยังจะทำให้เกิดทัศนคติในทางบวก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการบริหารจึงพยายามสร้างทัศนคติในทางบวกนี้ โดยการจัดให้มีโครงการต่าง ๆ ที่จะช่วยตอบสนองความต้องการของบุคคลอันทำให้เกิดความพึงพอใจ

2. หน้าที่ในการป้องกันตนเอง (ego-defense function) โดยปกติบุคคลจะไม่เพียงแต่สนใจเกี่ยวกับโลกภายนอกเท่านั้น แต่เขาจะให้ความสนใจกับตัวของเขาเองอย่างมาก เมื่อบุคคลเผชิญกับข่าวสารข้อมูล หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มีลักษณะคุกคามเขา เขาจะใช้กลไกในการป้องกันตนเอง ซึ่งจะเป็นการช่วยลดความกระวนกระวายใจ อันเนื่องมาจากปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้น กลไกนี้เรียกกันว่า กลไกการป้องกันตนเอง (ego-defense mechanism) ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ กลุ่มสุดโต่งอันได้แก่กรณีที่เกิดความบกพร่องอย่างมาก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องปฏิเสธหรือหลีกเลี่ยงข้อมูล เหตุการณ์ต่าง ๆ เหล่านั้นโดยสิ้นเชิง ได้แก่ การสร้างภาพหรือความฝันประหลาด ๆ ของพวกที่เป็นจิตประสาท เป็นต้น ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งนั้นจะเป็นกรณีที่มีความบกพร่องน้อย ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องใช้กลไกเพื่อการบิดเบือนข้อมูลดังกล่าวเช่นกัน แต่ไม่ถึงขั้นปฏิเสธโดยสิ้นเชิง ได้แก่ การกล่าวโทษผู้อื่น (projection) การหาเหตุผลมาอธิบาย (rationalization) เป็นต้น โดยทั่วไปบุคคลทุกคนจะใช้

กลไกการป้องกันตนเองนี้ หากต่างกันในแง่ความมากน้อย ในกรณีที่ใช้กลไกมาก ทักษะจิตของบุคคลนั้นจะทำหน้าที่ในการป้องกันตนเองมากกว่าคนอื่น และบุคคลมักจะใช้กลไกดังกล่าวโดยไม่รู้ตัวและจะกระทำการป้องกันตนเองโดยไม่รู้เหตุผลด้วยเหมือนกัน

3. หน้าที่ในการแสดงออกซึ่งค่านิยม (value-expressive function) ในขณะที่ทัศนคติบางอย่างทำหน้าที่ปกป้องบุคคลจากการคุกคามหรือความไม่พึงพอใจ ทัศนคติบางอย่างก็ทำหน้าที่ของการแสดงออกซึ่งค่านิยมที่สำคัญ ๆ ของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งเป็นการแสดงถึงชนิดของบุคคลที่เขาคิดว่าตัวเขาเป็น เช่น เป็นนักอนุรักษ์นิยม นักเสรีนิยม เป็นต้น การที่บุคคลได้แสดงถึงทัศนคติซึ่งสะท้อนถึงความเชื่อของเขาและมโนภาพของเขา จะทำให้เขาเกิดความพึงพอใจ ในขั้นนี้ บุคคลจะไม่เห็นว่าเงินหรือการได้รับการยอมรับในสังคมเป็นสิ่งที่เขาปรารถนา หากแต่เป็นการสร้างเอกลักษณ์หรือความเป็นตัวของตัวเองและความคิดของเขาที่ทำให้เขาเป็นเขา ทัศนคติในการแสดงออกซึ่งค่านิยมมีได้เพียงทำให้เข้าใจในมโนภาพของตนเองเท่านั้น แต่ยังคงผสมผสานมโนภาพตนเองเข้ากับความต้องการที่บุคคลปรารถนา อาทิ ด้วยการแต่งตัวหรือการพูด เด็กวัยรุ่นจะสร้างเอกลักษณ์ของเขาให้คล้ายกับกลุ่มเพื่อนที่เขาชื่นชอบอีกด้วย

4. หน้าที่ในด้านความรู้ (knowledge function) โดยทั่วไปบุคคลจะแสวงหาความรู้เพื่อช่วยอธิบายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่ยุ่งเหยิงสับสนรอบ ๆ ตัวเขา ขณะเดียวกันบุคคลจะต้องการมาตรฐานหรือกรอบของการอ้างอิงที่จะช่วยทำให้เขาเข้าใจในโลก โดยเฉพาะในแง่สังคมที่อยู่รอบตัวเขา และทัศนคติจะช่วยทำหน้าที่ของมาตรฐานนี้ ดังนั้นความแน่ชัดหรือความหมาย และความสม่ำเสมอ หรือความแน่นอน จึงเป็นการเน้นย้ำที่ดีสำหรับปทัสถาน ในวัฒนธรรมหนึ่ง ๆ มิฉะนั้น แล้วในการพยายามทำความเข้าใจในจักรวาลที่รอบตัวเขา บุคคลก็จะมีแต่ความมงงวย อาทิ stereotype นั้นเป็นภาพเกี่ยวกับโลกที่มีการจัดระเบียบและมีความสม่ำเสมอ แม้ stereotype จะไม่เป็นภาพที่สมบูรณ์ที่สุด แต่ก็ เป็นภาพที่พอเพียงซึ่งเป็นที่ยอมรับกัน อย่างไรก็ตามความรู้หรือข่าวสารข้อมูลใหม่ ๆ จะไม่สามารถเปลี่ยนทัศนคติเก่า ๆ ได้ เว้นเสียแต่ว่าความรู้ในทัศนคติที่มีอยู่เดิมนั้นไม่พอเพียง ไม่สมบูรณ์ หรือไม่สม่ำเสมอ

ชนิดของทัศนคติ

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 94) ทัศนคติเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน มี 3 ชนิด ได้แก่

1. ทัศนคติเกี่ยวกับความพอใจในงาน (Job satisfaction) ความพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติของคนใดคนหนึ่งที่มีต่องานของเขา คนที่มีความพอใจในงานของเขาสูงจะมีทัศนคติในทางบวกต่องาน ตรงข้ามคนที่ไม่พอใจในงานของเขาจะมีทัศนคติในทางลบเกี่ยวกับงาน แต่ในการพูดถึงทัศนคติของพนักงานเรามักจะหมายถึงในทางพอใจ

2. ทัศนคติของการมีส่วนร่วมในงาน (Job involvement) หมายถึง อัตราของการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการทำงานว่ามีความสำคัญและมีคุณค่า พนักงานที่มีระดับของการมีส่วนร่วมในงานสูงจะมีความระมัดระวังเกี่ยวกับงานที่ทำสูง มีการขาดงานน้อย และการลาออกน้อย ระดับที่พนักงานแต่ละคนมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานของตนเองมากจะทุ่มเททั้งเวลา กำลังกายและกำลังใจ อีกทั้งมองว่างานนั้นเป็นสิ่งสำคัญเหนือสิ่งใด ๆ ในการดำเนินชีวิต การมีโอกาสรับผิดชอบตำแหน่ง หน้าที่ใด ๆ นั้นหมายถึงหน้าตา ภาพลักษณ์ของตนเอง

3. ทัศนคติด้านความผูกพันกับองค์กร หรือความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organization commitment) หมายถึง ระดับของความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ หรือหมายถึง ระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้อง

ข้องกับเป้าหมายขององค์กรและต้องการรักษาภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรสูง คนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ทัศนคติและความสอดคล้องกัน (Attitude and consistency)

งานวิจัยสรุปว่าคนแสวงหาความสอดคล้องกันระหว่างทัศนคติหลายอย่างของเขา และระหว่างทัศนคติหลาย ๆ อย่างของเขากับพฤติกรรมของเขา หมายความว่า บุคคลแสวงหาสิ่งดังกล่าวเพื่อทำให้เกิดการปรองดอง ประนีประนอมขึ้นในความแตกต่างของทัศนคติ และทัศนคติกับพฤติกรรมของเขา เพื่อว่าสิ่งเหล่านั้นจะได้สมเหตุสมผลและมีความสอดคล้องกัน เมื่อมีความไม่สอดคล้องกันเกิดขึ้นแรงจูงใจจะถูกสร้างขึ้นมาเพื่อหามนุษย์บุคคลกลับสู่ความสมดุลโดยทำให้ทัศนคติและพฤติกรรมมีความสอดคล้องกัน สิ่งนี้สามารถทำได้โดยการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือพฤติกรรม หรืออาจพัฒนาโดยการใช้เหตุผลสำหรับความคลาดเคลื่อนหรือเข้าใจผิดที่เกิดขึ้น

ทฤษฎีความสลับซับซ้อนด้านความเข้าใจ (Cognitive dissonance theory) หมายถึง ความขัดแย้งระหว่างทัศนคติสองประการขึ้นไป ความขัดแย้งระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมของคน ๆ หนึ่งที่เข้ากันไม่ได้ซึ่งเขาสามารถรับรู้ได้เราสามารถคาดคะเนพฤติกรรมของบุคคลได้ ถ้าเรารู้ทัศนคติของเขาที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น นาย ก มองว่าการจ่ายค่าจ้างของบริษัทอยู่ในระดับต่ำมาก ความปรารถนาที่จะเพิ่มค่าจ้างอย่างแท้จริงจะทำให้เขาเปลี่ยนพฤติกรรม โดยการทำงานหนักขึ้นหรือไม่ คำตอบนี้ค่อนข้างซับซ้อนยากที่จะตอบได้ทันที

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม

คำว่า พฤติกรรม หรือ Behavior หมายถึง ปรียาอาการที่แสดงออกหรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจาก อุนินทรีย์ที่ได้สะสมมา เกิดจากความเคยชินอันได้รับจากประสบการณ์และการศึกษาอบรมต่าง ๆ ในการแสดงออกนี้เป็นได้ทั้งในรูปของการคล้อยตามหรือต่อต้าน เป็นได้ทั้งคุณประโยชน์และโทษซึ่งมีผลต่อตัวเองและสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน หน่วยงานที่ทำ เป็นต้น

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิดหรือความรู้สึก

พฤติกรรมแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

1. พฤติกรรมปฏิกิริยา (Molecular Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ไม่มีเป้าหมายแน่ชัด พฤติกรรมเหล่านี้เกิดขึ้นจากการกระทำโดยอัตโนมัติของกล้ามเนื้อ และมักจะเป็นไปได้โดยสัญชาตญาณ เช่น การกระพริบตา การใช้มือปิดจมูกเมื่อมีสิ่งมารบกวน เป็นต้น

2. พฤติกรรมที่มีเป้าหมาย (Molar Behavior) เป็นพฤติกรรมที่มีเป้าหมายแน่นอนในการทำกิจกรรมนั้น เช่น การศึกษาเล่าเรียน การทำงาน เป็นต้น

พฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มักจะเกิดจากการที่มีแรงจูงใจมาช่วยกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมนั้นขึ้น แรงกระตุ้นที่ทำให้เกิดพฤติกรรมขึ้นมี 2 ประเภท คือ

1. แรงกระตุ้นภายใน (Internal Stimulus) ได้แก่ ความต้องการอาหาร ต้องการพักผ่อน ต้องการมีเกียรติยศ ชื่อเสียง

2. แรงกระตุ้นภายนอก (External Stimulus) ได้แก่ แรงกระตุ้นที่มาจากภายนอก เช่น เวลาเกิดอัคคีภัย จะทำให้เกิดพฤติกรรมวิ่งหนีไฟ เมื่อเห็นสัตว์ร้ายต่าง ๆ จะเกิดพฤติกรรมให้หลบหลีกหนีสัตว์ร้ายเหล่านั้น

นอกจากแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้นแล้ว ความสามารถของมนุษย์ยังเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงานของมนุษย์ด้วย

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ ได้สรุปแรงจูงใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรม ดังนี้

1. พฤติกรรมจะต้องมีแรงจูงใจเป็นพลังผลักดันในการกระทำให้เกิดสิ่งต่าง ๆ ขึ้น

2. พฤติกรรมต้องมีเป้าหมาย แต่พฤติกรรมอย่างเดียวกัน ไม่จำเป็นจะต้องมีแรงจูงใจเหมือนกัน กล่าวคือ พฤติกรรมอย่างหนึ่งอาจจะมีแรงจูงใจหลายอย่างก็ได้

3. เป้าหมายบางอย่างมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนั้นมาก เช่น ผู้ได้บังคับบัญชาพยายามปฏิบัติงานด้วยความเข้มแข็งและขยันหมั่นเพียร เมื่อได้รับแรงจูงใจจากผู้บังคับบัญชา หรือพยายามอุทิศเวลาให้แก่งาน เพื่อต้องการตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น

4. พฤติกรรมของคนย่อมขึ้นอยู่กับระดับความต้องการ หรือความหวังของแต่ละบุคคล เช่น การสอบเลื่อนระดับของข้าราชการบางคนหวังเพียงสอบได้

5. พฤติกรรมย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อม เช่น สภาวะแวดล้อมต่างกัน ย่อมทำให้เกิดพฤติกรรมต่างกันด้วย

6. พฤติกรรมของคนย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความสนใจ เช่น คนที่อยู่ในวงการธุรกิจการค้ามาเป็นเวลานาน ย่อมมีความสนใจในการค้า

7. พฤติกรรม ย่อมขึ้นอยู่กับสติปัญญาและวัย เช่น คนมีสติปัญญาเฉลียวฉลาด ย่อมแสดงความเฉลียวฉลาดให้เป็นที่ประจักษ์ได้ง่าย เด็กกับคนชราย่อมมีความกระฉับกระเฉงแตกต่างกัน

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์หรือการบริหารงานบุคคลมีนักวิชาการท่านต่าง ๆ ได้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

(จตุรงค์ เกียรติกำจาย 2537 : 7) การบริหารงานบุคคล คือ กระบวนการจัดการคนงานในที่ทำงาน ในทางปฏิบัติสามารถสรุปลักษณะของการจัดการบุคคล โดยประกอบด้วยบุคคลที่ดำเนินงานได้หลายระดับ, องค์กรส่วนใหญ่ตั้งแผนกบุคคลขึ้นโดยเฉพาะเพื่อให้การสนับสนุนแก่ผู้บริหาร, มีการใช้เทคนิคการบริหารเฉพาะอย่างหลายรูปแบบในงานบุคคลากร, ข้อปฏิบัติในการบริหารงานบุคคลขององค์กรหนึ่งอาจแตกต่างจากอีกองค์กรหนึ่งมาก

(เสนาะ ตีแยว 2535 : 7) กล่าวไว้ว่าการบริหารงานบุคคล คือ การจัดระเบียบและดูแลบุคคลให้ทำงาน เพื่อให้บุคคลใช้ประโยชน์และความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลให้มากที่สุด อันเป็นผลทำให้องค์กรอยู่ในฐานะได้เปรียบทางด้านการแข่งขันและได้รับผลงานมากที่สุด รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชาตั้งแต่ระดับสูงสุดและต่ำสุดรวมตลอดถึงการดำเนินการต่าง ๆ อันเกี่ยวข้องกับคนทุกคนในองค์กรนั้น

อวยชัย ชบา และคณะ (2540 : 5) ให้ความหมายของบริหารงานบุคคล ว่าเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกันเป็นลูกโซ่ ตั้งแต่การวางแผนนโยบาย การกำหนดแผนและความต้องการด้านบุคลากร การสรรหา การเลือกสรร การพัฒนา การกำหนดสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง การโอนย้าย และการพ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร

ไอวานชีวิช. (สมชาย หิรัญกิตติ. 2542 : 9 ; อ้างอิงจาก Ivancevich. 1998. *Human Resource Management*. p.708.) ให้ความหมาย การบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นหน้าที่หนึ่งขององค์กรซึ่งทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดจากการใช้พนักงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายเฉพาะบุคคล

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2542 : 3) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรบุคคล หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหาร ผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบุคลากร และ/หรือบุคลากรขององค์กรร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์

ในการสรรหา การคัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งดำเนินการ อนุรักษ์และพัฒนาให้บุคลากรขององค์กรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม ตลอดจนเสริมสร้างหลัก ประกันให้แก่สมาชิกที่ต้องพึ่งพาจากการร่วมงานกับองค์กรให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขใน อนาคต

อำนาจ แสงสว่าง (2540 : 2) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ การจัดการบุคลากรในองค์กร โดยให้ความสำคัญในศักดิ์ศรีแห่งความเป็นคนและต้องทำให้บุคลากรเหล่านั้นได้รับผลประโยชน์อย่างเหมาะสม นอกจากนี้จะต้องเอาใจใส่ดูแลในเรื่องความต้องการทั้งหลายของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจ ในการทำงานจะก่อให้เกิดผลสำเร็จ และความเจริญก้าวหน้าในการดำเนินงานขององค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2537 : 7) กล่าวถึงความหมายของการบริหารงานบุคคลว่า หมายถึง ภารกิจของผู้ บริหารทุกคน (และผู้ชำนาญการด้านบุคลากรโดยเฉพาะ) ที่มุ่งปฏิบัติในกิจกรรมทั้งปวงที่เกี่ยวกับบุคลากร เพื่อให้ ให้อัจฉริยะด้านบุคคลขององค์กรเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดตลอดเวลา ที่จะส่งผลสำเร็จต่อเป้า หมายขององค์กร

Gram, H.T. and Bennett R (1995 :147) กล่าวว่า การจัดการบุคคล หมายถึง การจัดการส่วนหนึ่งที เกี่ยวข้องกับงานของบุคคล ความสัมพันธ์ ในองค์กร จุดมุ่งหมายคือการพัฒนาคนไม่ว่าจะเป็นชายหรือหญิงซึ่ง มีส่วนในการยกระดับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการทำงานคนเดียวหรือการทำงานเป็นทีม โดยได้รับการสนับสนุน จากฝ่ายให้ประสบความสำเร็จ

Harris Michael (1997 : 3) ให้ความหมายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ว่าเป็นการกำหนดนโยบาย ลักษณะการจัดการงานในองค์กร เช่น การอบรมพนักงานให้มีความรู้ในงาน พัฒนาพนักงานให้มีทักษะมาก ขึ้น การให้ผลตอบแทนอย่างเหมาะสม รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ เช่น การประกันภัย หรือเงินชดเชยเมื่อเลิกจ้าง ซึ่งในองค์กรใหญ่จะมีแผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์ แต่ในองค์กรเล็ก ๆ จะไม่มี

วัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

อำนาจ แสงสว่าง (2540 : 4) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ จะต้องอาศัยวัตถุประสงค์ของการ จัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีทั้งประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อองค์กร วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีดังนี้

1. วัตถุประสงค์ด้านสังคม (Societal Objectives) องค์กรจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรับผิดชอบด้านคุณธรรมและสังคม ขจัดและระงับการดำเนินกิจการที่ผิดทั้งด้านคุณธรรมและสังคม
2. วัตถุประสงค์ด้านองค์กร (Organizational Objectives) การจัดการทรัพยากรมนุษย์เกิดขึ้น เพื่อ ช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่มีส่วนช่วย สร้างองค์กรตามวัตถุประสงค์ ดังนั้น การจัดตั้งฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขึ้นมา เพื่อทำหน้าที่ในการรับใช้องค์กร
3. วัตถุประสงค์ด้านหน้าที่ (Functional Objectives) ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ช่วยรักษาระดับการตอบสนองความต้องการขององค์กรได้อย่างเหมาะสม จะพบว่า เมื่อการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์กระทำไปอย่างไม่รอบคอบและไม่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้ ก็เกิดการ สิ้นเปลืองทรัพยากรมนุษย์ได้ง่าย จึงเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายจัดการทรัพยากรมนุษย์
4. วัตถุประสงค์ด้านบุคคล (Personal Objectives) เพื่อช่วยให้บุคลากรได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมาย ของแต่ละบุคคล ในระยะยาวความสำเร็จตามเป้าหมายของบุคลากรทุกคนจะมีส่วนช่วยสนับสนุนการดำเนินงาน ขององค์กร การทำให้บุคลากรได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมาย ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีมาตรการในการ

ข้าราชการและสงวนรักษานุเคราะห์ที่ดีไว้ โดยการจัดให้มีการจูงใจให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มิฉะนั้น ประสิทธิภาพในการทำงานและความพอใจในการทำงานของบุคลากรจะมีแต่ลดลงอยู่ตลอดเวลา ในที่สุด บุคลากรก็จะต้องลาออกจากองค์กรการไปสมัครเข้าทำงานกับองค์กรอื่นที่ดีกว่าอย่างแน่นอน

พะยอม วงศ์สารศรี (2537 : 8) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีวัตถุประสงค์อยู่ 3 ประการคือ

1. สนองความต้องการทางสังคม (Society's requirements) ด้วยการคำนึงถึงสิทธิ และประโยชน์พิเศษของบุคคลในสังคม และตระหนักถึงความสำคัญของกฎหมาย ระเบียบ และพระราชบัญญัติต่าง ๆ รวมทั้งสภาพการว่างงานที่เกิดขึ้นในสังคม
2. ตระหนักถึงความคาดหวังทางด้านการบริหารหรือการจัดการ (Management's expectations) โดยปกติฝ่ายบริหารคาดหวังให้องค์กรเจริญเติบโต ให้ผลผลิตขององค์กรเพิ่มปริมาณสูงขึ้น ดังนั้น งานที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ควรคำนึงถึงคือ การวิเคราะห์งาน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การประเมินผลและการจ่ายค่าตอบแทน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์แสวงหาวิธีการที่ดีคัดเลือกคนที่เหมาะสมเข้ามาในองค์กร
3. สนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน (Employee's needs) ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องตระหนักว่าคนไม่ใช่เครื่องจักร แต่คนมีชีวิตจิตใจ มีความรู้สึก ฉะนั้นกิจกรรมต่าง ๆ ที่คิดจะดำเนินการควรเป็นกิจกรรมที่เข้าใจในการทำงาน ซึ่งผลที่ได้รับขั้นสุดท้ายคือ ความเจริญเติบโตขององค์กร

กิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2542 : 9) กล่าวถึง หน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลของงานทรัพยากรบุคคลสามารถจำแนก ได้ดังต่อไปนี้

1. การวางแผนทรัพยากรบุคคล การวางแผนมีส่วนช่วยสะท้อนภาพอนาคต เพื่อให้เกิดแนวทางและความกระจ่างแก่ผู้ปฏิบัติ ตลอดจนช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่แน่นอนของสถานการณ์
2. การจ้างงาน การสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่สุดให้เข้าร่วมงานกับองค์กร เป็นหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งของหน่วยงานทรัพยากรบุคคล
3. การจัดการด้านตำแหน่งงาน เมื่อมีบุคลากรใหม่เข้าร่วมงานกับองค์กรหน่วยงานทรัพยากรบุคคลต้องดำเนินการรับและบรรจุบุคคลให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่ถูกต้อง
4. การฝึกอบรมและการพัฒนา ปัจจุบันการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องถือเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะทำให้องค์กรสามารถเจริญเติบโตอย่างมั่นคง มีการพัฒนาที่ยั่งยืน และสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว
5. การบริหารค่าตอบแทนและผลประโยชน์ หน่วยงานต้องทำการประเมินค่า (Job Evaluation) ศึกษาเปรียบเทียบ และกำหนดอัตราค่าจ้างภายในองค์กรให้เป็นไปอย่างเสมอภาคและยุติธรรม
6. การข้าราชการ การที่แต่ละองค์กรจะสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรแต่ละคนจนมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต้องมีค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อม การที่องค์กรต้องสูญเสียบุคลากรไปก่อนระยะเวลาที่สมควรนับเป็นการสูญเสียค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น ดังนั้น หน่วยงานทรัพยากรบุคคลต้องมีหน้าที่สำคัญที่จะต้องรักษานุเคราะห์ให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรอย่างเต็มใจเต็มความสามารถ และเป็นระยะเวลานาน

7. ระเบียบวินัย หน่วยงานทรัพยากรบุคคลมีหน้าที่รักษากฎเกณฑ์ ระเบียบ และข้อบังคับขององค์การให้เป็นไปตามที่กำหนด

8. แรงงานสัมพันธ์ หน่วยงานทรัพยากรบุคคลต้องจัดการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์การ พนักงาน และสิ่งแวดล้อม ภายนอกองค์การตั้งแต่ รัฐบาล สมาคมวิชาชีพ สมาคมแรงงาน และกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินงานไปอย่างราบรื่น

9. กิจกรรมอื่น การจัดการทรัพยากรบุคคลเป็นงานที่มีขอบเขตกว้างขวาง ดังนั้นนอกจากหน้าที่ต่าง ๆ แล้ว หน่วยงานทรัพยากรบุคคลอาจต้องเกี่ยวข้องกับกิจกรรมอื่น ๆ เช่น การให้คำปรึกษา แนะนำ หรือบริการพิเศษแก่บุคลากร การให้บริการสังคม เป็นต้น

สมชาย หิรัญภักดี (2542 : 10) กล่าวถึงกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ว่าคือ การปฏิบัติและนโยบายในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ หรือเป็นกิจกรรมการออกแบบเพื่อสร้างความร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ กิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีดังนี้

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human resource planning) เป็นกระบวนการสำรวจความต้องการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้จำนวนพนักงานที่มีทักษะที่ต้องการ และสามารถจัดหาได้เมื่อจำเป็นต้องใช้ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนที่ช่วยให้ได้ทรัพยากรมนุษย์ที่เพียงพอเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การในอนาคต ดังนี้ (1) การพยากรณ์ความต้องการพนักงานที่มีคุณสมบัติต่าง ๆ (2) การเปรียบเทียบความต้องการกับกำลังแรงงานในปัจจุบัน (3) การกำหนดจำนวนและรูปแบบของพนักงานที่จะสรรหาเข้ามาหรือจำนวนที่จะต้องออกจากงาน

2. การสรรหาคูลากร (Recruitment) เป็นกลุ่มกิจกรรมขององค์การซึ่งใช้เพื่อจูงใจให้ผู้สมัครที่มีความสามารถและมีทัศนคติที่องค์การต้องการมาสมัครในตำแหน่งงานที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ การคัดเลือก (Selection) เป็นกระบวนการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมที่สุดสำหรับองค์การและเหมาะสมกับตำแหน่งที่ต้องการโดยคัดเลือกจากกลุ่มผู้มาสมัคร

3. การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and development) การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการที่มีระบบเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมพนักงานให้มีทิศทางซึ่ง สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การหรือเป็นกิจกรรมเพื่อให้ผู้เรียนรู้เกิดความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับงานในปัจจุบัน การทำให้พนักงานมีความรู้มีการพัฒนาในการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้ในปัจจุบันหรืออนาคต

4. ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น (Compensation and benefits) ผลตอบแทน (Compensation) เป็นรางวัลทั้งหมดที่พนักงานได้รับในการแลกเปลี่ยนกับงาน ประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สิ่งจูงใจ และผลประโยชน์อื่น ๆ ส่วนผลประโยชน์ (Benefits) เป็นรางวัลหรือส่วนเพิ่มที่พนักงานได้รับซึ่งเป็นผลจากการจ้างงานและตำแหน่งภายในองค์การ เช่น การประกันชีวิต และสุขภาพ การท่องเที่ยว ค่ารักษาพยาบาล การแบ่งกำไร แผนการศึกษา การให้ส่วนลดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัท

5. ความปลอดภัยและสุขภาพ (Safety and health) ความปลอดภัย (Safety) เป็นความคุ้มครองพนักงานจากอุบัติเหตุในการทำงาน สุขภาพ (Health) เป็นสภาพทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม

6. พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ (Employee and labor relations) พนักงาน (Employee) เป็นสิ่งแวดล้อมภายในที่ผู้บริหารต้องคำนึงอย่างยิ่งเพราะงานจะสัมฤทธิ์ผลได้ก็มาจากพนักงานลูกจ้างนั่นเอง แรงงานสัมพันธ์ (Labor relations) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพนักงาน (สหภาพแรงงาน) และนายจ้าง (ฝ่ายจัดการ)

7. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance appraisal) เป็นกระบวนการประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยการวัดและเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เช่น การบันทึกผลลัพท์ และการติดต่อสื่อสารกลับไปยังพนักงาน ซึ่งเป็นกิจกรรมระหว่างผู้บริหารโดยตรงและพนักงาน

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ ประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยกิจกรรมอื่นๆ ที่มีได้นำมาพิจารณาในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เหตุผลและความสำคัญในการเลือกศึกษากิจกรรมด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากการวางแผนเป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็นและมีประโยชน์ต่อทั้งองค์กรและบุคคล แผนจะเป็นเครื่องชี้แนวทางปฏิบัติ เพื่อให้บุคคล องค์กร สามารถดำเนินไปถึงเป้าหมายได้ตามที่ต้องการ ตลอดจนช่วยลดความเสี่ยงจากความไม่แน่นอนของสถานการณ์ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ไม่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้จำนวนบุคลากรไม่สัมพันธ์กับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง องค์กรย่อมจะได้รับผลกระทบถึงการขาดแคลนบุคลากรที่จะมาปฏิบัติงาน

2. การปฐมนิเทศ จะมีส่วนช่วยให้พนักงานใหม่ทราบถึงแนวทางในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นอย่างเหมาะสม ทั้งสร้างความประทับใจ ภาพลักษณ์ที่ดี ให้แก่บุคลากรใหม่ เพื่อให้มีความรู้สึกต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความต้องการจะร่วมงานกับองค์กร

3. การฝึกอบรม เนื่องจากการฝึกอบรมนั้นเป็นการส่วนหนึ่งในการพัฒนาศักยภาพ ทักษะ และความชำนาญ และเป็นประโยชน์โดยตรงที่เกิดขึ้นกับตัวพนักงาน การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งพนักงานสามารถนำความรู้ ความเข้าใจจากการฝึกอบรมไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ หากการฝึกอบรมไม่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานลดลง เนื่องจาก ขาดทักษะในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง

4. การเลื่อนตำแหน่ง เป็นแรงจูงใจในการทำงานอย่างหนึ่ง เนื่องจากมนุษย์มีความต้องการที่จะก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในชีวิต และการเลื่อนตำแหน่งเป็นสิ่งที่หลายบุคคลต้องการ หากการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งขาดความเสมอภาค จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรทั้งในทางตรงและทางอ้อม

5. ค่าตอบแทน เนื่องจากค่าตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นปัจจัยแรกที่จะทำให้คนเปลี่ยนงาน หากการพิจารณาในการให้ค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสม จะก่อให้เกิดปัญหาที่ซับซ้อนและสร้างผลกระทบที่รุนแรงต่อองค์กรอย่างรวดเร็ว

6. การประเมินผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากผลลัพท์ที่ได้จากการประเมินมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรในหลายด้าน เช่น จูงใจให้พนักงานปรับปรุงตัวเอง และเป็นแนวทางในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์

ความเป็นมาและลักษณะการดำเนินงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์
 ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ เป็นธุรกิจการค้าสินค้าจำพวกอิเล็กทรอนิกส์ ชิ้นส่วนต่าง ๆ ที่ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม โรงงานผลิตอะไหล่ ประกอบชิ้นส่วนและซ่อมแผงวงจร ชู่งงานสแตนเลส

อลูมิเนียม สินค้าที่จำหน่ายจัดอยู่ในกลุ่มจำพวก อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สารกึ่งตัวนำ อุปกรณ์ฟอง อุปกรณ์เชื่อม เครื่องมือ กระบอกสูบ ฯลฯ รวมถึงอะไหล่ต่าง ๆ ที่ใช้ในโรงงาน และแหล่งผลิตสินค้าอุตสาหกรรม สินค้าดังกล่าวนี้เป็นสินค้าที่หาได้จากแหล่งผลิตในไทย และเป็นสินค้านำเข้ามาจากต่างประเทศ แหล่งการนำสินค้าเข้า ได้แก่ ประเทศสิงคโปร์ ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศฮ่องกง ประเทศมาเลเซีย ประเทศญี่ปุ่น และประเทศในแถบยุโรป โดยเริ่มดำเนินธุรกิจตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 ผู้ก่อตั้งธุรกิจนี้คือ คุณไพฑูรย์ แก้วศิริ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจจนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลา 9 ปี ปัจจุบันห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ ตั้งอยู่เลขที่ 880 ถนนพระราม 3 ตำบลบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120 โดยย้ายจากเลขที่ 653/33 ซ.ปรียานนท์ แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120 เนื่องจากมีการขยายตัวของกิจการ และจำนวนพนักงานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ระยะเริ่มแรกของกิจการมีลูกค้าเพียงไม่กี่รายเท่านั้น เมื่อกิจการมีการเจริญเติบโตมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านยอดขายที่เพิ่มขึ้น เอกสารที่มากขึ้น ทำให้ต้องมีการขยายกิจการ โดยเพิ่มพนักงานเพื่อรองรับกับงานที่มีมาอย่างต่อเนื่อง ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ ได้โฆษณาและประชาสัมพันธ์กิจการโดยผ่านสื่อต่าง ๆ อาทิ Yellow Pages, Industrials Pages, หรือการจัดแสดงสินค้า ทำให้มีลูกค้ารายใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จวบจนปัจจุบันห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ได้ขยายฐานลูกค้ากว่า 300 ราย กลยุทธ์หนึ่งที่ทางห้างฯ ใช้ได้แก่ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และสินค้าถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าต้องการมากที่สุด สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและมอบความไว้วางใจอย่างเสมอมา

ปัจจุบันห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 87 คน

ภารกิจ

สามารถสร้างยอดขายและขยายฐานลูกค้าทั่วประเทศไทย

เป้าหมายหลัก

1. บรรลุเป้าหมายในเรื่องของยอดขายในแต่ละปี
2. ยกมาตรฐานของการทำงานในแต่ละขั้นตอนให้ดีขึ้น
3. จำกัดเวลาในการนำสินค้าเข้าให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
4. ลดต้นทุนในการดำเนินงานโดยตัดค่าใช้จ่ายที่สิ้นเปลือง
5. พัฒนาคุณภาพของพนักงานให้มีความรู้ ประสบการณ์ในสายงานให้มากยิ่งขึ้น
6. พัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น
7. ปรับปรุงสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้นตามแผนดำเนินงานที่วางไว้

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์

ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทั้งสิ้น 6 ด้าน ได้แก่

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายบุคคลของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ ได้มีการวางแผนทางด้านกำลังคน ในแต่ละปีจะมีการขยายกิจการ โดยการเพิ่มพนักงานเพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ของธุรกิจในปีนั้น ๆ

2. การปฐมนิเทศ ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ จะทำการปฐมนิเทศ เพื่อให้บุคลากรทราบเกี่ยวกับประวัติของธุรกิจ ประวัติของผู้ก่อตั้ง โครงสร้างขององค์กร ลำดับขั้นของการปฏิบัติงาน

ลักษณะการดำเนินงาน สวัสดิการต่าง ๆ หลักเกณฑ์ในการประเมินผล ซึ่งส่งผลให้บุคลากรคนใหม่สามารถเข้าใจระเบียบขององค์กร และปรับตัวได้เร็วขึ้น

3. การฝึกอบรม ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทค เซ็นเตอร์ จะจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานในหลักสูตรต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของตำแหน่งงาน เช่น พนักงานขาย จะได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เช่น เทคนิคการขายอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาบุคลิกภาพ รวมไปถึงหลักสูตรภาษานานาชาติ ได้แก่ ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน โดยให้เข้าร่วมการฝึกอบรมกับสถาบันนอกองค์กร

4. การเลื่อนตำแหน่ง ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทค เซ็นเตอร์ จะพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งโดยใช้เกณฑ์อาวุโสและประสบการณ์ในการเลื่อนตำแหน่งให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเชื่อว่าบุคลากรที่มีอาวุโสนั้นหมายถึง ผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญ ทักษะ และความเข้าใจในงานขององค์กรได้เป็นอย่างดี รวมถึงประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานนั้นทางองค์กรให้ความสำคัญในการพิจารณาถึงหลักเกณฑ์ต่าง ๆ อย่างรอบคอบ เพื่อให้เกิดความยุติธรรมมากที่สุด

5. ค่าตอบแทน ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทค เซ็นเตอร์ จะพิจารณาหลักเกณฑ์ในการให้ค่าตอบแทนจาก ประสบการณ์ ระดับการศึกษา ความสามารถ ความรับผิดชอบในหน้าที่ โดยมีการปรับค่าตอบแทน 1 ครั้ง ต่อ 1 ปี นอกจากนั้นยังมีผลตอบแทนเมื่อสิ้นปีโดยอัตราที่กำหนดจ่ายนั้นขึ้นอยู่กับผลการดำเนินงานในแต่ละปี ซึ่งถือว่าเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างหนึ่ง

6. การประเมินผลการปฏิบัติงาน ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทค เซ็นเตอร์ จะทำการประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานทดลองงานเป็นระยะเวลา 3 เดือน และปีละ 1 ครั้ง สำหรับพนักงานประจำ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พจมาน เครือสินธุ์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารงานบุคคลของมูลนิธิปอเต็กตึ๊ง : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานกลาง ผลการวิจัย แบ่งออกเป็นการศึกษาในด้านการสรรหาบุคลากร พบว่า มีการใช้ระบบอุปถัมภ์ในการคัดเลือกทั้งระดับคณะกรรมการไปจนถึงระดับพนักงาน การคัดเลือกคณะกรรมการพิจารณาจากบุคคลที่มีฐานะมั่นคง มีชื่อเสียง มีความสัมพันธ์คุ้นเคยกันมาก่อน และมีความศรัทธาในผลงานของมูลนิธิ ไม่ค่อยจะมีการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้บริหารนัก แม้จะครบวาระไปก็มักจะได้รับเลือกเข้ามาอีก ส่วนระดับพนักงานคัดเลือกจากการสัมภาษณ์ผู้มาสมัครงานที่ทราบข่าวการรับสมัครจากญาติ พี่น้องและเพื่อนฝูง การเลื่อนตำแหน่งระดับพนักงานยึดหลักความสามารถและอาวุโสเป็นเกณฑ์ การศึกษาในเรื่องประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ พบว่าคณะกรรมการบริหารเป็นผู้กำหนดอัตราเงินเดือน ซึ่งพนักงานจะได้รับการขึ้นขั้นไปทุกปี โดยไม่มีเพดานวงเงิน ด้านสวัสดิการ พนักงานส่วนใหญ่ไม่ค่อยพอใจในอัตราที่ได้รับ เพราะไม่เพียงพอกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน อีกทั้งยังเบิกจ่ายยากอีกด้วย เรื่องการพัฒนาบุคลากร พบว่ามูลนิธิ ให้ความสำคัญในด้านนี้น้อยมาก พนักงานไม่ค่อยมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เรื่องระเบียบวินัย การลงโทษและการออกจากงาน พบว่าที่ผ่านมามีการลงโทษทางวินัยแก่พนักงานไม่มากนัก ซึ่งมักจะเป็นความผิดเล็กน้อย

ศิริรัตน์ สุวรรณทัต (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาสวัสดิการพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาการจัดสวัสดิการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยเฉพาะเกี่ยวกับพนักงานระดับปฏิบัติการ ความพึงพอใจและความคาดหวังของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อบริการสวัสดิการ ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี อายุเฉลี่ย 35.18 ปี ส่วนมากโสดและยังไม่มีบุตร การศึกษาระดับปริญญาตรี พนักงานมีรายได้ประจำเดือนประมาณ 15,001 – 20,000 บาท ระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับความ

พึงพอใจต่อสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ สุขภาพ ความมั่นคงและปลอดภัย สุขภาพ การศึกษา และนันทนาการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.065 พบว่า สถานภาพสมรสมีผลกับความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงและปลอดภัยและสถานสมรสกับระดับการศึกษา มีผลกับความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการด้านนันทนาการ ความคิดเห็นของพนักงานกับความคาดหวังต่อสวัสดิการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อันดับแรก ได้แก่ เงินรางวัลประจำปี เงินค่ารักษาพยาบาลสำหรับพนักงาน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การฝึกอบรมภายใน ห้องออกกำลังกาย ความคิดเห็นของพนักงานมีความต้องการต่อการจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นในระดับสูง การขยายขอบเขตความครอบคลุมของสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ และด้านสุขภาพควรครอบคลุมทั้งครอบครัว แต่สวัสดิการด้านความมั่นคงและปลอดภัย และนันทนาการควรจัดเฉพาะพนักงานเท่านั้น

จิรภา สินธุนา (2539 : บทความย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมคุมประพฤติ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมคุมประพฤติ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด รายได้และลักษณะงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล กล่าวคือ พนักงานคุมประพฤติที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด รายได้และลักษณะงานที่รับผิดชอบที่แตกต่างกัน จะมีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลไม่แตกต่างกัน

อาจารย์ ประจวบเหมาะ (2541 : บทความย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลภายใต้สภาวะวิกฤต IMF: กรณีศึกษา บริษัทไต้หวัน เซโกะ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยปรากฏว่า จากปัจจัยส่วนบุคคล 4 ตัวแปร ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีเพียงตัวแปรระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรบุคคล ส่วนตัวแปรเพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่พบว่ามีผลสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรบุคคลแต่ประการใด เพราะจากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ

พนิดา ธีรสิรินนท์ (2541 : บทความย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยของผลตอบแทนและสวัสดิการของธนาคารที่มีผลต่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ตัวอย่างกรณีศึกษา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ตำแหน่งสูงขึ้น มีความต้องการผลตอบแทนที่ไม่ใช่เป็นตัวเงิน โดยมีความต้องการทางด้านสังคมมากกว่าตำแหน่งระดับล่าง เพราะทำให้ตนเองมีส่วนร่วมกับผู้อื่นมากขึ้น โดยมองถึงความมีชื่อเสียง เกิดการยอมรับในหมู่คณะ และรวมไปถึงความต้องการความสำเร็จในชีวิต แต่เมื่อพิจารณาถึง พนักงานในตำแหน่งล่าง จะมีความต้องการผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินมากกว่า เพื่อที่จะทำให้ตนเองมีชีวิตอยู่รอด รวมถึงต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงในองค์กร ซึ่งตรงกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ และพบว่า อายุการทำงานของพนักงานที่สูงขึ้น จะมีความต้องการผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินมากกว่า อายุการทำงานต่ำ ซึ่งอาจเกิดจากสาเหตุมีความรับผิดชอบรอบคอบมากขึ้น และรวมถึงค่าครองชีพที่สูงขึ้นในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันด้วยจึงเป็นผลทำให้มีความต้องการต่อผลตอบแทนดังกล่าวตามมาด้วย ในขณะที่เดียวกันผู้ที่เริ่มทำงานใหม่มีความต้องการทางด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินไม่สูงมากนัก เนื่องจากความรับผิดชอบรอบคอบยังมีไม่มากเท่าไร แต่ผู้ที่เริ่มทำงานใหม่และมีความต้องการผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินมากกว่า เพราะต้องการความสะดวกสบาย ความมั่นคง ความปลอดภัย สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน และมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน เพื่อความอยู่รอดต่อไปในองค์กรนี้ได้เป็นอย่างดี

สาริต สันติกิจ (2528 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของกลุ่มวิทยาลัยครูภาคตะวันตก ผลปรากฏว่า บุคลากรกลุ่มวิทยาลัยครูภาคตะวันตกมีทัศนคติและมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานบุคคลทั้ง 6 ด้าน (ด้านการวางแผน การบริหารงานบุคคล การสรรหาและการบรรจุแต่งตั้ง การพัฒนาบุคลากร การบำรุงรักษาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการให้บุคลากรพ้นจากงาน) ในระดับปานกลาง โดยผู้บริหารและอาจารย์ประจำมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้บริหารมีความพึงพอใจสูงกว่าอาจารย์ประจำและบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานบุคคลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ รวมทั้งความพึงพอใจของบุคลากรกับการบริหารงานบุคคลมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

มาลัยแก้ว รัชสิริยันธ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องทัศนคติของพนักงานบริษัทในเครือปิ่นทองที่มีต่อมาตรการด้านการบริหารงานบุคคลในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ผลของการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 มาตรการ คือ มาตรการด้านการจ้างงานโดยบริษัทส่วนใหญ่ใช้วิธีการลดการทำงานล่วงเวลา การลดวันทำงาน การเลิกจ้าง มีเพียงบางบริษัทเท่านั้นที่ปิดกิจการสำหรับมาตรการด้านสวัสดิการ ได้มีการลดสวัสดิการบางอย่าง ส่วนมาตรการด้านสุดท้าย คือ มาตรการด้านแรงงานสัมพันธ์ บริษัทได้ชี้แจงถึงมาตรการด้านการบริหารงานบุคคลให้พนักงานทราบ และผลการศึกษาพบว่าพนักงานต้องการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของบริษัท เพื่อเป็นการวางแผนในอนาคต สำหรับองค์กร และตัวพนักงานเอง และผลการศึกษา ระดับทัศนคติของพนักงานในบริษัทเครือปิ่นทองที่มีต่อมาตรการด้านการบริหารงานบุคคลในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อศึกษาทัศนคติระดับปานกลางนี้พบว่าระดับทัศนคติต่อมาตรการด้านแรงงานสัมพันธ์มีระดับสูงที่สุด และมาตรการด้านสวัสดิการมีระดับต่ำที่สุด ส่วนระดับทัศนคติต่อมาตรการด้านบริหารงานบุคคลจำแนกตามมากให้ความสำคัญกับความต้องการด้านต่าง ๆ ของพนักงาน พบว่าพนักงานที่มีความต้องการด้านการมีงานทำจะมีทัศนคติอยู่ในระดับดี ส่วนพนักงานที่มีความต้องการด้านค่าตอบแทน/เงินเดือน ด้านสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในการทำงานจะมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อมาตรการด้านการบริหารงานบุคคลในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ พบว่าปัจจัยเรื่องอายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และอายุการทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติ อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลเรื่องเพศและสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์ ส่วนปัจจัยด้านความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรการด้านการบริหารงานบุคคลในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ พบว่ามีความต้องการด้านการมีงานทำ ความต้องการด้านค่าตอบแทน/เงินเดือน ความต้องการด้านสวัสดิการ และความต้องการด้านความมั่นคงในการทำงาน

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในกิจกรรมด้านต่าง ๆ มีผลต่อทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน พนักงานที่ตำแหน่งสูงกว่าจะต้องการผลตอบแทนทางด้านสังคมมากกว่าตัวเงิน พนักงานส่วนใหญ่ไม่ค่อยพอใจกับสวัสดิการที่ได้รับ เพราะไม่เพียงพอกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน และพนักงานยังคงมีความต้องการในด้านการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ดังนั้นในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพควรคำนึงถึงความเหมาะสมในการกำหนดแผนงาน อัตราค่าจ้าง สวัสดิการและผลประโยชน์ และปรับปรุงสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อจะเพิ่มระดับความพึงพอใจและทัศนคติของพนักงานให้มากขึ้น เมื่อพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แล้วย่อมทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ จำนวน 87 คน โดยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มเป้าหมายคือพนักงานทั้งหมดของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ จำนวน 87 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยอาศัยแนวความคิดทฤษฎี ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีรายละเอียดในการสร้างเป็นขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคำถามแบบปลายปิด จำนวน 7 ข้อดังนี้
ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยการกำหนดช่วงอายุดังนี้

ช่วงอายุ

20-28 ปี

29-37 ปี

38-46 ปี

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ โสด สมรส และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 ตำแหน่ง ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่ พนักงานทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก และผู้จัดการแผนก

ข้อที่ 6 เงินเดือน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงเงินเดือน ดังนี้

6,000-19,000 บาท

19,001-32,000 บาท

32,001-45,000 บาท

ข้อที่ 7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานดังนี้

1 - 3 ปี

4 - 6 ปี

7 - 9 ปี

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราปลายเปิด (Rating Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และให้คะแนนตาม Likert Scale เมื่อเป็นข้อคำถามด้านบวก ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน 5
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน 4
ไม่แน่ใจ	ให้ค่าคะแนน 3
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน 2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน 1

เมื่อเป็นข้อคำถามด้านลบ ให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน 1
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน 2
ไม่แน่ใจ	ให้ค่าคะแนน 3
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน 4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน 5

ข้อคำถามเชิงลบได้แก่ ข้อ

2,3,4,5,6,7,8,10,11,12,13,14,15,16,18,19,20,23,24,25,26,28,32,33,34,35,36,38,39 และ 41

เกณฑ์คะแนนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับทัศนคติ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2542 : 35-36)

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	เป็นคะแนนบ่งชี้ว่าทัศนคติระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	เป็นคะแนนบ่งชี้ว่าทัศนคติระดับเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	เป็นคะแนนบ่งชี้ว่าทัศนคติระดับไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	เป็นคะแนนบ่งชี้ว่าทัศนคติระดับไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	เป็นคะแนนบ่งชี้ว่าทัศนคติระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเป็นแบบสอบถาม Semantic Differential Scales โดยแบบสอบถามจะวัดจากซ้ายไปขวาด้วยคำถามที่มีลักษณะตรงกันข้ามกัน การให้น้ำหนักคะแนนแบ่งเป็น 5 ลำดับคะแนน ดังนี้ 5,4,3,2 และ 1

เกณฑ์คะแนนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับพฤติกรรม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2542 : 35-36)

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	เป็นคะแนนบ่งชี้ว่าพฤติกรรมในระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	เป็นคะแนนบ่งชี้ว่าพฤติกรรมในระดับดี
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	เป็นคะแนนบ่งชี้ว่าพฤติกรรมในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	เป็นคะแนนบ่งชี้ว่าพฤติกรรมในระดับไม่ดี
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	เป็นคะแนนบ่งชี้ว่าพฤติกรรมในระดับไม่ดีมาก

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เป็นการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) ศึกษาทัศนคติของผู้บริหารในฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่ แผนกบัญชี แผนกการเงิน แผนกจัดซื้อ แผนกธุรการ แผนกขาย แผนกบุคคล แผนกชุมชน และแผนกสินค้า ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริหารของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทค เซ็นเตอร์ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 เป็นการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

วิธีการหาคคุณภาพเครื่องมือ

1. แบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว จะนำเสนอต่อประธานและกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อขอความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม และให้บรรล่วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. นำเสนอต่อประธานและกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ เพื่อตรวจสอบคำถามว่าผู้ตอบเข้าใจตรงกับเนื้อหาและความหมายที่ผู้วิจัยตั้งไว้หรือไม่
5. คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของการวัด โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ได้เท่ากับ .8132

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือในการทำงานวิจัยจากแผนกทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ด้วยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ จากพนักงานทั้งหมดในห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อคำตอบ และจำนวนของแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้จากการแยกแยะข้อมูลไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS PC⁺ (Statistical Package for social Science Program)
3. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน สถิติที่ใช้คือ การหาค่าร้อยละ
4. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เพศ ใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์และพฤติกรรมของพนักงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 สูตรค่าเฉลี่ย (ชูตรี วงศ์รัตน์. 2544 : 35)

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

\bar{x} แทน คะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

- 1.3 สูตรส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) (ชูตรี วงศ์รัตน์. 2544 : 65)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตามตัวแปรเพศ โดยใช้สถิติ t-test (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 : 162)

ถ้าพบว่าค่าความแปรปรวนเท่ากัน 2 กลุ่ม $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

โดยมีค่าความอิสระ (Degree of Freedom: df) = $n_1 + n_2 - 2$

ถ้าพบว่าค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t - distribution
	\bar{X}_1, \bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	s_1^2, s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

โดยมีค่าความอิสระ (Degree of Freedom: df)

$$\frac{\left\{ \frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right\}^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$

2.2 การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว(One - Way ANOVA) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 236)

สูตร

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F – distribution

MS_b แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

กำหนดให้ค่าความอิสระ (Degree of Freedom : df) ระหว่างกลุ่ม = k - 1 ภายในกลุ่ม = n - k รวมทั้งหมด = n - 1

2.3 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยใช้สูตร Pearson Product Moment Correlation Coefficient (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 72)

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ΣX แทน ผลรวมของคะแนน X

ΣY แทน ผลรวมของคะแนน Y

ΣX^2 แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

ΣY^2 แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

ΣXY แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่

N แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

3. สถิติสำหรับการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

3.1 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha –Coefficient) ของ Cronbach (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 125-126)

$$\alpha = \frac{n}{(n-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
 $\sum S_i^2$ แทน ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ทักษะคิดและพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	=	จำนวนพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์
\bar{x}	=	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	=	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t-distribution
df	=	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	=	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	=	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
F-Ratio	=	ค่าที่ใช้พิจารณา F – Distribution
F-Prob., p	=	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 ด้านพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสมมติฐาน

ประเภทที่ 2 ด้านผู้บริหารแผนกต่าง ๆ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพนেন্ট เทรต เซ็นเตอร์ การวิเคราะห์ทัศนคติของผู้บริหารในแผนกต่าง ๆ ได้แก่ แผนกบัญชี แผนกการเงิน แผนกจัดซื้อ แผนกธุรการ แผนกขาย แผนกบุคคล แผนกช่างงาน และแผนกสินค้า ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้วิจัยได้แปลความหมายของการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยนำเสนอในรูปแบบความเรียง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้บริหาร

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริหารของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพนেন্ট เทรต เซ็นเตอร์ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน



ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน	จำนวน (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
1. เพศ		
ชาย	40	46.0
หญิง	47	54.0
รวม	87	100
2. อายุ		
20 - 28 ปี	41	47.1
29 - 37 ปี	31	35.6
38 - 46 ปี	15	17.2
รวม	87	100
3. สถานภาพสมรส		
โสด	49	56.3
สมรส	38	43.7
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	0	0
รวม	87	100
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	34	39.1
ปริญญาตรี	39	44.8
สูงกว่าปริญญาตรี	14	16.1
รวม	87	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน	จำนวน (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
5. ระดับตำแหน่ง		
พนักงานทั่วไป	65	74.7
ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก	12	13.8
ผู้จัดการแผนก	10	11.5
รวม	87	100
6. เงินเดือน		
6,000 - 19,000 บาท	48	55.2
19,0001 - 32,000 บาท	23	26.4
32,0001 - 45,000 บาท	16	18.4
รวม	87	100
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
1 - 3 ปี	27	31.0
4 - 6 ปี	34	39.1
7 - 9 ปี	26	29.9
รวม	87	100.0

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปพนักงานทั้งหมด 87 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ : พนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ มากที่สุด คือ เพศหญิง มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 และเพศชายมีจำนวน 40 คนคิดเป็นร้อยละ 46.0

อายุ : พนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ มากที่สุด คือ พนักงานที่มีอายุ 20 - 28 ปี มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมา คือ อายุ 29 - 37 ปี มีจำนวน 31 คน และน้อยที่สุด คือ อายุ 38 - 46 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2

สถานภาพสมรส : พนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ มากที่สุดคือพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 และ สถานภาพสมรส มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0

ระดับการศึกษา : พนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ มากที่สุดคือพนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมาเป็นระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 และน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1

ระดับตำแหน่ง : พนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรต เซ็นเตอร์ มากที่สุดคือ พนักงานระดับพนักงานทั่วไป มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 74.7 รองลงมา คือ ระดับผู้ช่วยผู้จัดการ มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และน้อยที่สุด คือระดับผู้จัดการแผนก มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5

เงินเดือน : พนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรต เซ็นเตอร์ มากที่สุดคือ พนักงานที่มีเงินเดือน 6,000 - 19,000 บาท มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมา คือ เงินเดือน 19,0001 - 32,000 มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 และ น้อยที่สุดคือ เงินเดือน 32,001 - 45,000 บาท มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน : พนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรต เซ็นเตอร์ มากที่สุด คือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมา คือ 1-3 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 และน้อยที่สุด คือ 7-9 ปี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9



**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การเลื่อน
ตำแหน่ง ค่าตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน**

**ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงาน ด้านการวางแผนทรัพยากร
มนุษย์รายด้านและรายข้อ**

ทัศนคติของพนักงาน	ระดับทัศนคติ (N = 87)		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์			
1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ควรจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสถานการณ์	4.22	0.56	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
2. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในองค์การของท่านได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของพนักงานภายในองค์การ***	3.24	1.20	ไม่แน่ใจ
3. ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์***	2.94	1.27	ไม่แน่ใจ
4. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ไม่เป็นแบบเผด็จการ***	3.69	1.05	เห็นด้วย
5. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ไม่เข้มงวดเกินไปง่ายต่อการปฏิบัติ***	3.52	0.95	เห็นด้วย
6. ปริมาณงานในปัจจุบันไม่มากกว่าจำนวนบุคลากร***	2.77	1.16	ไม่แน่ใจ
รวม	3.40	0.65	ไม่แน่ใจ

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

ตาราง 2 แสดงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ซึ่งอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.40) และเมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่า ทัศนคติที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จำแนกได้ดังนี้

1. ทัศนคติระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ,คือ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ควรจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.22)

2. ทักษะระดับเห็นด้วย อันดับหนึ่ง คือ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ไม่เป็นแบบเผด็จการ รองลงมา คือ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ไม่เข้มงวดเกินไปง่ายต่อการปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 3.69 และ 3.52 ตามลำดับ)

3. ทักษะระดับไม่แน่ใจ อันดับหนึ่ง คือ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของพนักงานภายในองค์กร รองลงมา คือ พนักงานมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ และ ปริมาณงานในปัจจุบันไม่มากกว่าจำนวนบุคลากร (ค่าเฉลี่ย = 3.24 , 2.94 และ 2.77 ตามลำดับ)

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงาน ด้านการประมุนิเทศรายด้านและรายข้อ

ทัศนคติของพนักงาน	ระดับทัศนคติ (N = 87)		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ด้านการประมุนิเทศ			
1. การประมุนิเทศทำให้ท่านปรับตัวในการทำงานได้เร็วขึ้น***	3.32	1.21	ไม่แน่ใจ
2. การประมุนิเทศทำให้ท่านทราบระบบการทำงานขององค์กรได้***	3.28	1.22	ไม่แน่ใจ
3. การประมุนิเทศทำให้ท่านเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจขององค์กรได้อย่างชัดเจน	3.63	1.08	เห็นด้วย
4. การประมุนิเทศทำให้ท่านสามารถอธิบายระบบงานขององค์กรได้***	2.98	1.03	ไม่แน่ใจ
5. การประมุนิเทศทำให้ท่านทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ของแต่ละแผนก***	2.62	1.17	ไม่แน่ใจ
6. การประมุนิเทศในความคิดเห็นของท่านเป็นสิ่งที่มีความประโยชน์***	3.85	1.15	เห็นด้วย
7. ท่านคิดว่าการประมุนิเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับพนักงานใหม่***	3.90	1.17	เห็นด้วย
รวม	3.37	0.65	ไม่แน่ใจ

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

ตาราง 3 แสดงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการปฐมนิเทศซึ่งอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.37) และเมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่า ทัศนคติที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จำแนกได้ดังนี้

1. ทัศนคติระดับเห็นด้วย อันดับหนึ่ง คือ การปฐมนิเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับพนักงานใหม่ รองลงมา คือ การปฐมนิเทศเป็นสิ่งที่มีความหมาย และการปฐมนิเทศทำให้ทราบเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจขององค์กรได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.90, 3.85 และ 3.63 ตามลำดับ)

2. ทัศนคติระดับไม่แน่ใจ อันดับหนึ่ง คือ การปฐมนิเทศทำให้การปรับตัวในการทำงานเร็วขึ้น รองลงมา คือ การปฐมนิเทศทำให้ทราบระบบการทำงานขององค์กรได้ การปฐมนิเทศทำให้สามารถอธิบายระบบงานขององค์กรได้ การปฐมนิเทศทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ของแต่ละแผนกโดย (ค่าเฉลี่ย = 3.32, 3.28, 2.98 และ 2.62 ตามลำดับ)



ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงาน ด้านการฝึกอบรมรายด้านและรายข้อ

ทัศนคติของพนักงาน	ระดับทัศนคติ (N = 87)		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ด้านการฝึกอบรม			
1. การฝึกอบรมไม่ทำให้ท่านเสียเวลาทำงานที่ได้รับมอบหมาย***	3.57	1.11	เห็นด้วย
2. ท่านคิดว่าพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมส่วนมากนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์***	2.79	1.07	ไม่แน่ใจ
3. ท่านคิดว่าหลักสูตรการฝึกอบรมจัดขึ้นนั้นน่าสนใจ***	3.37	1.07	ไม่แน่ใจ
4. ท่านคิดว่าหลักสูตรที่ฝึกอบรมแต่ละครั้งเหมาะสมกับกลุ่มที่เข้ารับการฝึกอบรมเป็นอย่างดี	3.66	0.99	เห็นด้วย
5. การฝึกอบรมในปัจจุบันเป็นความสนใจมากกว่าการบังคับ***	2.70	1.11	ไม่แน่ใจ
6. ท่านคิดว่าการฝึกอบรมเป็นเรื่องที่น่าสนใจสำหรับท่าน***	3.39	1.10	ไม่แน่ใจ
7. ท่านคิดว่าการฝึกอบรมเป็นสิ่งมีประโยชน์และจำเป็นสำหรับท่าน***	4.07	0.86	เห็นด้วย
8. ท่านคิดว่าควรมีการจัดฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน	4.46	0.57	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	3.50	0.61	เห็นด้วย

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

ตาราง 4 แสดงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการฝึกอบรมซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย = 3.50) และเมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่า ทัศนคติที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดจำแนกได้ดังนี้

1. ทัศนคติดระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ควรมีการจัดฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.46)

2. ทัศนคติดระดับเห็นด้วย อันดับหนึ่ง คือ การฝึกอบรมเป็นสิ่งมีประโยชน์และจำเป็นสำหรับ รองลงมา คือ หลักสูตรที่ฝึกอบรมแต่ละครั้งเหมาะสมกับกลุ่มที่เข้ารับการฝึกอบรมเป็นอย่างดี และการฝึกอบรมไม่ทำให้เสียเวลาทำงานที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย = 4.07, 3.66 และ 3.57 ตามลำดับ)

3. ทศนคติระดับไม่แน่ใจ อันดับหนึ่ง คือ การฝึกอบรมเป็นเรื่องที่น่าสนใจ รองลงมา หลักสูตรการฝึกอบรมจัดขึ้นนั้นน่าสนใจ พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมส่วนมากนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และการฝึกอบรมในปัจจุบันเป็นความสมัครใจมากกว่าการบังคับ (ค่าเฉลี่ย = 3.39, 3.37, 2.79 และ 2.70 ตามลำดับ)

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่งรายด้าน และรายข้อ

ทัศนคติของพนักงาน	ระดับทัศนคติ (N = 87)		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ด้านการเลื่อนตำแหน่ง			
1. การเลื่อนตำแหน่งควรพิจารณาถึงความสามารถ โดยไม่ต้องคำนึงถึงความอาวุโส	3.76	1.09	เห็นด้วย
2. ท่านคิดว่าการเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันไม่ได้ใช้ระบบเส้นสาย***	2.94	1.22	ไม่แน่ใจ
3. ท่านคิดว่าการได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานเป็นสิ่งที่เป็นไปได้สำหรับท่าน***	2.85	1.11	ไม่แน่ใจ
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านเต็มใจที่จะสนับสนุนท่านในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส***	3.48	1.09	เห็นด้วย
5. ในการเลื่อนตำแหน่งแต่ละครั้งไม่ได้เป็นไปตามความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา แต่จะคำนึงถึงความสามารถของพนักงาน***	3.25	1.19	ไม่แน่ใจ
6. การพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งงาน ฝ่ายบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ควรคำนึงถึงประสบการณ์ในการทำงานเป็นอันดับแรก	3.98	0.94	เห็นด้วย
7. ในความคิดเห็นของท่านการเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันมีความยุติธรรม***	2.86	1.14	ไม่แน่ใจ
รวม	3.30	.64	ไม่แน่ใจ

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

ตาราง 5 แสดงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการเลื่อนตำแหน่งซึ่งอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.30) และเมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่า ทัศนคติที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จำแนกได้ดังนี้

1. ทัศนคติระดับเห็นด้วย อันดับหนึ่ง คือ การพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งงาน ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ควรคำนึงถึงประสบการณ์ในการทำงานเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การเลื่อนตำแหน่งควรพิจารณาถึงความสามารถ โดยไม่ต้องคำนึงถึงความอาวุโส และผู้บังคับบัญชาเต็มใจที่จะสนับสนุนพนักงานในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส (ค่าเฉลี่ย = 3.98, 3.76 และ 3.48 ตามลำดับ)

2. ทัศนคติระดับไม่แน่ใจ อันดับหนึ่ง คือ การเลื่อนตำแหน่งแต่ละครั้งไม่ได้เป็นไปตามความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา แต่จะคำนึงถึงความสามารถของพนักงาน รองลงมา คือ การเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันไม่ได้ใช้ระบบเส้นสาย การเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันมีความยุติธรรม และการได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานเป็นสิ่งที่เป็นไปได้สำหรับพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.25, 2.94, 2.86 และ 2.85 ตามลำดับ)



ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงาน ด้านการค่าตอบแทนรายด้าน และรายชื่อ

ทัศนคติของพนักงาน	ระดับทัศนคติ (N = 87)		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ด้านค่าตอบแทน			
1. ควรนำระยะเวลาที่พนักงานทำงานในบริษัทมาเป็นปัจจัยที่ใช้ในการกำหนดอัตราเงินเดือนให้กับพนักงาน	3.37	1.17	ไม่แน่ใจ
2. พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าควรได้รับอัตราเงินเดือนสูงกว่าพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันแต่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า	2.82	1.24	ไม่แน่ใจ
3. ผลการปฏิบัติงานควรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานได้รับการปรับเงินเดือนแตกต่างกัน	4.30	0.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเพียงพอต่อการดำรงชีพ***	2.60	1.21	ไม่เห็นด้วย
5. อัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับอยู่ในระดับเดียวกับที่องค์กรอื่นจ่ายให้กับพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกัน***	3.14	1.21	ไม่แน่ใจ
6. องค์กรต้องปรับเปลี่ยนอัตราเงินเดือนให้อยู่ในระดับมาตรฐานของตลาดแรงงานอยู่เสมอ***	3.57	1.23	เห็นด้วย
7. ในการปรับเปลี่ยนอัตราเงินเดือนแต่ละครั้งเป็นไปตามความคาดหวังของท่าน***	2.32	0.98	ไม่เห็นด้วย
8. โบนัสที่ท่านได้รับในปัจจุบันไม่น้อยกว่าบริษัทคู่แข่ง***	2.86	1.04	ไม่แน่ใจ
รวม	3.12	0.44	ไม่แน่ใจ

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

ตาราง 6 แสดงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านค่าตอบแทนซึ่งอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.12) และเมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่า ทัศนคติที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดจำแนกได้ดังนี้

1. ทัศนคติดระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ผลการปฏิบัติงานควรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานได้รับการปรับเงินเดือนแตกต่างกัน (ค่าเฉลี่ย = 4.30)
2. ทัศนคติดระดับเห็นด้วย คือ องค์กรต้องปรับเปลี่ยนอัตราเงินเดือนให้อยู่ในระดับมาตรฐานของตลาดแรงงานอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย = 3.57)

3. ทศนคติระดับไม่แน่ใจ อันดับหนึ่ง คือ ควรนำระยะเวลาที่พนักงานทำงานในบริษัทมาเป็นปัจจัยที่ใช้ในการกำหนดอัตราเงินเดือนให้กับพนักงาน รองลงมา คือ อัตราเงินเดือนที่พนักงานได้รับอยู่ในระดับเดียวกับที่องค์กรอื่นจ่ายให้กับพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกัน โบนัสที่พนักงานได้รับในปัจจุบันไม่น้อยกว่าบริษัทคู่แข่งและพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าควรได้รับอัตราเงินเดือนสูงกว่าพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันแต่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า (ค่าเฉลี่ย = 3.37, 3.14, 2.86 และ 2.82 ตามลำดับ)

4. ทศนคติระดับไม่เห็นด้วย อันดับหนึ่ง คือ เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเพียงพอต่อการดำรงชีพ รองลงมา คือ ในการปรับเปลี่ยนอัตราเงินเดือนแต่ละครั้งเป็นไปตามความคาดหวังของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.60 และ 2.32 ตามลำดับ)

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงาน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานรายด้านและรายข้อ

ทัศนคติของพนักงาน	ระดับทัศนคติ (N = 87)		
	x	S.D.	ระดับ
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน			
1. องค์กรของท่านมีเกณฑ์มาตรฐานการประเมินผลงานและได้ใช้เกณฑ์นั้นมาประเมินผล	3.32	1.01	ไม่แน่ใจ
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรท่านมีความยุติธรรม	2.86	1.02	ไม่แน่ใจ
3. การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรท่านไม่ได้ให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการทำงานมากเกินไปกว่าที่ควรจะเป็น**	3.28	1.10	ไม่แน่ใจ
4. การมีอคติของผู้ประเมินส่งผลให้การประเมินผลการปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ	4.16	0.93	เห็นด้วย
5. ท่านได้รับทราบหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน**	2.71	1.16	ไม่แน่ใจ
6. ควรมีการจัดตั้งคณะกรรมการในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อขอจัดความไม่ยุติธรรม	4.39	0.74	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	3.07	0.45	ไม่แน่ใจ

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

ตาราง 7 แสดงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.07) และเมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่า ทัศนคติที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จำแนกได้ดังนี้

1. ทัศนคติระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ การจัดตั้งคณะกรรมการในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อขจัดความไม่ยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย = 4.39)

2. ทัศนคติระดับเห็นด้วย คือ การมีอคติของผู้ประเมินส่งผลให้การประเมินผลการปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย = 4.16)

3. ทัศนคติระดับไม่แน่ใจ อันดับหนึ่ง คือ องค์กรมีเกณฑ์มาตรฐานการประเมินผลงานและได้ใช้เกณฑ์นั้นมาประเมินผล รองลงมา คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานไม่ได้ให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการทำงานมากเกินไปที่ควรจะเป็น การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรมีความยุติธรรม และพนักงานได้รับทราบหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.32, 3.28, 2.86 และ 2.71 ตามลำดับ)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมของพนักงานโดยรวมและรายข้อ

พฤติกรรมของพนักงาน	ระดับพฤติกรรม (N = 87)		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ท่านตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรต่อไป	3.99	1.02	ดี
2. ความพึงพอใจโดยรวมในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของท่านที่มีต่อองค์กร	3.59	1.08	ดี
3. การไม่ขาดงานของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น***	3.57	1.24	ดี
4. ผลงานของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น	3.43	0.80	ดี
5. การไม่มาสายของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น***	3.62	1.33	ดี
6. ระดับความรู้ ความสามารถของท่านในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กรของท่านเพิ่มขึ้น	3.62	0.92	ดี
รวม	3.64	0.56	ดี

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

ตาราง 8 แสดงพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.64) และเมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่า พฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จำแนกได้ดังนี้

พฤติกรรมระดับดี อันดับหนึ่ง คือ พนักงานตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรต่อไป รองลงมา คือ พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การไม่ขาดงานของพนักงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น การไม่มาสายของพนักงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น พนักงานมีการเพิ่มขึ้นของระดับความรู้ความสามารถในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กร และผลงานของพนักงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น (ค่าเฉลี่ย = 3.99, 3.62, 3.62, 3.59, 3.57 และ 3.43 ตามลำดับ)



ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสมมติฐาน

3.1 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามเพศ

ทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์	เพศ						t	p
	ชาย (N = 40)			หญิง (N = 47)				
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ		
1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	3.363	0.716	ไม่แน่ใจ	3.426	0.587	เห็นด้วย	-0.451	0.653
2. ด้านการปฐมนิเทศ	3.296	0.724	ไม่แน่ใจ	3.429	0.582	เห็นด้วย	-0.944	0.348
3. ด้านการฝึกอบรม	3.538	0.672	เห็นด้วย	3.471	0.557	เห็นด้วย	0.506	0.614
4. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	3.307	0.651	ไม่แน่ใจ	3.301	0.630	ไม่แน่ใจ	0.045	0.964
5. ด้านค่าตอบแทน	3.138	0.492	ไม่แน่ใจ	3.109	0.406	ไม่แน่ใจ	0.296	0.768
6. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.083	0.479	ไม่แน่ใจ	3.053	0.421	ไม่แน่ใจ	0.312	0.756
รวม	3.293	0.400	ไม่แน่ใจ	3.300	0.365	ไม่แน่ใจ	-0.092	0.927

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวม จำแนกตามเพศโดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ พบว่า ค่า Probability (p) เท่ากับ .927 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการฝึกอบรม ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านค่าตอบแทน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ค่า Probability (p) เท่ากับ .653 .348 .614 .964 .768 และ .756 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการฝึกอบรม ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านค่าตอบแทน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

3.2 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน



ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามอายุ

ทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อ การบริหารทรัพยากรมนุษย์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	2	2.375	1.187	2.975	.056
	ภายในกลุ่ม	84	33.528	0.399		
	รวม	86	35.902			
2. ด้านการปฐมนิเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.530	0.265	0.620	.540
	ภายในกลุ่ม	84	35.864	0.427		
	รวม	86	36.393			
3. ด้านการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.114	2.057	6.192*	.003
	ภายในกลุ่ม	84	27.902	0.332		
	รวม	86	32.015			
4. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	2	1.221	0.610	1.528	.223
	ภายในกลุ่ม	84	33.547	0.399		
	รวม	86	34.768			
5. ด้านค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.534	0.767	4.157*	.019
	ภายในกลุ่ม	84	15.497	0.184		
	รวม	86	17.031			
6. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.867	0.433	2.238	.113
	ภายในกลุ่ม	84	16.270	0.194		
	รวม	86	17.137			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.011	0.505	3.737*	.028
	ภายในกลุ่ม	84	11.359	0.135		
	รวม	86	12.369			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า โดยรวม มีค่า F-Prob. เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการฝึกอบรม และด้านค่าตอบแทน มีค่า F-Prob. เท่ากับ .003 และ .019 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม และด้านค่าตอบแทน แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบ

เชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ย
คู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการฝึกอบรม จำแนกตามอายุ

อายุ		20-28 ปี	29-37 ปี	38-46 ปี
	\bar{x}	3.360	3.464	3.967
20-28 ปี	3.360		(0.104)	(0.607)**
			(.451)	(.001)
29-37 ปี	3.464			(0.503)**
				(.007)
38-46 ปี	3.967			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 11 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุ 38-46 ปี กับ พนักงานที่มีอายุ 20-28 ปี จาก
การวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 38-46 ปีแตก
ต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 20-28 ปี ด้านการฝึกอบรมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่า
เฉลี่ยเท่ากับ 0.607

พนักงานที่มีอายุ 38-46 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 29-37 ปีจากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ
.007 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 38-46 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 29-
37 ปี ด้านการฝึกอบรมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.503

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านค่าตอบแทน จำแนกตามอายุ

อายุ		20-28 ปี	29-37 ปี	38-46ปี
	\bar{x}	2.990	3.194	3.333
20-28 ปี	2.990		(0.203)	(0.343)**
			(.051)	(.010)
29-37 ปี	3.194			(0.139)
				(.304)
38-46 ปี	3.333			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 12 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุ 38-46 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 20-28 ปีจากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .010 ซึ่งเท่ากับ .01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 38-46 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 20-28 ปี ด้านการค่าตอบแทนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.343

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ		20-28 ปี	29-37 ปี	38-46ปี
	\bar{x}	3.211	3.305	3.514
20-28 ปี	3.211		(0.094)	(0.303)**
			(.288)	(.008)
29-37 ปี	3.305			(0.209)
				(.074)
38-46 ปี	3.514			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 13 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุ 38-46 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 20-28 ปีจากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 38-46 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 20-28 ปี ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.303

3.3 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์	สถานภาพสมรส						t	p
	โสด (N = 49)			สมรส (N = 38)				
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ		
1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	3.391	0.643	ไม่แน่ใจ	3.404	0.658	ไม่แน่ใจ	-0.088	0.930
2. ด้านการปฐมนิเทศ	3.513	0.605	เห็นด้วย	3.180	0.667	ไม่แน่ใจ	2.433*	0.017
3. ด้านการฝึกอบรม	3.436	0.514	เห็นด้วย	3.586	0.714	เห็นด้วย	-1.089	0.280
4. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	3.227	0.559	ไม่แน่ใจ	3.402	0.718	ไม่แน่ใจ	-1.277	0.205
5. ด้านค่าตอบแทน	3.066	0.412	ไม่แน่ใจ	3.194	0.481	ไม่แน่ใจ	-1.334	0.186
6. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.034	0.428	ไม่แน่ใจ	3.110	0.472	ไม่แน่ใจ	-0.782	0.436
รวม	3.280	0.331	ไม่แน่ใจ	3.319	0.438	ไม่แน่ใจ	-0.458	0.649

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพสมรสโดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ พบว่า ค่า Probability (p) เท่ากับ .649 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการปฐมนิเทศ ค่า Probability (p) เท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปฐมนิเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน



ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามระดับการศึกษา

ทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	2	8.202	4.101	12.436*	.000
	ภายในกลุ่ม	84	27.701	0.330		
	รวม	86	35.902			
2. ด้านการปฐมนิเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.684	2.842	7.773*	.001
	ภายในกลุ่ม	84	30.709	0.366		
	รวม	86	36.393			
3. ด้านการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.477	1.738	5.117*	.008
	ภายในกลุ่ม	84	28.539	0.340		
	รวม	86	32.015			
4. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	2	5.387	2.694	7.701*	.001
	ภายในกลุ่ม	84	29.380	0.350		
	รวม	86	34.768			
5. ด้านค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.580	1.290	7.500*	.001
	ภายในกลุ่ม	84	14.450	0.172		
	รวม	86	17.031			
6. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.602	0.801	4.331*	.016
	ภายในกลุ่ม	84	15.535	0.185		
	รวม	86	17.137			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.387	1.194	10.044*	.000
	ภายในกลุ่ม	84	9.982	0.119		
	รวม	86	12.369			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า โดยรวม มีค่า F-Prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการฝึกอบรม ด้านค่าตอบแทน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ .000 .001 .008 .001 .001 และ .016 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ

ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการฝึกอบรม ด้านค่าตอบแทน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{x}	3.044	3.530	3.881
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.044		(0.486)**	(0.837)**
ปริญญาตรี	3.530		(.001)	(.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.881			(0.351)
				(.053)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 16 แสดงว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.837

พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.486

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการปฐมนิเทศ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.290	3.608	2.888
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.290		(0.318)* (.028)	0.402** (.000)
ปริญญาตรี	3.608			0.720** (.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	2.888			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 17 พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ในด้านการปฐมนิเทศที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.318

พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ในด้านการปฐมนิเทศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.402

พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ในด้านการปฐมนิเทศที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.720

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการฝึกอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{x}	3.364	3.461	3.946
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.364		(0.097)	(0.582)**
			(.478)	(.002)
ปริญญาตรี	3.461			(0.485)**
				(.009)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.946			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 18 พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ในด้านการฝึกอบรม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.582

พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ในด้านการฝึกอบรมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.485

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการเลื่อนตำแหน่ง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		2.996	3.476	3.571
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.996		(0.480)** (.001)	(0.575)** (.003)
ปริญญาตรี	3.476			(0.095) (.607)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.571			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 19 พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ในด้านการเลื่อนตำแหน่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.480

พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ในด้านการเลื่อนตำแหน่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.575

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการค่าตอบแทน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		2.908	3.247	3.295
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.908		(0.339)** (.001)	(0.387)** (.004)
ปริญญาตรี	3.247			(0.048) (.712)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.295			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 20 พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ในด้านการค่าตอบแทน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.339

พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ในด้านค่าตอบแทนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.387

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		2.902	3.150	3.238
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.902		(0.248)* (.016)	(0.336)* (.016)
ปริญญาตรี	3.150			(0.088) (.511)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.238			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 21 พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กับ พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.248

พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.336

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{x}	3.092	3.413	3.473
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.092		(0.321)**	(0.381)**
ปริญญาตรี	3.413		(.000)	(.001)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.473			(.577)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 22 พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.321

พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.381

3.5 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 5 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน



ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	2	7.586	3.793	11.252*	.000
	ภายในกลุ่ม	84	28.316	0.337		
	รวม	86	35.902			
2. ด้านการปฐมนิเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.533	0.767	1.847	.164
	ภายในกลุ่ม	84	34.860	0.415		
	รวม	86	36.393			
3. ด้านการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.674	2.337	7.181*	.001
	ภายในกลุ่ม	84	27.341	0.325		
	รวม	86	32.015			
4. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	2	3.302	1.651	4.407*	.015
	ภายในกลุ่ม	84	31.466	0.375		
	รวม	86	34.768			
5. ด้านค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.070	0.535	2.816	.066
	ภายในกลุ่ม	84	15.960	0.190		
	รวม	86	17.031			
6. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.510	1.255	7.208*	.001
	ภายในกลุ่ม	84	14.627	0.174		
	รวม	86	17.137			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.821	0.911	7.252*	.001
	ภายในกลุ่ม	84	10.548	0.126		
	รวม	86	12.369			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามระดับตำแหน่ง โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่าโดยรวม มีค่า F-Prob. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรม ด้านการเลื่อนตำแหน่ง และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ .000 .001 .015 และ .001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ

ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรม ด้านการเลื่อนตำแหน่ง และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกันดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	พนักงานทั่วไป	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก	ผู้จัดการแผนก
	\bar{x} 3.226	3.847	3.967
พนักงานทั่วไป	3.226	(0.621)** (.001)	(0.741)** (.000)
ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก	3.847		(0.120) (.632)
ผู้จัดการแผนก	3.967		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 24 แสดงว่า ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก กับ พนักงานทั่วไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานทั่วไปในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.621

ผู้จัดการแผนก กับ พนักงานทั่วไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้จัดการแผนก แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานทั่วไป ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.741

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการฝึกอบรม จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	\bar{x}	พนักงานทั่วไป	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก	ผู้จัดการแผนก
พนักงานทั่วไป	3.367	3.367	(0.487)** (.008)	(0.583)** (.003)
ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก	3.854			(0.096) (.696)
ผู้จัดการแผนก	3.950			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 25 แสดงว่า ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก กับ พนักงานทั่วไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานทั่วไป ในด้านการฝึกอบรม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.487

ผู้จัดการแผนก กับ พนักงานทั่วไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้จัดการแผนก แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานทั่วไป ในด้านการฝึกอบรม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.583

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการเลื่อนตำแหน่ง จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง		พนักงานทั่วไป	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก	ผู้จัดการแผนก
	\bar{x}	3.191	3.595	3.686
พนักงานทั่วไป	3.191		(0.404)*	(0.495)*
			(.039)	(.020)
ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก	3.595			(0.091)
				(.731)
ผู้จัดการแผนก	3.686			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 26 แสดงว่า ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก กับ พนักงานทั่วไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .039 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานทั่วไป ในด้านการเลื่อนตำแหน่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.404

ผู้จัดการแผนก กับ พนักงานทั่วไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .020 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้จัดการแผนก แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานทั่วไป ในด้านการเลื่อนตำแหน่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.495

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	\bar{x}	พนักงานทั่วไป	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก	ผู้จัดการแผนก
พนักงานทั่วไป	2.972		(0.459)**	(0.278)
ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก	3.431		(.001)	(.053)
ผู้จัดการแผนก	3.250			0.181
				(.315)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 27 แสดงว่า ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก กับ พนักงานทั่วไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานทั่วไป ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.459

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	\bar{x}	พนักงานทั่วไป	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก	ผู้จัดการแผนก
พนักงานทั่วไป	3.213	3.213	3.556 (0.343)** (.003)	3.533 (0.320)** (.009)
ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก	3.556		3.556	0.023 (.884)
ผู้จัดการแผนก	3.533			3.533

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 28 แสดงว่า ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก กับ พนักงานทั่วไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานทั่วไป ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.343

ผู้จัดการแผนก กับ พนักงานทั่วไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้จัดการแผนก แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานทั่วไป ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.320

3.6 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 6 พนักงานที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน



ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามเงินเดือน

ทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อ การบริหารทรัพยากรมนุษย์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	2	6.408	3.201	9.125*	.000
	ภายในกลุ่ม	84	29.494	0.351		
	รวม	86	35.902			
2. ด้านการปฐมนิเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.749	0.375	0.883	.417
	ภายในกลุ่ม	84	35.644	0.424		
	รวม	86	36.393			
3. ด้านการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.661	2.331	7.157*	.001
	ภายในกลุ่ม	84	27.354	0.326		
	รวม	86	32.015			
4. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	2	3.239	1.620	4.315*	.016
	ภายในกลุ่ม	84	31.528	0.375		
	รวม	86	34.768			
5. ด้านค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.892	1.446	8.592*	.000
	ภายในกลุ่ม	84	14.138	0.168		
	รวม	86	17.031			
6. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.221	0.610	3.221*	.045
	ภายในกลุ่ม	84	15.916	0.189		
	รวม	86	17.137			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.028	1.014	8.235*	.001
	ภายในกลุ่ม	84	10.342	0.123		
	รวม	86	12.369			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามเงินเดือน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า โดยรวมมีค่า F-Prob. เท่ากับ .001 น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรม ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านค่าตอบแทน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ .000 .001 .016 .000 และ .045 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหาร

ทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรม ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านค่าตอบแทน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามเงินเดือน

เงินเดือน		6,000-19,000	19,001-32,000	32,001-45,000
	\bar{x}	3.187	3.478	3.906
6,000-19,000	3.187		(0.291)**	(0.719)**
			(.000)	(.000)
19,001-32,000	3.478			0.428
				(.029)
32,001-45,000	3.906			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 30 แสดงว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 19,001-32,000 กับ พนักงานที่มีเงินเดือน 6,000 - 19,000 จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 19,001-32,000 แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีเงินเดือน 6,000-19,000 ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.291

พนักงานที่มีเงินเดือน 32,001-45,000 กับ พนักงานที่มีเงินเดือน 6,000-19,000 จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 32,001-45,000 แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีเงินเดือน 6,000-19,000 ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.719

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการฝึกอบรม จำแนกตามเงินเดือน

เงินเดือน		6,000-19,000	19,0001-32,000	32,001-45,000
	\bar{x}	3.339	3.522	3.961
6,000-19,000	3.339		(0.183)	(0.622)**
			(.209)	(.000)
19,0001-32,000	3.522			0.439*
				(.020)
32,001-45,000	3.961			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 31 แสดงว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 32,001-45,000 กับ พนักงานที่มีเงินเดือน 6,000-19,000 จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 32,001-45,000 แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีเงินเดือน 6,000-19,000 ในด้านการฝึกอบรม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.622

พนักงานที่มีเงินเดือน 19,0001-32,000 กับ พนักงานที่มีเงินเดือน 32,001-45,000 จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .020 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 19,0001-32,000 แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีเงินเดือน 32,001-45,000 ในด้านการฝึกอบรม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.439

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการเลื่อนตำแหน่ง จำแนกตามเงินเดือน

เงินเดือน		6,000-19,000	19,0001-32,000	32,001-45,000
	\bar{x}	3.146	3.398	3.643
6,000-19,000	3.146		(0.252)	(0.497)**
			(.109)	(.006)
19,0001-32,000	3.398			(0.245)
				(.222)
32,001-45,000	3.643			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 32 แสดงว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 32,001-45,000 กับ พนักงานที่มีเงินเดือน 6,000-19,000 จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 32,001-45,000 แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีเงินเดือน 6,000-19,000 ในด้านการเลื่อนตำแหน่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.497

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านค่าตอบแทน จำแนกตามเงินเดือน

เงินเดือน		6,000-19,000	19,0001-32,000	32,001-45,000
	\bar{x}	2.958	3.342	3.297
6,000-19,000	2.958		(0.384)** (.000)	(0.339)** (.005)
19,0001-32,000	3.342			0.045 (.734)
32,001-45,000	3.297			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 33 แสดงว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 19,0001-32,000 กับ พนักงานที่มีเงินเดือน 6,000-19,000 จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 19,0001-32,000 แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีเงินเดือน 6,000-19,000 ในด้านค่าตอบแทน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.384

พนักงานที่มีเงินเดือน 32,001-45,000 กับ พนักงานที่มีเงินเดือน 6,000-19,000 จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 32,001-45,000 แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีเงินเดือน 6,000-19,000 ในด้านการค่าตอบแทน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.339

ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามเงินเดือน

เงินเดือน		6,000-19,000	19,0001-32,000	32,001-45,000
	\bar{x}	2.972	3.116	3.281
6,000-19,000	2.972		(0.144)	(0.309)*
			(.196)	(.016)
19,0001-32,000	3.116			0.165
				(.247)
32,001-45,000	3.281			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 34 แสดงว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 32,001-45,000 กับ พนักงานที่มีเงินเดือน 6,000-19,000 จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 32,001-45,000 แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีเงินเดือน 6,000-19,000 ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.309

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม จำแนกตามเงินเดือน

เงินเดือน		6,000-19,000	19,0001-32,000	32,001-45,000
	\bar{x}	3.167	3.393	3.548
6,000-19,000	3.167		(0.226)*	(0.381)**
19,0001-32,000	3.393		(.013)	(.000)
32,001-45,000	3.548			(.181)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 35 แสดงว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 19,0001-32,000 กับ พนักงานที่มีเงินเดือน 6,000-19,000 จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 19,0001-32,000 แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีเงินเดือน 6,000-19,000 ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.226

พนักงานที่มีเงินเดือน 32,001-45,000 กับ พนักงานที่มีเงินเดือน 6,000-19,000 จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 32,001-45,000 แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีเงินเดือน 6,000-19,000 ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.381

3.7 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 7 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



ตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.234	0.617	1.495	.230
	ภายในกลุ่ม	84	34.669	0.413		
	รวม	86	35.902			
2. ด้านการปฐมนิเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.438	0.219	0.511	.602
	ภายในกลุ่ม	84	35.956	0.428		
	รวม	86	36.393			
3. ด้านการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.508	0.754	2.077	.132
	ภายในกลุ่ม	84	30.507	0.363		
	รวม	86	32.015			
4. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.895	0.448	1.110	.334
	ภายในกลุ่ม	84	33.872	0.403		
	รวม	86	34.768			
5. ด้านค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.291	0.145	0.730	.485
	ภายในกลุ่ม	84	16.740	0.199		
	รวม	86	17.031			
6. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.222	0.111	0.552	.578
	ภายในกลุ่ม	84	16.914	0.201		
	รวม	86	17.137			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.250	0.125	0.866	.424
	ภายในกลุ่ม	84	12.119	0.144		
	รวม	86	12.369			

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า ค่า F-Prob เท่ากับ .424 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการฝึกอบรม ด้านค่าตอบแทน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ .230 .602 .132 .334 .485 และ .578 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก

(H₀) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการฝึกอบรม ด้านค่าตอบแทน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

3.8 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 8 ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H₀ : ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน

H₁ : ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน

ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับพฤติกรรมของพนักงาน

พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	.298**	.005
2. ด้านการปฐมนิเทศ	.049	.655
3. ด้านการฝึกอบรม	.307**	.004
4. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง	.355**	.001
5. ด้านค่าตอบแทน	.355**	.001
6. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	.257*	.016
รวม	.372**	.000

N = 87

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์และพฤติกรรมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .372 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 37.20 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ประเภทที่ 2 ด้านผู้บริหารแผนกต่าง ๆ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ จากการใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยสรุปบทสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้บริหาร

ข้อมูลส่วนตัวของผู้บริหาร เพศชาย 3 คน ได้แก่ ผู้จัดการแผนกขาย อายุ 40 ปี ผู้จัดการแผนกชุปงาน อายุ 38 ปี และผู้จัดการแผนกสินค้า อายุ 38 ปี เพศหญิง 5 คน ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบัญชี อายุ 43 ปี ผู้จัดการแผนกการเงิน อายุ 40 ปี ผู้จัดการแผนกจัดซื้อ อายุ 42 ปี ผู้จัดการแผนกธุรการ อายุ 39 ปี และผู้จัดการแผนกบุคคล อายุ 41 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากที่สุด 9 ปี และต่ำที่สุด 7 ปี

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริหารของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1. **ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์** ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ควรมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิต โดยเน้นที่แผนกชุปงาน เนื่องจากพนักงานในแผนกดังกล่าวจะต้องเผชิญกับสารเคมี ทำให้ต้องมีการวางแผนเรื่องการประกันชีวิต ประกันสุขภาพ และเตรียมอุปกรณ์ป้องกันสารเคมี สิ่งเหล่านี้มีส่วนช่วยเพิ่มความมั่นคง คุณภาพชีวิต ของพนักงานได้ และควรมีการสร้างแรงจูงใจโดยนำเสนอในรูปแบบของเงินพิเศษ เช่น ยอดขายของพนักงานขาย ในแต่ละเดือน แต่ละไตรมาส และในแต่ละปี ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้น ในส่วนของการวางแผนด้านกำลังคน จะพิจารณาถึงยอดขาย ความต้องการของลูกค้า จากนั้นจะทำการวางแผนการขายเป็นอันดับแรก และจะทำการคาดคะเนว่าจะใช้กำลังคนเท่าไร เพื่อรองรับกับงานในอนาคต การนำคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี อินเทอร์เน็ต และระบบที่มีความทันสมัยมาใช้ในองค์กร จะทำให้การทำงานมีความถูกต้อง แม่นยำ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. **ด้านการปฐมนิเทศ** ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการปฐมนิเทศ โดยปกติองค์กรจะมอบหมายหน้าที่นี้กับผู้ช่วยแผนกให้เป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เพราะเป็นผู้มีประสบการณ์ในระดับหนึ่ง เป็นผู้ถ่ายทอด ข้อมูลความเป็นมาขององค์กรในระบบการทำงาน กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้คำแนะนำแก่พนักงานใหม่ เพื่อการปรับตัวของพนักงานในเวลาอันสั้น กรณีที่มีการรับพนักงานใหม่เป็นจำนวนมาก ซึ่งมักจะเป็นช่วงต้น ๆ ปี จะจัดการปฐมนิเทศอย่างเป็นทางการ

3. **ด้านการฝึกอบรม** ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการฝึกอบรมในปัจจุบันที่จัดขึ้นยังไม่ทั่วถึงกับพนักงานในทุก ๆ แผนก บางครั้งการฝึกอบรมให้ความสำคัญกับแผนกขายมากเกินไป ควรมีการจัดสรรให้ทั่วถึงกับทุก ๆ แผนก เช่น แผนกจัดซื้อ แผนกคอมพิวเตอร์ เพื่อเพิ่มทักษะ และความชำนาญในสายงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งแผนกดังกล่าวแล้วแต่มีส่วนสนับสนุนการทำงานของฝ่ายขาย การฝึกอบรมที่มีประโยชน์ จะช่วยเพิ่มพูนความเชี่ยวชาญให้กับพนักงาน ควรคำนึงถึงความเหมาะสมของหลักสูตรการฝึกอบรมที่จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในงานได้ ในปัจจุบันการฝึกอบรมทางองค์กรมีการจัดขึ้นเป็นประจำทุกปีมีทั้งการฝึกอบรมในประเทศ และต่างประเทศ เช่น การฝึกอบรมด้านทักษะในด้านการขายให้กับพนักงานขาย ในบางกรณีจะเดินทางไปต่างประเทศเพื่อศึกษาทักษะเกี่ยวกับด้านเทคนิคด้านอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการซื้อขายสินค้าต่างประเทศ ด้านคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

4. **ด้านการเลื่อนตำแหน่ง** ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ที่มีสิทธิและมีอำนาจในการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงาน ควรจะมีการพิจารณาอย่างรอบคอบ ควรคำนึงประสิทธิภาพ ความเชี่ยวชาญ ความสามารถ และความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ ไม่ควรให้ความสำคัญกับอย่างเดียวหนึ่งมาก

จนเกินไป ควรมีการปลูกฝังความคิดว่า การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปไม่ได้ยากสำหรับพนักงานในทุกฝ่าย ๆ เมื่อพนักงานเกิดความเชื่อดังกล่าวแล้ว จะทำให้พนักงานมีความขยันหมั่นเพียร กระตือรือร้น ในการทำงานเพื่อให้ผลงานออกมาดีเป็นที่ยอมรับ และมีโอกาสในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในอนาคตได้ การเลื่อนตำแหน่งขององค์กรจะปรับเปลี่ยนตำแหน่งตามโอกาสและความเหมาะสม ไม่มีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน

5. ด้านค่าตอบแทน ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการพิจารณาค่าตอบแทนให้กับพนักงาน นอกจากการพิจารณาจากผลงาน ประสิทธิภาพ คุณวุฒิ ความสามารถของพนักงานแล้ว นอกจากนั้นยังควรคำนึงถึงมาตรฐานของค่าตอบแทนในตลาดแรงงาน หรือองค์กรอื่น ๆ เพื่อมิให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับนั้นไม่เหมาะสมกับคุณวุฒิ ประสิทธิภาพ และตำแหน่งงานที่พนักงานเหล่านั้นมีอยู่ในปัจจุบันค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับ แบ่งเป็น เงินเดือน ค่าคอมมิชชั่น ค่าล่วงเวลา เงินพิเศษประจำปี ค่าตอบแทนดังกล่าวจะมีการจัดสรร โดยผู้จัดการในแต่ละแผนก

6. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละแผนกแตกต่างกัน ซึ่งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลยังไม่ชัดเจน ไม่มีการติดตามผลและประเมินผลอย่างใกล้ชิด และควรมีการประเมินผลโดยดูผลงานรวมของพนักงาน ไม่ควรพิจารณาโดยให้ความสำคัญกับด้านใดด้านหนึ่งมากเกินไป ในปัจจุบันจะทำการประเมินผลปีละ 2 ครั้ง การเพิ่มจำนวนครั้งในการประเมินผลในแต่ละปี เช่น 4 ครั้งต่อปี เป็นการบันทึกผลงานของพนักงานเป็นระยะ ๆ อีกทั้งยังลดภาระและง่ายต่อการประเมินผล ผลของวิธีดังกล่าวจะทำให้การประเมินผลนั้นมีคุณภาพ มีความแม่นยำ และน่าเชื่อถือมากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา : ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง วางแผนในส่วนงานของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานในเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์
3. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
8. ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานใน ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ จำนวน 87 คน โดยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มเป้าหมายคือพนักงานทั้งหมดของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ จำนวน 87 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

ประเภทที่ 1 ด้านพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์จากแบบสอบถามปลายเปิด

ประเภทที่ 2 ด้านผู้บริหารแผนกต่าง ๆ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์

การวิเคราะห์ทัศนคติของผู้บริหารในแผนกต่าง ๆ ได้แก่ แผนกบัญชี แผนกการเงิน แผนกจัดซื้อ แผนกธุรการ แผนกขาย แผนกบุคคล แผนกช่างงาน และแผนกสินค้า ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริหารของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็นการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากคำถามปลายเปิด

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อคำตอบ และจำนวนของแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้จากการแยกแยะข้อมูลไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS PC⁺ (Statistical Package for social Science Program)

3. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน สถิติที่ใช้คือ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เพศ และสถานภาพสมรส ใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์และพฤติกรรมของพนักงาน

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา : ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรต เซ็นเตอร์ สรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

พนักงานส่วนใหญ่ของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรต เซ็นเตอร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.0 และเพศชายร้อยละ 46.0 พนักงานส่วนใหญ่ อายุ 20-28 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมา คือ อายุ 29-37 ปี และอายุ 38-46 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.2 พนักงานส่วนใหญ่สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 56.3 และ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 38.0 พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 39.1 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.1 พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 74.7 รองลงมา คือ ระดับผู้ช่วยผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 13.8 และระดับผู้จัดการแผนก คิดเป็นร้อยละ 11.5 พนักงานส่วนใหญ่มีเงินเดือน 6,000-19,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมา คือ เงินเดือน 19,000-32,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.4 และ 32,001-45,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 18.4 พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมา คือ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.0 และ 7-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.9

การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

จากการศึกษาข้อมูลทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.30 โดยจำแนกได้ดังนี้

1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์โดยรวมไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.40 ซึ่งสามารถสรุปเป็นลำดับได้ดังนี้

1.1 พนักงานเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ควรจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

1.2 พนักงานเห็นด้วยว่าการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ไม่เป็นแบบเผด็จการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

1.3 พนักงานเห็นด้วยว่าการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ไม่เข้มงวดเกินไปง่ายต่อการปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

1.4 พนักงานไม่แน่ใจว่าการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของพนักงานภายในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24

1.5 พนักงานไม่แน่ใจว่าโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94

1.6 พนักงานไม่แน่ใจว่าปริมาณงานในปัจจุบันไม่มากกว่าจำนวนบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77

2. **ด้านการปฐมนิเทศ** ทศนคติของพนักงานที่มีต่อด้านการปฐมนิเทศโดยรวมไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.37 ซึ่งสามารถสรุปเป็นลำดับได้ดังนี้

2.1 พนักงานเห็นด้วยว่าการปฐมนิเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับพนักงานใหม่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

2.2 พนักงานเห็นด้วยว่าการปฐมนิเทศเป็นสิ่งที่มีความประโยชน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

2.3 พนักงานเห็นด้วยว่าการปฐมนิเทศทำให้ทราบเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจขององค์กรได้อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

2.4 พนักงานไม่แน่ใจว่าการปฐมนิเทศทำให้การปรับตัวในการทำงานเร็วขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

2.5 พนักงานไม่แน่ใจว่าการปฐมนิเทศทำให้ทราบระบบการทำงานขององค์กรได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

2.6 พนักงานไม่แน่ใจว่าการปฐมนิเทศทำให้สามารถอธิบายระบบงานขององค์กรได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98

2.7 พนักงานไม่แน่ใจว่าการปฐมนิเทศทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ของแต่ละแผนก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62

3. **ด้านการฝึกอบรม** ทศนคติของพนักงานที่มีต่อด้านการฝึกอบรมโดยรวมเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.50 ซึ่งสามารถสรุปเป็นลำดับได้ดังนี้

3.1 พนักงานเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าควรมีการจัดฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46

3.2 พนักงานเห็นด้วยว่าการฝึกอบรมเป็นสิ่งที่มีความประโยชน์และจำเป็น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

3.3 พนักงานเห็นด้วยว่าหลักสูตรที่ฝึกอบรมแต่ละครั้งเหมาะสมกับกลุ่มที่เข้ารับการฝึกอบรมเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

3.4 พนักงานเห็นด้วยว่าการฝึกอบรมไม่ทำให้เสียเวลาทำงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

3.5 พนักงานไม่แน่ใจว่าการฝึกอบรมเป็นเรื่องที่น่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

3.6 พนักงานไม่แน่ใจว่าหลักสูตรการฝึกอบรมจัดขึ้นนั้นน่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

3.7 พนักงานไม่แน่ใจว่าการฝึกอบรมส่วนมากนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79

3.8 พนักงานไม่แน่ใจว่าการฝึกอบรมในปัจจุบันเป็นความสมัครใจมากกว่าการบังคับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70

4. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ทศนคติของพนักงานที่มีต่อด้านการเลื่อนตำแหน่งโดยรวมไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.30 ซึ่งสามารถสรุปเป็นลำดับได้ดังนี้

4.1 พนักงานเห็นด้วยว่าการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งงาน ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ควรคำนึงถึงประสิทธิภาพในการทำงานเป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

4.2 พนักงานเห็นด้วยว่าการเลื่อนตำแหน่งควรพิจารณาถึงความสามารถ โดยไม่ต้องคำนึงถึงความอาวุโส โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

4.3 พนักงานเห็นด้วยว่าผู้บังคับบัญชาเต็มใจที่จะสนับสนุนพนักงานในการเลื่อนตำแหน่ง เมื่อมีโอกาส โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

4.4 พนักงานไม่แน่ใจว่าในการเลื่อนตำแหน่งแต่ละครั้งไม่ได้เป็นไปตามความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา แต่จะคำนึงถึงความสามารถของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

4.5 พนักงานไม่แน่ใจว่าการเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันไม่ได้ใช้ระบบเส้นสาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94

4.6 พนักงานไม่แน่ใจว่าการเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันมีความยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86

4.7 พนักงานไม่แน่ใจว่าการได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานเป็นสิ่งที่เป็นไปได้สำหรับพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85

5. ด้านค่าตอบแทน ทศนคติของพนักงานที่มีต่อด้านค่าตอบแทนโดยรวมไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.12 ซึ่งสามารถสรุปเป็นลำดับได้ดังนี้

5.1 พนักงานเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าผลการปฏิบัติงานควรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานได้รับการปรับเงินเดือนแตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

5.2 พนักงานเห็นด้วยว่าองค์กรต้องปรับเปลี่ยนอัตราเงินเดือนให้อยู่ในระดับมาตรฐานของตลาดแรงงานอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

5.3 พนักงานไม่แน่ใจว่าควรนำระยะเวลาที่พนักงานทำงานในบริษัทมาเป็นปัจจัยที่ใช้ในการกำหนดอัตราเงินเดือนให้กับพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

5.4 พนักงานไม่แน่ใจว่าอัตราเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในระดับเดียวกับที่องค์กรอื่นจ่ายให้กับพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14

5.5 พนักงานไม่แน่ใจว่าโบนัสที่ได้รับในปัจจุบันไม่น้อยกว่าบริษัทคู่แข่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86

5.6 พนักงานไม่แน่ใจว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าควรได้รับอัตราเงินเดือนสูงกว่าพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันแต่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82

5.7 พนักงานเห็นไม่แน่ใจว่าเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเพียงพอต่อการดำรงชีพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60

5.8 ในการปรับเปลี่ยนอัตราเงินเดือนแต่ละครั้งเป็นไปตามความคาดหวังของพนักงาน พบว่าพนักงานไม่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32

6. **ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน** ทศนคติของพนักงานที่มีต่อด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.07 ซึ่งสามารถสรุปเป็นลำดับได้ดังนี้

6.1 พนักงานเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าควรมีการจัดตั้งคณะกรรมการในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อขจัดความไม่ยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

6.2 พนักงานเห็นด้วยว่าการมีอคติของผู้ประเมินส่งผลให้การประเมินผลการปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

6.3 พนักงานไม่แน่ใจว่าองค์กรมีเกณฑ์มาตรฐานการประเมินผลงานและได้ใช้เกณฑ์นั้นมาประเมินผล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

6.4 พนักงานไม่แน่ใจว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรไม่ได้ให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการทำงานมากเกินไปจนเกินกว่าที่ควรจะเป็น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

6.5 พนักงานไม่แน่ใจว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรมีความยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86

6.6 พนักงานไม่แน่ใจว่ารับทราบหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

จากการศึกษาข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมดี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.46 โดยจำแนกได้ดังนี้

1. พฤติกรรมของพนักงานเกี่ยวกับการตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรต่อไป อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

2. พฤติกรรมของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อองค์กร อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

3. พฤติกรรมของพนักงานเกี่ยวกับการไม่ขาดงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

4. พฤติกรรมของพนักงานเกี่ยวกับการไม่มาสายเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

5. พฤติกรรมของพนักงานเกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นของระดับความรู้ ความสามารถในขณะปฏิบัติงานในหน่วยงาน อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

6. พฤติกรรมของพนักงานเกี่ยวกับผลงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้บริหาร

ข้อมูลส่วนตัวของผู้บริหาร เพศชาย 3 คน ได้แก่ ผู้จัดการแผนกขาย อายุ 40 ปี ผู้จัดการแผนกชงงาน อายุ 38 ปี และผู้จัดการแผนกสินค้า อายุ 38 ปี เพศหญิง 5 คน ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบัญชี อายุ 43 ปี ผู้จัดการแผนกการเงิน อายุ 40 ปี ผู้จัดการแผนกจัดซื้อ อายุ 42 ปี ผู้จัดการแผนกธุรการ อายุ 39 ปี และผู้จัดการแผนกบุคคล อายุ 41 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากที่สุด 9 ปี และต่ำที่สุด 7 ปี

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริหารของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรต เซ็นเตอร์ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิต โดยเน้นที่แผนกชงงาน เนื่องจากพนักงานในแผนกดังกล่าวจะต้องเผชิญกับสารเคมี ทำให้ต้องมีการวางแผนเรื่องการประกันชีวิต ประกันสุขภาพ และเตรียมอุปกรณ์ป้องกันสารเคมี สิ่งเหล่านี้มีส่วนช่วยเพิ่มความมั่นคง คุณภาพชีวิต ของพนักงานได้ และควรมีการสร้างแรงจูงใจโดยนำเสนอในรูปแบบของเงินพิเศษ เช่น ยอดขายของพนักงานขาย ในแต่ละเดือน แต่ละไตรมาส และในแต่ละปี ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้น ในส่วนของการวางแผนด้านกำลังคน จะพิจารณาถึงยอดขาย ความต้องการของลูกค้า จากนั้นจะทำการวางแผนการขายเป็นอันดับแรก และจะทำการคาดคะเนว่าจะใช้กำลังคนเท่าไร เพื่อรองรับกับงานในอนาคต การนำคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี อินเทอร์เน็ต และระบบที่มีความทันสมัยมาใช้ในองค์กร จะทำให้การทำงานมีความถูกต้อง แม่นยำมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ด้านการปฐมนิเทศ ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการปฐมนิเทศ โดยปกติองค์กรจะมอบหมายหน้าที่นี้กับผู้ช่วยแผนกให้เป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เพราะเป็นผู้มีประสบการณ์ในระดับหนึ่ง เป็นผู้ถ่ายทอด ข้อมูลความเป็นมาขององค์กรในระบบการทำงาน กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้คำแนะนำแก่พนักงานใหม่ เพื่อการปรับตัวของพนักงานในเวลาอันสั้น กรณีที่มีการรับพนักงานใหม่เป็นจำนวนมาก ซึ่งมักจะเป็นช่วงต้น ๆ ปี จะจัดการปฐมนิเทศอย่างเป็นทางการ

3. ด้านการฝึกอบรม ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการฝึกอบรมในปัจจุบันที่จัดขึ้นยังไม่ทั่วถึงกับพนักงานในทุก ๆ แผนก บางครั้งการฝึกอบรมให้ความสำคัญกับแผนกขายมากเกินไป ควรมีการจัดสรรให้ทั่วถึงกับทุก ๆ แผนก เช่น แผนกจัดซื้อ แผนกคอมพิวเตอร์ เพื่อเพิ่มทักษะ และความชำนาญในสายงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งแผนกดังกล่าวล้วนแล้วแต่มีส่วนสนับสนุนการทำงานของฝ่ายขาย การฝึกอบรมที่มีประโยชน์ จะช่วยเพิ่มพูนความเชี่ยวชาญให้กับพนักงาน ควรคำนึงถึงความเหมาะสมของหลักสูตรการฝึกอบรมที่จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในงานได้ ในปัจจุบันการฝึกอบรมทางองค์กรมีการจัดขึ้นเป็นประจำทุกปีมีทั้งการฝึกอบรมในประเทศ และต่างประเทศ เช่น การฝึกอบรมด้านทักษะในด้านการขายให้กับพนักงานขาย ในบางกรณีจะเดินทางไปต่างประเทศเพื่อศึกษาทักษะเกี่ยวกับด้านเทคนิคด้านอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการซื้อขายสินค้าต่างประเทศ ด้านคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

4. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ที่มิสิทธิและมีอำนาจในการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงาน ควรจะมีการพิจารณาอย่างรอบคอบ ควรคำนึงประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ ความสามารถ และความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ ไม่ควรให้ความสำคัญกับอย่างเดียวอย่างหนึ่งมากเกินไป ควรมีการปลูกฝังความคิดว่า การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปไม่ได้ยากสำหรับพนักงานในทุกฝ่าย ๆ

เมื่อพนักงานเกิดความเชื่อดังกล่าวก้าวแล้ว จะทำให้พนักงานมีความขยันหมั่นเพียร กระตือรือร้น ในการทำงาน เพื่อให้ผลงานออกมาดีเป็นที่ยอมรับ และมีโอกาสในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในอนาคตได้ การเลื่อนตำแหน่งขององค์กรจะปรับเปลี่ยนตำแหน่งตามโอกาสและความเหมาะสม ไม่มีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน

5. **ด้านค่าตอบแทน** ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ในการพิจารณาค่าตอบแทนให้กับพนักงาน นอกจากการพิจารณาจากผลงาน ประสิทธิภาพ คุณวุฒิ ความสามารถของพนักงานแล้ว นอกจากนี้ยังควรคำนึงถึงมาตรฐานของค่าตอบแทนในตลาดแรงงาน หรือองค์กรอื่น ๆ เพื่อมิให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับนั้นไม่เหมาะสมกับคุณวุฒิ ประสิทธิภาพ และตำแหน่งงานที่พนักงานเหล่านั้นมีอยู่ในปัจจุบันค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับ แบ่งเป็น เงินเดือน ค่าคอมมิชชั่น ค่าล่วงเวลา เงินพิเศษประจำปี ค่าตอบแทนดังกล่าวจะมีการจัดสรร โดยผู้จัดการในแต่ละแผนก

6. **ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน** ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า หลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละแผนกแตกต่างกัน ซึ่งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลยังไม่ชัดเจน ไม่มีการติดตามผลและประเมินผลอย่างใกล้ชิด และควรมีการประเมินผลโดยดูผลงานรวมของพนักงาน ไม่ควรพิจารณาโดยให้ความสำคัญกับด้านใดด้านหนึ่งมากเกินไป ในปัจจุบันจะทำการประเมินผลปีละ 2 ครั้ง การเพิ่มจำนวนครั้งในการประเมินผลในแต่ละปี เช่น 4 ครั้งต่อปี เป็นการบันทึกผลงานของพนักงานเป็นระยะ ๆ อีกทั้งยังลดภาระและง่ายต่อการประเมินผล ผลของวิธีดังกล่าวจะทำให้การประเมินผลนั้นมีคุณภาพ มีความแม่นยำ และน่าเชื่อถือมากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 7 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 8 ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน จากวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์และพฤติกรรมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .372 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 37.20 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ดีจะส่งผลให้พฤติกรรมของพนักงานไปไปในทางที่ดีขึ้นด้วย



อภิปรายผล

ผลการวิจัยทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา : ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพนেন্ট เทค เซ็นเตอร์ มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมาลัยแก้ว รังษีสุนทรินทร์ (2542 : 99) ที่ได้ทำการศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัทในเครือปิ่นทองที่มีต่อมาตรการด้านการบริหารงานบุคคลในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ พบว่าเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารงานบุคคลไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมาลัยแก้ว รังษีสุนทรินทร์ (2542 : 99) ที่ได้ทำการศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัทในเครือปิ่นทองที่มีต่อมาตรการด้านการบริหารงานบุคคลในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ พบว่า อายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารงานบุคคลแตกต่างกัน อีกทั้งพนักงานที่มีอายุน้อยส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ในการทำงานน้อย มีระดับตำแหน่ง หน้าที่รับผิดชอบอยู่ในระดับที่ต่ำกว่า พนักงานที่มีอายุ ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า จึงเป็นผลทำให้อายุต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่แตกต่างกัน

กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 20-28 ปี และ อายุ 38-46 ปีมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมแตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมาลัยแก้ว รังษีสุนทรินทร์ (2542 : 99) ที่ได้ทำการศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัทในเครือปิ่นทองที่มีต่อมาตรการด้านการบริหารงานบุคคลในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ พบว่า สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารงานบุคคลไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรัตน์ สุวรรณทัต (2542 : 102) ที่ได้ทำการศึกษาการพัฒนาสวัสดิการพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อการศึกษาการจัดสวัสดิการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลกับความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการ ความคิดเห็นของพนักงานกับความคาดหวังต่อสวัสดิการ

กล่าวคือ พนักงานที่มีการศึกษาดำรงปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมแตกต่างกัน พนักงานที่มีการศึกษาดำรงปริญญาตรีและระดับปริญญาตรีมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมแตกต่างกัน ในขณะที่พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีนั้น มุมมอง แนวคิด รวมไปถึงทัศนคติจะเป็นไปในทิศทางที่ไม่แตกต่างกัน ทำให้ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องของทัศนคติในรายคู่ดังกล่าว

5. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสาริต สันติกิจ (2528 : 87) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของกลุ่มวิทยาลัยครูภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าระดับผู้บริหาร และระดับอาจารย์มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานบุคคลแตกต่างกัน

กล่าวคือ พนักงานทั่วไปและผู้จัดการแผนกมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมแตกต่างกัน พนักงานทั่วไปและผู้ช่วยผู้จัดการแผนกมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกและผู้จัดการแผนกมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้ที่มีตำแหน่งในระดับสูง ไม่ว่าจะเป็นผู้ช่วยผู้จัดการแผนก หรือ ผู้จัดการแผนก หน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ อำนาจในการตัดสินใจ ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่มีลักษณะที่ใกล้เคียงกันจึงทำให้ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องของทัศนคติในรายชื่อดังกล่าว

6. พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนในระดับสูงจะมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมสูงกว่า พนักงานที่มีเงินเดือนในระดับปานกลาง และระดับต่ำตามลำดับ เนื่องจาก พนักงานที่มีเงินเดือนสูง จะดำรงตำแหน่งในระดับผู้บริหาร ทำให้มีอำนาจ สิทธิ ในการตัดสินใจ และออกความเห็นในการวางแผน และบริหารในส่วนงานต่าง ๆ ซึ่งทำให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ในขณะที่พนักงานระดับทั่วไปที่มีเงินเดือนในระดับต่ำ ไม่มีอำนาจ สิทธิ ในการตัดสินใจและออกความเห็นใด ๆ ในการวางแผนงาน และเป็นเพียงผู้ที่ทำตามกฎระเบียบต่าง ๆ จึงทำให้ทัศนคติที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

7. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรภา สินธุนาวา (2539 :175) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมประมง พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะมีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลไม่แตกต่างกัน เนื่องจากระยะเวลาในการเปิดกิจการของห้างหุ้นส่วนจำกัดจนถึงปัจจุบัน 9 ปี ทำให้ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งทำให้พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

8. ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ดีของพนักงาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรม ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ องค์ประกอบของทัศนคติ กล่าวคือ องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียดอันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเรานั้น ๆ กล่าวคือ พนักงานมีทัศนคติที่ดีย่อมแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ดี (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2542 : 64)

9. ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยส่วนใหญ่เสนอแนะ ให้มีการปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพในส่วนของการวางแผนงานทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คำนึงถึงความยุติธรรมเป็นสำคัญ ในการพิจารณาผลตอบแทน สวัสดิการ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน และลดปัญหาที่จะสร้างผลกระทบให้กับองค์กรต่อไปหลักสูตรการฝึกอบรมควรพิจารณาถึงความเหมาะสมของผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม และสามารถที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในงานได้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพนেন্ট เทค เซ็นเตอร์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

ควรมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับตัวพนักงาน เช่นการเพิ่มประกันชีวิต หรือประกันสุขภาพ รวมถึงอุปกรณ์ป้องกันสารเคมีที่เป็นอันตรายต่อร่างกายกับพนักงานในส่วนของแผนกซัพ เพื่อเพิ่มทัศนคติที่ดีของพนักงานและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของพนักงาน ควรมีการเปิดโอกาสให้กับพนักงานเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนโดยการให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วม ควรมีการจัดปริมาณพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน

ด้านการปฐมนิเทศ

การปฐมนิเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับพนักงานใหม่ ควรมีการเพิ่มข้อมูล ลักษณะของการทำงาน ลักษณะของโครงสร้างขององค์กร ระบบการทำงานขององค์กร และระเบียบวิธีการปฏิบัติตนเมื่อเข้ามาเป็นพนักงานขององค์กรให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น และการเปิดโอกาสให้พนักงานเดิมได้มีโอกาสพบปะกับพนักงานใหม่ เพื่อถ่ายทอดลักษณะการทำงาน และปัญหาต่าง ๆ ของแต่ละแผนกให้ทราบ ซึ่งจะมีส่วนทำให้พนักงานเกิดการปรับตัวได้เร็วขึ้น การปฐมนิเทศจะสามารถสร้างความประทับใจ ภาพลักษณ์ที่ดี ให้แก่พนักงานใหม่ เพื่อให้มีความรู้สึกต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความต้องการจะร่วมงานกับองค์กร

ด้านการฝึกอบรม

ควรมีการคัดเลือกหลักสูตรการฝึกอบรมที่น่าสนใจ จำเป็น และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ หลักสูตรดังกล่าว จะทำให้เพิ่มทักษะ ความรู้ ความชำนาญ และประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลให้คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีเพิ่มขึ้น การคัดเลือกการฝึกอบรมต่าง ๆ ควรคำนึงถึงความเหมาะสม และความสนใจของพนักงานมากกว่าการบังคับ การจัดการฝึกอบรมให้มืออย่างต่อเนื่อง และทั่วถึงทุก ๆ แผนก จะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีแก่พนักงาน

ด้านการเลื่อนตำแหน่ง

การพิจารณาการเลื่อนตำแหน่ง ควรพิจารณาจากความสามารถ และความยุติธรรมในการพิจารณาเป็นสำคัญ และควรสร้างความเชื่อให้กับพนักงานว่า การเลื่อนตำแหน่งเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ไม่ยากสำหรับเขา เนื่องจากพนักงานทุกคนต้องการความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในชีวิต ซึ่งความเชื่อดังกล่าวจะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการเลื่อนตำแหน่งในอนาคต

ด้านค่าตอบแทน

ควรมีการพิจารณาค่าตอบแทนให้กับพนักงานโดยคำนึงถึง ผลการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพ ความสามารถ ขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบในสายงาน มากกว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หรือวุฒิการศึกษาเพียงอย่างเดียว การปรับเปลี่ยนค่าตอบแทนให้อยู่ในระดับมาตรฐานของตลาดแรงงาน จะมีส่วนสร้างทัศนคติที่ดีให้กับพนักงาน ควรมีหลักเกณฑ์มาตรฐานที่ชัดเจนในการพิจารณาค่าตอบแทน สร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้น จะไม่ทำให้เกิดปัญหาและสร้างผลกระทบต่อพนักงาน

ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ควรมีการแจ้งหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และควรใช้เกณฑ์นั้นมาประเมินผล ผู้ที่ทำหน้าที่ในการประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีความยุติธรรม ปราศจากอคติ ควรนำผล

ที่ได้จากการปฏิบัติงานจริงเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ อาจมีการกำหนดระยะเวลา 4 ครั้งต่อปี เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากงานวิจัยในครั้งนี เพื่อประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการประเมินผล และติดตามผลทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุง เพิ่มคุณภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเป้าหมายขององค์กร
3. ควรศึกษาถึงสาเหตุของปัญหาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มทัศนคติและพฤติกรรมที่ดีของพนักงาน





บรรณานุกรม

- จิรภา สินธุนาวา. (2539). *ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมคุมประพฤติ*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (พัฒนาแรงงานและสวัสดิการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จตุรงค์ เกียรติกำจาย. (2537). *คู่มือบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บัดเตอร์ฟลาย.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตรการพิมพ์.
- ณัฐพันธ์ เขจรันท์. (2542). *การจัดการทรัพยากรบุคคล*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2539). *การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2543). *การบริหารทรัพยากรบุคคลสู่ศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ : หจก.ไทยเจริญการพิมพ์.
- เทพนม เมื่องแมน และสรวง สุวรรณ. (2529). *พฤติกรรมองค์กรการ*. กรุงเทพฯ : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- นิยะดา ชูณหวงศ์, นินนาท โอพารววุฒิ. (2526). *พฤติกรรมศาสตร์ทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : บางกอกการพิมพ์.
- เนาวรัตน์ วิไลชนม์. (2543). *พฤติกรรมองค์กรการ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บรรยงค์ ไตจินดา. (2543). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2542). *วิธีการทางสถิติสำหรับกาวิจัยเล่มหนึ่ง*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุวีริยสาสน์.
- ปีเตอร์ ซิล. (2537) *บุคลากรหัวใจแห่งความสำเร็จของธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- พจมาน เกรือสินธุ์. (2538). *การบริหารงานบุคคลของมูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานกลาง*. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- พนิดา ชีรสิรานนท์. (2541). *การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยของผลตอบแทนและสวัสดิการของธนาคารที่มีผลต่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน : กรณีศึกษา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ : เอกสารการวิจัย มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2537). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : พรวนการพิมพ์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด)*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล
- พูนสุข สังข์รุ่ง. (2543). *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กรการ*. กรุงเทพฯ : ศูนย์เอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- มาลัยแก้ว รัชชีสุริยันต์. (2542). *ทัศนคติของพนักงานบริษัทในเครือบ่ันทองที่มีต่อมาตรการด้านการบริหารงานบุคคลในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (พัฒนาแรงงานและสวัสดิการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). *คู่มือวิจัยเชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *พฤติกรรมองค์กรการ*. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- สาธิต สันตกิจ. (2528). *ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของกลุ่มวิทยาลัยครูภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- เสนาะ ดิยาวี. (2535). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- อวยชัย ชบา และคณะ. (2540). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- อาจารย์ ประจวบเหมาะ. (2541). *ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลภายใต้สภาวะวิกฤติ IMF : กรณีศึกษา บริษัท ไคว่า เซโกะ (ไทยแลนด์) จำกัด*. กรุงเทพฯ : เอกสารการวิจัย มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- อำนาจ แสงสว่าง. (2540). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ์.
- Gramham H.T. and Bennett R. (1995). *Human Resources Management*. London: Pitman Publishing.
- Harris Michael. (1997). *Human Resource Management : A Practical Approach*. Florida: The Dryden Press Harcourt Brace College Publishers.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

5. ระดับตำแหน่ง
- 1.() พนักงานทั่วไป
 - 2.() ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก
 - 3.() ผู้จัดการแผนก
6. เงินเดือน
- 1.() 6,000 - 19,000 บาท
 - 2.() 19,001 - 32,000 บาท
 - 3.() 32,001 - 45,000 บาท
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- 1.() 1-3 ปี
 - 2.() 4-6 ปี
 - 3.() 7-9 ปี

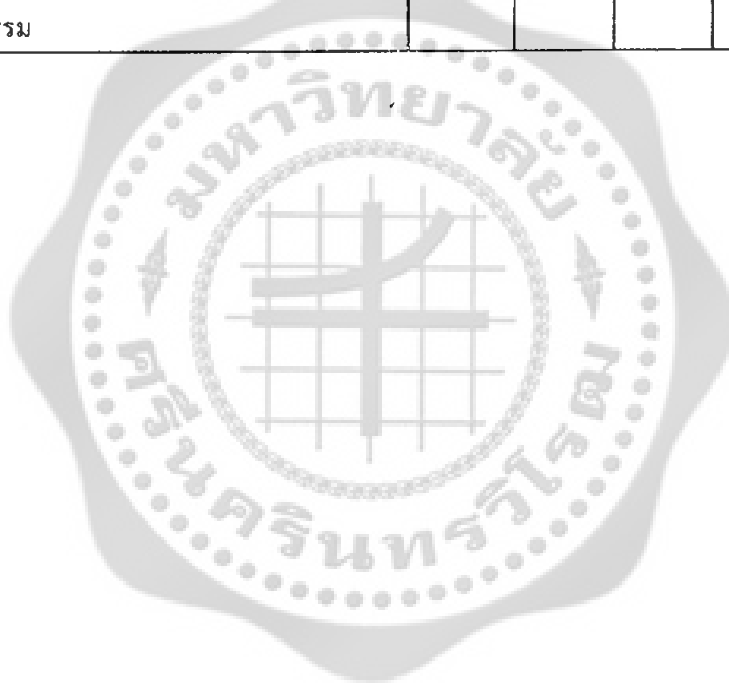


ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดทัศนคติที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด
คอมโพเนนท์ เทค เซ็นเตอร์
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อพิจารณาในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
การวางแผนทรัพยากรมนุษย์					
1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ควรจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสถานการณ์					
2. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรของท่านมิได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของพนักงานภายในองค์กร					
3. ท่านไม่มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นหรือไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์					
4. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์เป็นแบบเผด็จการ					
5. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์มีความเข้มงวดเกินไปยากต่อการปฏิบัติ					
6. ปริมาณงานในปัจจุบันมีมากกว่าจำนวนบุคลากร					
การปฐมนิเทศ					
7. การปฐมนิเทศไม่ทำให้ท่านปรับตัวในการทำงานได้เร็วขึ้น					
8. การปฐมนิเทศไม่ทำให้ท่านทราบระบบการทำงานขององค์กรได้					
9. การปฐมนิเทศทำให้ท่านทราบเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจขององค์กรได้อย่างชัดเจน					
10. การปฐมนิเทศไม่ทำให้ท่านสามารถอธิบายระบบงานขององค์กรได้					
11. การปฐมนิเทศไม่ทำให้ท่านทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ของแต่ละแผนก					
ประโยชน์					
13. ท่านคิดว่าการปฐมนิเทศเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็นสำหรับพนักงานใหม่					
การฝึกอบรม					
หมาย					
15. ท่านคิดว่าพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมส่วนมากยังนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์น้อย					
16. ท่านคิดว่าหลักสูตรการฝึกอบรมจัดขึ้นนั้นไม่น่าสนใจ					
17. ท่านคิดว่าหลักสูตรที่ฝึกอบรมแต่ละครั้งเหมาะสมกับกลุ่มที่เข้ากับการฝึกอบรมเป็นอย่างดี					
18. การฝึกอบรมในปัจจุบันเป็นการบังคับมากกว่าความสมัครใจ					
19. ท่านคิดว่าการฝึกอบรมเป็นเรื่องที่น่าเบื่อสำหรับท่าน					

ข้อพิจารณาในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
20. ท่านคิดว่าการฝึกอบรมเป็นสิ่งที่ไม่มีประโยชน์และจำเป็นสำหรับท่าน					
21. ท่านคิดว่าควรมีการจัดฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน					
การเลื่อนตำแหน่ง					
22. การเลื่อนตำแหน่งควรพิจารณาถึงความสามารถ โดยไม่ต้องคำนึงถึงความอาวุโส					
23. ท่านคิดว่าการเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันเป็นการใช้ระบบเส้นสาย					
24. ท่านคิดว่าการได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากสำหรับท่าน					
25. ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่เต็มใจที่จะสนับสนุนท่านในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส					
26. ในการเลื่อนตำแหน่งแต่ละครั้งเป็นไปตามความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาโดยไม่คำนึงถึงความสามารถของพนักงาน					
27. การพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งงาน ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ควรคำนึงถึงประสิทธิภาพในการทำงานเป็นอันดับแรก					
28. ในความคิดเห็นของท่านการเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันขาดความยุติธรรม					
คำตอบแทน					
29. ควรนำระยะเวลาที่พนักงานทำงานในบริษัทมาเป็นปัจจัยที่ใช้ในการกำหนดอัตราเงินเดือนให้กับพนักงาน					
30. พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าควรได้รับอัตราเงินเดือนสูงกว่าพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันแต่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า					
31. ผลการปฏิบัติงานควรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานได้รับการปรับเงินเดือนแตกต่างกัน					
32. เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ					
33. อัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับต่ำกว่าองค์กรอื่นจ่ายให้กับพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกัน					
34. องค์กรไม่ต้องปรับเปลี่ยนอัตราเงินเดือนให้อยู่ในระดับมาตรฐานของตลาดแรงงานอยู่เสมอ					
35. ในการปรับเปลี่ยนอัตราเงินเดือนแต่ละครั้งไม่เป็นไปตามความคาดหวังของท่าน					
36. โบนัสที่ท่านได้รับในปัจจุบันน้อยกว่าบริษัทคู่แข่ง					

ข้อพิจารณาในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
การประเมินผลการปฏิบัติงาน					
37. องค์กรของท่านมีเกณฑ์มาตรฐานการประเมินผลงานและ ได้ใช้เกณฑ์นั้นมาประเมินผล					
38. การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรท่านไม่มีความยุติ ธรรม					
39. การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรท่านให้ความสำคัญ สำคัญกับระยะเวลาในการทำงานมากเกินไปกว่าที่ควรจะเป็น					
40. การมีอคติของผู้ประเมินส่งผลให้การประเมินผลการปฏิบัติ งานขาดประสิทธิภาพ					
41. ท่านไม่ได้รับทราบหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการ ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
42. ควรมีการจัดตั้งคณะกรรมการในการประเมินผลการปฏิบัติ งานเพื่อจัดความไม่ยุติธรรม					



ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียง 1 ช่อง

1. ท่านตัดสินใจจะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

ทำ / / / / / ไม่ทำ
5 4 3 2 1

2. ความพึงพอใจโดยรวมในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของท่านที่มีต่อองค์กร

พอใจ / / / / / ไม่พอใจ
5 4 3 2 1

3. การขาดงานของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น

ไม่เคย / / / / เสมอ
5 4 3 2 1

4. ผลงานของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น

ดีกว่า / / / / ดีน้อยกว่า
5 4 3 2 1

5. การมาสายของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น

น้อยกว่า / / / / มากกว่า
5 4 3 2 1

6. ระดับความรู้ ความสามารถ ของท่านในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กรของท่านมีเพิ่มขึ้นหรือไม่

เพิ่มขึ้น / / / / ไม่เพิ่ม
5 4 3 2 1

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ : กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัดคอมโพ
เนนท์ เทรด เซ็นเตอร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

- 1.1 ชื่อ-นามสกุล.....
- 1.2 อายุ.....
- 1.3 ตำแหน่ง.....
- 1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....
- 1.5 แผนก.....

ตอนที่ 2 ทัศนคติและความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 การวางแผนทรัพยากรมนุษย์.....

.....

2.2 การปฐมนิเทศ.....

.....

2.3 การฝึกอบรม.....

.....

2.4 การเลื่อนตำแหน่ง.....

.....

2.5 ค่าตอบแทน.....

.....

2.6 การประเมินผลการปฏิบัติงาน.....

.....

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทบ 1012/ ๒๐๒๕

วันที่ ๒๐ กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายทวีชัย อ่ำวิจิตร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการบริการทรัพยากรมนุษย์ : กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพนেন্ট เทรด เซ็นเตอร์” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์สุหาคา สิริกุลดา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ อาจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการบริการทรัพยากรมนุษย์ : กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพนেন্ট เทรด เซ็นเตอร์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายทวีชัย อ่ำวิจิตร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

- | รายชื่อ | ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน |
|-------------------------------------|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ | ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) |
| 2. อาจารย์ย้อมิรัฐ ตั้งกระจ่าง | รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) |



ที่ ทม 1012/ 6376



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒3 สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทค เซ็นเตอร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายทวีชัย อ่ำวิจิตร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ : กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วน จำกัด คอมโพเนนท์ เทค เซ็นเตอร์” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงาน ห้างหุ้นส่วน จำกัด คอมโพเนนท์ เทค เซ็นเตอร์ ตอบแบบสอบถามทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ : กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วน จำกัด คอมโพเนนท์ เทค เซ็นเตอร์ ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายทวีชัย อ่ำวิจิตร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5731, 5644

โทรสาร. 258-4119



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายทวีชัย อ่ำวิจิตร
วันเดือนปีเกิด	9 กันยายน 2518
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	888/50 ซ.ประตู่ 33 บางโคล่ ยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
ประวัติการศึกษา	
2532	โรงเรียนพระแม่มารี สาธุประดิษฐ์
2535	วิทยาลัยพณิชยการเซตุน แผนกการบัญชี
2541	ศิลปศาสตร์บัณฑิต (สาขาสื่อสารมวลชน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2545	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ