

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์
ของบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์พายเคิล แอปพลายแอนเชส (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดระยอง

พัชราภรณ์ ประสมทรัพย์

- 1 พ.ศ. 2560
370579

TH co 26684

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

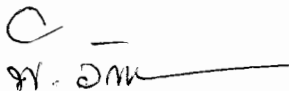
คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

ตุลาคม 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ พัชรภรณ์ ประสมทรัพย์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

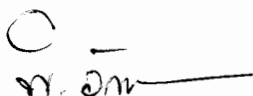
อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์



..... อาจารย์ที่ปรึกษา

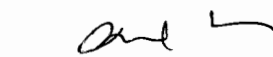
(ดร.พิมพ์วิณี วัฒนาทรงยศ)

คณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์



..... ประธาน

(ดร.พิมพ์วิณี วัฒนาทรงยศ)



..... กรรมการ

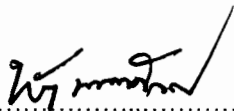
(ดร.พรรรัตน์ แสงหาญ)



..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ชำรงสินถาวร)

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยวอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชนี นนทศักดิ์)

วันที่ 22 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2558

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาจาก ดร. พิมพ์วิณี วัฒนาทรงยศ ประธานกรรมการที่ปรึกษางานนิพนธ์ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแนะแนวทางที่ถูกต้องตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบปากเปล่าทุกท่านที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข จนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไข เพื่อนำมาปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ ยังได้รับความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญที่คอยให้คำปรึกษาทางด้านสถิติ ตลอดจน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อติดปัญหา และเป็นกำลังใจในการทำงานนิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวประสมทรัพย์ ที่คอยให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจสำคัญ ในการทำงานนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่าอันพึงมีของงานนิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบให้เพื่อทดแทนคุณบิดา มารดา ครู และอาจารย์ ผู้ซึ่งได้ให้ชีวิต ให้การศึกษาและเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำรงชีวิต จนทำให้ผู้วิจัยได้สร้างงานวิชาการเพื่อเป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ

พัชราภรณ์ ประสมทรัพย์

54920078: สาขาวิชา: การจัดการทรัพยากรมนุษย์; กจ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์)

คำสำคัญ: ความคาดหวัง/ การรับรู้/ งานบริหารทรัพยากรมนุษย์/ พนักงาน

พัชราภรณ์ ประสมทรัพย์: ความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด (EXPECTATION & PERCEPTION OF EMPLOYEES TOWARDS RESPONSIBILITIES OF HUMAN RESOURCES DEPARTMENT OF FISHER & PAYKEL APPLIANCES (THAILAND) CO.,LTD.) กรรมควบคุมงานนิพนธ์: พิมพ์วิวัฒน์ วัฒนาทรงยศ, ปร.ด. 165 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด 2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของบริษัทฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 307 คน ใช้วิธีการแบ่งชั้นภูมิ และกำหนดโควตาในการตอบคำถามจากทุกหน่วยงาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามมาตรฐาน การทดสอบค่าที่แบบตัวอย่างสองกลุ่มที่อิสระกัน (Independent samples t Test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ การทดสอบค่าที่แบบตัวอย่างสองกลุ่มที่อิสระกัน (Independent samples t test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มีระดับการศึกษาและ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ปัจจัยด้านตัวแปรเพศ อายุ และตำแหน่งงานต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน
2. พนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
3. ระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน โดยระดับความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์สูงกว่าระดับการรับรู้

54920078: MAJOR: HUMAN RESOURCES MANAGEMENT; M.M. (HUMAN RESOURCES MANAGEMENT)

KEYWORDS: EXPECTATION/ PERCEPTION/ HUMAN RESOURCES MANAGEMENT/ EMPLOYEE

PATCHARAPORN PARSOMSAP: EXPECTATION & PERCEPTION OF EMPLOYEES TOWARDS RESPONSIBILITIES OF HUMAN RESOURCES DEPARTMENT OF FISHER & PAYKEL APPLIANCES (THAILAND) CO., LTD. ADVISOR: PIMPAWEE WATTANASONGYOD, Ph.D., 165 P. 2015.

This study is guided by three objectives: 1. the search for the levels of expectation and perception of employees of Fisher & Paykel Appliances (Thailand) Co., Ltd. towards the responsibilities of the company's Human Resources Department, 2. to examine the correlation of expectation and perception of the studied employees classified by personal factors including sex, age, education, position, and length of employment, and 3. to compare expectation level to perception level of the studied employees. The samples which include 307 employees are from stratified sampling and quota sampling. A 5-rating-scale questionnaire is used as the data collecting tool. The statistics used for data analysis are percentage, mean, standard deviation, independent samples t-Test, F-test, and LSD (Least Significant Difference).

The findings are as follow.

1. The overall employee's expectation level towards the responsibilities of the company's Human Resources Department is high. The differences of educational level and lengths of employment produce different expectation. The differences of sex, age, and position produce indifferent expectation.

2. The overall employee's perception level towards the responsibilities of the company's Human Resources Department is moderate. The differences of sex, age, educational level and lengths of employment produce different perception.

3. The overall and by each aspect employee's expectation level and perception level towards the responsibilities of the company's Human Resources Department are different. The employee's expectation level is higher than their perception level.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฑ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ข้อมูลองค์การ.....	10
แนวคิดทฤษฎีด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	13
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้.....	36
แนวคิดทฤษฎีด้านความคาดหวัง.....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	115
สรุปผลการวิจัย.....	116
อภิปรายผลการวิจัย.....	126
ข้อเสนอแนะ.....	129
บรรณานุกรม.....	132
ภาคผนวก.....	135
ภาคผนวก ก.....	136
ภาคผนวก ข.....	141
ภาคผนวก ค.....	155
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	165

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 ผลการวิเคราะห์พบว่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	51
4-1 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	55
4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมและรายด้าน.....	56
4-3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์.....	57
4-4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร.....	58
4-5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม.....	60
4-6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ...	62
4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	63
4-8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านแรงงานสัมพันธ์.....	64
4-9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัย.....	66
4-10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมและรายด้าน.....	67
4-11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์.....	68
4-12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร.....	69
4-13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม.....	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ หน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ.....	73
4-15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ หน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	74
4-16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ หน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านแรงงานสัมพันธ์.....	76
4-17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ หน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัย.....	77
4-18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามเพศ.....	79
4-19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนการเปรียบเทียบความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามอายุ.....	80
4-20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน บริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามอายุที่ แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	81
4-21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนการเปรียบเทียบความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระดับการศึกษา...	82
4-22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน บริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมจำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันเป็น รายคู่.....	84
4-23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน บริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร จำแนกตาม ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	84
4-24 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน บริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการพัฒนาและฝึกอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-25 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการจำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	86
4-26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	86
4-27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านแรงงานสัมพันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	87
4-28 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านความปลอดภัย จำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	88
4-29 การวิเคราะห์ความแปรปรวนการเปรียบเทียบความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	88
4-30 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	90
4-31 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	91
4-32 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	92
4-33 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการพัฒนาและฝึกอบรม จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-34 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	93
4-35 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	94
4-36 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านแรงงานสัมพันธ์จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	95
4-37 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามเพศ.....	96
4-48 การวิเคราะห์ความแปรปรวนการเปรียบเทียบการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามอายุ.....	97
4-39 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวม จำแนกตามอายุที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	98
4-40 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามอายุที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	99
4-41 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรจำแนกตามอายุที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	100
4-42 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	101
4-43 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านแรงงานสัมพันธ์ จำแนกตามอายุที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	102

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-44 การวิเคราะห์ความแปรปรวนการเปรียบเทียบการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	103
4-45 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมจำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	104
4-46 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	105
4-47 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรจำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	106
4-48 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการจำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	106
4-49 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	107
4-50 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านความปลอดภัย จำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	108
4-51 การวิเคราะห์ความแปรปรวนการเปรียบเทียบการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	108
4-52 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	110
4-53 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่.....	111

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-54	การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรประจำแนกตามระยะเวลาที่ ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่..... 112
4-55	การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำแนกตามระยะเวลาที่ ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่..... 113
4-56	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการ รับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์..... 114

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	6
2-1 โครงสร้างการบริหารของบริษัท.....	13

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (Electrical and electronics industry) เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญกับอุตสาหกรรมของประเทศค่อนข้างมาก ดังจะเห็นได้จากโครงการที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน ในเดือนมกราคม 2558 มีมูลค่าเงินลงทุน 4,335.4 ล้านบาท ประเภทกิจการที่ขอรับการส่งเสริมการลงทุน มีหลากหลายประเภทกิจการทั้งส่วนประกอบเครื่องใช้ไฟฟ้า และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประเภทกิจการที่มีเงินลงทุนค่อนข้างสูง ได้แก่ อุปกรณ์ให้แสงสว่าง ชิ้นส่วนอลูมิเนียม และผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์และชิ้นส่วนเป็นต้น ข้อมูลส่งออกมูลค่าการส่งออกสินค้าไฟฟ้าสถานประกอบการขนาดเล็กจำนวน 1,174 ราย สถานประกอบการขนาดกลาง จำนวน 405 ราย และสถานประกอบการขนาดใหญ่ จำนวน 331 ราย การส่งออกเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2558 ประเมินการว่าการส่งออกของสินค้าไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์จะปรับตัวเพิ่มขึ้น ร้อยละ 5.86 ในส่วนของการส่งออกสินค้าไฟฟ้าคาดการณ์ว่าจะปรับตัวเพิ่มขึ้น ร้อยละ 3.97 และการส่งออกสินค้าอิเล็กทรอนิกส์คาดว่าจะปรับตัวเพิ่มขึ้น ร้อยละ 7.75 ซึ่งคาดว่าเศรษฐกิจของประเทศคู่ค้าที่เป็นตลาดส่งออกหลักจะปรับตัวดีขึ้น ทำให้การส่งออกเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ปรับตัวเพิ่มขึ้น (สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์, 2558)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้การประกอบธุรกิจของอุตสาหกรรมมีความจำเป็นมากยิ่งขึ้นที่ต้องปรับตัวให้องค์กรมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งต้องอาศัยองค์ประกอบหลายอย่างจากทุกฝ่ายภายในองค์กร เพื่อสร้างการร่วมมือ สร้างพลังขับเคลื่อนและผลักดันให้ธุรกิจสามารถดำเนินการต่อไปและเติบโตอย่างมั่นคง สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร อาจกล่าวได้ว่า องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหลักของการดำเนินธุรกิจ รวมถึงมีการจัดการการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

จากความสำคัญดังกล่าว หน่วยงานซึ่งรับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญสำคัญ ในการดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพนักงานที่มีคุณสมบัติ สอดคล้องกับเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ได้แก่ การเป็นคนเก่ง คนดี มีศักยภาพในการทำงาน ดังนั้น บทบาทในงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาทั้งในด้านระบบงานการบริหารทรัพยากรบุคคล ขององค์กร และ ทั้งผู้ปฏิบัติงานด้านทรัพยากรบุคคล

เพื่อให้ได้มาซึ่งพนักงานที่ดี มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการ ส่งเสริมพัฒนาพนักงานที่มีอยู่ให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนธำรงรักษาไว้ซึ่งพนักงานขององค์กร เพื่อให้พนักงานทำงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549)

บริษัทพีชเชอร์ แอนด์พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง เป็นผู้ผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้า มีพนักงานจำนวน 1,320 คน พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในสายการผลิต มีสาขากระจายเครือข่ายทั่วโลก สำหรับประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น บริษัท ฯ จำเป็นต้องมีการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นระบบ เพื่อให้พนักงานขององค์กร มีขวัญกำลังใจ มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีความพร้อมต่อการพัฒนาและปรับปรุงงานเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสู่ลูกค้าหรือผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุผลสำคัญดังกล่าวนี้ จึงทำให้บริษัท ฯ ต้องมีทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพและความเชี่ยวชาญสูงทั้งทางด้านวิศวกรรมด้านช่างเทคนิค โดยเฉพาะฝีมือแรงงานไทยที่มีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาทักษะ ความรู้ ตลอดจนกระบวนการพัฒนาความสามารถของทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา องค์กรใดก็ตาม บริษัท ฯ ได้มีความพยายามพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละด้านมา โดยตลอด รวมถึงแนวคิดและกระบวนการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น โดยพัฒนาและกำหนดแนวทางผ่านนโยบายที่เน้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านแผนการพัฒนาต่าง ๆ อาทิเช่น แผนการจัดฝึกอบรม แผนการจัดสัมมนา เป็นต้น นับว่าเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมทางด้านความรู้ ปรับปรุงทั้งทางด้านฝีมือของแรงงาน และความเป็นเลิศทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน โดยยึดถือความยุติธรรมเป็นเกณฑ์ ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนให้มีสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เบี้ยขยัน ค่ากะ ค่าอาหาร ค่าอาหารโอที รถรับ-ส่ง ตรวจสอบสุขภาพประจำปี งานเลี้ยงปี และอื่น ๆ (บริษัทพีชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด, 2558)

จากความสำคัญดังกล่าว บริษัท ฯ จึงจำเป็นต้องมีพัฒนาหน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท ฯ ให้มีความพร้อมและมีศักยภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อตอบสนองต่อการขยายตัวอย่างต่อเนื่องขององค์กร โดยการที่จะพัฒนาระบบงานทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านความปลอดภัยในปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องทราบ ารรับรู้ด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมา

ข้างต้นในปัจจุบันของหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ และความคาดหวัง เพื่อให้สามารถ พัฒนาระบบงาน ทรัพยากรมนุษย์ ให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร และ ความคาดหวังของพนักงาน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของ พนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอปพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาเกี่ยวกับ ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่าง ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอปพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอปพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังกับระดับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอปพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงาน บริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอปพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัดที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท แตกต่างกันจะมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน
2. ระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอปพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบทบาทของหน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคล ของบริษัทพีชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของพนักงาน
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการสื่อสารการรับรู้ระหว่างหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์กับพนักงานภายในองค์กร ของบริษัทพีชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยจะศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในแนวคิดของ Noe et. โดยมีตัวแปรในการวิจัยดังนี้

1.1 ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท

- 1.2 ตัวแปรตาม แบ่งได้ดังนี้

1.2.1 ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยแบ่งเป็น 7 ด้าน ดังนี้

- 1.2.1.1 ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์
- 1.2.1.2 ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร
- 1.2.1.3 ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม
- 1.2.1.4 ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- 1.2.1.5 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 1.2.1.6 ด้านแรงงานสัมพันธ์
- 1.2.1.7 ด้านความปลอดภัย

1.2.2 การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยแบ่งเป็น 7 ด้าน ดังนี้

- 1.2.2.1 ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์
- 1.2.2.2 ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร
- 1.2.2.3 ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม
- 1.2.2.4 ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- 1.2.2.5 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.2.2.6 ด้านแรงงานสัมพันธ์

1.2.1.7 ด้านความปลอดภัย

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด รวมทั้งสิ้น 1,320 คน แบ่งเป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 307 คน ได้มาจากคำนวณขนาดตัวอย่างของ Yamane (1967) และใช้วิธีการแบ่งชั้นภูมิ และกำหนดโควตาในการตอบคำถามจากทุกหน่วยงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัทฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด ครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ดังภาพที่ 1-1

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

บริษัท หมายถึง บริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด 7/252, 7/282 หมู่ 6 นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ตำบลมาบยางพร อำเภอลวกแดง จังหวัดระยอง

ทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง บุคลากร หรือพนักงาน ของบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอปพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด แบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่ พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ

ความคาดหวัง หมายถึง พนักงานมีความคาดหวังที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคตในบทบาทของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ภายในบริษัท ฯ ทั้งการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาคัดเลือกพนักงาน การพัฒนาและฝึกอบรม การบริหารค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านความปลอดภัย

การรับรู้ หมายถึง พนักงานมีการรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ในปัจจุบันของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ภายในบริษัท ฯ ทั้งการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาคัดเลือกพนักงาน การพัฒนาและฝึกอบรม การบริหารค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านความปลอดภัย

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง นโยบาย วิธีปฏิบัติงาน และระบบ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ทักษะ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอปพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัดมีทั้งหมด 7 ด้านดังนี้

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีกระบวนการคาดการณ์ ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ หรือกำลังคนที่ต้องการใช้ในอนาคต โดยหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์จะต้องกำหนดคน นโยบาย เป้าหมาย และโครงสร้างองค์การอย่างชัดเจน คาดการณ์จำนวนกำลังคนที่ต้องการใช้ในอนาคต ที่สอดคล้องกับปริมาณงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงกำหนดคุณสมบัติของพนักงานให้สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์การ ตลอดจนตรวจสอบและประเมินแผนอัตรากำลังคนให้มีความเหมาะสมกับสภาพทางธุรกิจขององค์การ

2. การสรรหาคัดเลือกพนักงาน มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการสรรหาคัดเลือกพนักงานเข้าปฏิบัติงานในองค์กร มีการสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจในระบบ และขั้นตอนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานขององค์กร มีการกำหนดคุณสมบัติทางการศึกษาให้สอดคล้องกับตำแหน่งงาน ทั้งทางด้านความรู้และประสบการณ์ ความชำนาญในการทำงาน ตลอดจนมีกระบวนการทดสอบ การคัดเลือก และการสัมภาษณ์ที่ ตรงตามความต้องการของบริษัทและตำแหน่งงาน มีการประชาสัมพันธ์ในการรับสมัคร ชัดเจน และเปิดโอกาสให้ผู้มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้อย่างเท่าเทียมกันทั้งบุคลากรภายในและภายนอกองค์การ

3. งานด้านการพัฒนาและฝึกอบรม มีบทบาทหน้าที่ ในการพัฒนาและส่งเสริมให้พนักงาน มีความรู้ความสามารถในการทำงาน ครอบคลุมในการพัฒนาพนักงานรายบุคคล และการพัฒนา ความก้าวหน้าในอาชีพ ตั้งแต่การจัดปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การฝึกอบรม และสนับสนุนการพัฒนา

ศักยภาพของพนักงาน ตามนโยบายและแผนการพัฒนา ให้คำปรึกษาแนะนำด้านการพัฒนาพนักงาน แก่ผู้บริหาร สร้างช่องทางในการสื่อสารข้อมูล มีการประชาสัมพันธ์ โดยมีหลักสูตรฝึกอบรมที่ความ สอดคล้องต่อการพัฒนาความรู้ ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงาน

4. งานด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีบทบาทหน้าที่ในการออกแบบ โครงสร้างค่าตอบแทนพนักงานที่สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางธุรกิจ มีการสำรวจเปรียบเทียบ ค่าตอบแทนและสวัสดิการจากองค์กรภายนอกที่มีลักษณะธุรกิจเดียวกัน มีการบริหารค่าตอบแทน พนักงานที่โปร่งใส และยุติธรรม มีการจัดให้มีบริการพนักงานในด้านต่าง ๆ แก่พนักงานอย่าง เหมาะสม ได้แก่ การดูแลอำนวยความสะดวก เรื่องรถรับส่งพนักงาน การบริการห้องอาหารพนักงาน เป็นต้น ตลอดจนมีการสื่อสารให้พนักงานมีความเข้าใจต่อระบบค่าตอบแทนต่าง ๆ ขององค์กร มีการ บริหารสวัสดิการที่สอดคล้องเหมาะสมกับลักษณะงานและธุรกิจขององค์กร

5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดวัตถุประสงค์และ แนวปฏิบัติการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีน้ำหนักเชื่อถือ ออกแบบระบบการประเมินผลการปฏิบัติที่ เหมาะสมกับประเภทพนักงาน การกำหนดระเบียบปฏิบัติและแนวทางในการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน การพัฒนาและฝึกอบรมให้หัวหน้างานมีความเข้าใจที่ถูกต้องต่อการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน การนำผลการประเมินไปใช้ในการบริหารพนักงานในด้านต่าง ๆ การแจ้งให้ข้อมูล ย้อนกลับผลการปฏิบัติงาน การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงวิธีการ ปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา และนำข้อเสนอแนะของหัวหน้างานมาออกแบบหลักสูตรการพัฒนา และฝึกอบรมพนักงาน

6. งานด้านแรงงานสัมพันธ์ มีบทบาทในการส่งเสริมให้พนักงานและองค์กรมีความรู้สึกที่ดี ต่อกัน โดยการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้พนักงานมีส่วนร่วม เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน อย่างต่อเนื่อง สร้างความรักและความผูกพันภายในองค์กร และให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาต่าง ๆ ให้กับพนักงาน เพื่อเป็นการลดความขัดแย้งระหว่างพนักงานกับนายจ้าง รวมทั้งมีการจัดบอร์ด ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานลูกจ้างและนายจ้าง มีการ สื่อสารสองทางเพื่อรับฟังข้อเรียกร้อง ข้อเสนอแนะของพนักงาน และมีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ เกิดขึ้นและมีการชี้แจงให้พนักงานทราบอย่างเป็นระบบ

7. งานด้านความปลอดภัย มีบทบาทในการกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบความปลอดภัย และประกาศให้พนักงานทราบ มีการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง มีการ รมรงค์ให้พนักงานมีความตระหนัก มีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย มีการใช้อุปกรณ์ป้องกันความ ปลอดภัยส่วนบุคคลของพนักงาน มีมาตรการทางวินัยสำหรับพนักงานที่ฝ่าฝืนระเบียบปฏิบัติด้าน

ความปลอดภัย มีการจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ ในช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ
หน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเชส
(ไทยแลนด์) จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลองค์การ
2. แนวคิดทฤษฎีด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์
3. แนวคิดทฤษฎีด้านการรับรู้
4. แนวคิดทฤษฎีด้านความคาดหวัง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลองค์การ

ประวัติความเป็นมา

ประวัติความเป็นมาของบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเชส (ไทยแลนด์)
จำกัด นั้น ตั้งอยู่ที่ 7/252, 7/282 หมู่ 6 นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ตำบลมาบยางพร อำเภอบึง
ปลวกแดง จังหวัดระยอง

บริษัทฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล อินดรัสทรี จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2477 โดย Sir
Woolf Fisher และ Maurice Paykel ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ขึ้นในปี พ.ศ. 2522 ด้วยทุน
จดทะเบียน 40 ล้าน NZ\$ ในขั้นต้น บริษัทฯ เป็นผู้นำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าของ Crosley,
Maytag และ Polot ในปี พ.ศ. 2481 บริษัทฯ ได้เริ่มผลิตเครื่องซักผ้าภายใต้ลิขสิทธิ์ของ Kelvinator
โดยได้รับอนุญาตอัตราค่าภาษีเบื้องต้นจากรัฐบาลชุดแรกของประเทศนิวซีแลนด์ ในปี พ.ศ. 2499
การผลิตถูกย้ายไปที่โรงงานซึ่งสร้างขึ้นตรงตามวัตถุประสงค์ในเมือง Mount Wellington, Auckland
โรงงานแห่งนี้ประกอบด้วยเทคนิคการผลิตเครื่องจักรที่มีความยืดหยุ่น พัฒนาควบคู่ไปกับผู้
จำหน่ายวัตถุดิบ ทำให้ Fisher & Paykel Industries มียอดการผลิตเพิ่มขึ้นอย่างมาก ในปี พ.ศ 2498
Fisher and Paykel ได้ซื้อกิจการผลิตเตาอบไฟฟ้าใน Dunedin ผลิตโดยบริษัท HE Shacklock ซึ่ง
ครองตลาดเครื่องใช้ไฟฟ้าในประเทศนิวซีแลนด์ท่ามกลางยุคของการปกป้องรัฐบาล แต่ต่อมาแบ
รnard Shacklock ก็ค่อย ๆ ถูกถอดถอนจากผลิตภัณฑ์ของ Fisher and Paykel ประมาณปี พ.ศ 2511
บริษัทฯ เริ่มส่งออกภายในประเทศออสเตรเลียและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ตอนนั้นบริษัทฯ ยังผลิต

ตู้ หัวเทียน และโทรทัศน์ ระหว่างปี พ.ศ. 2523 ทางบริษัทฯ ได้กลับมามุ่งเน้นในเรื่องของการวิจัยและพัฒนา นำมาซึ่งการพัฒนามอเตอร์ direct drive ของเครื่องซักผ้า และสายการผลิตอัตโนมัติขั้นสูง ในปี พ.ศ. 2532 บริษัทฯ ได้เปิดโรงงานผลิตในต่างประเทศเป็นครั้งแรกในเมือง Cleveland ประเทศออสเตรเลีย บริษัทฯ ได้เข้าสู่ตลาดยุโรปในปี พ.ศ. 2535 และในปี 2537 ได้ส่งออกไปทั่วทั้ง 80 ประเทศ ในปี พ.ศ. 2555 Haier Group ได้ซื้อ Fisher & Paykel เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรระดับโลกขนาดใหญ่ที่มีผลประโยชน์ของคนและความตั้งใจของผู้ดูแลของเราคือการเห็น Fisher & Paykel ขยายขึ้นอย่างรวดเร็วกว่าที่วางแผนไว้ก่อนหน้านี้ Fisher & Paykel จะยังคงพัฒนาให้เป็นแบรนด์พรีเมียมระดับโลกภายในกลุ่มเดียวกัน ตลอดจนการขยายตัวของแบรนด์ท้องถิ่นที่ยังมุ่งมั่นที่จะดำเนินการพัฒนาแบรนด์ Fisher & Paykel และ DCS ในประเทศนิวซีแลนด์ ออสเตรเลีย และอเมริกาเหนือ ทั้งยังส่งเสริมสถานะของเราในประเทศจีนและอินเดีย ผลิตภัณฑ์ใหม่ของ Fisher & Paykel สำหรับตลาดเหล่านี้จะยังคงได้รับการออกแบบจากประเทศนิวซีแลนด์ซึ่งได้รับมอบหมายให้เป็นหนึ่งใน 5 ของศูนย์วิจัยและพัฒนาที่ดีที่สุดในโลก (บริษัทฟิชเชอร์ แอนด์เพย์เคิล แอพพลายแอนเชส (ไทยแลนด์) จำกัด, 2558)

ค่านิยมขององค์กร

บริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์เพย์เคิล แอพพลายแอนเชส (ไทยแลนด์) จำกัด นั้นมีค่านิยมขององค์กร ประกอบด้วย

1. รับผิดชอบอย่างเป็นเจ้าของ (Accountability) กล่าวคือ การแสดงถึงความรับผิดชอบอย่างเป็นเจ้าของ โดยใช้กระบวนการตัดสินใจ เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง และปฏิบัติงานที่รับผิดชอบต่อสำเร็จลุล่วง เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
2. ประสานงานอย่างสร้างสรรค์ (Collaboratively) บุคลากรจะมีการร่วมมือ และประสานงานอย่างสร้างสรรค์ เพื่อบรรลุผลที่ยอดเยี่ยมทางธุรกิจ
3. คิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) บุคลากรจะคิดอย่างเป็นระบบในทุกสิ่งทีกระทำ เพื่อออกแบบระบบที่มีประสิทธิภาพที่ให้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกัน โดยจะมุ่งเน้นการมองหาความผิดพลาด และจะลงมือแก้ไขอย่างเป็นระบบเพื่อความยั่งยืน และ
4. เน้นงานคุณภาพ (Quality) กล่าวคือ บุคลากรจะเน้นคุณภาพในทุกสิ่งที่ทำ เพื่อให้ลูกค้าของพึงพอใจสูงสุดโดยบุคลากรที่อยู่ในกระบวนการถัดไปจะปรับปรุงคุณภาพผ่านกิจกรรมการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง และลดความผันแปรโดยใช้เครื่องมือการควบคุมกระบวนการที่แหล่งผลิตอย่างเข้มงวด (บริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์เพย์เคิล แอพพลายแอนเชส (ไทยแลนด์) จำกัด, 2557)

เป้าหมายหลักขององค์การ (Main Target)

บริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์พายเคิล แอพพลายแอนเชส (ไทยแลนด์) จำกัด นั้นมีเป้าหมายหลักขององค์การ คือ การส่งมอบสินค้า ครบจำนวน ทันเวลา และตามคุณสมบัติที่ลูกค้าต้องการ

1. หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์พายเคิล แอพพลายแอนเชส (ไทยแลนด์) จำกัด

จากค่านิยมของบริษัทฯ ทำให้หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทนั้น จะมุ่งเน้นไปที่การสร้างรับผิดชอบอย่างเป็นเจ้าของ กล่าวคือ การแสดงถึงความรับผิดชอบอย่างเป็นเจ้าของ โดยใช้กระบวนการตัดสินใจ เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง และปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ ล่วงหน้า เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยสร้างการประสานงานอย่างสร้างสรรค์ บุคลากรจะมีการร่วมมือ และประสานงานอย่างสร้างสรรค์ เพื่อบรรลุผลที่ยอดเยี่ยมทางธุรกิจ พัฒนาการคิดอย่างเป็นระบบ บุคลากรจะคิดอย่างเป็นระบบในทุกสิ่งที่กระทำ เพื่อออกแบบระบบที่มีประสิทธิภาพที่ให้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกัน โดยจะมุ่งเน้นการมองหาความผิดพลาด และจะลงมือแก้ไขอย่างเป็นระบบเพื่อความยั่งยืน และสร้างสรรค์งานอย่างมีคุณภาพ โดยจะเน้นหลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้บุคลากรทุกคนภายในองค์กรนั้นเน้นคุณภาพในทุกสิ่งที่ทำ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดโดยบุคลากรที่อยู่ในกระบวนการถัดไปจะปรับปรุงคุณภาพผ่านกิจกรรมการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง และลดความผันแปร โดยใช้เครื่องมือการควบคุมกระบวนการที่แหล่งผลิตอย่างเข้มงวด

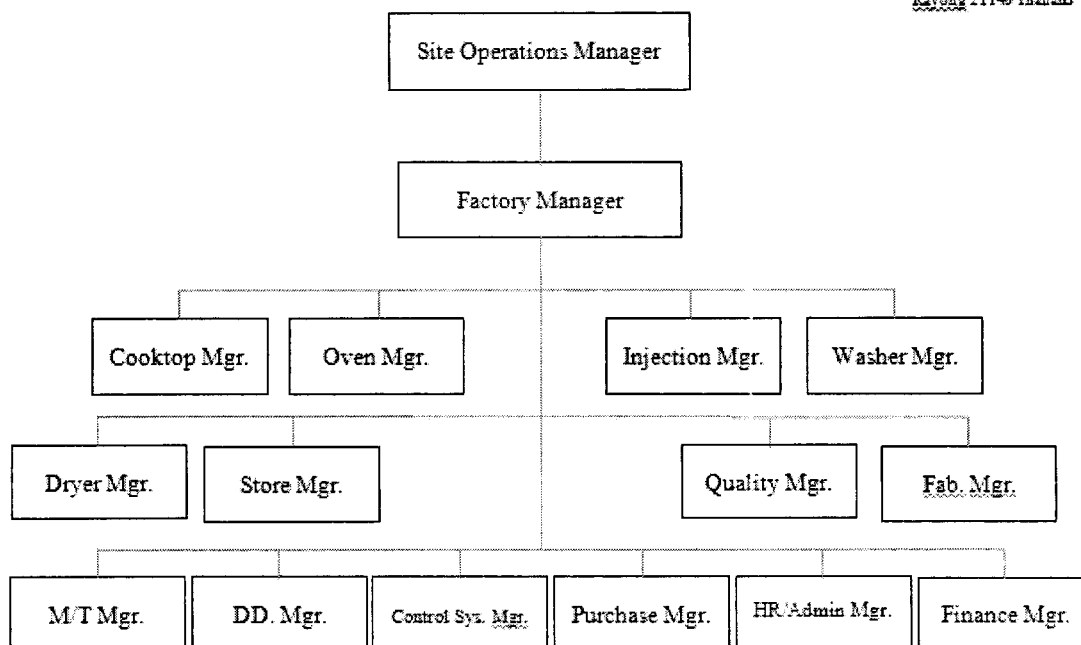
Fisher & Paykel

Fisher & Paykel Appliances (Thailand) Co., Ltd

7/252, 7/251 Moo 6,

Tambon Mabymongorn, Phasi Charung

Rayong 21140 Thailand

Operations Organization Chart

ภาพที่ 2-1 โครงสร้างการบริหารของบริษัท

แนวคิดทฤษฎีด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ทรัพยากรการบริหาร ที่รู้ทั่วไปอันประกอบด้วย 4 M's ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) และอาจรวมถึง M's อื่น ๆ ที่เพิ่มขึ้น ภายหลัง เช่น เครื่องจักร (Machine) ตลาด (Market) และเวลา (Minute) นั้น เป็นที่ยอมรับกัน อย่างเป็นสากลว่า คนเป็นทรัพยากรการบริหารที่ทรงคุณค่ามากกว่าที่สุดขององค์กร ดังเช่น สุนันทา เลานันท์ (2541) ได้กล่าวว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นสินทรัพย์ (Assets) ที่มีคุณค่าและ เกียรติภูมิ ทั้งนี้ เพราะทรัพยากรมนุษย์จะทำหน้าที่ “บริหาร” ทรัพยากรอื่น ๆ จนกระทั่งกลายเป็น ผลผลิต ซึ่งอาจอยู่ในรูปของสินค้า หรือการบริการขึ้นอยู่กับประเภทและวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้น องค์กรใดที่สามารถได้มา พัฒนา และธำรงไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และ คุณสมบัติที่เหมาะสม องค์กรนั้นย่อมมีศักยภาพที่จะปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ

การบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งแต่เดิมเรียกว่าการบริหารงานบุคคล หรือการบริหารทรัพยากรบุคคล มีส่วนสำคัญในการผลักดันองค์การให้มีการพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ตลอดจนส่งเสริมให้องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินงานในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบันที่แต่ละองค์การไม่ว่าทั้งภาครัฐหรือภาคเอกชน ต่างก็ให้ความสำคัญต่องานทรัพยากรมนุษย์เพิ่มขึ้น โดยได้ตระหนักถึงความสำคัญว่างานนี้ควรต้องแทรกอยู่ในทุกกิจกรรมขององค์การ เพื่อส่งเสริมและเป็นหลักประกันว่าทุกกิจกรรมขององค์การจะสามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้จัดการทุกคนต้องให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์ ภายใต้การดูแลของตน ดังคำกล่าวที่ว่า “ผู้จัดการทุกคนเป็นผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์ (Every manager is human resource manager)” เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ไม่เพียงแต่เป็นทรัพยากรพื้นฐานทางการบริหารเท่านั้น แต่ยังเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงที่สุดขององค์การ หรือที่เรียกว่า “ทุนมนุษย์” (Human Capital) และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะบ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือล้มเหลวในการดำเนินธุรกิจในอนาคต ดังนั้น ผู้จัดการทุกคนสมควรต้องมีความรู้และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงหลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสามารถบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างเต็มที่แก่องค์การ (ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์, 2546, หน้า 14 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549, หน้า 16)

นอกจากนี้แล้วยังมีแนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่น่าสนใจจากข้อคิดของ วิชัย โถสุวรรณจินดา (2556) ที่ได้เสนอความคิดเกี่ยวกับกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยสามารถสรุปสาระสำคัญได้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานในองค์การ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ และการควบคุมในส่วนของการจัดคนเข้าทำงานนั้น ได้มีการพัฒนาขึ้นเป็นศาสตร์ทางวิชาการที่เรียกว่า การบริหารงานบุคคล (Personnel management or personnel administration) และพัฒนาต่อเนื่องมาเป็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยได้รวมการพัฒนา (Development) การประเมินผลพนักงาน (Employee appraisal) การธำรงรักษา (Maintenance) การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) การจัดสวัสดิการ และการจูงใจในการทำงานด้วยวิธีการต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงมีความสำคัญต่อองค์การ และเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ให้องค์การประสบความสำเร็จ โดยมีบทบาทสำคัญในการค้นหาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่ามาทำงานกับองค์การ มุ่งพัฒนาเพื่อการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ และส่งเสริมให้ทรัพยากรมนุษย์นั้นมุ่งมั่นทำงานอย่างทุ่มเทให้กับองค์การ

ความหมายและความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

มีนักวิชาการมากมายทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่ได้อธิบายความหมายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ ซึ่งจะขอกกล่าวสรุปไว้เพียงบางท่าน ดังนี้

สุนันทา เลहनันทน์ (2546, หน้า 5 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549, หน้า 17) ได้กล่าวสรุปว่าเกี่ยวกับ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นกระบวนการตัดสินใจและการปฏิบัติที่ เกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกระดับในหน่วยงานเพื่อให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพสูงสุดที่จะ ส่งผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์กร กระบวนการต่าง ๆ ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้อง ได้แก่ การวางแผน ทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การ ประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์แก่กุล สุขภาพและ ความปลอดภัยพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ การพัฒนาองค์การตลอดจนการวิจัยด้านทรัพยากร มนุษย์ สอดคล้องกับแนวทางและความหมายของ พยอม วงศ์สารศรี (2542, หน้า 5 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549, หน้า 17) ได้สรุปไว้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์หมายถึง กระบวนการ ที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ให้ปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งสนใจการพัฒนาธำรงรักษาให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กร เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน และยังรวมไปถึงการ แสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์กร ที่ต้องพ้นจากการทำงานด้วยเหตุ ทุพพลภาพ เกษียณอายุ หรือเหตุอื่นใดในงาน ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข อีกทั้งความหมายดังกล่าว ข้างต้นนี้ยังมีความใกล้เคียงกับของ วิชัย โสสุวรรณจินดา (2546, หน้า 2 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549, หน้า 17) ได้สรุปเกี่ยวกับความหมายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ใกล้เคียงกับ พยอม วงศ์สารศรี โดยหมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งสนใจการพัฒนา การบำรุงรักษาให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ เพื่อ การทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กร และสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

นอกจากนี้แล้ว ยังพบว่ายังมีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้อย่าง น่าสนใจ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมจากความหมายของ นงนุช วงษ์สุวรรณ (2546, หน้า 6 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549, หน้า 17-18) สรุปความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ว่าเป็นกระบวนการทางการบริหารที่จะสรรหาบุคคลมาปฏิบัติงานให้บุคคลได้ปฏิบัติงานอย่าง เต็มความสามารถด้วยความเต็มใจ และสอดคล้องกับความหมายของ ณีฐพันธ์ เขจรนันท์ (2546, หน้า 15 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549, หน้า 17) ได้สรุปเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ นั้น ว่าเป็นกระบวนการที่ผู้บริหาร ผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบุคลากร และ/ หรือบุคคลที่ต้องปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กรร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการสรรหา การคัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้ง ดำเนินการธำรงรักษาและพัฒนาให้บุคลากรขององค์กรมีศักยภาพที่เหมาะสม ตลอดจนเสริมสร้าง

หลักประกันให้แก่สมาชิกที่ต้องพ้นจากการร่วมงานกับองค์กรให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขในอนาคต

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากความหมายของนักการศึกษา นักวิชาการ และนักวิจัยภายในประเทศไทยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในต่างประเทศเพิ่มเติม เพื่อความเข้าใจอย่างถ่องแท้ อาทิเช่น เดสเลอร์ (Dessler, 2013, p. 2 อ้างถึงในสัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549, หน้า 17) ได้ให้ความหมายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นกระบวนการให้ได้มา การฝึกอบรม การประเมินและการจ่ายค่าทดแทนให้พนักงาน และให้ความสนใจในเรื่องแรงงานสัมพันธ์ สุขภาพและความปลอดภัย และด้านความยุติธรรม (Human resource management is the process of acquiring, training, appraising, and compensation employees, and attending to their labor relations, health and safety and fairness concerns.) สอดคล้องกับความหมายของโน และคณะ (Noe et al., 2008, p. 4) ได้ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า หมายถึง นโยบาย วิธีปฏิบัติงาน และระบบ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทัศนคติ และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Human Resource Management (HRM) refers to the policies, practices, and systems that influence employees's behavior, attitudes, and performance) อาจกล่าวได้ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดของต่างประเทศนั้น หมายถึง การจ้างงานและการสรรหา การฝึกอบรมและพัฒนา การบริหารค่าตอบแทน การบริหารสิทธิประโยชน์ การบริการพนักงาน การพนักงานและชุมชนสัมพันธ์ การบริหารสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ ด้านสุขภาพและความปลอดภัย และการวางแผนกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับองค์กร ซึ่งสอดคล้องและมีความใกล้เคียงกับความหมายของนักการศึกษา นักวิชาการ และนักวิจัยภายในประเทศที่ได้กล่าวไว้

เมื่อพิจารณาความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไปแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพิ่มเติม ซึ่งได้สรุปเกี่ยวกับข้อคิดของ วิเชียร วิทย์อุดม (2555, หน้า 1-3) ได้เสนอความคิดเกี่ยวกับกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กล่าวคือ ทรัพยากรมนุษย์ในอดีตกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสมัยใหม่นั้นมีความแตกต่างไปจากการบริหารงานบุคคล (PM) เมื่อ 10 ปีก่อนเป็นอย่างมากนับตั้งแต่ขึ้นศตวรรษใหม่ ปรัชญาการบริหารในเรื่องภาระหน้าที่ของการบริหารงานบุคคลนั้น ได้เปลี่ยนแปลงไปมาก ในระยะหลังที่ผ่านมา มีทั้งวิธีการศึกษาแบบการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific management approach) และการศึกษาแบบมนุษยสัมพันธ์ (Human relations approach) ได้เกิดขึ้นมาและเสื่อมคลายลงไป มาในปัจจุบันก็ได้กลายมาเป็นที่นิยมกันอย่างมากและเป็นที่รู้จักกันในนามของวิธีการศึกษาทรัพยากรมนุษย์ (Human resource approach) ก็ได้เกิดขึ้นมาแทนที่ โดยเป็นการบริหารแบบวิทยาศาสตร์

(Scientific management) กล่าวคือ เป็นเทคนิคการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างแรกที่เจ้าของกิจการ และผู้จัดการองค์การในยุคต้น ๆ ของทศวรรษที่ 1900 มองว่าวิธีการบริหารลูกจ้างที่มีประสิทธิภาพที่สุดนั้นคือ ใช้การตรวจสอบตลอดเวลาและการขู่ให้ออกจากงานก่อนที่จะมีการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ ลูกจ้างทุกคนถูกมองว่ามีประสิทธิภาพหรือผลผลิตเท่ากัน และถ้าผลผลิตของพวกเขาไม่เพิ่มพูนงอกเงยขึ้น พวกเขาจะสมควรถูกให้ออกจากงานผู้ค้นพบวิธีการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ เฟรดเดอริก เทย์เลอร์ (Frederick Taylor) แฟรงก์ และลิเลียน กิลเบรธ (Lillian Gilbreth) และเฮนรี แกนท์ (Henry Grant) มีความเชื่อที่แตกต่างออกไปคือ แทนที่จะใช้วิธีข่มขู่ พวกเขามีความเห็นว่าควรใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ศึกษาว่างานนั้นควรได้รับการกำหนดอย่างไรจึงจะมีประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับการแนวคิดการบริหารของ เทย์เลอร์ (1900 อ้างถึงใน วิเชียร วิทย์อุดม (2555, หน้า 1-3) ที่เป็นบิดาของการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ที่เน้นการศึกษาในเรื่องความเคลื่อนไหวสำหรับงานแต่ละอย่าง (The study of the motions) และใช้ประโยชน์จากเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ และเวลาให้เหมาะสมกับงานในแต่ละอย่าง แล้วยังใช้พื้นฐานจากข้อมูลทางวิทยาศาสตร์ สำหรับเป็นเครื่องช่วยในการใช้ดุลยพินิจของนายจ้างที่ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้ด้วยความยุติธรรมสำหรับในแต่ละงาน หลักการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ได้แพร่หลายไปอย่างรวดเร็วและประสบผลสำเร็จ อย่างไรก็ตามการปฏิบัติกับคนงานด้วยการใช้เงินเป็นสิ่งจูงใจงานแล้วก็มีที่นำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ ได้ในภายหลัง นอกจากนี้เทย์เลอร์ยังกล่าวไว้ว่านอกเหนือจากวัตถุดิบ เงินทุน เครื่องจักรกลแล้ว ลูกจ้างก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อผลผลิต ดังนั้นวิธีการบริหารแบบวิทยาศาสตร์จึงมีผลต่อวิธีการทำงาน และเทคนิควิธีการทำงานที่มีผลต่อการทำงานของลูกจ้าง โดยให้ความสำคัญเพียงเล็กน้อยต่อความพึงพอใจของลูกจ้าง เทย์เลอร์ให้เหตุผลว่าแบบอย่างที่ดีที่สุดในการทำงาน ก็คือ ทำให้งานที่มีความชำนาญสูงและทำตามสายงานประจำวัน รวมทั้งมีการใช้ความมานะพยายาม และสร้างโอกาสที่อำนวยที่จะใช้การตัดสินใจหรือการใช้ดุลยพินิจ

อาจกล่าวได้ว่าเทย์เลอร์นั้นได้สร้างระบบการให้ผลผลิตตอบแทนตามอัตราชิ้นงานที่ผลิตแตกต่างกัน (The differential price rate systems) ซึ่งคนงานจะได้รับค่าจ้างตามจำนวนชิ้นงานในแต่ละวัน คนงานที่ผลิตผลงานได้มากกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ ก็จะได้รับค่าจ้างแบบจูงใจเพิ่มขึ้น ซึ่งในช่วงเวลานั้นคนงานทุกคนที่ได้รับค่าจ้างเป็นรายสัปดาห์เท่ากัน โดยไม่มีการคำนึงถึงความมานะพยายามหรือความขยันเป็นรายบุคคล ซึ่งช่วงเวลานี้เองที่นายจ้างเริ่มมองว่าลูกจ้างนั้นมีความสำคัญกว่าเครื่องจักรกล ผู้จัดการฝ่ายบุคคลเริ่มพัฒนารูปแบบการปฏิบัติที่มีการกำหนดการศึกษาต่อเนื่องและการลงทุนในบทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพขึ้นมา

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการในการบริหารขององค์การที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ เพื่อที่จะได้มาซึ่งพนักงานที่ดี มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการขององค์การ ตั้งแต่การจ้างงานและการสรรหา การฝึกอบรมและพัฒนา การบริหารค่าตอบแทน การบริหารสิทธิประโยชน์ การบริการพนักงาน การพนักงานและชุมชนสัมพันธ์ การบริหารสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ ด้านสุขภาพและความปลอดภัย และการวางแผนกลยุทธ์ หากสามารถเลือกใช้ให้สอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ที่องค์การกำหนดขึ้น ย่อมเป็นโอกาสให้องค์การนำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายได้ไม่ยาก

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคล

โน และคณะ (Noe et al, 2008) กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ไว้หลายด้าน ผู้วิจัยขอนำเสนอ 7 ด้าน คือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านความปลอดภัยที่สามารถเลือกใช้ให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานภายในบริษัทพีชเชอร์ แอนด์พายเคิล แอปพลาย แอนด์เซส (ไทยแลนด์) จำกัด

1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

ฉัญญพันธ์ เจริญนันท (2545, หน้า 67-68) ได้กล่าวว่า การวางแผนทรัพยากรมนุษย์คือกระบวนการที่ใช้คาดการณ์ความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ อันจะส่งผลถึงการกำหนดวิธีการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและการตอบสนองต่อปัจจัยแวดล้อม ตั้งแต่ก่อนบุคคลเข้าร่วมงานกับองค์การ ขณะปฏิบัติงานอยู่ในองค์การ จนกระทั่งเขาต้องพ้นออกจากองค์การ เพื่อให้องค์การใช้เป็นแนวทางปฏิบัติและเป็นหลักประกันว่าองค์การจะมีบุคลากรที่มีคุณภาพอย่างเพียงพออยู่เสมอ ตลอดจนเพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) ที่เหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยมีเป้าหมายสำคัญที่ประสิทธิภาพ ความมั่นคง และการเจริญเติบโตขององค์การ บุคลากร และสังคม

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์จะประกอบด้วยส่วนประกอบสำคัญดังต่อไปนี้

1. กระบวนการ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีผู้มีหน้าที่วางแผนด้านทรัพยากรมนุษย์ต้องทำการเก็บข้อมูล ศึกษา วิเคราะห์ วางแนวทางปฏิบัติตรวจสอบ ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงแผนการดำเนินงานให้เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา มิใช่การกระทำที่มีลักษณะแบบครั้งต่อครั้งหรือเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเท่านั้น

2. การคาดการณ์ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ต้องมีการคาดการณ์ไปในอนาคตถึงความต้องการด้านบุคลากรขององค์กรว่ามีแนวโน้มหรือทิศทางที่จะออกมาในลักษณะใด โดยที่นักบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีความเข้าใจถึงสภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อองค์กรทั้งในมหภาคและระดับจุลภาค ตลอดจนมีความสามารถทำการพยากรณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างใกล้เคียงกับความเป็นจริงที่สุด ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เกิดประสิทธิภาพสูงสุด 3. วิธีปฏิบัติ เมื่อมีการคาดการณ์ถึงสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตแล้ว นักบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องกำหนดวิธีการปฏิบัติเพื่อเป็นแนวทางให้แก่กิจกรรมด้านทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม การธำรงรักษา จนถึงเกษียณอายุของบุคลากร เพื่อให้สามารถดำเนินการสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรและกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมได้อย่างเหมาะสม 4. องค์กรและบุคลากร นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถจะต้องสร้างและรักษาสมดุลของทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา การวางแผนทรัพยากรมนุษย์จะเป็นเครื่องมือและแนวทางสำคัญในการสร้างหลักประกันขององค์กรจะมีบุคลากรที่มีคุณภาพตามที่ต้องการมาร่วมงานในปริมาณที่เหมาะสม โดยไม่เกิดสภาวะบุคลากรล้นงานหรือขาดแคลนแรงงานเกิดขึ้น

พวยม วงศ์สารศรี (2542 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549 หน้า 106) กล่าวว่า การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการคาดการณ์ความต้องการของทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเป็นการล่วงหน้า ว่าต้องการบุคคลประเภทใด ระดับใด จำนวนเท่าใดและต้องการเมื่อใด (The right people, at the right place, at the right time) และกำหนดวิธีการที่จะได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการว่าจะได้มาจากไหน อย่างไร ตลอดจนการกำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อที่จะใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ให้ได้ประโยชน์สูงสุด

วิเชียร วิทยอุดม (2555, หน้า 20) กล่าวว่า การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการของการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงการเคลื่อนย้ายบุคคลรวมทั้งการเคลื่อนย้ายกันภายใน และเคลื่อนย้ายออกจากองค์กร เพื่อใช้ทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์และคาดการณ์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ อันจะส่งผลถึงการกำหนดวิธีการปฏิบัติที่จะใช้บุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ความสำคัญของการวางแผนบุคลากร

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2545, หน้า 69-73) การวางแผนเป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็นและมีประโยชน์ต่อทั้งองค์กรและบุคลากร เนื่องจากแบบแผนที่วางไว้จะเป็นเครื่องชี้แนวทางปฏิบัติเพื่อให้บุคลากร องค์กร หรือระบบสังคมสามารถดำเนินงานไปถึงเป้าหมายได้ตามต้องการ

ตลอดจนช่วยลดความเสี่ยงจากความไม่แน่นอนของสถานการณ์ลงได้ นักบริหารทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องทำการวางแผนทรัพยากรมนุษย์โดยศึกษาวัตถุประสงค์ขององค์กร กำหนดเป้าหมาย และแสวงหาแนวทางในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เพื่อให้องค์กรสามารถเจริญเติบโตและดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสมและราบรื่น โดยสามารถจำแนกเหตุผลของความจำเป็นในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น 4 ประการดังต่อไปนี้

1. เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลง สังคมมนุษย์จะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาในอัตราที่แตกต่างกันไป และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ได้ส่งผลกระทบต่องานทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ดังจะเห็นได้จากกระแสแรงงานที่มีการศึกษาสูงขึ้น ความต้องการเงินเดือนและความรับผิดชอบในหน้าที่มากขึ้น ซึ่งแตกต่างไปจากกระแสแรงงานในอดีตที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในอาชีพ นอกจากนี้บุคลากรในหลายองค์กรยังมีค่านิยมและทัศนคติในการทำงานที่เปลี่ยนไป โดยจะมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานมากขึ้นเมื่อเทียบกับแรงงานในอดีต ที่นิยมทำงานในองค์กร ในลักษณะที่เป็นการจ้างตลอดชีพ (Life-long employment) หรือการเข้ามาของแรงงานต่างชาติในระดับต่าง ๆ ที่พร้อมจะปฏิบัติงานในคุณภาพที่ใกล้เคียงกันกับบุคลากรที่เป็นชนชาตินั้น ๆ ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงจำเป็นต้องมีการจัดทำแผนบุคลากรขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างสอดคล้องกับสถานการณ์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลท่ามกลางความผันผวนที่เกิดขึ้น

2. เพื่อให้องค์กรมีความความพร้อม สำหรับการจัดการทรัพยากรมนุษย์นับเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งในองค์กรจะต้องมีการวางแผนบุคลากรเพื่อรองรับต่อผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น เช่น การที่องค์กรเจริญเติบโตขึ้น ย่อมส่งผลถึงความต้องการบุคลากรในสาขาต่าง ๆ เพื่อที่จะเข้ามาปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ถ้าไม่มีการวางแผนล่วงหน้า องค์กรย่อมจะได้รับผลกระทบถึงการขาดแคลนบุคลากรที่จะเข้ามาปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลเชื่อมโยงถึงผลิตภาพ (Productivity) การแก้ปัญหาและการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องขององค์กร จึงนับเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับนักบริหารงานบุคคลที่จะต้องทำการวางแผนบุคลากร เพื่อเป็นการสร้างความพร้อมขององค์กรในการรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และทำให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างมั่นคง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในอนาคต

3. เพื่อให้องค์กรมีแนวทางในการปฏิบัติงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์จะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ด้านบุคลากร ตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง การโอนย้าย การให้เงินเดือนและสวัสดิการ ตลอดจนการพ้นออกจากองค์กรของบุคลากร จะเห็นได้ว่า

การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องและเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน จึงนับเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ขึ้นเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานขององค์กร อันจะส่งผลต่อการพัฒนาและการใช้บุคลากรได้อย่างเต็มความสามารถ ซึ่งจะทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้

4. เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพ หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์มีหน้าที่สำคัญที่จะต้องวางแผนบุคลากรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้องค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพสูง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสม นอกจากนี้ผลของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสิ่งแวดล้อมจะผลักดันให้องค์กรต้องมีการพัฒนาบุคลากรภายในให้มีความพร้อมอยู่เสมอ เช่น ความก้าวหน้าของวิทยาการคอมพิวเตอร์ ส่งผลให้ภาคธุรกิจมีความจำเป็นที่จะต้องนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเพิ่มความสามารถและศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ การที่จะนำคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถทำงานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างดี ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงต้องมีโครงการฝึกอบรมบุคลากร เพื่อให้สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ดังนั้นการวางแผนบุคลากรจึงจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากแผนบุคลากรไม่เพียงแต่เป็นการคาดการณ์ความต้องการบุคลากรเท่านั้น แต่ยังเป็นการเตรียมความพร้อม ตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือก และการพัฒนาให้บุคลากรมีคุณภาพและความพร้อมในการปฏิบัติงาน ตลอดจนจัดวางแนวทางการเสริมสร้างกำลังใจ และการจัดการบำรุงรักษาให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานกับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

กระบวนการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

โน และคณะ (Noe et al., 2006, pp. 117-193 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549, หน้า 111-125) กล่าวว่าไว้ว่า เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การคาดการณ์ (Forecasts) ได้แก่ การกำหนดปริมาณความต้องการและปริมาณทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่และสามารถคาดการณ์ไว้ว่า ณ สถานการณ์ใดบ้าง ที่จะก่อให้เกิดการขาดแคลนแรงงานหรือก่อให้เกิดปัญหาแรงงานส่วนเกินขององค์กรในอนาคต

2. การกำหนดเป้าหมายและการวางแผนกลยุทธ์ (Goal setting and strategic planning) ขั้นตอนนี้จะถูกใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดความสำเร็จของแผนงาน ที่มุ่งเน้นงานส่วนเกิน หรือการขาดแคลนแรงงาน

3. การกำหนดแผนงานไปปฏิบัติงาน และการประเมินผลแผนงาน (Program implementation and evaluation) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายของกระบวนการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญ ที่จะช่วยให้เกิดความมั่นใจว่าผู้รับผิดชอบจะสามารถดำเนินการให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดขึ้น และมีอำนาจหน้าที่และทรัพยากรเพียงพอที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ

ณัฐพันธ์ เชนันท์ (2545, หน้า 73-74) กล่าวว่า การวางแผนได้รับการยอมรับว่าเป็นหน้าที่สำคัญอันดับแรกที่สุดที่ผู้จัดการต้องปฏิบัติในการบริหารงาน เนื่องจากว่าการวางแผนจะช่วยให้บุคลากรเห็นภาพความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องกระทำจนกระทั่งบรรลุเป้าหมาย ทำให้เขาสามารถที่จะปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการตามที่ตั้งไว้ ดังที่ผู้กล่าวว่า “แผนการที่ดีเปรียบเสมือนแผนที่ที่บ่งบอกรายละเอียด” โดยในแผนที่ฉบับนี้จะมีข้อมูลต่าง ๆ พร้อมทั้งมีการกำหนดเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์สำคัญประกอบการเดินทาง เพื่อให้บุคลากรสามารถเดินทางถึงจุดหมายได้อย่างสะดวก ปลอดภัย และมีอุปสรรคน้อยที่สุด เนื่องจากผู้วางแผนได้มีการเตรียมการต่าง ๆ เพื่อรองรับสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นเอาไว้ล่วงหน้า หรือกรณีมีปรากฏการณ์ที่มีได้คาดฝันเกิดขึ้น องค์การก็สามารถที่จะปรับเปลี่ยนให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงได้ง่ายและรวดเร็วกว่าการที่ไม่ได้มีการเตรียมการอะไรล่วงหน้า ปกติผู้วางแผนจะต้องทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ศึกษา วิเคราะห์ และตัดสินใจ เพื่อที่จะตอบคำถามต่อไปนี้

1. จะทำอะไร (What to do?) การวางแผนเป็นการวางแผนทางปฏิบัติสำหรับอนาคต ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่วางแผนจะต้องทำการกำหนดเป้าหมายว่าต้องการที่จะทำอะไร โดยพิจารณาว่าเป้าหมายนั้นมีความสอดคล้องกับภารกิจตามวัตถุประสงค์ขององค์การหรือไม่ เนื่องจากแผนงานจะต้องสนับสนุนต่อการบรรลุความต้องการสูงสุดขององค์การ

2. จะทำอย่างไร (How to do?) นอกจากการกำหนดว่าจะทำอะไร ผู้ที่มีหน้าที่วางแผนจะต้องกำหนดแนวทางปฏิบัติว่าต้องการจะทำอะไรและทำอย่างไร เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การใช้ทรัพยากรขององค์การเป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการที่มากที่สุด

3. จะให้ใครทำ (Who will do?) การเลือกสรรบุคลากรนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ เพราะการใช้บุคลากรที่มีความสามารถเหมาะสมกับงาน จะทำให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่นตามแผนที่กำหนด โดยผู้วางแผนต้องตัดสินใจเลือกบุคคลที่มีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่เหมาะสมกับงาน เพื่อมาปฏิบัติงานให้ดำเนินไปตามที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

4. จะทำเมื่อไร (When to do?) เนื่องจากระยะเวลาจะเป็นตัวกำหนดและควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามที่ต้องการ ดังนั้นนอกจากการกำหนดเป้าหมายว่าต้องการที่จะทำอะไร

พร้อมทั้งทำการตัดสินใจเลือกแนวทางและบุคลากรที่ปฏิบัติตามแล้ว ผู้วางแผนจะต้องกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานรวมว่าต้องเสร็จสิ้นเมื่อใด และกิจกรรมใดสมควรจะกระทำเมื่อใด โดยมีระยะเวลาเท่าใด พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่แต่ละกิจกรรมสมควรจะเสร็จสิ้นลง

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การวางแผนทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ผู้เกี่ยวข้องต้องดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้แผนมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ โดยการวางแผนทรัพยากรมนุษย์จะเป็นการกำหนดแนวทางสำหรับปฏิบัติด้านบุคลากร ตลอดจนเป็นการสร้างหลักประกันในเสถียรภาพและความต่อเนื่องในการดำเนินงานขององค์กร ว่าองค์กรจะมีทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพในแต่ละช่วงเวลา นอกจากนี้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ไม่สามารถกระทำแยกจากแผนรวมขององค์กรได้ ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่วางแผนทั้งสองระดับจึงต้องประสานงานกันอย่างใกล้ชิด เพื่อให้แผนการทั้งสองมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กัน ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการดำเนินงาน

2. ด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน

มีนักวิชาการให้ความหมายของการสรรหาและการคัดเลือกไว้หลายราย ซึ่งจะขอยกตัวอย่างนักวิชาการเพียงบางราย ดังนี้

ณัฐพันธ์ เชนนนท์ (2545, หน้า 88-89) ได้ให้ความหมายของการสรรหาบุคลากรไว้ว่า กระบวนการในการค้นหาบุคคลที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน องค์กรต้องการจากแหล่งต่างๆ ให้สนใจสมัครเข้าร่วมงานกับองค์กร โดยผู้ที่มีหน้าที่ในการสรรหาบุคลากรจะต้องสามารถเข้าถึงแหล่งที่มาของบุคลากร คือบุคคลที่มีศักยภาพเหมาะสมกับงานให้เกิดความสนใจที่จะร่วมงานกับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ข้อจำกัดของระยะเวลาและค่าใช้จ่าย ส่วน การคัดเลือกบุคลากร หมายถึง กระบวนการต่อเนื่องจากการสรรหาบุคลากรที่ใช้ในการตรวจสอบ การพิจารณา และการตัดสินใจรับบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าร่วมงานกับองค์กร การคัดเลือกบุคลากรเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยความรู้และศิลปะในการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับงานออกจากกลุ่มผู้สมัครงานทั้งหมด โดยผู้ทำหน้าที่คัดเลือกบุคลากรจะต้องมีความรู้ในหลักการและมีความเข้าใจในเทคนิคการแยกบุคคลที่ต้องการออกจากกลุ่มผู้สมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พยอม วงศ์สารศรี (2542, หน้า 112) ได้ให้ความหมายของการสรรหาว่า การสรรหา คือ กระบวนการในการแสวงหาและจูงใจผู้สมัครงานที่มีความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กร กระบวนการนี้จะเริ่มต้นตั้งแต่การแสวงหาคนเข้าทำงานและสิ้นสุดเมื่อบุคคลได้มาสมัครงานในองค์กร การสรรหาจึงเป็นศูนย์รวมของผู้สมัครเพื่อดำเนินการคัดเลือกเป็นพนักงานใหม่ต่อไป ส่วน โน และคณะ (Noe et al., 2006, p. 194 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ ยศสารศักดิ์, 2549, หน้า 135) ได้ให้

ความหมายของการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า ได้แก่วิธีปฏิบัติงาน หรือกิจกรรมที่องค์กรดำเนินการด้วยวัตถุประสงค์หลักในการกำหนดและดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพ (The practice or activity carried on by the organization with the primary purpose of identifying and attracting potential employees)

การกำหนดนโยบายการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร

ณัฐพันธ์ เชนันนันทน์ (2545, หน้า 89-91) กล่าวว่าไว้ว่า การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานกับองค์กรเป็นงานที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กรเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาสถานที่ตั้งองค์การ การจัดหาวัตถุดิบ การจัดหาเงินทุน หรือการเข้าถึงผู้บริโภค เพราะการจัดหาทรัพยากรมนุษย์เปรียบเสมือนเป็นก้าวแรกในความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านงานบุคลากรจะต้องทำการกำหนดนโยบายในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อที่จะสามารถดึงดูดบุคลากรที่มีความสามารถครบถ้วนตามที่งานนั้นต้องการ ให้สนใจเข้าร่วมงานกับองค์กรในปริมาณที่พอเหมาะ ตลอดจนทำการคัดเลือกบุคลากรอย่างมีหลักเกณฑ์และยุติธรรมเพื่อให้ได้บุคลากรหรือกลุ่มบุคคลที่มีความเหมาะสมกับงานที่องค์กรต้องการมากที่สุดเข้าร่วมงานกับองค์กร โดยปัจจัยที่สมควรพิจารณาในการกำหนดนโยบายด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรคือ ค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์ตอบแทน แหล่งที่มาของบุคลากร ความยุติธรรม การเมืองภายในองค์กร และ มาตรฐานในการคัดเลือกบุคลากรเข้าปฏิบัติงาน ซึ่งการสรรหาบุคลากรเป็นกระบวนการที่ละเอียดอ่อนและมีผลกระทบต่อเนื่องกับการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ตั้งแต่การคัดเลือก การบรรจุ การฝึกอบรม จนกระทั่งการให้บุคลากรปฏิบัติงานจริงซึ่งผู้มีหน้าที่ด้านทรัพยากรมนุษย์สมควรต้องพิจารณาแต่ละปัจจัยอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจดำเนินการสรรหาบุคลากร ซึ่งการสรรหาที่มีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์จะต้องสามารถค้นหาบุคลากรที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งนั้น ๆ ในจำนวนที่พอเหมาะ ภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย การที่นักทรัพยากรมนุษย์จะสามารถดำเนินการดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น การเข้าถึงแหล่งที่มาของบุคลากรนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญ โดยที่สรรหาบุคลากรสามารถพิจารณาได้จาก 2 แหล่ง คือ การสรรหาบุคลากรจากภายในองค์กร และ การสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กร

จากการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปดังนี้ การสรรหาและการคัดเลือกเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องดำเนินการ เพื่อให้แน่ใจว่าองค์กรสามารถคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะคติ และประสบการณ์เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่องค์กรมีความต้องการมากที่สุด เพื่อให้บุคลากรจะสามารถปฏิบัติและพัฒนาการขององค์กรในอนาคต

องค์การสามารถสรรหามนุษย์ได้จากทั้ง ภายในและภายนอกองค์การ โดยกระบวนการสรรหามนุษย์ บุคลากรจะสิ้นสุดลงเมื่อกลุ่มบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่องค์การต้องการสนใจที่จะเข้าร่วมกับองค์การ

3. ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม

มีนักวิชาการให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้หลายราย ซึ่งจะขอ ยกตัวอย่างนักวิชาการเพียงบางราย ดังนี้

สมชาย หิรัญภิตติ (2542, หน้า 10-11) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาไว้ สรุปได้ดังนี้ การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่มีระบบเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมพนักงานให้มีทิศทางที่สามารถนำไปสู่เป้าหมายขององค์การ หรือเป็นกิจกรรม เพื่อให้ผู้เรียนรู้เกิดความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับงานในปัจจุบัน ส่วนการพัฒนา เป็นการจัดการความรู้ความรู้ การทำให้พนักงานมีความรู้ มีการพัฒนาในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปใช้ใน ปัจจุบันหรืออนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ ฌ็อง-ฌัก แซงเตอ (2545, หน้า 18-24) การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องถือเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะทำให้องค์กรสามารถเจริญเติบโตได้อย่างต่อเนื่องและมั่นคง มีการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustain growth & Development) และสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วดังแนวคิดของ “องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization)” ที่องค์กรต้องการพัฒนาและปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์โดยการผ่านการเรียนรู้ และพัฒนาการของสมาชิก หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์จะต้องทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานอื่นในการตรวจสอบความต้องการในการฝึกอบรม (Need assessment) ขององค์กรของแต่ละหน่วยงานและของบุคลากร เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการวางแผนการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร ได้อย่างมีประสิทธิภาพภายหลังจากการจัดฝึกอบรม จะต้องมีการตรวจสอบ และติดตามผลว่าการฝึกอบรมที่ผ่านไปในั้นประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เพียงใดสมาชิกที่ผ่านการฝึกอบรมมีความรู้ พฤติกรรม และทัศนคติตามที่ ต้องการหรือไม่ ตลอดจนต้องดำเนินการปรับปรุงเพื่อให้การฝึกอบรมเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กร ได้อย่างเต็มที่ในอนาคต ส่วน โน และคณะ (Noe et al., 2008, p. 6) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นกระบวนการส่งเสริมการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยให้โอกาสพนักงานได้เรียนรู้ มีการปฐมนิเทศ ทั้งทางด้านทักษะการจัดการประสิทธิภาพในการทำงาน และการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต

กูเลต (Goulet, 1971, p. 23 อ้างถึงใน ศิริภัสสรศรี วงศ์ทองดีม 2556, หน้า 3-4) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development: HRD) เป็นกระบวนการทำให้ผู้คนบรรลุเป้าหมายสูงสุด ซึ่งหมายถึง การบรรลุคุณค่าร่วมของการพัฒนา (Core values of

development) ประกอบด้วยทำให้เข้าถึง 3 สถานะ คือ 1. การทำให้มนุษย์ถึงซึ่งสถานะที่สามารถมีและครอบครองสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีพ (A state of sustenance) เช่น ปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร เสื้อผ้าเครื่องนุ่มห่ม ยารักษาโรค และที่พักอาศัย 2. การทำให้มนุษย์เต็มเปี่ยมไปด้วยความรู้สึกเป็นตัวตนอย่างแท้จริง และมีตัวตนอยู่อย่างมีค่า เท่าเทียมกัน เสมอภาคกันในสังคม (A state of having their self-esteem) และ 3. การทำให้มนุษย์ถึงซึ่งสถานะแห่งศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีสิทธิเสรีภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีเสรีภาพในการตัดสินใจด้วยตนเองอย่างอิสระ (A state of having freedom from servitude)

ดีลาฮาเย (Delahaye, 2000; 2005 อ้างถึงใน ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี, 2556, หน้า 9) กล่าวไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นส่วนที่แยกไม่ออกจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และยังเกี่ยวข้องกับการบริหารความหลากหลาย การสร้างความรู้ใหม่ ๆ การบริหารสมัยใหม่ การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การสร้างหุ้นส่วนการเรียนรู้และการเรียนรู้ในงาน

กิลลีย์ เอ็กแลนด์ และเมย์คูนิกซ์ (Gilley, Egglan & Maycunich, 2002 อ้างถึงใน ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี, 2556, หน้า 9) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการที่เป็นไปเพื่อการเรียนรู้ การเพิ่มผลงาน และการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ โดยผ่านกิจกรรมความคิดริเริ่มและกิจกรรมทางการบริหาร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงาน ศักยภาพในคน รวมทั้งความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัว

ยอร์ก (Yorks, 2005 อ้างถึงใน ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี, 2556, หน้า 10) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ ความคิดรวบยอดต่อบทบาทขององค์กรและพักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ร่วมกันผลักดันและสร้างควมมีประสิทธิภาพในงาน โดยให้บุคลากรสามารถนำเอาความสามารถที่มีอยู่ ผสมผสานกับการนำเอาทรัพยากรที่องค์กรมี มาพัฒนาตนเอง และผลประกอบการเพื่อทำให้ทั้งบุคลากรและองค์กรต่างก็บรรลุยุทธศาสตร์และพันธกิจไปพร้อม ๆ กัน

โน และคณะ (Noe et al., 2006, p. 383 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549, หน้า 207) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาว่า ได้แก่ การศึกษาอย่างเป็นทางการ ประสบการณ์ในการทำงาน ความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กร และการประเมินบุคลิกภาพและความสามารถที่ช่วยให้พนักงานเตรียมการสำหรับอนาคต (Development refers to formal education, job experiences, relationships, and assessment of personality and abilities that help employees prepare for the future.) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การพัฒนา เป็นการให้ได้มาซึ่งความรู้ ทักษะ พฤติกรรมที่ปรับปรุงความสามารถของพนักงานให้เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในความต้องการของงาน และความต้องการของลูกค้า (The acquisition of knowledge, skills, and behaviors that improve an employee's ability to meet changes in a job requirements and in client and customer

demands.) ในส่วนนี้ผู้เขียนจะได้อธิบายถึงวิธีการในการพัฒนาพนักงานตามแนวคิดของ โน และคณะ (Noe et al., 2006, pp. 385-410 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549, หน้า 207) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 วิธี ได้แก่ วิธีการให้การศึกษาอย่างเป็นทางการ (Formal education) วิธีการประเมิน (Assessment) วิธีการใช้ประสบการณ์ในงาน (Job experiences) และวิธีด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relationships)

โน และคณะ (Noe et al., 1999; 2002; 2005; 2008; 2010 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549, หน้า 194) ได้ศึกษาจากข้อเสนอของนักวิชาการหลายท่าน แล้วจึงสรุปเสนอแนวทางหรือวิธีการในการพัฒนาบุคลากรไว้ 4 วิธี (Approaches) ได้แก่

1. การให้การศึกษาอย่างเป็นทางการ (Formal education) คือการจัดการศึกษาที่เป็นทางการให้กับบุคลากร รวมถึงโครงการที่จัดทั้งภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กร (Both off-site and on-site programs) ทั้งเป็นโครงการระยะสั้นและระยะยาวที่อาจจะเสนอโดยที่ปรึกษา (Consultants) หรือสถาบันการศึกษา (Universities) โครงการจัดการศึกษาที่เป็นทางการให้กับพนักงานในระดับต่าง ๆ โดยส่วนมากมักเป็นระดับบริหารในระดับต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการพัฒนาภาวะผู้นำในหลาย ๆ องค์กรจะให้ความสำคัญกับหลักสูตรที่จัดขึ้นเอง (In-house development programs) เนื่องจากวัตถุประสงค์ของหลักสูตรจะถูกออกแบบมาให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ และประเมินผลได้ด้วยเครื่องมือขององค์กรเอง รวมถึงผู้จัดการระดับต่าง ๆ สามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ง่าย หัวข้อที่มักจะเป็นที่นิยมในการจัดหลักสูตรพัฒนานักบริหาร เช่น การสร้างวิสัยทัศน์ (Visionary leadership) การเป็นแชมเปียนของลูกค้า (Customer champion) การจัดการความหลากหลาย (Diversity management) ทักษะการจัดการ (Management skills) นอกจากนี้ บางองค์กรก็ใช้วิธีการส่งพนักงานของตนเองเข้าไปศึกษาตามสถาบันการศึกษาโดยออกค่าใช้จ่ายในการศึกษาให้กับบุคลากร

2. การประเมิน (Assessment) การประเมินในลักษณะนี้ หมายถึง การรวบรวมข้อมูลข่าวสาร และการให้ข้อมูลสะท้อนกลับที่กำลังถูกประเมินได้ทราบถึงพฤติกรรม (Behaviors) รูปแบบการสื่อสาร (Communication style) ค่านิยม (Values) และทักษะ (Skills) ของตนเองด้วย ผู้ประเมินและวิธีการประเมินที่หลากหลาย วิธีการประเมินที่นิยมใช้กันในหลายองค์กร ได้แก่ เอ็มบีทีไอ (MBTI: Briggs Type Indicator) ไมเยอร์บริกส์ ไทป์อินดิเคเตอร์ เป็นหนึ่งในแบบทดสอบทางจิตวิทยาที่มีผู้นิยมใช้กันมากที่สุดในการพัฒนาพนักงาน

3. การพัฒนาผ่านประสบการณ์ในงาน (Job experiences) ซึ่งประสบการณ์ในงานหมายถึง ความสัมพันธ์ (Relationships) ปัญหา (Problems) ความต้องการ (Demands) งาน (Tasks) หรือ ส่วนประกอบอื่น ๆ (Other features) ที่พนักงานประสบในงาน (Noe, 2010, p. 364) ซึ่งการพัฒนา

บุคลากรด้วยวิธีการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และทัศนคติจากการมีประสบการณ์ในงานตามแนวทางที่โนว์เสนอไว้ ซึ่งรวมเรียกว่า "Job enlargement" หรือการขยายขอบเขตของงานด้วยการเพิ่มความท้าทายและความรับผิดชอบใหม่ ๆ ให้กับตัวงาน ซึ่งมีอยู่ 5 วิธี ได้แก่

3.1 การส่งเสริมให้เติบโตในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Promotion)

3.2 การหมุนเวียนงาน (Job rotation)

3.3 การโอนย้าย (Transfer/ lateral move)

3.4 การมอบหมายงานหรือภารกิจให้ชั่วคราว (Temporary assignments, projects, and volunteer work)

3.5 การลดตำแหน่งหรือหน้าที่ความรับผิดชอบลง (downward move/ demotion)

4. การพัฒนาผ่านทักษะสัมพันธ์ (interpersonal relationships) เป็นวิธีการพัฒนาบุคลากร โดยผ่านการใช้ทักษะสัมพันธ์กับสมาชิกขององค์การที่มีประสบการณ์สูงกว่า จะช่วยทำให้บุคลากรสามารถพัฒนาความรู้ ทักษะ และความเข้าใจที่มีต่อลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยที่ เรมอนด์ (Remond, 2010, pp. 371-378 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549, หน้า 206) เสนอไว้ 2 วิธี ได้แก่ การเป็นพี่เลี้ยง และการสอนงาน

จากการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การฝึกอบรมและพัฒนาเป็นกระบวนการที่มีระบบเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมพนักงานให้มีทิศทางที่สามารถนำไปสู่เป้าหมายขององค์การ ทั้งทางด้านทักษะและการจัดการที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิผลในการผลิต ซึ่งจะส่งผลให้องค์การสามารถเจริญเติบโตได้อย่างต่อเนื่องและมั่นคง

4. ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารค่าตอบแทนไว้หลายท่าน แต่จะขอนำมาประมวล พอสังเขป เพื่อความชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้ ฌ็อง-ฌัก แซงแนร์ (2545, หน้า 214-215) ค่าตอบแทน หมายถึง การให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์อื่นที่องค์การได้ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน ปกติบุคลากรจะคุ้นเคยกับค่าตอบแทนใน 2 ลักษณะ ดังต่อไปนี้คือ 1. เงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นรายได้ประจำที่บุคลากรจะได้รับในอัตราคงที่ภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยรายได้นี้จะไม่เปลี่ยนแปลงตามจำนวนชั่วโมงทำงาน หรือ ปริมาณของผลผลิตของบุคลากร 2. ค่าจ้าง หมายถึง ค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับโดยถือจากเกณฑ์ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นหลัก เช่น ค่าจ้างรายวัน ค่าจ้างรายชั่วโมง อุทัย หิรัญโต (2531, หน้า 88 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549, หน้า 269) ได้อธิบายความหมายของการจ่ายค่าตอบแทนในแง่ของการค่าจ้างและเงินเดือนว่ามองได้หลายทัศนะ เช่น พิจารณาในทัศนะของนักสังคมวิทยา ค่าจ้าง และเงินเดือน หมายถึง สิ่งตอบแทน

จากการใช้แรงงานของบุคคลอื่นแสดงถึงฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจของตน กล่าวคือ ผู้ที่ได้รับค่าจ้างและเงินเดือนสูง ย่อมมีฐานะทางสังคมสูง และแสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นมีสถานภาพ (Status) สูงกว่าผู้ได้รับค่าจ้างและเงินเดือนน้อย คือสิ่งที่กระตุ้นในการทำงาน หรือสิ่งที่สนองความต้องการของมนุษย์ ในทัศนะของนักเศรษฐศาสตร์ ค่าจ้างและเงินเดือน จะเป็นรายจ่ายต้นทุนของผู้จ้าง และในขณะเดียวกันก็เป็นรายได้ของผู้ทำงาน วิเชียร วิทยอุดม, 2555, หน้า 148 ได้อธิบายไว้ว่า ค่าตอบแทน (Compensation) เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยในการดึงดูดและรักษาพนักงานไว้ในอนาคต ในอดีตที่ผ่านมาได้มีการใช้สิ่งจูงใจด้านการเงินการจ่ายรางวัลในรูปแบบของตัวเงินให้แก่พนักงานที่มีการผลิตเกินกว่ามาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ก็มีการบริหารงานด้วยการปรับปรุงคุณภาพของทีมงาน และการตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน แต่ความมีประสิทธิภาพของระบบค่าตอบแทนจะต้องมีการพิจารณาด้วยความเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ด้วย และค่าตอบแทนต้องสร้างความสมดุลระหว่างผลประโยชน์และต้นทุนของนายจ้างด้วยการคาดหวังที่จะได้จากลูกจ้าง ส่วน โน และคณะ (Noe et al., 2008, p. 6) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารค่าตอบแทนคือ ค่าจ้างและเงินเดือน รายละเอียดของงาน ค่าตอบแทนผู้บริหาร แรงจูงใจในการจ่ายเงิน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในการจัดสรรค่าตอบแทนการทำงาน รวมทั้งผลประโยชน์ต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับลักษณะงาน พนักงาน และสอดคล้องกับนโยบายของบริษัท

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การบริหารค่าจ้างค่าตอบแทน เป็นเรื่องสำคัญในการธำรงรักษาให้บุคลากรอยู่ร่วมกับองค์กร การบริหารค่าตอบแทนเป็นหน้าที่โดยตรงของงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นผู้ที่ปฏิบัติงานด้านนี้จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการจ่ายค่าตอบแทน เพื่อที่จะสามารถจัดระบบค่าตอบแทนให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรและบุคลากร ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนอย่างยิ่ง

5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้หลายท่าน แต่จะขอนำมาประมวล พอสังเขป เพื่อความชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้ วิเชียร วิทยอุดม (2555, หน้า 126) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ กระบวนการของการตัดสินใจและสื่อสารกับพนักงานว่า พวกเขามีการปฏิบัติงานและทัศนคติต่อการพัฒนาแผนการดำเนินการอย่างไร เพื่อพวกเขามีการปฏิบัติงานที่เหมาะสม การประเมินผลการปฏิบัติไม่ใช่เพียงแค่ว่าจะทำให้พนักงานได้รับรู้ว่าพวกเขาปฏิบัติงานได้ดีแค่ไหน แต่ยังส่งผลถึงระดับความพยายามของพวกเขาในการปฏิบัติงานในอนาคต และถ้าพนักงานได้รับการสนับสนุนที่ดี และมีความเหมาะสมต่อขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในงานแล้ว ก็จะทำให้พวกเขามีความมั่นใจในการปฏิบัติงานได้เพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะสร้างความชัดเจนในแผนการต่าง ๆ สำหรับการประเมินผล และทำการสื่อสารให้พนักงานมี

ความเข้าใจในการประเมินผลในการปฏิบัติหน้าที่การงานของพวกเขาได้เป็นอย่างดีเสียก่อนที่จะทำการประเมินผลลัพท์ออกมา ส่วน สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ (2549, หน้า 237) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของการบริหารผลการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เนื่องจากผลการประเมินจะเป็นข้อมูลที่บ่งบอกว่าการทำงาานนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจหรือไม่ ส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรเพื่อประสิทธิภาพขององค์กร โดยที่การประเมินผลการปฏิบัติงานได้รับความสนใจจากนักวิชาการและหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์มาเป็นระยะเวลายาวนาน นอกจากนี้ ฌ็องส์-ฌ็องท์ (2545, หน้า 194-197) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบ (Systematic process) ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นเพื่อทำการวัดคุณค่าของบุคลากรในการปฏิบัติงานภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนด ว่าเหมาะสมกับมาตรฐานที่กำหนดและเหมาะสมกับรายได้ที่บุคลากรได้รับจากองค์กรหรือไม่ ตลอดจนใช้ประกอบการพิจารณาศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นไป โดยที่วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

1. ใช้พิจารณาความเหมาะสมในการให้ผลตอบแทนแก่บุคลากร เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง หรือผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ว่ามีความสอดคล้องกับงานที่บุคลากรปฏิบัติเพียงใด
2. ใช้พิจารณาความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานของบุคลากร ว่ามีความเหมาะสมเพียงใดต้องมีการปรับปรุง พัฒนา ฝึกอบรม หรือปรับย้ายอย่างไร เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ใช้ประกอบการพิจารณาการเปลี่ยนตำแหน่งของบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงานจะแสดงถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งถือเป็นปัจจัยในการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากร
4. ใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร ผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะเป็นข้อมูลที่บ่งชี้ว่าบุคลากรสมควรที่จะได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาในรูปแบบใด
5. ใช้ประกอบการจัดบันทึกข้อมูลส่วนตัวของบุคลากร ผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะถูกบันทึกลงในทะเบียนประวัติของบุคลากร เพื่อให้ฝ่ายบริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามความต้องการ
6. ใช้ประกอบในการบริหารงานในด้านต่าง ๆ เช่น การสร้างขวัญกำลังใจ และการแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กร เป็นต้น เพื่อก่อให้เกิดบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดีและเสริมสร้างศักยภาพโดยรวมขององค์กร

การประเมินผลการปฏิบัติงานที่นิยมใช้กันมาก ได้แก่การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกับวัตถุประสงค์ของงานที่ถูกกำหนดไว้ ตามปกติข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะถูกนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาความดีความชอบและการปรับเปลี่ยนตำแหน่งของบุคลากรภายในองค์กร นอกจากนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานยังมีประโยชน์คือ สร้างความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ และการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของบุคลากร เป็นเครื่องมือในการควบคุมการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป็นแนวทางในการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร ทำให้บุคลากรทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตน และเป็นการจูงใจให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มความสามารถ

ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติจะมีส่วนช่วยควบคุมให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความยุติธรรม ตลอดจนสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพขององค์กรในอนาคต โดยที่การประเมินผลการปฏิบัติงานจะมีความสำคัญต่อการดำเนินงานในระดับต่าง ๆ ภายในองค์กรดังต่อไปนี้

1. ความสำคัญต่อบุคลากร บุคลากรสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานของตนให้เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ได้โดยบุคลากรอาจจะเพิ่มความพยายามในการปฏิบัติงานมากขึ้น หรือเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องและเพิ่มขีดความสามารถของตน ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคลากรมีความรู้สึกว่าเขาไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามมาตรฐานขององค์กร เขาอาจจะตัดสินใจเปลี่ยนงานได้ นอกจากนี้ สำหรับบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของงานที่กำหนดไว้ จะได้ทำการพัฒนาศักยภาพของตนให้เพิ่มสูงขึ้น เพื่อให้มีรายได้หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นตามลำดับ

2. ความสำคัญต่อหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ประกอบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารค่าตอบแทน การตัดสินใจในการให้ผลตอบแทน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน เป็นต้น นอกจากนี้ ผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะแสดงให้เห็นถึงความเหมาะสมในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาแต่ละคน ว่ามีความถนัดและเหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้น ๆ เพียงใด สมควรที่จะได้รับการปรับปรุงอย่างไร เพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

3. ความสำคัญต่อองค์กร การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเป็นกลางและการนำผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้อย่างยุติธรรม จะมีส่วนในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่

บุคลากรอื่นจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้เป็นอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งจะมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

วิธีการที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

วิธีที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีหลากหลายวิธี แล้วแต่ว่าองค์กรใดจะเลือกใช้วิธีการใดขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและจุดมุ่งหมายในการประเมินผล โน และคณะ (Noe et al., 2006, pp. 340-358 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549, หน้า 241) ได้เสนอแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานออกเป็น แนวทางการเปรียบเทียบ (Comparative approach) แนวทางคุณลักษณะ (Attribute approach) แนวทางพฤติกรรม (Behavioral approach) แนวทางผลลัพธ์ (Results approach) แนวทางคุณภาพ (Quality approach)

6. ด้านแรงงานสัมพันธ์

เรย์มอนด์ และคณะ (Raymond et al., 2008, p. 6) ได้กล่าวไว้ว่างานด้านชุมชนสัมพันธ์ เป็น สำรวจทัศนคติด้านแรงงานสัมพันธ์ ในเรื่องของสิทธิและผลประโยชน์ที่แต่ละฝ่ายพึงมีพึงได้ สื่่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ระเบียบวินัย พนักงานชุมชนสัมพันธ์ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างในรูปแบบต่างต่าง เช่น มีการสำรวจทัศนคติด้านแรงงานสัมพันธ์ ในเรื่องของสิทธิและผลประโยชน์ที่แต่ละฝ่ายพึงมีพึงได้ สื่่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ระเบียบวินัย และเป็นหน้าที่ในการจัดการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ระหว่างองค์กร พนักงาน และสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ตั้งแต่รัฐบาล สมาคมแรงงาน และกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในระบบมหภาคและจุลภาค เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น มีภาพลักษณ์ที่ดี ไม่มีอุปสรรคหรือความขัดแย้งเกิดขึ้น วิเชียร วิทษุฒม (2555, หน้า 215) ได้อธิบายไว้ว่า แรงงานสัมพันธ์เป็นการดำเนินงานร่วมกันกับระบบวินัยขององค์กร และระเบียบวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการเจรจาต่อรอง เมื่อผู้บริหารปฏิบัติกรต่อต้านพนักงานที่ฝ่าฝืนกฎขององค์กรหรือมีผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดี ผู้บริหารมักใช้วินัยขององค์กรในการจัดการแก้ปัญหา ดังกล่าว เมื่อพนักงานได้รับการร้องเรียนว่าฝ่าฝืนกฎขององค์กรหรือฝ่าฝืนการบริหาร พนักงานมักใช้วิธีการเจรจาต่อรองเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว บางองค์กรมีการกำหนดควินัยและแนวทางการเจรจาต่อรองไว้เป็นแบบแผน ในบทนี้จะกล่าวถึงวินัยขององค์กร และการเจรจาต่อรองดังกล่าว

7. ด้านสุขภาพและความปลอดภัย

วิเชียร วิทษุฒม (2555, หน้า 201-209) ได้อธิบายได้ว่า ธรรมเนียมปฏิบัติในการดำเนินงานธุรกิจของบริษัทส่วนใหญ่ มักจะคำนึงถึงแต่การเนินงานที่รวดเร็วและให้เกิดการประหยัด (เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด) มากกว่าคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัย และสุดท้ายก็จะลงเอยด้วยการเกิดอุบัติเหตุในที่ทำงานอยู่บ่อย ๆ บางครั้งอาจถึงกับมีการเสียชีวิต และได้รับอุบัติเหตุจากความไม่ปลอดภัยในการทำงานที่เกิดขึ้นมากมาย จะเป็นบทเรียนที่มีราคาแพงสำหรับนายจ้างเป็นอย่าง

มาก ทำให้นายจ้างจะต้องสูญเสียเงินตราเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในอุบัติเหตุแต่ละครั้งเป็นจำนวนมาก ยังต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็นค่าสูญเสียการผลิต อันเนื่องจากพนักงานที่ไม่สามารถมาทำงานได้ในอัตราที่ค่อนข้างสูง และยอดเป็นตัวเลขเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในที่ทำงานในแต่ละปี การละเลยในเรื่องความปลอดภัยและสุขภาพนั้น ก็ยังอาจส่งผลกระทบต่อในด้านอื่น ๆ ตามมาอีก เช่น อาจทำให้บริษัทประสบปัญหาในด้านกฎหมายแรงงาน ตลอดจนถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกจ้างและฝ่ายบริหารก็อาจสั่นคลอนได้ และจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างไม่ดี ซึ่งอาจส่งผลต่อการทำลายชื่อเสียงและภาพพจน์ของบริษัทได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรสนใจที่จะจำกัดความรุนแรงของอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในเรื่องความปลอดภัยและความมีอนามัยต่อลูกจ้าง และควรมีการทำความเข้าใจในเรื่องความปลอดภัยและสุขภาพ และให้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนเพื่อทำให้สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การจัดการด้านความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยในสถานที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น มีความหมายเกินกว่าการลดจำนวนลงของอุบัติเหตุและความบาดเจ็บที่เกิดจากการทำงาน ในทางปฏิบัติแล้ว ผู้จัดการจะต้องดำเนินการเกี่ยวกับข้อปฏิบัติต่าง ๆ ตามกฎหมาย เรื่องของศีลธรรม และการรักษาสมดุลระหว่างสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล กับความต้องการขององค์กร การจัดการด้านทรัพยากรบุคคลที่ดีจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงนโยบายอยู่เป็นประจำ ในปัจจุบันนี้ปัญหาใหญ่ที่สุดที่นายจ้างจะต้องรับมือก็คือ เอดส์ในที่ทำงาน ความรุนแรงในที่ทำงาน การสูบบุหรี่ในที่ทำงาน โรคระบาด การคุ้มครองการตั้งครรภ์ สารเคมีอันตรายและการทดสอบทางพันธุกรรม นอกจากนี้ปัญหาต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว นายจ้างยังต้องรับมือกับแผนความปลอดภัย และสุขภาพอนามัยของลูกจ้างด้วย หลาย ๆ องค์กรต้องประสบปัญหาเกี่ยวกับลูกจ้างที่ไม่ใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย ยิ่งไปกว่านั้นยังได้ต่อต้านกับแผนงานดังกล่าวอีก ซึ่งเหตุเกิดจากการที่ลูกจ้างมีแนวความคิดว่าระบบความปลอดภัย ยิ่งไปกว่านั้นยังได้ต่อต้านกับแผนงานดังกล่าวอีก ซึ่งเหตุเกิดจากการที่ลูกจ้างมีแนวความคิดว่าระบบความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยนั้นจะสร้างความอึดอัดในการทำงานและมีประสิทธิภาพดีพอ ผู้จัดการสามารถทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมใน แผนการเรื่องความปลอดภัยและสุขภาพอนามัย โดยชี้ให้หัวหน้างานและลูกน้องในระดับต่ำลงไปเข้าใจ และเห็นความสำคัญของการลดความเสียหายจากอุบัติเหตุ ซึ่งช่วยให้ค่าใช้จ่ายของบริษัทลดลง นอกจากนั้นยังต้องชี้แจงเรื่องค่าปรับในกรณีที่ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน ให้ลูกจ้างทุกระดับเข้าใจด้วย พอทุกคนในองค์กรเข้าใจถึงจุดประสงค์ในการดำเนินการแล้ว บริษัทก็สามารถดำเนินการควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งก็จะส่งผลดีในการดำเนินธุรกิจ นอกจากนั้น โน และคณะ (Noe et al., 2008, p. 6) ได้กล่าวไว้ว่า สุขภาพและความปลอดภัย คือ การดูแลด้านสุขภาพและความปลอดภัยแก่พนักงาน มีการตรวจสารเสพติด การตรวจสุขภาพ

จากการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า สุขภาพและความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารต้องยอมรับและให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะการจัดการด้านความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยในสถานที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น มีความหมายเกินกว่าการลดจำนวนลงของอุบัติเหตุและความบาดเจ็บที่เกิดจากการทำงาน การจัดการด้านทรัพยากรบุคคลที่ดีจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงนโยบายอยู่เป็นประจำ ซึ่งในปัจจุบันนี้ปัญหาใหญ่ที่สุดที่นายจ้างจะต้องรับมือก็คือ เอดส์ในที่ทำงาน ความรุนแรงในที่ทำงาน การสูบบุหรี่ในที่ทำงาน โรคระบาด การคุ้มครอง การตั้งครุฑ สารเคมีอันตราย การทดสอบทางพันธุกรรม การตรวจสอบสารเสพติด และตรวจสุขภาพประจำปี

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคโลกาภิวัตน์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันมีแนวคิดในการดำเนินงานที่แตกต่างจากอดีต และยังสามารถทำนายถึงแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตได้อีกด้วย (สมชาย หิรัญกิตติ, 2542, หน้า 21-24 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549, หน้า 36) ได้กล่าวถึงวิธีปฏิบัติงานตามการบริหารแนวใหม่ (New management practices) ว่าเกิดขึ้นจากความโลกาภิวัตน์ (Globalization) และนวัตกรรมใหม่ๆ ด้านเทคโนโลยี (Technological innovation) ที่ได้เปลี่ยนแปลงวิธีการบริหารองค์การอย่างมากมาย ดังนี้ การตอบสนองต่อสิ่งท้าทายเหล่านี้ คือการจัด โครงสร้าง องค์การใหม่ และการบริหารแนวใหม่ กล่าวคือรูปแบบดั้งเดิมขององค์การจะมีโครงสร้างการจัด องค์การแบบปิรามิด (Pyramid-shaped organization) แต่โครงสร้างองค์การในปัจจุบันได้เปลี่ยนไป โดยใช้ทีมข้ามหน้าที่ (Cross-functional teams) เข้ามาช่วยส่งเสริมการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก ขึ้น (Interdepartmental communication) และจะไม่เน้น “การติดต่อตามสายการบังคับบัญชา” ตาม ทฤษฎีแนวดั้งเดิม ทั้งนี้เพื่อให้การตัดสินใจขององค์การเป็นไปได้และสะดวกรวดเร็วขึ้น ซึ่งอาจ เรียกว่าเป็นองค์การไร้ขอบเขต (Boundary less organization) โดยพนักงานไม่ต้องอยู่ภายใต้ หน่วยงานของตนเท่านั้น แต่ยังสามารถทำหน้าที่นอกหน่วยงานและมีปฏิริยาโต้ตอบกับเจ้าหน้าที่ หน่วยงานอื่น ๆ ที่ทำงานด้วยได้ นอกจากนี้ พนักงานจะได้รับการมอบอำนาจในการตัดสินใจมากขึ้น โดยโครงสร้างองค์การรูปแบบใหม่ เป็นแบบหัวกลับลง (Organization upside down) โดยวาง ลูกค้าไว้บนสุดของโครงสร้างองค์การ ซึ่งจะเห็นความเคลื่อนไหวทุกอย่างภายในองค์การ โดยทำตาม ความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้าพอใจ ดังนั้นการบริหารแบบใหม่จึงต้องมอบอำนาจให้ พนักงานผู้ให้บริการ รับผิดชอบและโต้ตอบกับลูกค้าอย่างรวดเร็ว จุดมุ่งหมายที่สำคัญของผู้บริหาร องค์การแบบหัวกลับลงเช่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานสามารถทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ ลูกค้าได้อย่างเต็มที่ ในขณะที่เดียวกันองค์การที่มีลักษณะแบบจะถูกใช้เป็นการบริหาร องค์การแทนที่โครงสร้างการจัดองค์การแบบปิรามิด จากเดิมมี 7-10 ชั้น หรือมากกว่า ก็จะ

กลายเป็นองค์การแบบแบนซึ่งมีชั้นเพียง 3 ชั้น หรือ 4 ชั้น ซึ่งจะเห็นได้อยู่ทั่วไป ในการบริหาร องค์การสมัยใหม่ ผู้บริหารจะไม่ทำหน้าที่ในการสั่งการและควบคุมพนักงาน แต่ต้องแสดงตนเป็น “ผู้สนับสนุน” (Facilitator) เป็น “ผู้นำทีม” (Team leader) หรือเป็น “ที่ปรึกษาภายใน” (Internal consultant) เป็นต้น ผู้บริหารในปัจจุบันนี้ต้องเป็นผู้สร้างข้อผูกพัน เพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชา มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติตามคำสั่งและเชื่อฟังคำสั่ง หรือเป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคลในความต้องการอยากเด่น และมีความสำคัญในองค์การ ผู้บริหารจะต้องมีการสร้างให้เกิดการปรับตบ องค์การที่มีความรับผิดชอบต่อลูกค้า หมายความว่าต้องทำให้พนักงานเกิดความผูกพันและมีการควบคุมตนเองซึ่งถือว่าเป็นเรื่องสำคัญ นอกจากนี้ วิเชียร วิทยอุดม (2555, หน้า 5-6) ได้กล่าวไว้ว่า ความท้าทายในอนาคตของทรัพยากรมนุษย์ก็คือ ตัวองค์ความรู้ (Knowledge) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ เช่นที่ดิน แรงงาน และเงินลงทุน นับได้ว่าเป็นความท้าทายของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการที่จะจัดสรรว่าจะนำเอาตัวองค์ความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในงานได้อย่างไร ความรู้ขององค์การจึงเป็นสิ่งสำคัญมากต่อความสำเร็จในเชิงแข่งขันขององค์การ ความรู้ย่อมมีการเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงไปอย่างเป็นไปตามธรรมชาติ และเป็นไปอย่างไม่เป็นทางการในระดับที่เพียงพอที่จะสร้างความได้เปรียบขึ้นในตลาด ซึ่งเป็นเวลาอันยาวนานมากกว่า 10 ปีที่ผ่านมา งานของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นงานที่มีลักษณะประจำธรรมดา กล่าวคือ ทำหน้าที่ดึงดูดความสนใจของคนให้เข้ามาทำงาน และก็มีการรักษาคนและส่งเสริมคนที่ดีให้อยู่กับองค์การให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ แต่ไม่ได้มีการพูดถึงหรือกล่าวถึงเลยเกี่ยวกับการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและตลาด ในปัจจุบันนี้จึงได้มีการพยายามที่จะพูดถึงการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมทางด้านธุรกิจ แต่ก็เป็นที่ปฏิเสธไม่ได้ว่า องค์การในปัจจุบันนั้นดูเหมือนว่าจะมุ่งประสงค์ในการเปลี่ยนแปลงให้ทันกับวิวัฒนาการที่เร็วมากขึ้นทั้งมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการปฏิวัติอุตสาหกรรมมากยิ่งขึ้น สิ่งที่ทำให้้องค์การนั้น จำเป็นต้องบริหารจัดการองค์ความรู้ อย่างแข่งขันในสิ่งแวดล้อมทางด้านภารกิจให้มีเสถียรภาพ ความมั่นคงมากขึ้นนั้น บุคลากรของบริษัทก็มีแนวโน้มที่จะอยู่กับบริษัทได้นานมากยิ่งขึ้นและก็มี การชวนขวหาความรู้ พัฒนาศักยภาพของคนมากขึ้น และเมื่อเวลาผ่านไปพวกเขาก็จะได้รับ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัท การขาย การให้บริการ การตลาด ลูกค้า และคู่แข่งขัยของ บริษัทโดยปริยาย และองค์ความรู้เหล่านี้ก็จะติดอยู่กับตัวของพวกเขาตลอดไปเช่นนั้นได้ จนสามารถที่จะสันนิษฐานและตั้งเป็นสมมติฐานได้ว่า “องค์ความรู้และความสามารถที่มีเพียงพอ เกิดขึ้นในบริษัท จะนำมาใช้ในการบริหารจัดการกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ” ในศตวรรษ ใหม่นี้จะนำมาซึ่งการแข่งขันในรูปแบบใหม่ ๆ ที่ไม่ได้มีการคาดหมายมาก่อน แต่ไม่ว่าอะไรจะเกิดขึ้นมา ก็ตาม บริษัทในยุคใหม่นี้ก็ต้องมีองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่จะรับมือกับสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง

นั้นได้ นอกจากนี้แล้วผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตจึงต้องมีการปรับกลยุทธ์ของตัวเองเสียใหม่ โดยต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้ ประการแรก ผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์จะต้องเป็นนักธุรกิจที่ดี และต้องมีความเชี่ยวชาญด้านพื้นฐานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่าง ๆ เช่น ฐักกลยุทธ์และแผนงานของบริษัท ส่งเสริมธุรกิจ การมีส่วนร่วมในองค์กร ขยันขันแข็ง ให้เวลากับบุคลากร และเรียนด้านการคำนวณและแก้ไขตัวเลขที่ยาก ๆ ประการที่สอง ผู้จัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับโลกปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต ประการที่สาม ผู้จัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ต้องชี้แจงให้ทราบถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร สิ่งนี้นอกจาก 3 ประการที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ผู้จัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ควรจะเป็นคนที่มีความซื่อตรง และที่สำคัญอย่างยิ่งคือ ต้องสามารถทำให้องค์กรเพิ่มกำไร อันเป็นผลมาจากการจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในที่นี้ผู้จัดการด้านทรัพยากรมนุษย์จะต้องเรียนรู้ในการที่จะเป็นคนต้นตัวอย่างเสมอ และมีความขะมักเขม้นที่จะทำงานอยู่ตลอดเวลา ก็จะทำให้พวกเขาสามารถไปถึงเป้าหมายที่คาดหวังไว้

จากการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานตามการบริหารแนวใหม่เกิดขึ้นจากความเป็น โลกาภิวัตน์ และนวัตกรรมใหม่ ๆ ทั้งทางด้านเทคโนโลยี และการจัดโครงสร้างองค์กรใหม่ นอกจากนี้ความท้าทายในอนาคตของทรัพยากรมนุษย์ก็คือ ตัวองค์ความรู้ (Knowledge) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ องค์ความรู้และความสามารถที่มีเพียงพอเกิดขึ้นในบริษัท จะนำมาใช้ในการบริหารจัดการกับสิ่งต่าง ๆ และรับมือกับสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการที่ซับซ้อนโดยทั่วไปบุคคลจะเข้าใจว่า การรับรู้ คือ การรู้ การเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การรับสัมผัส จากอวัยวะทั้ง 5 นอกจากนั้น การรับรู้จะเริ่มตั้งแต่เมื่อมีการรับสัมผัส และจะเข้าระบบประสาทส่วนกลาง เพื่อเก็บข้อมูลต่าง ๆ ไว้ผสมผสานกับสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ที่ผ่านมา แล้วประมวลผลข้อมูลเชื่อมโยงไปยังศูนย์กลางการควบคุมระบบประสาทต่าง ๆ ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง ซึ่งมีนักจิตวิทยาหลายท่านศึกษาเรื่องการรับรู้ และได้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542, หน้า 73-74) กล่าวถึงความแตกต่างกันของการรับรู้ของแต่ละบุคคล โดยแม้ว่าจะได้รับสิ่งเร้าเดียวกัน แต่ผู้รับรู้ทั้งสองคนอาจจะให้ความสนใจและรับรู้สิ่งเร้านั้นต่างกัน ซึ่งเป็นผลจาก

1. ผู้รับรู้ (The Perceiver) การที่แต่ละคนมีการรับรู้สิ่งเร้าต่างกัน เนื่องจากคุณลักษณะส่วนตัวของผู้รับรู้ที่แตกต่างกัน ประกอบด้วยความแตกต่างทางทัศนคติ (Attitudes) ซึ่งเป็นแนวโน้มของแต่ละบุคคลที่จะเข้าใจ รู้สึก และแสดงพฤติกรรมของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง นอกจากนี้ยังมีแรงจูงใจ ความสนใจ และประสบการณ์ในอดีตที่ได้รับแตกต่างกัน องค์ประกอบเหล่านี้จึงมีผลทำให้ผู้รับรู้แต่ละคนมีการตีความสิ่งเร้าที่แตกต่างกัน

2. ความมุ่งหมายหรือเป้าหมาย (Target) เป็นสิ่งที่บุคคลยอมรับและทำให้มีการรับรู้เกิดขึ้น เป้าหมายไม่สามารถถูกมองในลักษณะเดียว ๆ ได้ แต่ต้องมีความสัมพันธ์กับภูมิหลังที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ซึ่งมีแนวโน้มทำให้เกิดการจัดหมวดหมู่ของสิ่งที่ใกล้เคียงกันและคล้ายกันเข้าด้วยกัน 3. ลักษณะสถานการณ์ (Situation) คือเหตุการณ์รอบ ๆ หรือสภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอก เช่น เวลา สภาพงาน และสภาพสังคม ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ เช่น ช่วงเวลาที่แตกต่างกัน อาจทำให้แต่ละคนมีการรับรู้แตกต่างกัน

นพ ศิริบุญนาถ (2545, หน้า 42) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่า การรับรู้เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลรับจัดระเบียบและแปลข้อมูล สารสนเทศจากสภาพแวดล้อมที่เขาดำรงอยู่

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547, หน้า 67) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า การรับรู้หมายถึง กระบวนการที่คนเรารับรู้สิ่งต่าง ๆ โดยผ่านการสัมผัสการใช้ประสบการณ์เดิมช่วยแปลความหมายของสิ่งนั้นออกมาเป็นความรู้ และความเข้าใจ

ณัฐพงศ์ เลิศจิราการ (2550, หน้า 13) ได้อธิบายของ การรับรู้ไว้ว่า การรับรู้คือ การที่บุคคลรับตัวกระตุ้นเข้ามาทางประสาทสัมผัสต่าง ๆ จากนั้นมีการประมวลและตีความข้อมูลที่ได้รับเข้ามา ซึ่งการที่บุคคลจะแปลสิ่งเร้าต่าง ๆ เหล่านี้ ว่าอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของแต่ละบุคคล และแต่ละบุคคลจะเลือกให้ความสนใจเฉพาะสิ่งเร้าที่มีความหมายกับตนเอง

จากความหมายของการรับรู้ที่กล่าวมาทั้งหมดผู้วิจัยสามารถ สรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการแปลความหมายของสมองของคนเรานี้มีสิ่งเร้ามากกระทบจากการสัมผัสของร่างกาย ซึ่งจะแสดงออกเป็นพฤติกรรม หรือทัศนคติ ทั้งนี้ต้องอาศัยประสบการณ์เดิม หรือการเรียนรู้ หรือความคิดในการตีความนั้น ๆ

กระบวนการรับรู้

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548, หน้า 25) ได้อธิบายกระบวนการรับรู้ว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่แต่ละปัจเจกบุคคลได้รวบรวมและแปลความหมายตามความรู้ที่ประทับใจ ซึ่งก่อให้เกิดความหมายต่อสภาวะแวดล้อมนั้น ๆ งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ส่วนใหญ่ พบว่าบุคคลากรที่แตกต่างกันแต่ละคนมองสิ่งเดียวกัน แต่รับรู้แตกต่างกัน ข้อเท็จจริงคือ ไม่มีใครรู้จักความเป็นจริง เราจะอธิบายข้อเท็จจริงที่บุคคลรับรู้สิ่งเดียวกันแต่แตกต่างกันได้อย่างไร มีปัจจัยหลายประการที่ทำให้

ให้การรับรู้บิดเบือน ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้อยู่ในตัวผู้รับ อยู่ในวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ให้ผู้รับ หรืออยู่ในเนื้อหาของสถานการณ์ของขณะการเป็นผู้รับ เมื่อบุคลากรมองเห็นเป้าหมายและตั้งใจจะ แปลความตามที่รับรู้ การแปลความหมายนั้นจะได้รับอิทธิพลอย่างมากจากลักษณะส่วนบุคคลของแต่ละบุคคลที่เป็นผู้รับ ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้รวมถึงทัศนคติ บุคลิกส่วนบุคคล แรงจูงใจ ความสนใจ ประสบการณ์ในอดีต และความคาดหวัง จากการสังเกตลักษณะของเป้าหมาย มีผลต่อการรับรู้ บุคคลที่มีเสียงดังจะเป็นที่สังเกตของกลุ่มมากกว่าบุคคลที่เงียบ เช่นเดียวกับปัจเจก บุคคลที่มีลักษณะดึงดูดใจหรือมีเสน่ห์กับบุคคลที่ด้วยและไม่มีเสน่ห์ เนื้อหาหรือส่วนที่เรามองวัตถุ หรือเหตุการณ์เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน เวลาที่เรามองวัตถุหรือเหตุการณ์มีอิทธิพลต่อความสนใจ เช่นเดียวกับสถานที่ แสงสว่าง ความร้อน หรือปัจจัยหลายประการเกี่ยวกับสถานการณ์ การวิจัย หลายเรื่องเกี่ยวกับการรับรู้มุ่งที่วัตถุ ที่ไม่ใช่สิ่งมีชีวิต แต่ OB จะมุ่งที่มนุษย์ ดังนั้นการการอธิบาย ต่อไปก็จะเป็นการรับรู้ของบุคคล ซึ่งการรับรู้ของบุคคลแตกต่างจากความรับรู้ของวัตถุที่ไม่ใช่ สิ่งมีชีวิต เช่น โตะ เครื่องจักร และตึก อาคาร เพราะ เราสามารถอ้างอิงเกี่ยวกับการแสดงออกของ มนุษย์ได้ แต่กับวัตถุที่ไม่ใช่สิ่งมีชีวิตเราไม่สามารถอ้างอิงถึงได้ วัตถุไม่มีชีวิตดังกล่าวทุกอย่างต้อง เป็นไปตามกฎธรรมชาติ ซึ่งไม่มีความเชื่อ ไม่มีแรงจูงใจ หรือความตั้งใจ แต่มนุษย์มีสิ่งดังกล่าว การที่เราสังเกตบุคคล เราจะตั้งใจสังเกตการณ์แสดงออกของบุคคลว่ามีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อ ข้อสรุปที่เราให้แต่สถานะภายในของบุคคล

วิเชียร วิทญูตม (2555, หน้า 101) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของการรับรู้สามารถอธิบาย ได้ว่า คือกระบวนการที่บุคคลจัดระบบและแปลความหมายจากประสาทสัมผัส เพื่ออธิบายถึง ความหมายจากประสาทสัมผัสหรืออธิบายถึงความหมายของสภาพแวดล้อมอย่างไรก็ตาม อะไรที่ บุคคลหนึ่งสามารถรับรู้ที่มีความแตกต่างกันได้อย่างชัดเจนไปจากเป้าหมายที่เป็นจริงและมีมนุษย์ บางส่วนที่ไม่เห็นด้วยอยู่บ่อย ๆ การรับรู้นั้นก็อาจไม่จำเป็นจะต้องถูกเสมอไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550, หน้า 309) ได้ให้ความสำคัญกับการรับรู้ว่า การรับรู้ เป็นกระบวนการหนึ่งซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความรู้สึกประทับใจของตนเอง เพื่อให้ความหมาย เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการรับรู้มาว่าบริษัทเป็นสถานที่ที่ดีจะทำงาน เพราะมีสภาพการทำงานเป็นที่ น่าพอใจ การมอบหมายงานน่าสนใจ ค่าตอบแทนสูง และมีการบริหารจัดการด้วยความเข้าใจและ รับผิดชอบ แต่ความเป็นจริงอาจจะไม่เป็นไปตามที่รับรู้

เบญจมาภรณ์ อิศรเดช และคณะ (2552, หน้า 178-179) ได้อธิบายกระบวนการรับรู้ว่าการรับรู้คือกระบวนการแปลและเข้าใจสภาพแวดล้อม แม้ว่ากระบวนการรับรู้เป็นเรื่องที่ซับซ้อน แต่สามารถจัดลำดับเป็น 4 ขั้นตอนคือ

1. การเลือกในสิ่งที่ต้องการ

2. การแปลและการประเมิน
3. การเก็บความจำ
4. การเรียกความทรงจำ เพื่อการตัดสินใจ

นอกจากนี้ยังมีการพิจารณาถึงความอดทนในการทำงานของผู้จัดการ 1 ใน 4 ขั้นตอนของกระบวนการรับรู้ที่สามารถทำให้เกิดการเข้าใจผิดหรือเกิดข้อผิดพลาดในการตัดสินใจ ซึ่งการรับรู้ที่ไม่ถูกต้องจะนำไปสู่ความผิดพลาดที่สามารถทำลายตนเอง รวมไปถึงผู้ที่เกี่ยวข้องและองค์กรได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า กระบวนการรับรู้ การรับรู้เป็นกระบวนการที่แต่ละบุคคลได้รวบรวมและแปลความหมายตามความรู้สึก ซึ่งก่อให้เกิดความหมายต่อสภาวะแวดล้อมนั้น ๆ บุคคลที่แตกต่างกันแต่ละคนมองสิ่งเดียวกัน แต่รับรู้แตกต่างกัน ซึ่งในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดดังกล่าวนี้ ในการศึกษาวิจัยการรับรู้ของพนักงานของบริษัทพีชเชอร์ แอนด์พายเคิล แอปพลายแอนด์เซส (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อทำให้ทราบสถานะปัจจุบันของพนักงานที่มีต่อหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

แนวคิดทฤษฎีด้านความคาดหวัง

ความคาดหวัง (Expectance) พจนานุกรมออกฟอร์ด (Oxford Advanced Learner's Dictionary: 2000) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้น

จากการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวัง ได้มีนักการศึกษาแสดงทัศนะที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการสรุปสาระสำคัญจากทฤษฎีที่น่าสนใจและได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย โดยศึกษาจากทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) อย่างถ่องแท้

Tripathi (1978 อ้างถึงใน สุภาพร ทวีโชค, 2550, หน้า 11-12) กล่าวว่า ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) ของ Victor Vroom ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1964 เป็นทฤษฎีที่มีรากเหง้ามาจากแนวความคิดเกี่ยวกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งเป็นเรื่องของความคิด ความเชื่อ ซึ่งนักจิตวิทยา Kurt Levin และ Edward Tolman ได้เสนอไว้ และมีความคิด พื้นฐานที่ว่ามนุษย์นั้นยึดเหตุผลทางเศรษฐกิจ โดยสมมติฐานที่มีในทฤษฎีนี้คือ การเลือกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะสัมพันธ์อย่างมีกฎเกณฑ์กับสภาพทางจิตวิทยาซึ่งจะเกิดขึ้นในระยะเวลาเดียวกันกับพฤติกรรม

Clay (1988 อ้างถึงใน สุภาพร ทวีโชค, 2550, หน้า 10) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง เป็นความหวังแรงกล้าว่าบางสิ่งบางอย่างจะเกิดขึ้นหรือเป็นความเชื่อมั่นบางอย่าง

ว่าควรเกิดขึ้นหรืออาจจะเกิดขึ้น เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี หรือเป็นความคาดหวังที่ดีงาม

Reber (1985 อ้างถึงใน สุภาพร ทวีโลก, 2550, หน้า 10) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง เจตคติหรือแรงจูงใจที่บุคคลมีต่อผลของการกระทำที่ตนตั้งจุดมุ่งหมายไว้

Crowther (2000 อ้างถึงใน สุภาพร ทวีโลก, 2550, หน้า 10) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อที่มั่นคงว่าจะมีบางสิ่งเกิดขึ้นและความรู้สึกเชื่อมั่นในบางสิ่ง

วิไลวรรณ วิจิตร (2553, หน้า 34) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้ ความคาดหวังหมายถึง การคาดหมายหรือคิดคาดการณ์ถึงอนาคตในสิ่งที่เป็นความปรารถนา เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ตนต้องการ ความคาดหวังเป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้น ในอนาคต การคาดหวังทำให้พนักงานมีชีวิตชีวาซึ่งบางคนอาจสนใจ หรือบางคนอาจจะผิดหวังก็ได้ สิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังมักไม่ตรงกันเสมอไป ถ้าสิ่งที่เกิดขึ้นห่างกับสิ่งที่คาดหวังมากก็อาจจะทำให้พนักงานคับข้องใจในการทำงาน การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม

วรภรณ์ โพธิ์เงิน (2551, หน้า 46) ได้ให้ความหมาย ความคาดหวังซึ่งกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง กระบวนการรับรู้ที่นึกคิด และการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นอาจจะเป็นรูปธรรม หรือนามธรรมก็ได้ ความคาดหวังอาจจะมีลักษณะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล

สุภาพร ทวีโลก (2550, หน้า 16) ได้สรุป ความคาดหวังไว้ว่า บุคคลจะกระทำพฤติกรรมหนึ่งหรือไม่ขึ้นอยู่กับความคาดหวังว่าเมื่อกระทำพฤติกรรมนั้นจะได้รับผลที่ต้องการหรือไม่ และความคาดหวังว่าเขามีความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นหรือไม่ เนื่องจากมนุษย์เรารู้ว่าการกระทำใดนำไปสู่ผลลัพธ์แบบใด แต่ความสามารถของมนุษย์แต่ละคนที่จะกระทำกิจกรรมต่าง ๆ มีขีดจำกัดไม่เท่ากัน

สัมฤทธิ์ ศสสมศักดิ์ (2549, หน้า 35) ได้อธิบายความคาดหวังของพนักงานไว้ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ ในปัจจุบันประชาชนส่วนใหม่มีระดับการศึกษาสูงขึ้น จึงทำให้ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ความคาดหวังอีกประการหนึ่งของพนักงานคือการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติทางด้านอิเล็กทรอนิกส์และการโทรคมนาคม ทำให้มีนวัตกรรมด้านการสื่อสาร และวิทยาการคอมพิวเตอร์เกิดขึ้นมากมายอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้มีนวัตกรรมในทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามมาด้วย

จากความหมายความคาดหวังข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นระดับพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่อาศัยประสบการณ์เดิมของตนในการตัดสินใจสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่

จะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้หรือต้องการให้เป็นไปตามความต้องการของตน ซึ่งในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดดังกล่าวนี้ ในการศึกษาวิจัยความคาดหวังของพนักงานของบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์พายเคิล แอปพลายแอนด์เซส (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อให้ทราบสถานะปัจจุบันของ พนักงานที่มีต่อหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤตษกร จำปาทอง (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหาร และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาบริษัท โอสมิตร จำกัด พบว่า การบริหารงานทรัพยากร มนุษย์ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง และจากการศึกษาโดยการสัมภาษณ์ กรรมการผู้จัดการและเอกสารของบริษัทนั้น ซึ่งจากมุมมองของกรรมการผู้จัดการนั้นมีแนวคิดในการ บริหารงานที่เน้นความทันสมัย แต่เนื่องด้วย องค์กรยังมีขนาดไม่ใหญ่มากจำนวนบุคลากรในองค์กรก็ ยังถือว่าเป็นองค์กรขนาดเล็กอยู่ ความพร้อมในเรื่องของการจัดการระบบการบริหารงานทรัพยากร มนุษย์เลยอยู่ในระดับปานกลางและ จากเอกสารที่บริษัทมีนั้นก็ยังไม่มีการจัดรวบรวมไว้อย่างเป็น ระบบ ในหลายส่วนยังอยู่ในระยะของการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ส่วนงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง วิภาวดี คัมภีร์ทรัพย์ (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมสหกรณ์ต่อการ บริหารทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษาเฉพาะส่วนกลาง ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ (ส่วนกลาง) ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในระดับ ปานกลาง เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ เงินเดือน และอายุ การทำงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ระดับการศึกษา ระดับการทำงาน และสำนักหรือกลุ่มที่ สังกัดที่ แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน ด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นระดับปานกลางเช่นเดียวกัน เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เงินเดือน และสำนักหรือกลุ่มที่สังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัย 0.05 ยกเว้นปัจจัย ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานและระดับการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะว่าการบริหารและ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรมีนโยบายที่ชัดเจน การประเมินผลมีหลักเกณฑ์เป็นที่ยอมรับ มีความ ยุติธรรมและให้ความเสมอภาคกับทุกคนในทุกด้าน ควรมีการปรับปรุงระบบการติดตามประเมิน รวมทั้งการคัดเลือกบุคลากรที่มีความจำเป็นและเหมาะสม ต้องได้รับการฝึกอบรม ควรสนับสนุน

ให้มีการเรียนรู้ด้วยตนเองและพัฒนาเทคโนโลยีโดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร

ศุภาพร ทวีโชค (2550) ได้ศึกษา ความคาดหวังของพนักงานสายงานการตลาดต่อส่วนงานบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด. (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสายงานการตลาดมีทัศนคติต่อส่วนงานบริหารทรัพยากรบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าพนักงานสายงานการตลาดมีทัศนคติต่อส่วนงานบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านเจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคล และด้านการกำหนดนโยบายการบริหารงานทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และ 3.70 ตามลำดับ) และด้านการบริหารงานบริหารทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) และพนักงานสายงานการตลาดมีความคาดหวังต่อส่วนงานบริหารทรัพยากรบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า พนักงานสายงานการตลาดมีความคาดหวังต่อส่วนงานบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคล และด้านการให้บริการงานบริหารทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และ 3.51 ตามลำดับ)

จิรพร เกตุแก้ว (2552) ได้ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากร โรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา กรมแพทย์ทหารอากาศ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ใน โรงพยาบาลจันทบุรีเบกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง 3 ด้าน ได้แก่ สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีความคิดเห็นระดับปานกลางใน 4 ด้าน ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การคัดเลือกสรรหา บรรจุและแต่งตั้งบุคลากร ความก้าวหน้าในอาชีพ ผลตอบแทนและสวัสดิการ และจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้าน อายุ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน และลักษณะงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ใน โรงพยาบาลจันทบุรีเบกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p=0.004, 0.002, .019$ และ 0.001 ตามลำดับ) ส่วนบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้าน เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ใน โรงพยาบาลจันทบุรีเบกษาไม่แตกต่างกัน ($p=0.114, 0.204,$ และ 0.664 ตามลำดับ)

ธีรพงศ์ บูรณวรศิลป์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ผลการดำเนินงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของผลการดำเนินงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์และผลการดำเนินงานของ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี ตัวแปรผลการดำเนินงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ศึกษาจากองค์ประกอบ 7 ด้าน ดังนี้ 1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 2. การสรรหา 3. การคัดเลือก 4. การฝึกอบรมและการพัฒนา 5. การประเมินผลการปฏิบัติงาน 6. การให้สิทธิประโยชน์ ค่าตอบแทน สวัสดิการและวินัย 7. การธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ และตัวแปรผลการดำเนินงานองค์การ ศึกษาจากองค์ประกอบ 4 มุมมอง ดังนี้ 1. มุมมองด้านผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกองค์การ 2. มุมมองด้านองค์ประกอบภายในองค์การ 3. มุมมองด้านนวัตกรรม 4. มุมมองความคุ้มค่าการบริหารการเงิน โดยศึกษาจากประชากรที่เป็นข้าราชการและพนักงานราชการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี จำนวน 109 คน ใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) ผลการวิจัยพบว่า 1. ผลการดำเนินงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรีโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 2. ผลการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรีโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับปานกลาง 3. ผลการดำเนินงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์และผลการดำเนินงานองค์การของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรีมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เพชรรัตน์ ดารากร ณ อยุธยา (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขององค์กรธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานขององค์กรธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสวัสดิการ ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านฝึกอบรมและพัฒนา รองลงมา ได้แก่ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีทักษะคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า มีทักษะคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นมีทักษะคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีทักษะคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า มีทักษะคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านสวัสดิการ ด้านฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการประเมินผลการ

ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เบญจวรรณ สุวรรณวัฒน์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในองค์การ กรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมโลหะแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ความคาดหวังของพนักงานต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ 2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และสังกัดหน่วยงาน ต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ใน 4 ด้าน คือ การจัดคนเข้าทำงาน การฝึกอบรมและพัฒนาการจูงใจ และการชำระรักษา วิธีการศึกษา ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 324 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ขนาดของผล (Effect size) ในการวิเคราะห์หาระดับความคาดหวังของพนักงานพบว่า 1. พนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการจูงใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการชำระรักษา และด้านการจัดคนเข้าทำงาน ตามลำดับ และ 2. พนักงานที่มีระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ระดับตำแหน่ง และสังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมแตกต่างกัน

มัทนา โมรากุล (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า โดยภาพรวมทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสที่จะนำไปสู่ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิของบุคลากร ด้านการรักษาความสมดุลการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านความภาคภูมิใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กรที่ได้สร้างประโยชน์ให้กับสังคม ด้านการนำองค์กรของผู้บริหารทุกระดับ และด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

พระพงษ์ชัย ชยว โส (พุทธวรชिरกุล) (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานบริหารงาน โครงการพระธรรมจาริกส่วนภูมิภาคโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการ

สรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและด้านการ ำรงรักษาบุคลากร

วันทนา ทิวะกะลิน (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรบุคคล กับประสิทธิภาพการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท ำสโตน ำกักัด ำงหวัด สมุทรสาคร พบว่า 1. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านการวางแผนทรัพยากรบุคคล และด้านผลตอบแทน และผลประโยชน์ ตามลำดับ 2. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และ ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน 3. พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ 4. การบริหารทรัพยากรบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ในระดับสูง 5. การบริหารทรัพยากรบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ฉัตรปวีณ์ ฉัฐเมธาสิทธิ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบความคาดหวังในบทบาทของ นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ในฐานะพันธมิตรธุรกิจของผู้ บริหารระดับต้นใน 5 ธุรกิจของบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น ำกักัด (มหาชน) พบว่า ผู้บริหารระดับต้นที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อบทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในขณะที่ผู้บริหาร ระดับต้นที่ประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อบทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันดังนี้ 1. ธุรกิจออนไลน์ ธุรกิจโทรทัศันระบบบอกรับสมาชิก และธุรกิจดิจิทัลคอนเท้นท์ที่มีความคาดหวังต่อบทบาทของ นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ในระดับมากที่สุด ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ และธุรกิจดิจิทัลคอมเมิร์ซมีความคาดหวังต่อบทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก 2. ผู้บริหารระดับต้นที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อบทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้บริหารระดับต้น ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อบทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้บริหารระดับต้นที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปีมีความคาดหวังต่อบทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์มากกว่าผู้บริหารระดับต้นที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปี ผู้บริหารระดับต้นที่ประเภทธุรกิจแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้บริหารระดับต้นในธุรกิจออนไลน์ ธุรกิจโทรทัศน์ระบบ
บอกรับสมาชิก และธุรกิจดิจิทัลคอนเทนต์ มีความคาดหวัง ต่อบทบาทของนักบริหารทรัพยากร
มนุษย์มากกว่าผู้บริหารระดับต้นในธุรกิจ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และธุรกิจดิจิทัลคอมเมิร์ซ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์พายเคิล แอปพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด

โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์พายเคิล แอปพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด รวมทั้งสิ้น 1,320 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์พายเคิล แอปพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 307 คน ได้มาจากจำนวนประชากรของบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอปพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด โดยหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ ยามาเน่ (1967) และใช้วิธีการแบ่งชั้นภูมิ และกำหนดโควตาในการตอบคำถามจากทุกหน่วยงาน โดยคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane คือ

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง = 0.05

แทนค่าจากสูตร

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{1,320}{1 + 1,320 \times (0.05)^2}$$

$$n = 306.98 \text{ คน}$$

เพราะฉะนั้นขนาดตัวอย่างเท่ากับ 307 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบ แบบสอบถาม (Questionnaire) ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ขอบเขตงานวิจัย และตัวแปรที่ต้องการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบตามรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 54 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert) โคนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 1 หมายถึง น้อยที่สุด
- 2 หมายถึง น้อย
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 4 หมายถึง มาก
- 5 หมายถึง มากที่สุด

การวิเคราะห์เพื่อหาความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในแบบสอบถามการศึกษาครั้งนี้ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ตามการตอบในระดับความคาดหวังและการรับรู้ 5 ระดับ โดยผู้วิจัยได้กำหนดช่วงคะแนน ด้วยวิธีการหาค่าพิสัย (Range) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงห่างของคะแนนเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าคะแนนเฉลี่ย

ความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงาน

1.00 - 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

1.81 - 2.60 หมายถึง น้อย

2.61 - 3.40 หมายถึง ปานกลาง

3.41 - 4.20 หมายถึง มาก

4.21 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้มีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยและกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ
2. ศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร บทความและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย
4. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ความครอบคลุมเนื้อหาและความถูกต้องในสำนวนแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ โดยมีรายชื่อผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

4.1 ดร. กัญจนวลัย นนทแก้ว แฟร์รี่ อาจารย์ประจำ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

4.2 ดร. วรณวิชนี ถนอมชาติ อาจารย์ประจำ คณะการจัดการและ

การท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

4.3 ดร. วรรณภา ลือกิตตินันท์

อาจารย์ประจำ คณะการจัดการและ

การท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

นำความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ มาตรวจสอบหาค่าดัชนีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อกับจุดประสงค์ โดยมีสูตรคำนวณดังนี้

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์
$\sum R$ แทน	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ
N แทน	จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

เกณฑ์คะแนนค่า IOC

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 – 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อหาค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญกำหนดเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญประเมิน +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามตรงตามวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา

ผู้เชี่ยวชาญประเมิน 0 หมายถึง ไม่มั่นใจว่าข้อคำถามตรงตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา

ผู้เชี่ยวชาญประเมิน -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่ตรงตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา

สำหรับการวิจัยครั้งนี้จะพิจารณาคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ไม่ต่ำกว่า 0.50 ซึ่งจากการหาค่าเฉลี่ยค่าความตรงของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน พบว่า มีข้อคำถามที่มีคะแนนมากกว่า 0.50 ทั้งสิ้น 47 ข้อ และข้อคำถามที่ต้องปรับปรุงจำนวน 7 ข้อ

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งที่มีสถานที่ตั้งอยู่ภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จำนวน 30 คน เพื่อนำไปคำนวณหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach Alpha) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นต้องมากกว่า 0.8 ขึ้นไปจึงสามารถนำไปใช้ได้ พบว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

5.1 แบบสอบถามความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.988 และการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.974 โดยแบ่งเป็น 7 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 3-1 ผลการวิเคราะห์พบว่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสรุปได้ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 2 บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความเชื่อมั่น	
	ความคาดหวัง	การรับรู้
1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	0.950	0.896
2. ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร	0.944	0.927
3. ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม	0.958	0.917
4. ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.944	0.890
5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	0.957	0.918
6. ด้านแรงงานสัมพันธ์	0.968	0.930
7. ด้านความปลอดภัย	0.963	0.922
โดยรวม	0.988	0.974

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นข้อเสนอแนะของพนักงาน มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 7 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้บริหาร บริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อขอดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วส่งให้พนักงานบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 307 ชุด โดยขอความอนุเคราะห์จากผู้บังคับบัญชาของแต่ละแผนกในการกรอกแบบสอบถาม และได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยเน้นให้เห็นประโยชน์ที่พนักงาน บริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด ทุกท่านจะได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ และจะเสนอผลการวิจัยในภาพรวม

3. กำหนดเวลาการขอรับแบบสอบถามคืนภายใน 1 สัปดาห์ โดยผู้วิจัยจะเป็นผู้ไปรับคืนด้วยตัวเอง

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องและให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

5. ดำเนินการลงรหัสและบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท จะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description analysis) โดยการแจกแจงความถี่ คำนวณร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด โดยจำแนกเป็นรายด้านและรายข้อจะใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด โดยจำแนกเป็นรายด้านและรายข้อจะใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4. การทดสอบสมมติฐาน

4.1 พนักงาน บริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มี ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ แตกต่างกันจะมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน โดยจำแนกเป็นรายด้าน 7 ด้าน ใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential statistics) โดยใช้การทดสอบค่าทีแบบตัวอย่างสองกลุ่มที่อิสระกัน (Independent samples t-Test)

4.2 พนักงาน บริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มี ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท แตกต่างกันจะมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน โดยจำแนกเป็นรายด้าน 7 ด้าน ใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential statistics) ใช้การทดสอบความแปรปรวนระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) และทดสอบความ

แตกต่างระหว่างกลุ่มใช้วิธี LSD (Least significant difference) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่

4.3 ระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเกิล แอปพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกัน โดยจำแนกเป็นรายด้าน 7 ด้าน ใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential statistics) โดยใช้การทดสอบค่าที่แบบตัวอย่างสองกลุ่มที่ไม่เป็นอิสระกัน (Dependent samples t-Test)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท พีชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจในขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและนำเสนอผลการวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้กำหนดอักษรย่อและสัญลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจความหมายที่ตรงกัน ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติการแจกแจงแบบ t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติการแจกแจงแบบ F-distribution
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท พีชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท

ตอนที่ 2 ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมและรายด้านด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ระดับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมและรายด้านด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ
หน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน
บริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4-1 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล (n = 307)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	146	47.6
หญิง	161	52.4
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	54	17.6
26 -30 ปี	145	47.2
31 -35 ปี	62	20.2
36 ปีขึ้นไป	46	15.0
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	117	38.1
อนุปริญญา/ ปวส.	135	44.0
ปริญญาตรีขึ้นไป	55	17.9
ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท		
น้อยกว่า 1 ปี	45	14.7
1-3 ปี	170	55.4
4-6 ปี	51	16.6
มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	41	13.4
รวม	307	100.0

จากตารางที่ 4-1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 307 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 และเพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6

ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และมีอายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่อุปการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคือ จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 และระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 ตามลำดับ

และส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 มีระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทระหว่าง 4-6 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 มีระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และมีระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทมากกว่า 6 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมและรายด้าน

ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	SD	ระดับความคาดหวัง	อันดับ
1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	3.90	0.77	มาก	7
2. ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร	4.01	0.72	มาก	6
3. ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม	4.13	0.78	มาก	2
4. ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ	4.08	0.82	มาก	3
5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	4.07	0.82	มาก	4
6. ด้านแรงงานสัมพันธ์	4.06	0.99	มาก	5
7. ด้านความปลอดภัย	4.20	0.85	มาก	1
โดยรวม	4.08	0.74	มาก	

จากตารางที่ 4-2 พบว่า พนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08, SD = 0.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยพนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ในด้านความปลอดภัยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20, SD = .85$) รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.13, SD = 0.78$) ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 4.08, SD = 0.82$) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.07, SD = 0.82$) ด้านแรงงานสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.06, SD = 0.99$) ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ($\bar{X} = 4.01, SD = 0.72$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X} = 3.90, SD = 0.77$)

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

ความคาดหวังในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	SD	ระดับความคาดหวัง	อันดับ
1. มีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และ โครงสร้างได้ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	3.95	0.79	มาก	1
2. สามารถคาดการณ์จำนวนกำลังคนที่ต้องการใช้ใน อนาคตที่สอดคล้องกับปริมาณงานได้ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว	3.88	0.83	มาก	4
3. สามารถกำหนดคุณสมบัติของพนักงานให้ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ของ องค์กร	3.90	0.83	มาก	3
4. มีการตรวจสอบและประเมินแผนอัตรากำลังคนให้ เหมาะสมกับสภาพทางธุรกิจขององค์กร	3.91	0.84	มาก	2
โดยรวม	3.90	0.77	มาก	

จากตารางที่ 4-3 พบว่า พนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยพนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ในข้อที่มีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และโครงสร้างได้อย่างชัดเจนและเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.79$) รองลงมาคือ มีการตรวจสอบและประเมินแผนอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับสภาพทางธุรกิจขององค์กร ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.84$) สามารถกำหนดคุณสมบัติของพนักงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.83$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สามารถคาดการณ์จำนวนกำลังคนที่ต้องการใช้ในอนาคตที่สอดคล้องกับปริมาณงาน ได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.83$)

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร

ความคาดหวังในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร	\bar{X}	SD	ระดับความคาดหวัง	อันดับ
1. มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการสรรหาบุคลากรเข้าปฏิบัติงานในองค์กรที่ชัดเจน	4.10	0.84	มาก	1
2. มีการสื่อสารให้หน่วยงานองค์กรภายในเข้าใจระบบและขั้นตอนในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	4.02	0.90	มาก	4
3. มีการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานให้สอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงาน	4.01	0.82	มาก	5
4. มีการกำหนดกระบวนการทดสอบ การคัดเลือก และการสัมภาษณ์ที่เหมาะสม	4.04	0.77	มาก	3
5. มีการพัฒนาเครื่องมือในการคัดเลือกพนักงานที่เหมาะสม เช่น การทดสอบความรู้ ความสามารถในแต่ละตำแหน่งงาน	3.98	.89	มาก	8
6. มีความสามารถสรรหาใบสมัครในจำนวนที่มากเพียงพอต่อการคัดเลือกพนักงานในแต่ละตำแหน่ง	3.95	0.89	มาก	9
7. มีการเปิดโอกาสให้ผู้มีคุณสมบัติมาสมัครได้อย่างเท่าเทียมกันทั้งบุคลากรภายในและภายนอกองค์กร	3.99	0.87	มาก	6

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ความคาดหวังในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร	\bar{X}	SD	ระดับความคาดหวัง	อันดับ
8. มีการประชาสัมพันธ์คุณสมบัติของตำแหน่งที่ต้องการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม	3.98	0.89	มาก	7
9. มีการสื่อสารกับหน่วยงานภายในองค์กรที่เสนอขอพนักงาน เพื่อแจ้งความก้าวหน้าในการสรรหาพนักงาน	4.08	0.91	มาก	2
โดยรวม	4.01	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4-4 พบว่า พนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยพนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรในข้อที่มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการสรรหาบุคลากรเข้าปฏิบัติงานในองค์กรที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.84$) รองลงมาคือ มีการสื่อสารกับหน่วยงานภายในองค์กรที่เสนอขอพนักงาน เพื่อแจ้งความก้าวหน้าในการสรรหาพนักงาน ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.91$) มีการกำหนดกระบวนการทดสอบ การคัดเลือก และการสัมภาษณ์ที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.77$) มีการสื่อสารให้หน่วยงานองค์กรภายในเข้าใจระบบและขั้นตอนในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.90$) มีการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานให้สอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงาน ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.82$) มีการเปิดโอกาสให้ผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมได้ขอเข้าแข่งขันทั้งบุคลากรภายในและภายนอกองค์กร ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.87$) มีการพัฒนาเครื่องมือในการคัดเลือกพนักงานที่เหมาะสม เช่น การทดสอบความรู้ ความสามารถในแต่ละตำแหน่งงาน ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.89$) มีการประชาสัมพันธ์คุณสมบัติของตำแหน่งที่ต้องการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.89$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีความสามารถสรรหาใบสมัครในจำนวนที่มากเพียงพอต่อการคัดเลือกพนักงานในแต่ละตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.89$)

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม

ความคาดหวังในด้านการพัฒนาและฝึกอบรม	\bar{X}	SD	ระดับความคาดหวัง	อันดับ
1. มีการปฐมนิเทศพนักงานเพื่อให้พนักงานทราบถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ และการปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม	4.29	0.81	มากที่สุด	1
2. มีการจัดทำแผนการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงานทุกระดับ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคต	4.19	0.94	มาก	3
3. มีการสื่อสารนโยบายและแผนการพัฒนา ให้พนักงานทุกคนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.12	0.90	มาก	5
4. มีความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำด้านการพัฒนาพนักงานแก่ผู้บริหารได้เป็นอย่างดี	4.03	0.93	มาก	8
5. มีความสามารถออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม ที่สามารถนำความรู้นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง	4.03	0.94	มาก	
6. มีการออกแบบหลักสูตรการพัฒนาและฝึกอบรม ที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน	4.03	.92	มาก	8
7. มีการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาพนักงานผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การส่ง Email หรือ บอร์ดประชาสัมพันธ์ Intranet	4.27	0.97	มากที่สุด	2
8. มีการวางแผนในการพัฒนา ทักษะ ความรู้ เพื่อรองรับความก้าวหน้าในอาชีพให้พนักงานรายบุคคล	4.14	0.92	มาก	4
9. มีการวางแผนการพัฒนาพนักงานในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันของพนักงานในองค์กร	4.12	0.92	มาก	6

ตารางที่ 4-5 (ต่อ)

ความคาดหวังในด้านการพัฒนาและฝึกอบรม	\bar{X}	SD	ระดับความคาดหวัง	อันดับ
10. มีการติดตามและประเมินผลการพัฒนาพนักงานอย่างเป็นระบบ เพื่อจูงใจให้พนักงานนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.11	0.92	มาก	7
โดยรวม	4.13	0.78	มาก	

จากตารางที่ 4-5 พบว่า พนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13, SD = 0.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยพนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ในข้อที่มีการปฐมนิเทศพนักงานเพื่อให้พนักงานทราบถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ และการปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29, SD = 0.81$) รองลงมาคือ มีการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาพนักงานผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การส่ง Email หรือ บอร์ดประชาสัมพันธ์ Intranet ($\bar{X} = 4.27, SD = 0.97$) มีการจัดทำแผนการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงานทุกระดับ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคต ($\bar{X} = 4.19, SD = 0.94$) มีการวางแผนในการพัฒนา ทักษะ ความรู้ เพื่อรองรับความก้าวหน้าในอาชีพให้พนักงานรายบุคคล ($\bar{X} = 4.14, SD = 0.92$) มีการสื่อสารนโยบายและแผนการพัฒนา ให้พนักงานทุกคนรับทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.12, SD = 0.90$) มีการวางแผนการพัฒนาพนักงานในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันของพนักงานในองค์กร ($\bar{X} = 4.12, SD = 0.92$) มีการติดตามและประเมินผลการพัฒนาพนักงานอย่างเป็นระบบ เพื่อจูงใจให้พนักงานนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.11, SD = 0.92$) และมีการออกแบบหลักสูตรการพัฒนาและฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.03, SD = 0.92$) มีความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำด้านการพัฒนาพนักงานแก่ผู้บริหารได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.03, SD = 0.89$) มีความสามารถออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมที่สามารถนำความรู้ให้นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ($\bar{X} = 4.03, SD = 0.93$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ความคาดหวังในด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ	\bar{X}	SD	ระดับความคาดหวัง	อันดับ
1. มีการออกแบบโครงสร้างค่าตอบแทนพนักงานที่สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางธุรกิจ	4.00	0.90	มาก	6
2. มีการสำรวจเปรียบเทียบค่าตอบแทนและสวัสดิการจากองค์กรภายนอกในประเภทธุรกิจเดียวกัน	3.96	0.94	มาก	7
3. มีการบริหารค่าตอบแทนพนักงานที่มีความโปร่งใสและยุติธรรม	4.01	0.98	มาก	5
4. มีการสื่อสารให้พนักงานรับทราบและเข้าใจในระบบการบริหารค่าตอบแทนขององค์กร	4.14	0.95	มาก	3
5. มีการบริหารการจัดสวัสดิการพนักงานที่เหมาะสมกับประเภทพนักงานขององค์กร	4.16	0.98	มาก	2
6. มีการบริหารงาน บริการต่าง ๆ ขององค์กรและอำนวยความสะดวก เพื่อให้พนักงานได้ใช้ประโยชน์สูงสุด เช่น ห้องอาหาร และรถรับส่ง เป็นต้น	4.21	0.93	มากที่สุด	1
7. มีระบบในการรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงข้อเสนอแนะการบริหารสวัสดิการ	4.14	0.96	มาก	4
โดยรวม	4.08	0.82	มาก	

จากตารางที่ 4-6 พบว่า พนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยพนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ในข้อที่มีการบริหารงาน บริการต่าง ๆ ขององค์กร และอำนวยความสะดวก เพื่อให้พนักงานได้ใช้ประโยชน์สูงสุด เช่น ห้องอาหาร และรถรับส่ง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, $SD = 0.93$) รองลงมาคือ มีการบริหารการจัดสวัสดิการพนักงานที่เหมาะสมกับประเภท

พนักงานขององค์กร ($\bar{X} = 4.16, SD = 0.98$) มีการสื่อสารให้พนักงานรับทราบและเข้าใจ ในระบบ การบริหารค่าตอบแทนขององค์กร ($\bar{X} = 4.14, SD = 0.95$) มีระบบในการรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อ การพัฒนาปรับปรุงข้อเสนอแนะการบริหารสวัสดิการ ($\bar{X} = 4.14, SD = 0.96$) มีการบริหาร ค่าตอบแทนพนักงานที่มีความโปร่งใสและยุติธรรม ($\bar{X} = 4.01, SD = 0.98$) มีการออกแบบ โครงสร้างค่าตอบแทนพนักงานที่สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางธุรกิจ ($\bar{X} = 4.00, SD = 0.90$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการสำรวจเปรียบเทียบค่าตอบแทนและสวัสดิการจาก องค์กรภายนอกในประเภทธุรกิจเดียวกัน ($\bar{X} = 3.96, SD = 0.94$)

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ความคาดหวังในด้านการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	ระดับความ คาดหวัง	อันดับ
1. มีการกำหนดวัตถุประสงค์และแนวปฏิบัติการ ประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความน่าเชื่อถือ	4.08	0.92	มาก	3
2. มีการออกแบบระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่มีความเหมาะสมกับพนักงานขององค์กร	4.05	.88	มาก	5
3. มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติและแนวทาง ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ	4.05	0.91	มาก	6
4. มีการพัฒนาและฝึกอบรมให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีความเข้าใจต่อระบบการประเมินผลที่ถูกต้อง	4.13	0.97	มาก	2
5. มีการพัฒนาและฝึกอบรมให้หัวหน้างานมีทักษะ ในการให้ข้อมูลย้อนกลับผลการปฏิบัติงานให้ พนักงานทราบเป็นรายบุคคล	4.15	0.94	มาก	1
6. มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินผลงาน ของหัวหน้างานมาออกแบบหลักสูตรการพัฒนา และฝึกอบรมพนักงาน	4.07	0.90	มาก	4
7. มีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการ เสนอแนะวิธีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานร่วมกับ ผู้บังคับบัญชา	4.02	0.92	มาก	7
โดยรวม	4.07	0.82	มาก	

จากตารางที่ 4-7 พบว่า พนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยพนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในข้อที่มีการพัฒนาและฝึกอบรมให้หัวหน้างานมีทักษะในการให้ข้อมูลย้อนกลับผลการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบเป็นรายบุคคลมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$, $SD = 0.94$) รองลงมาคือ มีการพัฒนาและฝึกอบรมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจต่อระบบการประเมินผลที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.97$) มีการกำหนดวัตถุประสงค์และแนวปฏิบัติการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.92$) มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินผลงานของหัวหน้างานมาออกแบบหลักสูตรการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.90$) มีการออกแบบระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสมกับพนักงานขององค์กร ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.88$) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติและแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.1$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะวิธีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.92$)

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านแรงงานสัมพันธ์

ความคาดหวังในด้านแรงงานสัมพันธ์	\bar{X}	SD	ระดับความคาดหวัง	อันดับ
1. มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกับองค์กร เช่น กิจกรรมเพื่อสังคม การออกค่ายอาสาพัฒนาชุมชน	4.10	1.10	มาก	2
2. มีกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความผูกพันภายในองค์กรเช่น กิจกรรมการแข่งขันกีฬา	4.07	1.18	มาก	4
3. มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาต่าง ๆ ให้กับพนักงาน ทั้งปัญหาส่วนตัวและปัญหาจากการปฏิบัติงาน	3.97	1.14	มาก	7
4. มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงาน เช่น โรงงานสีขาว โครงการเลิกเหล้า เลิกบุหรี่และการพนัน เป็นต้น	4.09	1.07	มาก	3

ตารางที่ 4-8 (ต่อ)

ความคาดหวังในด้านแรงงานสัมพันธ์	\bar{X}	SD	ระดับความคาดหวัง	อันดับ
5. มีการติดบอร์ดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ให้พนักงานทราบอย่างต่อเนื่อง	4.18	1.00	มาก	1
6. มีการพัฒนาและฝึกอบรมให้หัวหน้างานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารแรงงานสัมพันธ์ในงาน เพื่อป้องกันปัญหาข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน	4.05	1.06	มาก	5
7. มีการจัดกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายให้กับพนักงานตามความสนใจ เช่น ศาลาที่พัก เป็นต้น	4.05	1.16	มาก	6
8. มีระบบหรือช่องทางให้พนักงานสามารถเสนอแนะ และร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้	4.01	1.09	มาก	7
โดยรวม	4.06	0.99	มาก	

จากตารางที่ 4-8 พบว่า พนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านแรงงานสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06, SD = 0.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยพนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านแรงงานสัมพันธ์ในข้อที่มีมีการติดบอร์ดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ให้พนักงานทราบอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.18, SD = 1.0$) รองลงมาคือ มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกับองค์กร เช่น กิจกรรมเพื่อสังคม การออกค่ายอาสาพัฒนาชุมชน ($\bar{X} = 4.10, SD = 1.10$) มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงาน เช่น โรงงานสีขาว โครงการเลิกเหล้า เลิกบุหรี่และการพนัน เป็นต้น ($\bar{X} = 4.09, SD = 1.07$) มีกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความผูกพันภายในองค์กรเช่น กิจกรรมการแข่งขันกีฬา ($\bar{X} = 4.07, SD = 1.18$) มีการพัฒนาและฝึกอบรมให้หัวหน้างานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารแรงงานสัมพันธ์ในงาน เพื่อป้องกันปัญหาข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน ($\bar{X} = 4.05, SD = 1.06$) มีการจัดกิจกรรมเพื่อผ่อนคลาย

ให้กับพนักงานตามความสนใจ เช่น ศาลาที่พัก เป็นต้น ($\bar{X} = 4.05, SD = 1.16$) และมีระบบหรือช่องทางให้พนักงานสามารถเสนอแนะ และร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ ($\bar{X} = 4.01, SD = 1.09$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาต่าง ๆ ให้กับพนักงาน ทั้งปัญหาส่วนตัวและปัญหาจากการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.97, SD = 1.14$)

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัย

ความคาดหวังในด้านความปลอดภัย	\bar{X}	SD	ระดับความคาดหวัง	อันดับ
1. มีการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยที่มีความชัดเจน	4.08	0.98	มาก	7
2. มีการปฐมพยาบาลให้พนักงานรับทราบระเบียบปฏิบัติความปลอดภัย ก่อนเข้าพื้นที่ปฏิบัติงาน	4.19	0.95	มาก	5
3. มีการฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้และตระหนักในความปลอดภัยในการทำงาน	4.23	0.89	มากที่สุด	4
4. มีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อณรงค์ให้พนักงานมีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย	4.16	0.95	มาก	6
5. มีมาตรการทางวินัยอย่างเคร่งครัดสำหรับพนักงานที่ฝ่าฝืนระเบียบปฏิบัติว่าด้วยความปลอดภัยในการทำงาน	4.24	0.93	มากที่สุด	3
6. มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยให้กับพนักงาน และมีการตรวจตราอย่างเข้มงวด	4.25	0.95	มากที่สุด	2
7. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้พนักงานอย่างเนื่องในด้านความปลอดภัยในการทำงาน	4.27	0.96	มากที่สุด	1
โดยรวม	4.20	0.856	มาก	

จากตารางที่ 4-9 พบว่า พนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านความปลอดภัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20, SD = 0.856$) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยพนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านความปลอดภัยในข้อที่จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้พนักงานอย่างเนื่องในด้านความปลอดภัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, $SD = 0.96$) รองลงมาคือ มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยให้กับพนักงาน และมีการตรวจตราอย่างเข้มงวด ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.95$) มีมาตรการทางวินัยอย่างเคร่งครัดสำหรับพนักงานที่ฝ่าฝืนระเบียบปฏิบัติว่าด้วยเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน ($\bar{X} = 4.24$, $SD = 0.93$) มีการฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้และตระหนักในความปลอดภัยในการทำงาน ($\bar{X} = 4.23$, $SD = 0.89$) มีการปฐมนิเทศให้พนักงานรับทราบระเบียบปฏิบัติความปลอดภัย ก่อนเข้าพื้นที่ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.95$) มีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อณรงค์ให้พนักงานมีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.95$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยที่มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.98$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมและรายด้าน

การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ หน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	SD	ระดับการรับรู้	อันดับ
1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	2.87	0.61	ปานกลาง	7
2. ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร	3.12	0.65	ปานกลาง	3
3. ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม	3.22	0.68	ปานกลาง	2
4. ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.07	0.69	ปานกลาง	5
5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.01	0.64	ปานกลาง	6
6. ด้านแรงงานสัมพันธ์	3.12	0.85	ปานกลาง	4
7. ด้านความปลอดภัย	3.36	0.73	ปานกลาง	1
โดยรวม	3.07	0.56	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-10 พบว่า พนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07, SD = 0.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยพนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านความปลอดภัยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.36, SD = 0.73$) รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.22, SD = 0.68$) ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ($\bar{X} = 3.12, SD = 0.65$) ด้านแรงงานสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.12, SD = 0.85$) ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.07, SD = 0.69$) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.01, SD = 0.64$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X} = 2.87, SD = 0.61$)

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

การรับรู้ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	SD	ระดับการรับรู้	อันดับ
1. มีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และโครงสร้างได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม	2.88	0.68	ปานกลาง	2
2. สามารถคาดการณ์จำนวนกำลังคนที่ต้องการใช้ในอนาคตที่สอดคล้องกับปริมาณงานได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว	2.90	0.72	ปานกลาง	1
3. สามารถกำหนดคุณสมบัติของพนักงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร	2.85	0.69	ปานกลาง	3
4. มีการตรวจสอบและประเมินแผนอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับสภาพทางธุรกิจขององค์กร	2.85	0.72	ปานกลาง	4
โดยรวม	2.87	0.61	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-11 พบว่า พนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87, SD = 0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยพนักงานมีการรับรู้

ตอบทบทวนหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในข้อที่สามารถคาดการณ์จำนวนกำลังคนที่ต้องการใช้ในอนาคตที่สอดคล้องกับปริมาณงานได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 2.90, SD = 0.72$) รองลงมาคือ มีการกำหนดนโยบายเป้าหมาย และ โครงสร้างได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม ($\bar{X} = 2.88, SD = 0.69$) สามารถกำหนดคุณสมบัติของพนักงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร ($\bar{X} = 2.85, SD = 0.69$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการตรวจสอบและประเมินแผนอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับสภาพทางธุรกิจขององค์กร ($\bar{X} = 2.85, SD = 0.72$)

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร

การรับรู้ในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร	\bar{X}	SD	ระดับการรับรู้	อันดับ
1. มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการสรรหาบุคลากรเข้าปฏิบัติงานในองค์กรที่ชัดเจน	3.19	0.81	ปานกลาง	1
2. มีการสื่อสารให้หน่วยงานองค์กรภายในเข้าใจระบบและขั้นตอนในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	3.11	0.84	ปานกลาง	7
3. มีการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานให้สอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงาน	3.13	0.85	ปานกลาง	4
4. มีการกำหนดกระบวนการทดสอบ การคัดเลือก และการสัมภาษณ์ที่เหมาะสม	3.14	0.87	ปานกลาง	2
5. มีการพัฒนาเครื่องมือในการคัดเลือกพนักงานที่เหมาะสม เช่น การทดสอบความรู้ความสามารถในแต่ละตำแหน่งงาน	3.12	0.88	ปานกลาง	6
6. มีความสามารถสรรหาใบสมัครในจำนวนมากเพียงพอต่อการคัดเลือกพนักงานในแต่ละตำแหน่ง	3.13	0.84	ปานกลาง	5

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

การรับรู้ในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร	\bar{X}	SD	ระดับการรับรู้	อันดับ
7. มีการเปิดโอกาสให้ผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมได้อย่างเท่าเทียมกันทั้งบุคลากรภายในและภายนอกองค์การ	3.14	0.76	ปานกลาง	3
8. มีการประชาสัมพันธ์คุณสมบัติของตำแหน่งที่ต้องการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม	3.07	0.72	ปานกลาง	9
9. มีการสื่อสารกับหน่วยงานภายในองค์กรที่เสนอขอพนักงาน เพื่อแจ้งความก้าวหน้าในการสรรหาพนักงาน	3.11	0.75	ปานกลาง	8
โดยรวม	3.12	0.65	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-12 พบว่า พนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12, SD = 0.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยพนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรในข้อที่มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการสรรหาบุคลากรเข้าปฏิบัติงานในองค์กรที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.19, SD = 0.81$) รองลงมาคือ การกำหนดกระบวนการทดสอบ การคัดเลือก และการสัมภาษณ์ที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.14, SD = 0.87$) มีการเปิดโอกาสให้ผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมได้อย่างเท่าเทียมกันทั้งบุคลากรภายในและภายนอกองค์การ ($\bar{X} = 3.14, SD = 0.76$) มีความสามารถสรรหาใบสมัครในจำนวนที่มากเพียงพอต่อการคัดเลือกพนักงานในแต่ละตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.13, SD = 0.85$) มีการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานให้สอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงาน ($\bar{X} = 3.13, SD = 0.84$) มีการพัฒนาเครื่องมือในการคัดเลือกพนักงานที่เหมาะสม เช่น การทดสอบความรู้ ความสามารถในแต่ละตำแหน่งงาน ($\bar{X} = 3.12, SD = 0.88$) มีการสื่อสารกับหน่วยงานภายในองค์กรที่เสนอขอพนักงาน เพื่อแจ้งความก้าวหน้าในการสรรหาพนักงาน ($\bar{X} = 3.11, SD = 0.84$) และมีการสื่อสารให้หน่วยงานองค์กรภายในเข้าใจระบบและขั้นตอนในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ($\bar{X} = 3.11, SD = 0.75$)

ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์คุณสมบัติของตำแหน่งที่ต้องการ แก่กลุ่มเป้าหมาย ได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.07, SD = 0.72$)

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม

การรับรู้ในด้านการพัฒนาและฝึกอบรม	\bar{X}	SD	ระดับการรับรู้	อันดับ
1. มีการปฐมนิเทศพนักงานเพื่อให้พนักงานทราบถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ และการปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม	3.44	0.90	มาก	2
2. มีการจัดทำแผนการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงานทุกระดับ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคต	3.34	0.95	ปานกลาง	3
3. มีการสื่อสารนโยบายและแผนการพัฒนา ให้พนักงานทุกคนรับทราบอย่างทั่วถึง	3.20	0.92	ปานกลาง	5
4. มีความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำด้านการพัฒนาพนักงานแก่ผู้บริหารได้เป็นอย่างดี	3.08	0.93	ปานกลาง	8
5. มีความสามารถออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมที่สามารถนำความรู้นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง	3.09	0.82	ปานกลาง	7
6. มีการออกแบบหลักสูตรการพัฒนาและฝึกอบรม ที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน	3.07	0.74	ปานกลาง	9
7. มีการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาพนักงานผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การส่ง Email หรือ บอร์ดประชาสัมพันธ์, Intranet	3.48	1.03	มาก	1
8. มีการการวางแผนในการพัฒนา ทักษะ ความรู้ เพื่อรองรับความก้าวหน้าในอาชีพให้พนักงานรายบุคคล	3.26	0.92	ปานกลาง	4

ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

การรับรู้ในด้านการพัฒนาและฝึกอบรม	\bar{X}	SD	ระดับการรับรู้	อันดับ
9. มีการวางแผนการพัฒนาพนักงานในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันของพนักงานในองค์กร	3.14	0.87	ปานกลาง	6
10. มีการติดตามและประเมินผลการพัฒนาพนักงานอย่างเป็นระบบ เพื่อจูงใจให้พนักงานนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.16	0.86	ปานกลาง	6
โดยรวม	3.22	0.68	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-13 พบว่า พนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาและฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$, $SD = 0.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยพนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในข้อที่มีการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาพนักงานผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การส่ง Email หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ Intranet มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.48$, $SD = 1.03$) รองลงมาคือ มีการปฐมนิเทศพนักงานเพื่อให้พนักงานทราบถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ และการปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.90$) มีการจัดทำแผนการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงานทุกระดับ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคต ($\bar{X} = 3.34$, $SD = 0.95$) มีการการวางแผนในการพัฒนา ทักษะ ความรู้ เพื่อรองรับความก้าวหน้าในอาชีพให้พนักงานรายบุคคล ($\bar{X} = 3.26$, $SD = 0.92$) มีการสื่อสารนโยบายและแผนการพัฒนา ให้พนักงานทุกคนรับทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.20$, $SD = 0.92$) มีการการวางแผนในการพัฒนา ทักษะ ความรู้ เพื่อรองรับความก้าวหน้าในอาชีพให้พนักงานรายบุคคล ($\bar{X} = 3.16$, $SD = 0.85$) มีการวางแผนการพัฒนาพนักงานในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันของพนักงานในองค์กร ($\bar{X} = 3.14$, $SD = 0.87$) มีความสามารถออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมที่สามารถนำความรู้นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ($\bar{X} = 3.09$, $SD = 0.82$) มีความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำด้านการพัฒนาพนักงานแก่ผู้บริหารได้เป็นอย่างดี

($\bar{X} = 3.08, SD = 0.93$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการออกแบบหลักสูตรการพัฒนาและฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.07, SD = 0.74$)

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ

การรับรู้ในด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ	\bar{X}	SD	ระดับการรับรู้	อันดับ
1. มีการออกแบบโครงสร้างค่าตอบแทนพนักงานที่สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางธุรกิจ	2.87	0.81	ปานกลาง	5
2. มีการสำรวจเปรียบเทียบค่าตอบแทนและสวัสดิการจากองค์กรภายนอกในประเภทธุรกิจเดียวกัน	2.86	0.82	ปานกลาง	6
3. มีการบริหารค่าตอบแทนพนักงานที่มีความโปร่งใสและยุติธรรม	2.90	0.86	ปานกลาง	4
4. มีการสื่อสารให้พนักงานรับทราบและเข้าใจ ในระบบการบริหารค่าตอบแทนขององค์กร	3.15	0.89	ปานกลาง	3
5. มีการบริหารจัดการสวัสดิการพนักงานที่เหมาะสมกับประเภทพนักงานขององค์กร	3.25	0.94	ปานกลาง	2
6. มีการบริหารงาน บริการต่าง ๆ ขององค์กร และอำนวยความสะดวก เพื่อให้พนักงานได้ใช้ประโยชน์สูงสุด เช่น ห้องอาหาร และรถรับส่ง เป็นต้น	3.38	1.02	ปานกลาง	1
7. มีระบบในการรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงข้อเสนอแนะการบริหารสวัสดิการ	3.13	0.90	ปานกลาง	4
โดยรวม	3.07	0.69	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-14 พบว่า พนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07, SD = 0.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยพนักงาน

มีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการในข้อที่มีการบริหารงาน บริการต่าง ๆ ขององค์กร และอำนวยความสะดวก เพื่อให้พนักงานได้ใช้ประโยชน์สูงสุด เช่น ห้องอาหาร และรถรับส่ง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.38, SD = 1.02$) รองลงมาคือ มีการบริหารการจัดสวัสดิการพนักงานที่เหมาะสมกับประเภทพนักงานขององค์กร ($\bar{X} = 3.25, SD = 0.94$) มีการสื่อสารให้พนักงานรับทราบและเข้าใจ ในระบบการบริหารค่าตอบแทนขององค์กร ($\bar{X} = 3.15, SD = 0.89$) มีระบบในการรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงข้อเสนอแนะการบริหารสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.13, SD = 0.90$) มีการบริหารค่าตอบแทนพนักงานที่มีความโปร่งใสและยุติธรรม ($\bar{X} = 2.90, SD = 0.86$) มีการออกแบบโครงสร้างค่าตอบแทนพนักงานที่สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางธุรกิจ ($\bar{X} = 2.87, SD = 0.81$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการสำรวจเปรียบเทียบค่าตอบแทนและสวัสดิการจากองค์กรภายนอกในประเภทธุรกิจเดียวกัน ($\bar{X} = 2.86, SD = 0.82$)

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การรับรู้ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	ระดับการรับรู้	อันดับ
1. มีการกำหนดวัตถุประสงค์และแนวปฏิบัติการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความน่าเชื่อถือ	2.96	0.78	ปานกลาง	6
2. มีการออกแบบระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสมกับพนักงานขององค์กร	2.94	0.74	ปานกลาง	7
3. มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติและแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ	2.97	0.73	ปานกลาง	5
4. มีการพัฒนาและฝึกอบรมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจต่อระบบการประเมินผลที่ถูกต้อง	3.10	0.82	ปานกลาง	2

ตารางที่ 4-15 (ต่อ)

การรับรู้ในด้านการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	ระดับการรับรู้	อันดับ
5. มีการพัฒนาและฝึกอบรมให้หัวหน้างาน มีทักษะในการให้ข้อมูลย้อนกลับผลการ ปฏิบัติงานให้พนักงานทราบเป็นรายบุคคล	3.14	0.83	ปานกลาง	1
6. มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินผล งานของหัวหน้างานมาออกแบบหลักสูตร การพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน	3.03	0.79	ปานกลาง	3
7. มีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมใน การเสนอแนะวิธีการปรับปรุงผลการ ปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา	2.99	0.83	ปานกลาง	4
โดยรวม	3.01	0.64	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-15 พบว่า พนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 0.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยพนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานในข้อที่มีการพัฒนาและฝึกอบรมให้หัวหน้างานมีทักษะในการให้ข้อมูลย้อนกลับผลการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบเป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.14$, $SD = 0.83$) รองลงมาคือ มีการพัฒนาและฝึกอบรมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจต่อระบบการประเมินผลที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 0.82$) มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินผลงานของหัวหน้างานมาออกแบบหลักสูตรการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน ($\bar{X} = 3.03$, $SD = 0.79$) มีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะวิธีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 2.99$, $SD = 0.83$) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติและแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ ($\bar{X} = 2.97$, $SD = 0.73$) มีการกำหนดวัตถุประสงค์และแนวปฏิบัติการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 2.96$, $SD = 0.78$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการออกแบบระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสมกับพนักงานขององค์กร ($\bar{X} = 2.94$, $SD = 0.74$)

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่
ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านแรงงานสัมพันธ์

การรับรู้ในด้านแรงงานสัมพันธ์	\bar{X}	SD	ระดับการรับรู้	อันดับ
1. มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกับองค์กร เช่น กิจกรรมเพื่อสังคม การออกค่ายอาสาพัฒนาชุมชน	3.26	1.09	ปานกลาง	2
2. มีกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความผูกพันภายในองค์กรเช่น กิจกรรมการแข่งขันกีฬา	3.13	1.12	ปานกลาง	5
3. มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาต่าง ๆ ให้กับพนักงาน ทั้งปัญหาส่วนตัวและปัญหาจากการปฏิบัติงาน	2.88	0.97	ปานกลาง	8
4. มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงาน เช่น โรงงานสีขาว โครงการเลิกเหล้า เลิกบุหรี่และการพนัน เป็นต้น	3.09	0.95	ปานกลาง	6
5. มีการติดบอร์ดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ให้พนักงานทราบอย่างต่อเนื่อง	3.34	1.00	ปานกลาง	1
6. มีการพัฒนาและฝึกอบรมให้หัวหน้างานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารแรงงานสัมพันธ์ในงาน เพื่อป้องกันปัญหาข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน	3.17	1.00	ปานกลาง	4
7. มีการจัดกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายให้กับพนักงานตามความสนใจ เช่น ศาลาที่พัก เป็นต้น	3.19	1.16	ปานกลาง	3
8. มีระบบหรือช่องทางให้พนักงานสามารถเสนอแนะ และร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้	2.96	0.97	ปานกลาง	7
โดยรวม	3.12	0.85	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-16 พบว่า พนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ด้านแรงงานสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12, SD = 0.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยพนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านแรงงานสัมพันธ์ในข้อที่มีการติดบอร์ดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ให้พนักงานทราบอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.34, SD = 1.00$) รองลงมาคือ มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกับองค์กร เช่น กิจกรรมเพื่อสังคม การออกค่ายอาสาพัฒนาชุมชน ($\bar{X} = 3.26, SD = 1.09$) มีการจัดกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายให้กับพนักงานตามความสนใจ เช่น ศาลาที่พัก เป็นต้น ($\bar{X} = 3.19, SD = 1.16$) มีการพัฒนาและฝึกอบรมให้หัวหน้างานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารแรงงานสัมพันธ์ในงาน เพื่อป้องกันปัญหาข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน ($\bar{X} = 3.17, SD = 1.00$) มีกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความผูกพันภายในองค์กรเช่น กิจกรรมการแข่งขันกีฬา ($\bar{X} = 3.13, SD = 1.12$) มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงาน เช่น โรงงานสีขาว โครงการเลิกเหล้า เลิกบุหรี่และการพนัน เป็นต้น ($\bar{X} = 3.09, SD = 0.95$) และมีระบบหรือช่องทางให้พนักงานสามารถเสนอแนะ และร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ ($\bar{X} = 2.96, SD = 0.95$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาต่าง ๆ ให้กับพนักงาน ทั้งปัญหาส่วนตัวและปัญหาจากการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.88, SD = 0.97$)

ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัย

การรับรู้ในด้านความปลอดภัย	\bar{X}	SD	ระดับการรับรู้	อันดับ
1. มีการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยที่มีความชัดเจน	3.06	0.78	ปานกลาง	7
2. มีการปฐมพยาบาลให้พนักงานรับทราบระเบียบปฏิบัติความปลอดภัย ก่อนเข้าพื้นที่ปฏิบัติงาน	3.33	0.92	ปานกลาง	6
3. มีการฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้และตระหนักในความปลอดภัยในการทำงาน	3.51	0.85	มาก	1

ตารางที่ 4-17 (ต่อ)

การรับรู้ในด้านความปลอดภัย	\bar{X}	SD	ระดับการรับรู้	อันดับ
4. มีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อณรงค์ให้พนักงานมีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย	3.34	0.86	ปานกลาง	5
5. มีมาตรการทางวินัยอย่างเคร่งครัดสำหรับพนักงานที่ฝ่าฝืนระเบียบปฏิบัติว่าด้วยเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน	3.48	0.93	มาก	2
6. มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยให้กับพนักงาน และมีการตรวจตราอย่างเข้มงวด	3.42	0.95	มาก	3
7. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้พนักงานอย่างเนื่องในด้านความปลอดภัยในการทำงาน	3.39	0.91	ปานกลาง	4
โดยรวม	3.36	0.73	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-17 พบว่า พนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านความปลอดภัยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36, SD = 0.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยพนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านความปลอดภัยในข้อที่มีการฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้และตระหนักในความปลอดภัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.51, SD = 0.85$) รองลงมาคือ มีมาตรการทางวินัยอย่างเคร่งครัดสำหรับพนักงานที่ฝ่าฝืนระเบียบปฏิบัติว่าด้วยเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน ($\bar{X} = 3.48, SD = 0.93$) มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยให้กับพนักงาน และมีการตรวจตราอย่างเข้มงวด ($\bar{X} = 3.42, SD = 0.95$) จัดให้มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้พนักงานอย่างเนื่องในด้านความปลอดภัยในการทำงาน ($\bar{X} = 3.39, SD = 0.91$) มีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อณรงค์ให้พนักงานมีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.34, SD = 0.86$) และมีการปฐมนิเทศให้พนักงานรับทราบระเบียบปฏิบัติความปลอดภัย ก่อนเข้าพื้นที่ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.33, SD = 0.92$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยที่มีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.06, SD = 0.78$)

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ
หน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4-18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อ
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามเพศ

ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน บริหารทรัพยากรมนุษย์	เพศชาย (n= 146)		เพศหญิง (n= 161)		t	Sig.
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
	1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	3.92	0.79	3.89		
2. ด้านการสรรหาและการคัดเลือก บุคลากร	4.03	0.70	4.00	0.74	0.335	0.738
3. ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม	4.20	0.73	4.06	0.82	1.574	0.116
4. ด้านการบริหารค่าตอบแทนและ สวัสดิการ	4.14	0.81	4.03	0.83	1.232	0.219
5. ด้านการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	4.14	0.80	4.01	0.83	1.384	0.167
6. ด้านแรงงานสัมพันธ์	4.20	0.91	3.94	1.05	2.280*	0.023
7. ด้านความปลอดภัย	4.31	0.81	4.11	0.88	1.989*	0.048
โดยรวม	4.15	0.70	4.01	0.77	1.647	0.101

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-18 พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของ
หน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่
ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศชายมีระดับความคาดหวังสูงกว่าพนักงาน
เพศหญิง ส่วนด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและ การคัดเลือกบุคลากร ด้านการ
พัฒนาและฝึกอบรม ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการประเมินผลการ
ปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนการเปรียบเทียบความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อ
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามอายุ

ความคาดหวัง	แหล่งข้อมูล	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน ทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	3	11.995	3.998	7.108**	0.000
	ภายในกลุ่ม	303	170.451	0.563		
	รวม	306	182.446			
2. ด้านการสรรหา และการคัดเลือก บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	3.183	1.061	2.050	0.107
	ภายในกลุ่ม	303	156.830	0.518		
	รวม	306	160.014			
3. ด้านการพัฒนาและ ฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.785	0.928	1.509	0.212
	ภายในกลุ่ม	303	186.406	0.615		
	รวม	306	189.191			
4. ด้านการบริหาร ค่าตอบแทนและ สวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.303	1.434	2.134	0.096
	ภายในกลุ่ม	303	203.700	0.672		
	รวม	306	208.003			
5. ด้านการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.713	1.238	1.844	0.139
	ภายในกลุ่ม	303	203.348	0.671		
	รวม	306	207.061			
6. ด้านแรงงาน สัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	7.324	2.441	2.479	0.061
	ภายในกลุ่ม	303	298.435	0.985		
	รวม	306	305.759			
7. ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3	5.580	1.860	2.576	0.054
	ภายในกลุ่ม	302	218.092	0.722		
	รวม	305	223.672			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	4.126	1.375	2.508	0.059
	ภายในกลุ่ม	302	165.592	0.548		
	รวม	305	169.717			

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

จากตารางที่ 4-19 พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการสรรหาและการคัดเลือก บุคลากร ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์แตกต่างเป็นรายคู่ จึงใช้วิธีของ LSD ตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 4-20

ตารางที่ 4-20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามอายุที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

อายุ	n	\bar{X}	อายุ			
			น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36 ปีขึ้นไป
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	54	3.79	-	0.06	0.00	0.58*
26-30 ปี	145	3.85		-	0.06	0.52*
31-35 ปี	62	3.79			-	0.58*
36 ปีขึ้นไป	46	4.37				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-20 พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้าน

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนการเปรียบเทียบความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคาดหวัง	แหล่งข้อมูล	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน ทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	2	3.280	1.640	2.783	0.063
	ภายในกลุ่ม	304	179.166	0.589		
	รวม	306	182.446			
2. ด้านการสรรหา และการคัดเลือก บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	3.515	1.758	3.414*	0.034
	ภายในกลุ่ม	304	156.498	0.515		
	รวม	306	160.014			
3. ด้านการพัฒนา และฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	2	8.608	4.304	7.246**	0.001
	ภายในกลุ่ม	304	180.582	0.594		
	รวม	306	189.191			
4. ด้านการบริหาร ค่าตอบแทนและ สวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2	12.123	6.061	9.407**	0.000
	ภายในกลุ่ม	304	195.881	0.644		
	รวม	306	208.003			
5. ด้านการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	11.174	5.587	8.670**	0.000
	ภายในกลุ่ม	304	195.887	0.644		
	รวม	306	207.061			
6. ด้านแรงงาน สัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	7.479	3.739	3.811*	0.023
	ภายในกลุ่ม	304	298.280	0.981		
	รวม	306	305.759			
7. ด้านความ ปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	8.421	4.211	5.927**	0.003
	ภายในกลุ่ม	303	215.251	0.710		
	รวม	305	223.672			

ตารางที่ 4-21 (ต่อ)

ความคาดหวัง	แหล่งข้อมูล	df	SS	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	2	7.782	3.891	7.281**	0.001
โดยรวม	ภายในกลุ่ม	303	161.935	0.534		
	รวม	305	169.717			

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

จากตารางที่ 4-21 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร และด้านแรงงานสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านความปลอดภัย ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร และด้านแรงงานสัมพันธ์แตกต่างเป็นรายคู่ จึงใช้วิธีของ LSD ตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 4-22 ถึง 4-28

ตารางที่ 4-22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมจำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
			มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	117	3.8978	-	0.35*	0.18
อนุปริญญา/ ปวส.	134	4.2507		-	0.16
ปริญญาตรีขึ้นไป	55	4.0815			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-22 พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมแตกต่างกับพนักงานที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
			มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	117	3.89	-	0.23*	0.09
อนุปริญญา/ ปวส.	135	4.13		-	0.14
ปริญญาตรีขึ้นไป	55	3.98			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-23 พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมแตกต่างกับพนักงานที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-24 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการพัฒนาและฝึกอบรม จำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
			มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	117	3.95	-	0.36 [*]	0.10
อนุปริญญา/ ปวส.	135	4.31		-	0.25*
ปริญญาตรีขึ้นไป	55	4.06			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-24 พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการพัฒนาและฝึกอบรม แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการพัฒนาและฝึกอบรม แตกต่างกับพนักงานที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการพัฒนาและฝึกอบรม แตกต่างกับพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-25 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการจำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
			มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	117	3.84	-	0.43*	0.31*
อนุปริญญา/ ปวส.	135	4.27		-	0.11
ปริญญาตรีขึ้นไป	55	4.15			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-25 พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกับพนักงานที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. และระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
			มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	117	3.84	-	0.42*	0.25
อนุปริญญา/ ปวส.	135	4.26		-	0.16
ปริญญาตรีขึ้นไป	55	4.10			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-26 พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกับพนักงานที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านแรงงานสัมพันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
			มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	117	3.88	-	0.34*	0.16
อนุปริญญา/ ปวส.	135	4.22		-	0.17
ปริญญาตรีขึ้นไป	55	4.05			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 4-27 พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านแรงงานสัมพันธ์ แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านแรงงานสัมพันธ์ แตกต่างกับพนักงานที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-28 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านความปลอดภัย จำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
			มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	117	4.00	-	0.36*	0.21
อนุปริญญา/ ปวส.	134	4.37		-	0.14
ปริญญาตรีขึ้นไป	55	4.22			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-28 พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านความปลอดภัยแตกต่างกับพนักงานที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-29 การวิเคราะห์ความแปรปรวนการเปรียบเทียบความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ความคาดหวัง	แหล่งข้อมูล	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	3	14.316	4.772	8.600**	0.000
	ภายในกลุ่ม	303	168.130	0.555		
	รวม	306	182.446			
2. ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	4.095	1.365	2.653*	0.049
	ภายในกลุ่ม	303	155.918	0.515		
	รวม	306	160.014			

ตารางที่ 4-29 (ต่อ)

ความคาดหวัง	แหล่งข้อมูล	df	SS	MS	F	Sig.
3. ด้านการพัฒนา และฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	3	5.095	1.698	2.795*	0.040
	ภายในกลุ่ม	303	184.096	0.608		
	รวม	306	189.191			
4. ด้านการบริหาร ค่าตอบแทนและ สวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	3	5.959	1.986	2.979*	0.032
	ภายในกลุ่ม	303	202.044	0.667		
	รวม	306	208.003			
5. ด้านการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	6.882	2.294	3.472*	0.016
	ภายในกลุ่ม	303	200.178	0.661		
	รวม	306	207.061			
6. ด้านแรงงาน สัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	9.174	3.058	3.124*	0.026
	ภายในกลุ่ม	303	296.585	0.979		
	รวม	306	305.759			
7. ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3	1.820	0.607	.826	0.480
	ภายในกลุ่ม	302	221.852	0.735		
	รวม	305	223.672			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	5.618	1.873	3.447*	0.017
	ภายในกลุ่ม	302	164.099	0.543		
	รวม	305	169.717			

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

จากตารางที่ 4-29 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร

ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านแรงงานสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวม ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านแรงงานสัมพันธ์ แตกต่างเป็นรายคู่ จึงใช้วิธีของ LSD ตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 4-30 ถึง 4-36

ตารางที่ 4-30 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	n	\bar{X}	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน			
			น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	มากกว่า 6 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	45	3.97	-	0.03	0.25	0.38*
1-ปี	170	4.00		-	0.21	.35*
4-6 ปี	51	4.22			-	0.13
มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	41	4.36				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-30 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 1-3 ปี มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-31 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	n	\bar{X}	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน			
			น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	มากกว่า 6 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	45	3.81	-	0.01	0.12	0.63*
1-3 ปี	170	3.79		-	0.13	0.64*
4-6 ปี	51	3.93			-	0.51*
มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	41	4.44				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-31 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 1-3 ปี และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 4-6 ปี มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-32 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	n	\bar{X}	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน			
			น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	มากกว่า 6 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	45	4.02	-	0.09	0.08	0.23
1-3 ปี	170	3.92		-	0.18	0.32*
4-6 ปี	51	4.11			-	0.14
มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	41	4.25				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-32 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 1-3 ปี มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-33 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการพัฒนาและฝึกอบรม จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	n	\bar{X}	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน			
			น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	มากกว่า 6 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	45	3.94	-	0.13	0.30	0.42*
1-3 ปี	170	4.08		-	0.17	0.28*
4-6 ปี	51	4.25			-	0.11
มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	41	4.37				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-33 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการพัฒนาและฝึกอบรมแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 1-3 ปี มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการพัฒนาและฝึกอบรมแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-34 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	n	\bar{X}	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน			
			น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	มากกว่า 6 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	45	3.93	-	0.09	0.27	0.44*
1-3 ปี	170	4.02		-	0.18	0.35*
4-6 ปี	51	4.21			-	0.16
มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	41	4.37				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-34 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 1-3 ปี มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-35 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	n	\bar{X}	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน			
			น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	มากกว่า 6 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	45	3.87	-	0.14	0.33*	0.49*
1-3 ปี	170	4.02		-	0.18	0.35*
4-6 ปี	51	4.21			-	0.16
มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	41	4.37				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-35 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 4-6 ปี และมากกว่า 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 1-3 ปี มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-36 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านแรงงานสัมพันธ์จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	n	\bar{X}	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน			
			น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	มากกว่า 6 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	45	3.96	-	0.01	0.30	0.43*
1-3 ปี	170	3.95		-	0.31*	0.44*
4-6 ปี	51	4.26			-	0.12
มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	41	4.39				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 4-36 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านแรงงานสัมพันธ์แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านแรงงานสัมพันธ์แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 1-3 ปี มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านแรงงานสัมพันธ์แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 4-6 ปี และมากกว่า 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4-37 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อ
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามเพศ

การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน บริหารทรัพยากรมนุษย์	เพศชาย (n = 146)		เพศหญิง (n = 161)		t	Sig.
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านการวางแผน ทรัพยากรมนุษย์	2.90	0.70	2.83	0.53	1.000	0.318
2. ด้านการสรรหาและ การคัดเลือกบุคลากร	3.17	0.68	3.08	0.62	1.319	0.188
3. ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม	3.29	0.68	3.16	0.67	1.654	0.099
4. ด้านการบริหารค่าตอบแทน และสวัสดิการ	3.15	0.75	3.00	0.63	1.921	0.056
5. ด้านการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	3.09	0.71	2.94	0.58	1.915	0.056
6. ด้านแรงงานสัมพันธ์	3.25	0.82	3.00	0.85	2.624**	0.009
7. ด้านความปลอดภัย	3.47	0.74	3.26	0.71	2.540*	0.012
โดยรวม	3.15	0.60	3.00	.51	2.282*	0.023

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

จากตารางที่ 4-37 พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของ
หน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
โดยพนักงานเพศชายมีระดับการรับรู้สูงกว่าพนักงานเพศหญิง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของ
หน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านแรงงานสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.01 และด้านความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงาน
เพศชายมีระดับการรับรู้สูงกว่าพนักงานเพศหญิง ส่วนด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการ
สรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ด้านการบริหารค่าตอบแทนและ
สวัสดิการ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-38 การวิเคราะห์ความแปรปรวนการเปรียบเทียบการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามอายุ

การรับรู้	แหล่งข้อมูล	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน ทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	3	12.739	4.246	12.381**	0.000
	ภายในกลุ่ม	303	103.926	0.343		
	รวม	306	116.666			
2. ด้านการสรรหา และการคัดเลือก บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	8.321	2.774	6.921**	0.000
	ภายในกลุ่ม	303	121.444	0.401		
	รวม	306	129.765			
3. ด้านการพัฒนาและ ฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.040	1.013	2.204	0.088
	ภายในกลุ่ม	303	139.307	0.460		
	รวม	306	142.347			
4. ด้านการบริหาร ค่าตอบแทนและ สวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.270	1.090	2.275	0.080
	ภายในกลุ่ม	303	145.182	0.479		
	รวม	306	148.452			
5. ด้านการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	5.361	1.787	4.375**	0.005
	ภายในกลุ่ม	303	123.777	0.409		
	รวม	306	129.138			
6. ด้านแรงงาน สัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	6.730	2.243	3.162*	0.025
	ภายในกลุ่ม	302	214.223	0.709		
	รวม	305	220.953			
7. ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3	1.588	0.529	0.976	0.404
	ภายในกลุ่ม	303	164.296	0.542		
	รวม	306	165.884			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.698	1.233	4.000**	0.008
	ภายในกลุ่ม	302	93.068	0.308		
	รวม	305	96.766			

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

จากตารางที่ 4-38 พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านแรงงานสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวม ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านแรงงานสัมพันธ์ แตกต่างเป็นรายคู่ จึงใช้วิธีของ LSD ตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 4-39 ถึง 4-43

ตารางที่ 4-39 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวม จำแนกตามอายุที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

อายุ	n	\bar{X}	อายุ			
			น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36 ปีขึ้นไป
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	54	3.09	-	0.08	0.06	0.23*
26-30 ปี	145	3.01		-	0.02	0.32*
31-35 ปี	62	3.03			-	0.30*
36 ปีขึ้นไป	45	3.33				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-39 พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี อายุระหว่าง 26-30 ปี และอายุระหว่าง 31-35 ปี มีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-40 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามอายุที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

อายุ	n	\bar{X}	อายุ			
			น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36 ปีขึ้นไป
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	54	2.64	-	0.16	0.24*	0.67
26-30 ปี	145	2.80		-	0.08	0.51*
31-35 ปี	62	2.88			-	0.43*
36 ปีขึ้นไป	46	3.32				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-40 พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-41 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรจําแนกตามอายุที่
แตกต่างกันเป็นรายคู่

อายุ	n	\bar{X}	อายุ			
			น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36 ปีขึ้นไป
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 25 ปี	54	3.00	-	0.04	0.12	0.50*
26-30 ปี	145	3.04		-	0.08	0.45*
31-35 ปี	62	3.13			-	0.37*
36 ปีขึ้นไป	46	3.50				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-41 พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของ
หน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรแตกต่างกัน โดยกลุ่ม
ตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี อายุระหว่าง 26-30 ปี และอายุระหว่าง 31-35 ปี มีการ
รับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการสรรหาและการคัดเลือก
บุคลากรแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่
อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-42 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน
บริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุที่
แตกต่างกันเป็นรายคู่

อายุ	n	\bar{X}	อายุ			
			น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36 ปีขึ้นไป
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 25 ปี	54	3.00	-	0.08	0.01	0.30*
26-30 ปี	145	2.92		-	0.10	0.39*
31-35 ปี	62	3.02			-	0.28*
36 ปีขึ้นไป	46	3.31				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-42 พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของ
หน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยกลุ่ม
ตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี อายุระหว่าง 26-30 ปี และอายุระหว่าง 31-35 ปี มีการ
รับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่า
ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-43 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน
บริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านแรงงานสัมพันธ์ จำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน
เป็นรายคู่

อายุ	n	\bar{X}	อายุ			
			น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36 ปีขึ้นไป
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 25 ปี	54	3.31	-	0.27*	0.33*	.03
26-30 ปี	145	3.04		-	0.06	0.31*
31-35 ปี	62	2.97			-	0.37*
36 ปีขึ้นไป	45	3.35				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-43 พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของ
หน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านแรงงานสัมพันธ์ แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ใน
ด้านแรงงานสัมพันธ์ แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี และมีอายุระหว่าง 31-35 ปี
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี และพนักงานที่มีอายุ
ระหว่าง 31-35 ปี มีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้าน
แรงงานสัมพันธ์ แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-44 การวิเคราะห์ความแปรปรวนการเปรียบเทียบการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อ
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระดับการศึกษา

การรับรู้	แหล่งข้อมูล	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน ทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	2	8.042	4.021	11.253**	0.000
	ภายในกลุ่ม	304	108.624	0.357		
	รวม	306	116.666			
2. ด้านการสรรหา และการคัดเลือก บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	8.065	4.033	10.073**	0.000
	ภายในกลุ่ม	304	121.700	0.400		
	รวม	306	129.765			
3. ด้านการพัฒนา และฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.621	1.311	2.852	0.059
	ภายในกลุ่ม	304	139.725	0.460		
	รวม	306	142.347			
4. ด้านการบริหาร ค่าตอบแทนและ สวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.008	2.004	4.218*	0.016
	ภายในกลุ่ม	304	144.444	0.475		
	รวม	306	148.452			
5. ด้านการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	7.535	3.768	9.419**	.000
	ภายในกลุ่ม	304	121.603	0.400		
	รวม	306	129.138			
6. ด้านแรงงาน สัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	2.384	1.192	1.652	0.193
	ภายในกลุ่ม	303	218.569	0.721		
	รวม	305	220.953			
7. ด้านความ ปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	3.755	1.877	3.520*	0.031
	ภายในกลุ่ม	304	162.129	0.533		
	รวม	306	165.884			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.004	2.002	6.540**	0.002
	ภายในกลุ่ม	303	92.761	0.306		
	รวม	305	96.766			

** มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 * มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-44 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา และการคัดเลือกบุคลากร และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม และด้านแรงงานสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมและรายด้านได้แก่ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา และการคัดเลือกบุคลากร ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านความปลอดภัย แตกต่างเป็นรายคู่ จึงใช้วิธีของ LSD ตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 4-45 ถึง 4-50

ตารางที่ 4-45 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมจำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
			มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	117	2.96	-	0.12	0.32*
อนุปริญญา/ ปวส.	134	3.08		-	0.20*
ปริญญาตรีขึ้นไป	55	3.29			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-45 พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่จบ

การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และระดับอนุปริญญา/ ปวส. มีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมแตกต่างกับพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-46 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
			มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	117	2.73	-	0.11	0.46 [*]
อนุปริญญา/ ปวส.	135	2.85		-	0.35 [*]
ปริญญาตรีขึ้นไป	55	3.20			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-46 พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และพนักงานที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. มีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกับพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-47 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรจำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
			มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	117	3.00	-	0.08	0.45*
อนุปริญญา/ ปวส.	135	3.09		-	0.37*
ปริญญาตรีขึ้นไป	55	3.46			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-47 พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และพนักงานที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. มีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรแตกต่างกับพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-48 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการจำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
			มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	117	2.97	-	0.09	0.32*
อนุปริญญา/ ปวส.	135	3.07		-	0.23*
ปริญญาตรีขึ้นไป	55	3.30			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-48 พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และระดับอนุปริญญา/ ปวส. มีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกับพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-49 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
			มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	117	2.88	-	0.11	0.44*
อนุปริญญา/ ปวส.	135	3.00		-	0.33*
ปริญญาตรีขึ้นไป	55	3.33			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-49 พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และพนักงานที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. มีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-50 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านความปลอดภัย จำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
			มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	117	3.22	-	0.21*	0.24*
อนุปริญญา/ ปวส.	135	3.44		-	0.02
ปริญญาตรีขึ้นไป	55	3.47			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-50 พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านความปลอดภัยแตกต่างกับพนักงานที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. และระดับปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-51 การวิเคราะห์ความแปรปรวนการเปรียบเทียบการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

การรับรู้	แหล่งข้อมูล	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน ทรัพยากรมนุษย์	ระหว่างกลุ่ม	3	9.866	3.289	9.330**	0.000
	ภายในกลุ่ม	303	106.799	0.352		
	รวม	306	116.666			
2. ด้านการสรรหา และการคัดเลือก บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	5.574	1.858	4.533**	0.004
	ภายในกลุ่ม	303	124.191	0.410		
	รวม	306	129.765			

ตารางที่ 4-51 (ต่อ)

การรับรู้	แหล่งข้อมูล	df	SS	MS	F	Sig.
3. ด้านการพัฒนาและ ฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.192	1.064	2.317	0.076
	ภายในกลุ่ม	303	139.155	0.459		
	รวม	306	142.347			
4. ด้านการบริหาร ค่าตอบแทนและ สวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.774	.591	1.221	0.302
	ภายในกลุ่ม	303	146.678	0.484		
	รวม	306	148.452			
5. ด้านการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.789	1.263	3.053*	0.029
	ภายในกลุ่ม	303	125.349	0.414		
	รวม	306	129.138			
6. ด้านแรงงาน สัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	1.967	0.656	0.904	0.439
	ภายในกลุ่ม	302	218.985	0.725		
	รวม	305	220.953			
7. ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3	1.428	0.476	0.877	0.453
	ภายในกลุ่ม	303	164.456	0.543		
	รวม	306	165.884			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.605	0.868	2.785*	0.041
	ภายในกลุ่ม	302	94.161	0.312		
	รวม	305	96.766			

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

จากตารางที่ 4-51 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ และด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการพัฒนา

และฝึกอบรม ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวม ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ จึงใช้วิธีของ LSD ตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 4-52 ถึง 4-55

ตารางที่ 4-52 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	n	\bar{X}	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน			
			น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	มากกว่า 6 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	45	3.04	-	0.02	0.11	0.23
1-3 ปี	170	3.01		-	0.14	.25*
4-6 ปี	51	3.15			-	0.12
มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	41	3.27				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-52 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 1-3 ปี มีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-53 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน
บริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามระยะเวลา
ที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ ปฏิบัติงาน	n	\bar{X}	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน			
			น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	มากกว่า 6 ปี ขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	45	2.76	-	0.03	0.08	0.56*
1-3 ปี	170	2.79		-	0.05	0.53*
4-6 ปี	51	2.84			-	0.48*
มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	41	3.32				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-53 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 1-3 ปี และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 4-6 ปี มีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-54 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	n	\bar{X}	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน			
			น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	มากกว่า 6 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	45	3.15	-	0.12	0.01	0.29*
1-3 ปี	170	3.03		-	0.11	0.41*
4-6 ปี	51	3.14			-	0.30*
มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	41	3.44				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-54 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 1-3 ปี และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 4-6 ปี มีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-55 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน
บริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามระยะเวลา
ที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ ปฏิบัติงาน	n	\bar{X}	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน			
			น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	มากกว่า 6 ปี ขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	45	2.94	-	0.00	0.23	0.25
1-3 ปี	170	2.94		-	0.23*	0.25*
4-6 ปี	51	3.17			-	0.02
มากกว่า 6 ปี ขึ้นไป	41	3.19				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-55 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 1-3 ปี มีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 4-6 ปี และมากกว่า 6 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-56 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน บริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับ ความคาดหวัง		ระดับ การรับรู้		t	Sig.
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
	1. ด้านการวางแผน ทรัพยากรมนุษย์	3.90	0.77	2.87		
2. ด้านการสรรหาและ การคัดเลือกบุคลากร	4.01	0.72	3.12	0.65	21.528**	0.000
3. ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม	4.13	0.78	3.22	.68	22.324**	0.000
4. ด้านการบริหารค่าตอบแทน และสวัสดิการ	4.08	0.82	3.07	0.69	20.764**	0.000
5. ด้านการประเมินผล การปฏิบัติงาน	4.07	0.82	3.01	0.64	25.163**	0.000
6. ด้านแรงงานสัมพันธ์	4.06	0.99	3.12	0.85	21.247**	0.000
7. ด้านความปลอดภัย	4.20	0.85	3.36	.73	21.258**	0.000
โดยรวม	4.08	0.74	3.07	0.56	27.859**	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

จากตารางที่ 4-56 พบว่า ระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยระดับความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์สูงกว่าระดับการรับรู้

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอปพลายแอนเชส (ไทยแลนด์) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอปพลายแอนเชส (ไทยแลนด์) จำกัด

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอปพลายแอนเชส (ไทยแลนด์) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท

3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอปพลายแอนเชส (ไทยแลนด์) จำกัด

โดยมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. พนักงาน บริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอปพลายแอนเชส (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท แตกต่างกัน จะมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

2. ระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอปพลายแอนเชส (ไทยแลนด์) จำกัดแตกต่างกัน

การวิจัยครั้งนี้มีรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บและรวบรวมข้อมูล และทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานของบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอปพลายแอนเชส (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 307 คน โดยหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของยามานะ (Yamana, 1967) และใช้วิธีการแบ่งชั้นภูมิ และกำหนดโควตาในการตอบคำถามจากทุกหน่วยงาน สำหรับการวิเคราะห์นั้น ผู้วิจัยได้ใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential statistics) โดยใช้ค่าสถิติ t-Test ในการทดสอบความแปรปรวนระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม และใช้ค่าสถิติ

F-test ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม และทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวิจัย เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท พีชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษากลุ่มพนักงานตัวอย่าง จำนวน 307 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.4 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.6 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.2 จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.0 เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 88.9 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทระหว่าง 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.4

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์

2.1 ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า

พนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยพนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1.1 ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

พนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยพนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

ในข้อที่มีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และโครงสร้างได้อย่างชัดเจนและเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีการตรวจสอบและประเมินแผนอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับสภาพทางธุรกิจขององค์กรสามารถกำหนดคุณสมบัติของพนักงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สามารถคาดการณ์จำนวนกำลังคนที่ต้องการใช้ในอนาคตที่สอดคล้องกับปริมาณงานได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

2.1.2 ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร

พนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยพนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรในข้อที่มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการสรรหาบุคลากรเข้าปฏิบัติงานในองค์กรที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีการสื่อสารกับหน่วยงานภายในองค์กรที่เสนอขอพนักงาน เพื่อแจ้งความก้าวหน้าในการสรรหาพนักงาน มีการกำหนดกระบวนการทดสอบ การคัดเลือก และการสัมภาษณ์ที่เหมาะสม มีการสื่อสารให้หน่วยงานองค์กรภายในเข้าใจระบบและขั้นตอนในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน มีการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานให้สอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงาน มีการเปิดโอกาสให้ผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมได้อย่างเท่าเทียมกันทั้งบุคลากรภายในและภายนอกองค์กร มีการพัฒนาเครื่องมือในการคัดเลือกพนักงานที่เหมาะสม เช่น การทดสอบความรู้ ความสามารถในแต่ละตำแหน่งงาน มีการประชาสัมพันธ์คุณสมบัติของตำแหน่งที่ต้องการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีความสามารถสรรหาใบสมัครในจำนวนที่มากเพียงพอต่อการคัดเลือกพนักงานในแต่ละตำแหน่ง

2.1.3 ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม

พนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยพนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ในข้อที่มีการปฐมนิเทศพนักงานเพื่อให้พนักงานทราบถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ และการปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาพนักงานผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การส่งอีเมลล์ หรือ บอร์ดประชาสัมพันธ์ อินทราเน็ต มีการจัดทำแผนการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงานทุกระดับ เพื่อรองรับการ

ปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคต มีการวางแผนในการพัฒนา ทักษะ ความรู้ เพื่อรองรับความก้าวหน้าในอาชีพ ให้พนักงานรายบุคคล มีการสื่อสารนโยบายและแผนการพัฒนา ให้พนักงานทุกคนรับทราบอย่างทั่วถึง มีการวางแผนการพัฒนาพนักงานในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันของพนักงานในองค์กร มีการติดตามและประเมินผลการพัฒนาพนักงานอย่างเป็นระบบ เพื่อจูงใจให้พนักงานนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และมีการออกแบบหลักสูตรการพัฒนาและฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน มีความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำด้านการพัฒนาพนักงานแก่ผู้บริหารได้เป็นอย่างดี มีความสามารถออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมที่สามารถนำความรู้นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ตามลำดับ

2.1.4 ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ

พนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยพนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ในข้อที่มีการบริหารงาน บริการต่าง ๆ ขององค์กร และอำนวยความสะดวก เพื่อให้พนักงานได้ใช้ประโยชน์สูงสุด เช่น ห้องอาหาร และรถรับส่ง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีการบริหารการจัดสวัสดิการพนักงานที่เหมาะสมกับประเภทพนักงานขององค์กร มีการสื่อสารให้พนักงานรับทราบและเข้าใจ ในระบบการบริหารค่าตอบแทนขององค์กร มีระบบในการรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงข้อเสนอแนะการบริหารสวัสดิการ มีการบริหารค่าตอบแทนพนักงานที่มีความโปร่งใสและยุติธรรม มีการออกแบบ โครงสร้างค่าตอบแทนพนักงานที่สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางธุรกิจ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการสำรวจเปรียบเทียบค่าตอบแทนและสวัสดิการจากองค์กรภายนอกในประเภทธุรกิจเดียวกัน

2.1.5 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

พนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยพนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในข้อที่มีการพัฒนาและฝึกอบรมให้หัวหน้างานมีทักษะในการให้ข้อมูลย้อนกลับผลการปฏิบัติงาน ให้พนักงานทราบเป็นรายบุคคลมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีการพัฒนาและฝึกอบรมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจต่อระบบการประเมินผลที่ถูกต้อง มีการกำหนดวัตถุประสงค์และ

แนวปฏิบัติการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความน่าเชื่อถือ มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินผลงานของหัวหน้างานมาออกแบบหลักสูตรการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน มีการออกแบบระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสมกับพนักงานขององค์กร มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติและแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะวิธีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา

2.1.6 ด้านแรงงานสัมพันธ์

พนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านแรงงานสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยพนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านแรงงานสัมพันธ์ในข้อที่มีการติดบอร์ดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ให้พนักงานทราบอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกับองค์กร เช่น กิจกรรมเพื่อสังคม การออกค่ายอาสาพัฒนาชุมชน มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงาน เช่น โรงงานสีขาว โครงการเลิกเหล้า เลิกบุหรี่และการพนัน เป็นต้น มีกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความผูกพันภายในองค์กรเช่น กิจกรรมการแข่งขันกีฬา มีการพัฒนาและฝึกอบรมให้หัวหน้างานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารแรงงานสัมพันธ์ในงาน เพื่อป้องกันปัญหาข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน มีการจัดกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายให้กับพนักงานตามความสนใจ เช่น ศาลาที่พัก เป็นต้น และมีระบบหรือช่องทางให้พนักงานสามารถเสนอแนะ และร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาต่าง ๆ ให้กับพนักงาน ทั้งปัญหาส่วนตัวและปัญหาจากการปฏิบัติงาน

2.1.7 ด้านความปลอดภัย

พนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยพนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านความปลอดภัยในข้อที่จัดให้มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้พนักงานอย่างต่อเนื่องในด้านความปลอดภัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยให้กับพนักงาน และมีการตรวจตราอย่างเข้มงวด มีมาตรการทางวินัยอย่างเคร่งครัดสำหรับพนักงานที่ฝ่าฝืนระเบียบปฏิบัติว่าด้วยเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน มีการฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้และตระหนักในความปลอดภัยใน

การทำงาน มีการปฐมนิเทศให้พนักงานรับทราบระเบียบปฏิบัติความปลอดภัย ก่อนเข้าพื้นที่ปฏิบัติงาน มีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อณรงค์ให้พนักงานมีจิตสำนึกด้านความปลอดภัยตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยที่มีความชัดเจน

2.2 ระดับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า

พนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยพนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในข้อที่สามารถคาดการณ์จำนวนกำลังคนที่ต้องการใช้ในอนาคตที่สอดคล้องกับปริมาณงานได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และ โครงสร้างได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม สามารถกำหนดคุณสมบัติของพนักงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการตรวจสอบและประเมินแผนอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับสภาพทางธุรกิจขององค์กร

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.2.1 ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

พนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยพนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในข้อที่สามารถคาดการณ์จำนวนกำลังคนที่ต้องการใช้ในอนาคตที่สอดคล้องกับปริมาณงานได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และ โครงสร้างได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม สามารถกำหนดคุณสมบัติของพนักงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการตรวจสอบและประเมินแผนอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับสภาพทางธุรกิจขององค์กร

2.2.2 ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร

พนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยพนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรในข้อที่มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการสรรหาบุคลากรเข้าปฏิบัติงานในองค์กรที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีการเปิดโอกาสให้ผู้มีคุณสมบัติมาสมัคร ได้อย่างเท่าเทียมกันทั้งบุคลากรภายในและภายนอกองค์กร การกำหนดกระบวนการทดสอบ การคัดเลือก และการสัมภาษณ์ที่เหมาะสม มีความสามารถสรรหาใบสมัครในจำนวนที่มากเพียงพอต่อการคัดเลือกพนักงานในแต่ละตำแหน่ง มีการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานให้สอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงาน มีการพัฒนาเครื่องมือในการคัดเลือกพนักงานที่เหมาะสม เช่น การทดสอบความรู้ ความสามารถในแต่ละตำแหน่งงาน มีการสื่อสารกับหน่วยงานภายในองค์กรที่เสนอขอพนักงาน เพื่อแจ้งความก้าวหน้าในการสรรหาพนักงาน และมีการสื่อสารให้หน่วยงานองค์กรภายในเข้าใจระบบและขั้นตอนในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์คุณสมบัติของตำแหน่งที่ต้องการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

2.2.3 ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม

พนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาและฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยพนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในข้อที่มีการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาพนักงานผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การส่งอีเมลล์ หรือ บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีการปฐมนิเทศพนักงานเพื่อให้พนักงานทราบถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ และการปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม มีการจัดทำแผนการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงานทุกระดับ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคต มีการการวางแผนในการพัฒนา ทักษะ ความรู้ เพื่อรองรับความก้าวหน้าในอาชีพให้พนักงานรายบุคคล มีการสื่อสารนโยบายและแผนการพัฒนา ให้พนักงานทุกคนรับทราบอย่างทั่วถึง มีการการวางแผนในการพัฒนา ทักษะ ความรู้ เพื่อรองรับความก้าวหน้าในอาชีพให้พนักงานรายบุคคล มีการวางแผนการพัฒนาพนักงานในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันของพนักงานในองค์กร มีความสามารถออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมที่สามารถนำความรู้นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง มีความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำด้านการพัฒนาพนักงานแก่ผู้บริหารได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ ส่วนข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการออกแบบหลักสูตรการพัฒนาและฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน

2.2.4 ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ

พนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยพนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการในข้อที่มีการบริหารงาน บริการต่าง ๆ ขององค์กร และอำนวยความสะดวก เพื่อให้พนักงานได้ใช้ประโยชน์สูงสุด เช่น ห้องอาหาร และรถรับส่ง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีการบริหารการจัดสวัสดิการพนักงานที่เหมาะสมกับประเภทพนักงานขององค์กร มีการสื่อสารให้พนักงานรับทราบและเข้าใจ ในระบบการบริหารค่าตอบแทนขององค์กร มีระบบในการรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงข้อเสนอแนะการบริหารสวัสดิการ มีการบริหารค่าตอบแทนพนักงานที่มีความโปร่งใสและยุติธรรม มีการออกแบบ โครงสร้างค่าตอบแทนพนักงานที่สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางธุรกิจ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการสำรวจเปรียบเทียบค่าตอบแทนและสวัสดิการจากองค์กรภายนอกในประเภทธุรกิจเดียวกัน

2.2.5 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

พนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยพนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานในข้อที่มีการพัฒนาและฝึกอบรมให้หัวหน้างานมีทักษะในการให้ข้อมูลย้อนกลับผลการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบเป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีการพัฒนาและฝึกอบรมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจต่อระบบการประเมินผลที่ถูกต้อง มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินผลงานของหัวหน้างานมาออกแบบหลักสูตรการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน มีการเปิด โอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะวิธีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติและแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ มีการกำหนดวัตถุประสงค์และแนวปฏิบัติการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการออกแบบระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสมกับพนักงานขององค์กร

2.2.6 ด้านแรงงานสัมพันธ์

พนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านแรงงานสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยพนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านแรงงานสัมพันธ์ในข้อที่มีการติดบอร์ดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ให้พนักงานทราบอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกับองค์กร เช่น กิจกรรมเพื่อสังคม การออกค่ายอาสาพัฒนาชุมชน มีการจัดกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายให้กับพนักงานตามความสนใจ เช่น ศาลาที่พัก เป็นต้น มีการพัฒนาและฝึกอบรมให้หัวหน้างานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารแรงงานสัมพันธ์ในงาน เพื่อป้องกันปัญหาข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน มีกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความผูกพันภายในองค์กรเช่น กิจกรรมการแข่งขันกีฬา มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงาน เช่น โรงงานสีขาว โครงการเด็กเห่า เด็กนุหรีและการพนัน เป็นต้น และมีระบบหรือช่องทางให้พนักงานสามารถเสนอแนะ และร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาต่าง ๆ ให้กับพนักงาน ทั้งปัญหาส่วนตัวและปัญหาจากการปฏิบัติงาน

2.2.7 ด้านความปลอดภัย

พนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านความปลอดภัยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยพนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านความปลอดภัยในข้อที่มีการฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้และตระหนักในความปลอดภัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีมาตรการทางวินัยอย่างเคร่งครัดสำหรับพนักงานที่ฝ่าฝืนระเบียบปฏิบัติว่าด้วยเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยให้กับพนักงาน และมีการตรวจตราอย่างเข้มงวด จัดให้มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้พนักงานอย่างต่อเนื่องในด้านความปลอดภัยในการทำงาน มีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อรณรงค์ให้พนักงานมีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย และมีการปฐมพยาบาลให้พนักงานรับทราบระเบียบปฏิบัติความปลอดภัย ก่อนเข้าพื้นที่ปฏิบัติงาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยที่มีความชัดเจน

3. การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเซส

(ไทยแลนด์) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท

3.1 การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามเพศ พบว่า

พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศชายมีระดับความคาดหวังสูงกว่าพนักงานเพศหญิง ส่วนด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศชายมีระดับการรับรู้สูงกว่าพนักงานเพศหญิง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านแรงงานสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศชายมีระดับการรับรู้สูงกว่าพนักงานเพศหญิง ส่วนด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

3.2 การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามอายุ พบว่า

พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

และด้านแรงงานสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ และด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์

ระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยระดับความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์สูงกว่าระดับการรับรู้

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท พีชเซอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด สามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. พนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่มีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านความปลอดภัยมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ หน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีการจัดให้มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้พนักงานอย่างต่อเนื่องในด้านความปลอดภัยในการทำงาน มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยให้กับพนักงาน และมีการตรวจตราอย่างเข้มงวด การมีมาตรการทางวินัยอย่างเคร่งครัดสำหรับพนักงานที่ฝ่าฝืนระเบียบปฏิบัติว่าด้วยความปลอดภัยในการทำงาน และการมีการฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้และตระหนักในความปลอดภัยในการทำงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

หน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท พีชเซอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด มีการตรวจสอบและประเมินแผนอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับสภาพทางธุรกิจ ขององค์กร มีการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ ขององค์กร ไม่ชัดเจน สอดคล้องกับการศึกษาของเบญจวรรณ สุวรรณวัฒน์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมโลหะแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง พบว่า พนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก สอดคล้องกับเพชรรัตน์ ดารากร ณ อุทยาน (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของพนักงานที่มีต่อ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขององค์กรธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากการศึกษาพบว่า ทักษะคิดของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขององค์กรธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับเดิมศักดิ์ ทองอินทร์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ศักยภาพในการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ตามความคาดหวังของผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ทักษะต่อศักยภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อความคาดหวังของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างมีทักษะต่อศักยภาพในการบริหารทรัพยากร มนุษย์อยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. การทดสอบสมมติฐาน

2.1 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

2.1.1 จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาท หน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีการ รับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะ เพศชายมี ความละเอียดรอบคอบ และเอาใจใส่ต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัวน้อยกว่าเพศหญิง จึงทำให้มีการรับรู้ต่อ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์น้อยกว่า อีกทั้งพนักงานมีความต้องการที่ ไม่เหมือนกันทำให้มีการรับรู้แตกต่างกันเนื่องมาจากอิทธิพลส่วนตัวของผู้รับรู้อาจ จากสภาพแวดล้อมและสังคมภายนอกของแต่ละคนที่แตกต่างกัน จึงทำให้พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการ รับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรปวีณ์ ฉัฐเมธาสิทธิ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบความคาดหวังในบทบาท ของ นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ในฐานะพันธมิตรธุรกิจของผู้ บริหารระดับต้นใน 5 ธุรกิจของบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้บริหารระดับต้นที่มีเพศ และอายุ แตกต่างกัน มีความ คาดหวังต่อบทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.1.2 จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะอายุเป็นปัจจัยที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคลที่จะจัดการในเรื่องต่าง ๆ เนื่องจากอายุมีความสัมพันธ์กับพัฒนาการการเรียนรู้ เพราะบุคคลสามารถเรียนรู้และเก็บสะสมไว้เป็นประสบการณ์ในระหว่างวัยต่าง ๆ ดังนั้นผู้ที่มีอายุมากจึงมีวุฒิภาวะการเรียนรู้มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ทั้งนี้เพราะว่าเรื่องของการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นลักษณะข้อบังคับที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ จึงมีความเป็นไปได้ว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่าถึงเห็นความสำคัญในเรื่องของบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์มากกว่าพนักงานที่อายุน้อยกว่า หรือกล่าวได้ว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่ามีการสะสมข้อมูลและสร้างการเรียนรู้ได้มากกว่า อีกทั้งเมื่อมีอายุมากขึ้นทำให้สามารถมองปัญหา วิเคราะห์และทำความเข้าใจกับปัญหาได้มากขึ้นตามประสบการณ์ จึงทำให้มีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรปวีณ์ ฉัฐเมธาสิทธิ์ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบความคาดหวังในบทบาทของ นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ในฐานะพันธมิตรธุรกิจของผู้ บริหารระดับต้นใน 5 ธุรกิจของบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้บริหารระดับต้นที่มีเพศและอายุ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อบทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.1.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะ จะเห็นได้ว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อธิบายได้ว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีแบบแผนด้านการคิดอย่างมีระบบมากกว่า จึงมีความสนใจที่จะรับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมนา บุญหลาย (2550) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของพยาบาลในความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ โรงพยาบาลศิริราช การวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีการรับรู้ในด้านการคิดอย่างมีระบบต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรืออาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงมีความสนใจที่จะรับรู้ข่าวสารมากกว่า เพื่อนำไปพัฒนาความก้าวหน้าในงาน อีกทั้งพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่สูง จะมีโอกาสในการเข้าไปมีส่วนร่วม และเรียนรู้ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ และมักมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า อีกทั้งกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความซับซ้อน ต้องอาศัย

เทคนิควิธีการ และความรู้ความเข้าใจมาก จึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

2.1.4 จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะ บุคลากรที่มีประสบการณ์ในอดีตต่างกันมีการรับรู้แตกต่างกัน บุคลากรที่มีประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิมจะรับรู้ได้ดี เพราะ ได้ยิน ได้สัมผัสสิ่งต่าง ๆ มาก การรับรู้ย่อมกว้างกว่าบุคคลที่มีประสบการณ์น้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรปวีณ์ ฐฐเมธาสิทธิ์ (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบความคาดหวังในบทบาทของ นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ในฐานะพันธมิตรธุรกิจของผู้บริหารระดับต้นใน 5 ธุรกิจของบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้บริหารระดับต้น ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อบทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้บริหารระดับต้นที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปีมีความคาดหวังต่อบทบาทของ นักบริหารทรัพยากรมนุษย์มากกว่าผู้บริหารระดับต้นที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัยในครั้งนี้

1. จากการศึกษาวิจัย พบว่า พนักงานมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้หน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ กำหนดบทบาทให้เป็นหุ้นส่วนเชิงกลยุทธ์ขององค์กร (Strategic partner) เริ่มตั้งแต่การกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในงานบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีการพัฒนาและฝึกอบรมให้ผู้บริหารทุกหน่วยงานมีความรู้ ความเข้าใจ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารทรัพยากรบุคคลภายในหน่วยงานของตนเอง ด้วยการถ่ายทอดนโยบายลงสู่วิธีปฏิบัติที่เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร โดยหน่วยงานทรัพยากรบุคคล ควรทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาเชิงกลยุทธ์ และการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ในด้านต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของธุรกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรบุคคลแบบยั่งยืน

2. จากการศึกษา พบว่า พนักงานมีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้หน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์มีการปรับปรุงระบบการบริหารงาน ในรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนี้

2.1 ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

ควรมีการฝึกอบรมให้พนักงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะหัวหน้างานหรือ ผู้บริหารระดับต้น มีความรู้ความเข้าใจ ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถประเมินอัตรากำลังพนักงานที่เหมาะสมทั้งทางด้านปริมาณ และคุณสมบัติที่สอดคล้องกับสภาพทางธุรกิจขององค์กร

2.2 ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร

ควรมีการประชาสัมพันธ์คุณสมบัติของตำแหน่งที่ต้องการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งการสื่อสารกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อให้เข้าใจระบบและขั้นตอนในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน และแจ้งผลความก้าวหน้าในการสรรหาพนักงานให้หัวหน้างานหรือผู้ที่รับผิดชอบในแต่ละส่วนงาน เพื่อการปฏิบัติงานในเชิงรุก และมีการรับรู้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานร่วมกัน

2.3 ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม

ควรมีการออกแบบหลักสูตรการพัฒนาและฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน โดยการสอบถามจากหัวหน้างาน หรือผู้จัดการแต่ละแผนกว่าต้องการให้มีการฝึกอบรมในด้านใดบ้าง เพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ และความต้องการของแต่ละหน่วยงาน เพื่อพนักงานสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

2.4 ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ควรมีการสำรวจเปรียบเทียบค่าตอบแทนและสวัสดิการจากองค์กรภายนอกในประเภทธุรกิจเดียวกัน โดยการออกแบบโครงสร้างค่าตอบแทนพนักงานที่ชัดเจน มีการบริหารค่าตอบแทนที่มีความโปร่งใส ยุติธรรม และสอดคล้องกับสภาพการณ์ทางธุรกิจ

2.5 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ควรมีการออกแบบระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสมกับพนักงานขององค์กร สามารถกำหนดวัตถุประสงค์และแนวปฏิบัติที่ประเมินผลการปฏิบัติงานให้พนักงานทุกคนทราบอย่างทั่วถึง หรือเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะวิธีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา

2.6 ด้านแรงงานสัมพันธ์

ควรมีบริการให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาต่าง ๆ ให้กับพนักงาน ทั้งปัญหาส่วนตัวและปัญหาจากการปฏิบัติงาน เราควรมีช่องทางให้พนักงานสามารถเสนอแนะ และร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ อาจจะอยู่ในรูปแบบกล่องแสดงความคิดเห็น หรือจัดตั้งคณะกรรมการด้านแรงงานสัมพันธ์ เพื่อให้เข้าถึงพนักงานได้อย่างทั่วถึง

2.7 ด้านความปลอดภัย

ควรมีการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย และประกาศใช้ได้อย่างชัดเจน ก่อนเริ่มงานพนักงานควรได้รับการปฐมพยาบาลด้านความปลอดภัย หรือมีการรณรงค์ให้พนักงานมีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย มีการประชาสัมพันธ์ ติดป้ายประกาศที่บอร์ด เพื่อให้พนักงานทราบถึงกฎระเบียบต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้บทบาทของผู้ปฏิบัติงานด้านทรัพยากรบุคคลเพิ่มเติม เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาทั้งบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคล และพนักงานผู้ปฏิบัติงานด้านทรัพยากรบุคคล เนื่องจาก ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพได้จะต้องมีพนักงานผู้ปฏิบัติงานที่มีบทบาทเหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจขององค์กร

2. ควรทำการศึกษาวิจัยเพิ่มเติม เกี่ยวกับความคาดหวัง และ การรับรู้ในสมรรถนะที่เหมาะสมสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ขององค์กร เพื่อให้มีการพัฒนาสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานที่มีเหมาะสมกับความต้องการขององค์กร

3. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ขององค์กร เพื่อที่จะได้มีการปรับปรุงแนวทางในการปฏิบัติงานให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจต่อการรับบริการในงานบริหารทรัพยากรบุคคล อันจะนำไปสู่ความร่วมมือที่ดีในกิจกรรมต่างๆของหน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคล ในทุก ๆ ด้าน

บรรณานุกรม

- กฤตษกร จำปาทอง. (2549). *การบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท ไทยมิตร จำกัด. วิทยานิพนธ์การจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- จิรพร เกตุแก้ว. (2552). *ความคิดเห็นของบุคลากร โรงพยาบาลจันทบุรีเกี่ยวกับการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลจันทบุรี กรมแพทย์ทหารอากาศ. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- จำเนียร ช่วงโชติ และคณะ. (2542). *การรับรู้. กรุงเทพฯ: การศาสนา.*
- ฉัตรปวีณ์ ฉัฐเมธาสิทธิ์. (2557). *การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบความคาดหวังในบทบาทของนัก บริหารทรัพยากรมนุษย์ในฐานะพันธมิตรธุรกิจของผู้บริหารระดับต้นใน 5 ธุรกิจ ใน บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). วารสารปัญญาวิวัฒน์, 5(2), 49-61.*
- เต็มศักดิ์ ทองอินทร์. (2553). *ศักยภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามความคาดหวังของ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.*
- ฉัฐพงษ์ เลิศจิราการ. (2550). *การรับรู้ภาวะผู้นำและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานระดับต้น ของบริษัท ไทยแอร์พอร์ตกราวด์ เซอร์วิส จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก.*
- ฉัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.*
- ธีรพงศ์ บูรณวรศิลป์. (2553). *ผลการดำเนินงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามการรับรู้ของ บุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี. วารสารวิทยบริการ, 21(3), 15-37.*
- นพ ศรีบุญนาท. (2545). *พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: สุตรไพศาล.*
- บริษัท ฟิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด. (2558). *ข้อมูลทั่วไป ประวัติความเป็นมา จำนวนพนักงาน. เข้าถึงได้จาก www.fisherpaykel.com*
- เบญจวรรณ สุวรรณวัฒน์. (2555). *ความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของพนักงานในองค์การ กรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมโลหะแห่งหนึ่งในนิคม อุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง. งานนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขา วิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา.*

- เบญจมาภรณ์ อิศรเดช และคณะ. (2552). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พระพงษ์ชัย ชยว โส (พุทธชวีรกุล). (2556). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานบริหารงานโครงการพระธรรมจาริกส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*.
- เพชรรัตน์ คารากร ณ อยู่ชยา. (2554). *ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด*.
- มัทนา โมรากุล. (2555). *ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ชรรรมสาร.
- วรรณ โปธิเงิน. (2551). *ความคาดหวังและสภาพที่ปฏิบัติจริงจากการสอบบัญชีของธุรกิจ ในจังหวัดกำแพงเพชรและจังหวัดตราด. กำแพงเพชร: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร*.
- วันทนา ทิวะกะลิน. (2556). *ความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรบุคคลกับประสิทธิภาพการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทดีสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธนบุรี*.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2556). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ก้าวใหม่.
- วิเชียร วิทย์อุดม. (2555). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์: Human Resource Management*. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- วิภาวดี คัมภีร์ทรัพย์. (2549). *ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมสหกรณ์ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษาเฉพาะส่วนกลาง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์*.

- วิไลวรรณ จิตร. (2553). *สภาพปัจจุบันและความคาดหวังในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานสายการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมผสมน้ำแข็งขั้น กรณีศึกษา บริษัท หาดสินกรู๊ป จำกัด*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ศิริภัสสรศรี วงศ์ทองดี. (2556). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). *การวิจัยตลาด: ฉบับมาตรฐาน*. กรุงเทพฯ: A.N. การพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์. (2558). *รายงานสถานการณ์เศรษฐกิจอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์*. เข้าถึงได้จาก http://eiu.thaieei.com/eiu/article_files/355P04202558_201503_total.pdf
- สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์. (2549). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์หลักการและแนวคิด*. กรุงเทพฯ: เอ็ม.ที.เพรส.
- สุนันทา เลานันท์. (2541). *การพัฒนาองค์กร*. กรุงเทพฯ: ที.ที.บุคส์โตร์ .
- สุภาพร ทวีโชค. (2550). *ความคาดหวังของพนักงานสายงานการตลาดต่อส่วนงานบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Noe, R. A. (2010). *Employee training and development* (5th ed) New York: McGraw-Hill.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B.& Wright, P. M. (2008). *Human resource management: Gaining a competitive advance*. 6 th ed. New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

1. หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ
2. หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว สำนักงานคณบดี โทร. ๒๔๕๙

ที่ ศธ ๖๖๐๓.๑/๑๐๓๖๓ วันที่ ๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

เรียน ดร.กัญจนวลัย นนทแก้ว แฟร์รี่

ด้วย นางสาวพัชราภรณ์ ประสมทรัพย์ รหัสประจำตัว ๕๕๙๒๐๗๕๒ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ภาศพิเศษ ได้เสนองานนิพนธ์ เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของ บริษัท พีชเซอร์ แอนด์ พายเคิส แอปพลายแอนเชส (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดระยอง โดยมี ดร.พิมพ์ปวีณ์ วัฒนาทรงยศ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย

ในการนี้ คณะฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ เพื่อการวิจัย จึงขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (ดังเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชนี นนทศักดิ์)
คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะการจัดการและการท่องเที่ยว สำนักงานคณบดี โทร. ๒๔๕๙

ที่ ศธ ๖๖๐๓.๑/๗ ๒๖๕๙ วันที่ ๗/พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

เรียน ดร.วรรณวิชนี ถนอมชาติ

ด้วย นางสาวพัชราภรณ์ ประสมทรัพย์ รหัสประจำตัว ๕๕๙๒๐๗๕๒ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ภาควิชาพิเศษ ได้เสนองานนิพนธ์ เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของ บริษัท พีชเซอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเชส (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดระยอง โดยมี ดร.พิมพ์วิมล วัฒนาทรงยศ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย

ในการนี้ คณะฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ เพื่อการวิจัย จึงขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (ดังเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชนี นนทศักดิ์)

คณบดีคณะการจัดการและการท่องเที่ยว



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะการจัดการและการท่องเที่ยว สำนักงานคณบดี โทร. ๒๕๕๙

ที่ ศธ ๖๖๐๓.๓/๑๐๙๙

วันที่ ๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

เรียน ดร.วรรณภา ถิ่อกิตินันท์

ด้วย นางสาวพัชราภรณ์ ประสมทรัพย์ รหัสประจำตัว ๕๕๙๒๐๗๕๒ นิสิตระดับปริญญาโท
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ภาคพิเศษ ได้เสนองานนิพนธ์
เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของ
บริษัท พิชเชอร์ แอนด์ พายเคิล แอพพลายแอนเชส (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดระยอง โดยมี ดร.พิมพ์ปวีณ์
วัฒนาทรงยศ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย

ในกรณี คณะฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของ
เครื่องมือ เพื่อการวิจัย จึงขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (ตั้งเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชนี นนทศักดิ์)
คณบดีคณะการจัดการและการท่องเที่ยว

ที่ ศธ ๖๖๐๓.๑/ ๐๕๕๐



คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๑๕ กรกฎาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขออนุญาตเข้าศึกษาข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย

เรียน คุณพรสุดา เพชรธนะกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสำรวจข้อมูล

ด้วยคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา ได้จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีระดับบัณฑิตศึกษา คือ นางสาวพัชราภรณ์ ประสมทรัพย์ รหัสประจำตัว ๕๕๙๒๐๗๕๒ ได้รับอนุมัติให้งานนิพนธ์ เรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท พีชเซอร์ แอนด์พายเคิล แอปพลายแอนเชส (ไทยแลนด์) จำกัด โดยมี ดร.ทิมพ์วิมล วัฒนาทรงยศ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ทั้งนี้ คณะฯ จึงขออนุญาตให้บัณฑิตคนดังกล่าวเข้าศึกษาข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในหน่วยงานของท่าน

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน ในครั้งนี้ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พชนี นนทศักดิ์)
คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว

สำนักงานคณบดี

โทร. ๐ ๓๘๑๐ ๒๕๕๙

โทรสาร ๐ ๓๘๑๐ ๒๕๕๙

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท ฟิชเชอร์แอนด์ พายเคิล แอปพลายแอนเซส(ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดระยอง

.....

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถาม ความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ บริษัทฟิชเชอร์แอนด์ พายเคิล แอปพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดระยอง ซึ่งไม่ใช่คำตอบที่ถูกหรือผิดขอให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้นำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

1. ข้อมูลจากการตรวจแบบสอบถามของท่านถือเป็นความลับโดยจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านทั้งสิ้น

2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัทฟิชเชอร์แอนด์ พายเคิล แอปพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดระยอง

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คือ พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัทฟิชเชอร์แอนด์ พายเคิล แอปพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ครั้งนี้

พัชราภรณ์ ประสมทรัพย์

นิสิตปริญญาโท สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
คณะกรรมการจัดการและการทำงาน มหาวิทยาลัยบูรพา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง; กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือก ให้ตรงกับความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี 26-30ปี
 31- 35 ปี 36 – 40 ปี
 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งงาน

- พนักงานระดับหัวหน้างาน พนักงานระดับปฏิบัติการ

5. ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท

- น้อยกว่า 1 ปี 1-3 ปี
 4-6 ปี มากกว่า 6 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง; ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัทพีชเชอร์แอนด์ ฟายเคิล แอปพลายแอนเชส (ไทยแลนด์) จำกัด

1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

2. ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

3. ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

4. ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

6. ด้านแรงงานสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

7. ด้านความปลอดภัย

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

พัชราภรณ์ ประสมทรัพย์

นิสิตปริญญาโท สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

คณะกรรมการจัดการและการทำงาน มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก ค

1. ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
2. ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น

1. ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ผลการตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัทพีซีเซอร์แอนด์ พายเคิล แอปพลายแอนเซส (ไทยแลนด์) จำกัด

บทบาทหน้าที่	ความคาดหวัง			การรับรู้			IOC	สรุปผล
	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ				
	1	2	3	1	2	3		
1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์								
1.1 มีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และโครงสร้างได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
1.2 สามารถคาดการณ์จำนวนกำลังคนที่ต้องการใช้ในอนาคตที่สอดคล้องกับปริมาณงานได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
1.3 สามารถกำหนดคุณสมบัติของพนักงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
1.4 มีการตรวจสอบและประเมินแผนอัตรากำลังคนอย่างต่อเนื่อง	0	1	1	0	1	1	0.67	ใช้ไม่ได้
1.5 มีการตรวจสอบและประเมินแผนอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับสภาพทางธุรกิจขององค์กร	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2. การสรรหาคัดเลือกพนักงาน								
2.1 มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการสรรหาบุคลากรเข้าปฏิบัติงานในองค์กรที่ชัดเจน	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้

บทบาทหน้าที่	ความคาดหวัง			การรับรู้			IOC	สรุปผล
	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ				
	1	2	3	1	2	3		
2.2 มีการสื่อสารให้หน่วยงานองค์กร ภายในเข้าใจระบบและขั้นตอนในการ สรรหาและคัดเลือกพนักงาน	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.3 มีการกำหนดคุณสมบัติของ พนักงานให้สอดคล้องกับหน้าที่และ ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงาน	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.4 มีการกำหนดกระบวนการทดสอบ การคัดเลือก และการสัมภาษณ์ที่ เหมาะสม	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.5 มีการพัฒนาเครื่องมือในการ คัดเลือกพนักงานที่เหมาะสม เช่น การ ทดสอบความรู้ ความสามารถในแต่ละ ตำแหน่งงาน	1	1	0	1	1	0	0.67	ใช้ได้
2.6 มีความสามารถสรรหาใบสมัครใน จำนวนที่มากเพียงพอต่อการคัดเลือก พนักงานในแต่ละตำแหน่ง	1	1	0	1	1	0	0.67	ใช้ได้
2.7 มีการกำหนดระยะเวลาในการสรร หาอย่างชัดเจน	1	1	0	1	1	0	0.67	ใช้ได้
2.8 มีการเปิดโอกาสให้ผู้มีคุณสมบัติ มาสมัครได้อย่างเท่าเทียมกันทั้ง บุคลากรภายในและภายนอกองค์กร	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.9 มีการประชาสัมพันธ์คุณสมบัติ ของตำแหน่งที่ต้องการแก่ กลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้

บทบาทหน้าที่	ความคาดหวัง			การรับรู้			IOC	สรุปผล
	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ				
	1	2	3	1	2	3		
2.10 มีการสื่อสารกับหน่วยงานภายใน องค์กรที่เสนอขอพนักงาน เพื่อแจ้ง ความก้าวหน้าในการสรรหาพนักงาน	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3. งานด้านการพัฒนาและฝึกอบรม								
3.1 มีการปฐมนิเทศพนักงานเพื่อให้ พนักงานทราบถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ต่างๆ และการปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3.2 มีการจัดทำแผนการฝึกอบรม เพื่อ พัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถ ของพนักงานทุกระดับ เพื่อรองรับการ ปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคต	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3.3 มีการสื่อสารนโยบายและแผนการ พัฒนา ให้พนักงานทุกคนรับทราบ อย่างทั่วถึง	1	1		1	1		1.00	ใช้ได้
3.4 มีความสามารถในการให้คำปรึกษา แนะนำด้านการพัฒนาพนักงานแก่ ผู้บริหารได้เป็นอย่างดี	1	1	-1	1	1	-1	0.33	ใช้ ไม่ได้
3.5 มีการออกแบบหลักสูตรการพัฒนา และฝึกอบรมที่สอดคล้องต่อการพัฒนา ความรู้ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	1	1	0	1	1	0	0.67	ใช้ได้
3.6 มีความสามารถในการออก หลักสูตรฝึกอบรมที่มีความทันสมัย	1	1	0	1	1	0	0.67	ใช้ได้

บทบาทหน้าที่	ความคาดหวัง			การรับรู้			IOC	สรุปผล
	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ				
	1	2	3	1	2	3		
สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน								
3.7 มีการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาพนักงานผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การส่งอีเมลล์ หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ อินทราเน็ต	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3.8 มีการเตรียมความพร้อมทางด้านทักษะ ความรู้ เพื่อรองรับความก้าวหน้าในอาชีพให้พนักงานรายบุคคล	1	1	0	1	1	0	0.67	ใช้ได้
3.9 มีการจัดฝึกอบรมเป็นการสร้างกำลังใจ และทัศนคติที่ดี ทำให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายจากสภาวะตึงเครียดที่เกิดจากการทำงาน	1	1	0	1	1	0	0.67	ใช้ได้
3.10 มีการติดตามและประเมินผลการพัฒนาพนักงานทั้งด้านความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม เพื่อนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ	1	1	0	1	1	0	0.67	ใช้ได้
4. งานด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ								
4.1 มีการออกแบบโครงสร้างค่าตอบแทนพนักงานที่มีความเหมาะสม	0	1	1	0	1	1	0.67	ใช้ได้

บทบาทหน้าที่	ความคาดหวัง			การรับรู้			IOC	สรุปผล
	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ				
	1	2	3	1	2	3		
4.2 มีการสำรวจเปรียบเทียบ คำตอบแทนและสวัสดิการจากองค์กร ภายนอกที่มีลักษณะธุรกิจเดียวกัน เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน ให้องค์กร	0	1	-1	0	1	-1	0.00	ใช้ ไม่ได้
4.3 มีระบบการบริหารคำตอบแทน พนักงานที่มีความโปร่งใสและ ยุติธรรม	1	1	-1	1	1	-1	0.33	ใช้ ไม่ได้
4.4 มีการสื่อสารให้พนักงานรับทราบ และเข้าใจ ในระบบการบริหาร คำตอบแทนขององค์กร	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4.5 มีการบริหารการจัดสวัสดิการ พนักงานที่เหมาะสมกับประเภท พนักงานขององค์กร	1	1	-1	1	1	-1	0.33	ใช้ ไม่ได้
4.6 มีการบริหารงาน บริการต่างๆของ องค์กร และอำนวยความสะดวก เพื่อให้พนักงานได้ใช้ประโยชน์สูงสุด เช่น ห้องอาหาร ห้องสมุด ห้องออก กำลังกาย และรถรับส่ง เป็นต้น	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4.7 มีระบบในการรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาปรับปรุง	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้

บทบาทหน้าที่	ความคาดหวัง			การรับรู้			IOC	สรุปผล
	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ				
	1	2	3	1	2	3		
ข้อเสนอแนะการบริหารสวัสดิการ								
5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน								
5.1 มีการกำหนดนโยบายและ วัตถุประสงค์การประเมินผลการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน	1	1	-1	1	1	-1	0.33	ใช้ ไม่ได้
5.2 มีการออกแบบระบบการ ประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความ เหมาะสมกับพนักงานขององค์กร	0	1	1	0	1	1	0.67	ใช้ได้
5.3 มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติและ แนวทางในการประเมินผลการ ปฏิบัติงานที่เป็นระบบ	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5.4 มีการพัฒนาและฝึกอบรมให้ผู้ที่ เกี่ยวข้องมีความเข้าใจต่อระบบการ ประเมินผลที่ถูกต้อง	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5.5 มีการพัฒนาและฝึกอบรมให้ หัวหน้างานมีทักษะในการให้ข้อมูล ย้อนกลับผลการปฏิบัติงานให้พนักงาน ทราบเป็นรายบุคคล	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5.6 มีการนำข้อเสนอแนะของหัวหน้า งานมาออกแบบหลักสูตรการพัฒนา และฝึกอบรมพนักงาน	1	1	-1	1	1	-1	0.33	ใช้ ไม่ได้
5.7 มีการเปิดโอกาสให้พนักงานมี ส่วนร่วมในการเสนอแนะวิธีการ ปรับปรุงผลการปฏิบัติงานร่วมกับ ผู้บังคับบัญชา	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้

บทบาทหน้าที่	ความคาดหวัง			การรับรู้			IOC	สรุปผล
	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ				
	1	2	3	1	2	3		
6. งานด้านแรงงานสัมพันธ์								
6.1 มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงาน มีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกับองค์กร เช่น กิจกรรมเพื่อสังคม การออกค่าย อาสาพัฒนาชุมชน	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6.2 มีกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความ ผูกพันภายในองค์กร เช่น กิจกรรมการ แข่งขันกีฬาต่างๆ	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6.3 มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำปัญหา ต่างๆ ให้กับพนักงาน ทั้งปัญหาส่วนตัว และปัญหาจากการปฏิบัติงาน	1	1	-1	1	1	-1	0.33	ใช้ ไม่ได้
6.4 มีการดำเนินการกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับ พนักงาน เช่น โครงการโรงงานสีขาว โครงการเลิกเหล้า เลิกบุหรี่ เป็นต้น	1	1	0	1	1	0	0.67	ใช้ได้
6.5 มีการติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน และระเบียบปฏิบัติต่างๆ ให้พนักงาน ทราบอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6.6 มีการพัฒนาและฝึกอบรมให้ หัวหน้างานมีความเข้าใจเกี่ยวกับการ บริหารแรงงานสัมพันธ์ในงาน	1	1	0	1	1	0	0.67	ใช้ได้
6.7 มีการจัดสถานที่พักผ่อนให้กับ พนักงานเช่น ศาลาที่พัก ที่สูบบุหรี่ที่ เหมาะสม	1	1	0	1	1	0	0.67	ใช้ได้

บทบาทหน้าที่	ความคาดหวัง			การรับรู้			IOC	สรุปผล
	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ				
	1	2	3	1	2	3		
6.8 มีระบบหรือช่องทางให้พนักงาน สามารถเสนอแนะ และร้องเรียนปัญหา ต่างๆ ได้	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7. งานด้านความปลอดภัย								
7.1 มีการกำหนดนโยบายด้านความ ปลอดภัยที่มีความชัดเจน	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7.2 มีการปฐมนิเทศให้พนักงาน รับทราบระเบียบปฏิบัติความปลอดภัย ก่อนเข้าพื้นที่ปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7.3 มีการฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ และตระหนักในความปลอดภัยในการ ทำงาน	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7.4 มีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อ รณรงค์ให้พนักงานมีจิตสำนึกด้าน ความปลอดภัย	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7.5 มีมาตรการทางวินัยอย่างเคร่งครัด สำหรับพนักงานที่ฝ่าฝืนระเบียบปฏิบัติ ว่าด้วยเรื่องความปลอดภัยในการ ทำงาน	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7.6 มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันความ ปลอดภัยให้กับพนักงานและมีการ ตรวจตราอย่างเข้มงวด	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7.7 จัดให้มีการประชาสัมพันธ์และให้ ความรู้พนักงานอย่างต่อเนื่องในด้านความ ปลอดภัยในการทำงาน	1	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้

2. ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของควมคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัทพีชเชอร์แอนด์พายเคิล แอปพลายแอนเชส (ไทยแลนด์) จำกัดรวมทั้งหมด 0.942