

การจัดการทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานของธุรกิจค้าส่งจังหวัดเชียงราย

HUMAN CAPITAL MANAGEMENT FOR EFFICIENT WORK PERFORMANCE IMPROVEMENT OF WHOLESALE BUSINESS IN CHIANG RAI PROVINCE

Received: 18 January, 2021

Revised: 29 April, 2021

Accepted: 30 April, 2021

เบญจวรรณ เบญจกรณ์*

Benjawan Benjakorn*

อัชรารักษ์ เขมอัครเจตต์**

Atcharaphat Khem-akrajat**

จินดาภา ลีนิวา***

Jindapa Leeniwa***

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

* Assistant Professor in Bachelor of Business Administration, Faculty of Management Science, Chiang Rai Rajabhat University.

* Email: ben.wanjakorn@gmail.com

** อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

** Lecturer in Bachelor of Business Administration, Faculty of Management Science, Chiang Rai Rajabhat University.

** Email: atcharaphat58@gmail.com

*** อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

*** Lecturer in Bachelor of Business Administration, Faculty of Management Science, Chiang Rai Rajabhat University. *** Email: jindapa.lee@crui.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการจัดการทุนมนุษย์ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ 2) ตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานของธุรกิจค้าส่ง จังหวัดเชียงราย จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการหาค่าสถิติพื้นฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการศึกษาพบว่า การจัดการทุนมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจค้าส่ง จำนวน 4 ปัจจัยเรียงลำดับตามน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ยิ่งไปกว่านั้น ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เรียงลำดับตามน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเวลาในการทำงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ

ทั้งนี้ ผลการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าส่ง พบว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่ได้คือ ค่า p เท่ากับ .067 ค่า $2/df$ เท่ากับ 1.181 ค่า CFI เท่ากับ .993 ค่า TLI เท่ากับ .989 ค่า RMSEA เท่ากับ .021 และ ค่า HOELTER เท่ากับ 406.00 แสดงให้เห็นว่าแนวคิดและทฤษฎีที่ได้นำมาใช้ในครั้งนี้มีประสิทธิภาพในการอธิบายความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าส่งเป็นอย่างดี

คำสำคัญ: การจัดการทุนมนุษย์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ธุรกิจค้าส่ง

Abstract

The objective of the study were 1) to study the relationship between human capital management and work performance efficiency, and 2) to examine the consistency of a model and empirical data of human capital management and work performance efficiency of wholesale business staff. The quantitative method was used as the research methodology in this research. The samples were from 400 wholesale business staff in Chiang Rai Province. The purposive sampling was used to collect data. The research instrument was a six-level rating scale questionnaire. Data were analyzed by using software program for basic statistics and confirmatory factor analysis to test the model consistency, the structural equation with empirical data

The study indicated that there were four factors of human capital management of wholesale business staff (human resource training and development, recruitment, selection, and compensation and benefits) affecting work performance. Moreover, work performance efficiency of wholesale business staff sector, it was found that work performance efficiency aspect included timing, work quality, work load and expense, respectively.

The conformance test results of causal relationship model of human capital management factors and work performance efficiency of wholesale business staff indicated that the constructed model was consistent with empirical data by considering from the P-value statistic that was 0.067. The χ^2/df value was 1.181. The CFI value was 997. The TLI value was 989. The RMSEA was 0.021, and the HOELTER value was 406.00. The findings were found that the concepts and theories used were very efficient in explaining about the structural relationship of human capital management factors and work performance efficiency of wholesale business staff.

Keywords: Human Capital Management, Work Performance Efficiency, Wholesale Business

บทนำ

ในระบบเศรษฐกิจปัจจุบัน ธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญมีหลายธุรกิจด้วยกันซึ่งหากพิจารณาธุรกิจค้าส่งก็ถือว่าเป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นธุรกิจจำหน่ายสินค้าอาหารและของใช้ในชีวิตประจำวันให้กับผู้ค้าปลีกและผู้ค้าปลีกส่งต่อไปยังผู้บริโภคชั้นสุดท้าย ซึ่งมีในสถานการณ์แข่งขันในปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจภาคการค้ากำลังเผชิญกับความท้าทายครั้งสำคัญกับการประกอบธุรกิจเนื่องจากกำลังซื้อครัวเรือนที่ลดลง การเข้ามาของธุรกิจจากส่วนกลาง การเข้ามามีบทบาทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) และล่าสุดคือ การปรับเพิ่มค่าแรงขั้นต่ำ ธุรกิจจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้สามารถอยู่รอดได้ในสถานการณ์ดังกล่าว โดยไม่ว่าจะเป็นการปรับรูปแบบ การบริหารโดยให้ความสำคัญในการทำระบบบัญชี โดยเฉพาะทำงบกำไรขาดทุนซึ่งจะช่วยสะท้อนภาพผลการดำเนินงานในแต่ละช่วงเวลา ให้ความสำคัญในการวิเคราะห์ตลาดและลูกค้าเพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าที่นิยม สิ่งที่ถูกค้าต้องการเพิ่มมากขึ้น แทนการแข่งขันกันในด้านราคา ตลอดจนใช้ประโยชน์จากการมีหน้าร้านที่ถูกค้าสามารถสัมผัส ทดลองและเป็นเจ้าของสินค้าในทันทีเพื่อใช้ในการวางแผนขณะเดียวกันควรมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการขาย และที่สำคัญที่สุดผู้ประกอบการจำเป็นต้องมองไปข้างหน้าถึงแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและปรับกลยุทธ์เพื่อรองรับ (วชรวิช รามอินทรา, 2561) จะเห็นได้ว่าความสำเร็จของธุรกิจมิได้เกิดจากการดำเนินการในเรื่องเดิมโดยไม่มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงแต่ต้องเกิดจากทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นทุนที่ธุรกิจต้องให้ความสำคัญด้วยเหตุที่ไม่เหมือนเครื่องจักรที่สามารถทำงานได้โดยไม่ต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ โดยการจัดการทุนมนุษย์เป็นแนวความคิดที่เกิดจากการศึกษาวิจัยของ ศาสตราจารย์แกรี เบคเคอร์ (Gary Stanley Becker) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยถึงแนวทางในการลงทุนที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์ทางเศรษฐกิจมากที่สุด และได้พบว่า การลงทุนที่ดีและจะได้ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจที่ดีที่สุด คือ การลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ หรือที่ถือว่าเป็นทุนมนุษย์ (Human Capital) อันจะนำมาสร้างเป็นคุณค่าให้แก่ธุรกิจได้เพราะบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาจะนำเอาทุนที่อยู่ในตนเองกลับมาพัฒนาองค์กรหรือสังคมได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหากองค์กรสามารถหาแนวทางในการบริหารทุนมนุษย์ในองค์กรได้อย่างเหมาะสม ก็จะทำให้องค์กรควรจะได้ผลตอบแทนได้สูงที่สุดเพราะทุนมนุษย์ต้องอาศัยหลักในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมประกอบกับการจัดการทุนมนุษย์ที่สอดคล้องกับธุรกิจนั้นๆ เพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีดังนั้นจะพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีศักยภาพ จะต้องมีการวางแผนอย่างเป็นระบบและต้องได้รับการพัฒนาเฉพาะเจาะจงจึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Rosdi & Harris, 2011)

ดังนั้นการวิจัยนี้เริ่มจากการศึกษาการจัดการทุนมนุษย์ของพนักงานและทดสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของการจัดการทุนมนุษย์ของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าส่ง เพื่อนำเสนอรูปแบบของการจัดการทุนมนุษย์เพื่อประสิทธิภาพของพนักงานในธุรกิจค้าส่ง และเป็นแนวทางเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการของธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการจัดการทุนมนุษย์ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. ตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การจัดการทุนมนุษย์จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีต้นทุนให้บริหาร นั่นคือ บุคลากรในองค์กร ซึ่งการได้มาซึ่งบุคลากรในองค์กรจำเป็นต้องมีขั้นตอน (นิมมวล คำปลื้ม, 2556) ดังนี้

1. การสรรหาบุคลากรเข้าสู่งาน ทั้งนี้ Werther and Davis (1998) ได้กล่าวว่า การสรรหาเป็นกระบวนการแสวงหา ชักจูงใจ และแยกแยะผู้สมัครที่มีคุณสมบัติในจำนวนที่พอเพียง เพื่อบรรจุลงไปในกลุ่มคนที่ต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคต วิธีการสรรหาจึงต้องขึ้นอยู่กับสถานการณ์ เพราะไม่มีการสรรหาใดที่ดีที่สุด การวิเคราะห์งานและการออกแบบงานจึงเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการสรรหา โดยเฉพาะการสรรหาบุคลากรในองค์กรขนาดใหญ่ที่ต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก มีรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะงานหลากหลาย

2. การคัดเลือกบุคลากรเข้าสู่งาน Mondy and Noe, (1996, p. 187) กล่าวว่า การคัดเลือกผู้สมัครงานจากภายในและภายนอกองค์กรเพื่อบรรจุลงในตำแหน่งงานที่เปิดรับเป็นงานสำคัญ เป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารในการตัดสินใจคัดเลือกคนเข้าสู่งาน ซึ่งหมายถึงความก้าวหน้าหรือล้มเหลวขององค์กรเพราะคนที่ได้รับ การคัดเลือกจะต้องเข้ามาปฏิบัติงานให้ได้ผล และไม่สร้างปัญหาในการทำงานให้กับองค์กร ความมุ่งหมายของการคัดเลือกคือ กระบวนการเลือกคนที่เหมาะสมกับงาน คนที่มีคุณสมบัติดีที่สุดสำหรับตำแหน่งงาน

3. การพัฒนาทุนมนุษย์เป็นขั้นตอนต่อจากการได้มาซึ่งบุคลากรเป็นเรื่องของการปฐมนิเทศและการบรรจุ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน และวงจรการพัฒนาทุนมนุษย์

- 3.1 การปฐมนิเทศ คือ กิจกรรมทางการบริหารทุนมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการแนะนำพนักงานใหม่ให้รู้จักหน่วยงาน รู้จักงานในหน้าที่ที่ต้องทำตลอดจนรู้จักผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเพื่อช่วยให้พนักงานได้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในระยะเริ่มแรกที่เข้ามาทำงาน

- 3.2 การฝึกอบรมและพัฒนา เป็นขั้นตอนการลงทุนในมนุษย์การฝึกอบรมและพัฒนา มีลักษณะคล้ายกัน แต่มีความแตกต่างกันบางประการการฝึกอบรมเป็นความพยายามที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานในปัจจุบันเฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง เป้าหมาย คือเพื่อให้บุคลากรได้เกิดความมั่นใจว่าเขามีทักษะในการทำงานที่มีคุณภาพ ช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

- 3.3 การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) เป็นกระบวนการที่องค์กรประเมินการทำงาน หากทำได้อย่างถูกต้องบุคลากรทั้งหมดรวมถึงผู้บริหารองค์กร และองค์กรจะได้รับประโยชน์สูงสุดเพราะผลการประเมินจะเป็นผลสะท้อนกลับมาสู่การแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

Peterson and Plowman (1989, p. 325) ได้กำหนดกรอบแนวคิดระบบปัจจัยที่ปฏิบัติแล้ว สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นได้อย่างชัดเจน โดยสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น
4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ศึกษาเป็นพนักงานของธุรกิจค้าส่ง จังหวัดเชียงราย ซึ่งจำนวนธุรกิจค้าส่งในจังหวัดเชียงรายมีทั้งสิ้น 1,833 แห่ง โดยไม่ทราบจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานที่แน่นอน เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชยัญญา, 2549, น. 74) ใช้ขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อให้ครอบคลุมความน่าเชื่อถือของข้อมูลในการวิเคราะห์ผลข้อมูล ทั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) และผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร และรายงานวิจัยเพื่อค้นคว้าทฤษฎี นำมารวบรวมและเลือกข้อมูลที่มีประเด็นเนื้อหาตรงกันเพื่อให้มีความเหมาะสมกับบริบทของธุรกิจค้าส่ง และจึงนำมาสร้างเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามฉบับร่างนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความเหมาะสม และทำการแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ และนำแบบสอบถามนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความตรงตามเนื้อหา ยิ่งไปกว่านั้น ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC เพื่อปรับปรุงแบบสอบถาม โดยค่า IOC ที่ได้มีค่าอยู่ระหว่าง 0.859 ลำดับสุดท้ายผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเดียวกับการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 ราย มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) สำหรับค่าความเชื่อมั่นที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.944 แล้วจึงนำแบบสอบถามมาจัดพิมพ์เพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลต่อไป

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้พัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างด้วยวิธีการแบบ 4 ขั้นตอน (Four step Approach to Modeling) (Mulaik & Millsap, 2000) โดยมีขั้นตอนการพัฒนาโมเดล ดังนี้

ขั้นตอนแรก วิเคราะห์หาค่าประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) ของตัวแปรแฝงแต่ละตัวแปรเพื่อทำการคัดเลือกตัวแปรที่มีความสำคัญเข้าสู่โมเดลการวัด

ขั้นตอนที่สอง ตรวจสอบโมเดลการวัด (Measurement Model) ของตัวแปรแฝงแต่ละตัวแปรเพื่อยืนยันโครงสร้างของโมเดลการวัดในขั้นตอนแรกว่าตัวแปรแฝงที่ผู้วิจัยทำการศึกษาวัดมาจากตัวแปรสังเกตได้ที่กำหนดไว้หรือไม่

ขั้นตอนที่สาม ตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงในโมเดลสมการโครงสร้างว่ามีความสัมพันธ์เพียงพอที่จะนำมาวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างหรือไม่

ขั้นตอนที่สี่ วิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Model) พิจารณาความสอดคล้องของโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยดูจากค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลค่าพารามิเตอร์แต่ละเส้น และความสมเหตุสมผลของขนาดและทิศทางของค่าพารามิเตอร์แต่ละเส้นผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การจัดการทุนมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจค้าส่ง จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบการจัดการทุนมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจค้าส่ง ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ ทั้งนี้เมื่อพิจารณารายละเอียดของแต่ละการจัดการทุนมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจค้าส่ง ดังที่สรุปข้างต้น สามารถสรุปรายละเอียดของแต่ละปัจจัยเรียงตามลำดับความสำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

เป็นปัจจัยสำคัญในลำดับแรกของการจัดการทุนมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานในธุรกิจค้าส่ง ซึ่งมีตัวแปรที่สำคัญที่สุด การรับพนักงานใหม่มีการประเมินเทคนิคทุกครั้งในการเตรียมความพร้อมปฏิบัติงาน มีการฝึกอบรมสำหรับพนักงานในการเตรียมความพร้อมสำหรับการเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนพนักงานในการพัฒนาตนเอง เช่น พนักงานสามารถใช้วันทำงานปกติไปฝึกอบรม การให้ทุนการศึกษา เป็นต้น มีการจัดกิจกรรมในการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง มีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ ทักษะ ความสามารถ ด้วยวิธีการปฏิบัติงานจริง การกำหนดนโยบายการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความชัดเจน และงานที่พนักงานได้รับมอบหมายในปัจจุบันเปิดโอกาสพัฒนาตนเองเพื่อเลื่อนตำแหน่งตามลำดับ

เมื่อได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่ได้ คือ p เท่ากับ .662 ค่า χ^2/df เท่ากับ .751 ค่า CFI เท่ากับ 1.00 ค่า TLI เท่ากับ 1.009 ค่า RMSEA เท่ากับ 0 และค่า HOELTER เท่ากับ 999 แสดงให้เห็นว่าแนวคิดและทฤษฎีที่ได้นำมาใช้ในครั้งนี้มีประสิทธิภาพในการอธิบายความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อใช้ในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าส่งได้เป็นอย่างดี

2. ด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์

จากผลการศึกษาสรุปผลได้ว่าปัจจัยด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์ในอันดับที่ 2 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าส่ง ซึ่งมีตัวแปรที่สำคัญที่สุดได้แก่ การสรรหาภายในองค์กรมีการกำหนดวิธีการที่เหมาะสมเพื่อ

การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การรับสมัครพนักงานใหม่จากแหล่งการสรรหาที่มีความเหมาะสม การสรรหาภายนอกมีการกำหนดวิธีการชักจูงใจบุคลากรภายนอกเข้ามาสมัครงานในองค์กร มีกระบวนการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ตามลำดับ

เมื่อได้ทำการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ พบว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เมื่อตัดตัวแปรการกำหนดวิธีการสรรหาพนักงานที่แตกต่างจากคู่แข่งขึ้น โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่ได้คือ p เท่ากับ .051 ค่า χ^2/df เท่ากับ 4.272 ค่า CFI เท่ากับ .995 ค่า TLI เท่ากับ .969 ค่า RMSEA เท่ากับ .091 และค่า HOELTER เท่ากับ 359 แสดงให้เห็นว่าแนวคิดและทฤษฎีที่ได้นำมาใช้ในครั้งนี้มีประสิทธิภาพในการอธิบายความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อใช้ในการจัดการทุนมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจค้าส่งได้เป็นอย่างดี

3. ด้านการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์

จากผลการศึกษาสรุปผลได้ว่าปัจจัยด้านการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์ในอันดับที่ 3 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าส่ง ซึ่งมีตัวแปรที่สำคัญที่สุดได้แก่ มีการแจ้งผลการคัดเลือกให้แก่บุคคลที่เข้ากระบวนการในการคัดเลือก การคัดเลือกพนักงานมีกระบวนการที่มีความโปร่งใส และยุติธรรม การมอบหมายผู้ที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เป็นผู้สัมภาษณ์พนักงานใหม่ และวิธีการทดสอบผู้สมัครงานมีความสอดคล้องกับตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัคร ตามลำดับ

เมื่อได้ทำการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ พบว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เมื่อตัดตัวแปรวิธีการสอบสัมภาษณ์พนักงานอย่างเหมาะสม โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่ได้คือ p เท่ากับ .506 ค่า χ^2/df เท่ากับ .443 ค่า CFI เท่ากับ 1.00 ค่า TLI เท่ากับ 1.010 ค่า RMSEA เท่ากับ 0 และค่า HOELTER เท่ากับ 3460 แสดงให้เห็นว่าแนวคิดและทฤษฎีที่ได้นำมาใช้ในครั้งนี้มีประสิทธิภาพในการอธิบายความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ เพื่อใช้ในการจัดการทุนมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจค้าส่งได้เป็นอย่างดี

4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

จากผลการศึกษาสรุปผลได้ว่าปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์ในลำดับสุดท้ายที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าส่ง ซึ่งมีตัวแปรที่สำคัญที่สุดได้แก่ การจัดสวัสดิการขององค์กรทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน การเลื่อนค่าตอบแทนให้กับพนักงานมีความเป็นธรรม และตรวจสอบได้ ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ตามลำดับ

เมื่อได้ทำการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เมื่อตัดตัวแปรค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันสามารถแข่งขันได้เมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจประเภทเดียวกัน และการให้สวัสดิการแก่พนักงาน เช่น การประกันชีวิต การประกันอุบัติเหตุ การเพิ่มวันหยุดประจำปี เป็นต้น โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่ได้คือ p เท่ากับ .058 ค่า χ^2/df เท่ากับ 7.056 ค่า CFI เท่ากับ .981 ค่า

TLI เท่ากับ .944 ค่า RMSEA เท่ากับ .123 และค่า HOELTER เท่ากับ 218 แสดงให้เห็นว่าแนวคิดและทฤษฎีที่ได้นำมาใช้ในครั้งนี้มีประสิทธิภาพในการอธิบายความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยคำตอบแทนและสวัสดิการ เพื่อใช้ในการจัดการ ทุนมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจค้าส่งได้เป็นอย่างดี

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าส่ง จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าส่ง ได้แก่ ด้านเวลาในการทำงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ ทั้งนี้เมื่อพิจารณารายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าส่ง ดังที่สรุปข้างต้น สามารถสรุปรายละเอียดของแต่ละปัจจัยเรียงตามลำดับความสำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านเวลาในการทำงาน

จากผลการศึกษาสรุปผลได้ว่าปัจจัยด้านเวลาในการทำงานเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำคัญในลำดับแรก ซึ่งมีตัวแปรที่สำคัญที่สุดได้แก่ พนักงานมีการกำหนดลำดับความสำคัญของงานทำให้ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงานทำให้ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด พนักงานมีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ และพนักงานปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานเพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

เมื่อได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของด้านเวลาในการทำงาน พบว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่ได้ คือ p เท่ากับ .317 ค่า χ^2/df เท่ากับ 1.149 ค่า CFI เท่ากับ .999 ค่า TLI เท่ากับ .996 ค่า RMSEA เท่ากับ .019 และค่า HOELTER เท่ากับ 1041 แสดงให้เห็นว่าแนวคิดและทฤษฎีที่ได้นำมาใช้ในครั้งนี้มีประสิทธิภาพในการอธิบายความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของด้านเวลาในการทำงาน เพื่อใช้ในการสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้เป็นอย่างดี

2. ด้านคุณภาพงาน

จากผลการศึกษาสรุปผลได้ว่าปัจจัยด้านคุณภาพงานเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำคัญในลำดับที่สอง ซึ่งมีตัวแปรที่สำคัญที่สุดได้แก่ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงานทำให้ผลงานมีคุณภาพ พนักงานปฏิบัติงานตามแผนงานขององค์กรที่กำหนดไว้เพื่อให้ได้คุณภาพของงาน พนักงานมีใส่ใจในการปฏิบัติงานในการเน้นคุณภาพของงาน และพนักงานมีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้คุณภาพงานที่ดีขึ้น ตามลำดับ

เมื่อได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของด้านคุณภาพงาน พบว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่ได้ คือ p เท่ากับ .647 ค่า χ^2/df เท่ากับ .210 ค่า CFI เท่ากับ .953 ค่า TLI เท่ากับ 1.010 ค่า RMSEA เท่ากับ 0 และค่า HOELTER เท่ากับ 7299 แสดงให้เห็นว่าแนวคิดและทฤษฎีที่ได้นำมาใช้ในครั้งนี้มีประสิทธิภาพในการอธิบายความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของด้านคุณภาพงานเพื่อใช้ในการสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้เป็นอย่างดี

3. ด้านปริมาณงาน

จากผลการศึกษาสรุปผลได้ว่าปัจจัยด้านปริมาณงานเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำคัญในลำดับที่สาม ซึ่งมีตัวแปรที่สำคัญที่สุดได้แก่ พนักงานมีการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานทำให้ปริมาณงานตรงกับเป้าหมายที่กำหนด พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงานทำให้ปริมาณงานตรงกับเป้าหมายที่กำหนด พนักงานใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานส่งผลให้ปริมาณงานเป็นไปเป้าหมายอย่างต่อเนื่องพนักงานมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานทำให้ปริมาณงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และพนักงานนำเทคโนโลยีเข้ามาส่วนช่วยในการปฏิบัติทำให้ปริมาณงานบรรลุเกินเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตามลำดับ

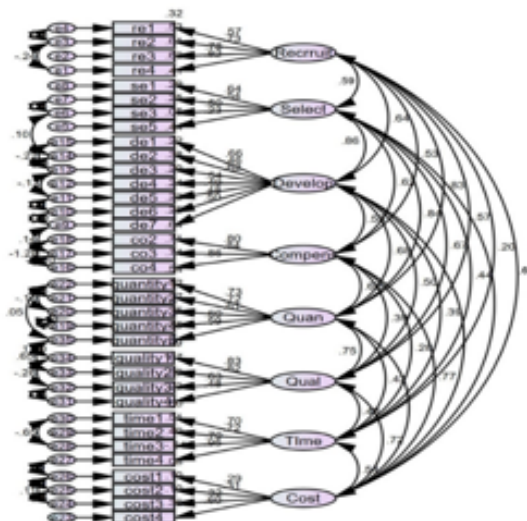
เมื่อได้ทำการวิเคราะห์หาค่าประจักษ์เชิงยืนยันของด้านปริมาณงาน พบว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่ได้ คือ p เท่ากับ .547 ค่า χ^2/df เท่ากับ .708 ค่า CFI เท่ากับ 1.00 ค่า TLI เท่ากับ 1.005 ค่า RMSEA เท่ากับ 0 และค่า HOELTER เท่ากับ 1469 แสดงให้เห็นว่าแนวคิดและทฤษฎีที่ได้นำมาใช้ในครั้งนี้มีประสิทธิภาพในการอธิบายความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของด้านปริมาณงาน เพื่อใช้ในการสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้เป็นอย่างดี

4. ด้านค่าใช้จ่าย

จากผลการศึกษาสรุปผลได้ว่าปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำคัญในลำดับสุดท้าย ซึ่งมีตัวแปรที่สำคัญที่สุดได้แก่ พนักงานปฏิบัติเน้นการใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่ามากที่สุด พนักงานมีการวางแผนการปฏิบัติงานในการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน พนักงานมีความสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลดลง และพนักงานมีการดูแล รักษา ตรวจสอบอุปกรณ์การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

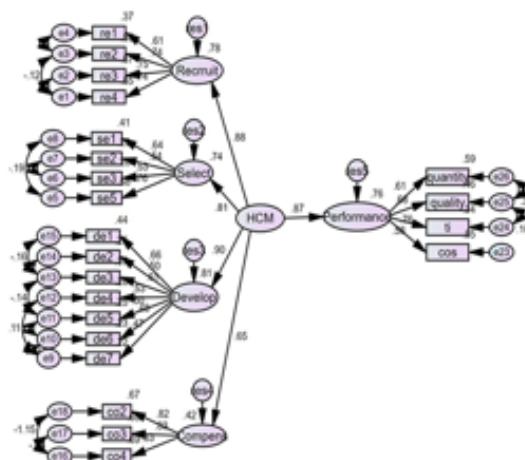
เมื่อได้ทำการวิเคราะห์หาค่าประจักษ์เชิงยืนยันของด้านค่าใช้จ่ายพบว่า แบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่ได้ คือ p เท่ากับ .205 ค่า χ^2/df เท่ากับ 1.527 ค่า CFI เท่ากับ .988 ค่า TLI เท่ากับ .977 ค่า RMSEA เท่ากับ .036 และค่า HOELTER เท่ากับ 681 แสดงให้เห็นว่าแนวคิดและทฤษฎีที่ได้นำมาใช้ในครั้งนี้มีประสิทธิภาพในการอธิบายความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของด้านค่าใช้จ่าย เพื่อใช้ในการสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้เป็นอย่างดี

และจากการวิเคราะห์ความสอดคล้องพบว่าโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าส่ง พบว่าแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่ได้ คือ p เท่ากับ .067 ค่า χ^2/df เท่ากับ 1.181 ค่า CFI เท่ากับ .993 ค่า TLI เท่ากับ .989 ค่า RMSEA เท่ากับ .021 และค่า HOELTER เท่ากับ 406.00 แสดงให้เห็นว่าแนวคิดและทฤษฎีที่ได้นำมาใช้ในครั้งนี้มีประสิทธิภาพในการอธิบายความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าส่งเป็นอย่างดี



ภาพที่ 2 ผลการตรวจสอบความเที่ยงของโมเดลหลังปรับปรุง

จากภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องพบว่าโมเดลองค์ประกอบปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์และปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าส่งหลังการปรับปรุงพบว่าค่า p เท่ากับ .069 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ จึงสรุปได้ว่าโมเดลกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาสถิติอื่นที่เกี่ยวข้อง พบว่าค่า χ^2/df เท่ากับ 1.104 ค่า CFI เท่ากับ .992 ค่า TLI เท่ากับ .989 ค่า RMSEA เท่ากับ .016 และค่า HOELTER เท่ากับ 404.00 ค่าสถิติทั้งหมดผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด จึงสรุปได้ว่าโมเดลองค์ประกอบปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์และปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าส่งกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์



ภาพที่ 3 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์และปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าส่งหลังปรับปรุงโมเดล

จากภาพที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องพบว่าโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าส่งหลังการปรับปรุง พบว่า p เท่ากับ .067 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ จึงสรุปได้ว่าโมเดลกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาสถิติอื่นที่เกี่ยวข้อง พบว่าค่า χ^2/df เท่ากับ 1.181 ค่า CFI เท่ากับ .993 ค่า TLI เท่ากับ .989 ค่า RMSEA เท่ากับ .021 และค่า HOELTER เท่ากับ 406.00 ค่าสถิติทั้งหมดผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด จึงสรุปได้ว่าโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าส่งกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

อภิปรายผล

การจัดการทุนมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจค้าส่ง จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจค้าส่ง ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (2) ด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ (3) ด้านการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ และ (4) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ เรียงลำดับความสำคัญ แต่ละด้านมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกิจกรรมของธุรกิจที่สร้างความสัมพันธ์กับพนักงานซึ่งมอบให้กับการรับพนักงานใหม่โดยการจัดรูปแบบการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีการปฐมนิเทศในการเตรียมความพร้อมปฏิบัติงาน และมีความต่อเนื่องโดยมีการฝึกอบรมสำหรับพนักงานในการเตรียมความพร้อมสำหรับการเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนพนักงานในการพัฒนาตนเอง เช่น พนักงานสามารถใช้วันทำงานปกติไปฝึกอบรม การให้ทุนการศึกษา เป็นต้น เป็นองค์ประกอบปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์ของพนักงานที่มีความสำคัญอันดับหนึ่ง โดยมีความสำคัญอย่างยิ่งในการเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของพนักงาน (Werther & Davis, 1998) ทำให้เกิดการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถไปจนถึงมีทักษะในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ผลที่พบเช่นนี้เนื่องจากพนักงานต้องการมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจที่มีความต้องการอยู่รอดภายใต้ภาวะการแข่งขัน โดยธุรกิจต้องมีกิจกรรมในการเสริมสร้างศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนเป็นหน้าที่หลักในการทำให้ทุนมนุษย์มีมูลค่ามากยิ่งขึ้น เป็นส่วนสำคัญในการช่วยให้เกิดความสำเร็จ ความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา (McClelland, 1961) สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษณุภา พิมพิลสิงห์ (2558) ที่พบว่าปัจจัยการพัฒนาทุนมนุษย์ไปสู่การปฏิบัติผู้บริหารจะต้องมีการถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติ ตั้งแต่ระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล แบ่งกลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาให้เหมาะสมกับความรู้ที่จำเป็นต้องพัฒนา วิเคราะห์ความรู้ที่จำเป็นในการพัฒนาอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรและต้องมีการบูรณาการการพัฒนาทุนมนุษย์ ให้เชื่อมโยงกับการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย ศรีเจริญประมง (2556) การพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กร

ธุรกิจควรจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่พนักงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิยะดา วรานนท์วนิช (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องการเตรียมความพร้อมด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ของ มหาวิทยาลัยเอกชนสู่ประชาคมอาเซียน ที่พบว่าการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทุนมนุษย์ มีการสร้างคุณค่าของทุนมนุษย์ มีการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ มีการสร้าง อัตลักษณ์โดดเด่นเฉพาะบุคคล และมีการสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ

2. ด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ โดยการสรรหาภายในองค์กรมีการกำหนดวิธีการที่เหมาะสมเพื่อการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และการรับสมัครพนักงานใหม่จากแหล่งการสรรหาที่มีความเหมาะสม รวมไปถึงการสรรหาภายนอกมีการกำหนดวิธีการชักจูงใจบุคลากรภายนอกเข้ามาสมัครงานในองค์กร มีกระบวนการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน เป็นองค์ประกอบปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์ของพนักงานที่มีความสำคัญอันดับสอง ผลที่พบเช่นนี้เนื่องจากเป็นกิจกรรมแสวงหาพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ เมื่อธุรกิจต้องการพนักงานการสรรหาจึงถือเป็นวิธีการที่ทำให้ได้พนักงานที่ตรงกับ การวิเคราะห์งานในการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง องค์กรต้องการพนักงานเพิ่มเติม จึงจำเป็นต้องมีกิจกรรมในการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีการกำหนดแหล่งสรรหาภายใน หรือแหล่งสรรหาภายนอกทั้งปริมาณที่เพียงพอต่อการคัดเลือกและกำหนดวิธีการสรรหาที่เหมาะสมทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อบุคลากรภายในและภายนอกซึ่งเป็นที่ยอมรับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย ศรีเจริญประมง (2556) ที่พบว่าปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์องค์กรธุรกิจควรใช้หลักการให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างคนกับกระบวนการผ่านกิจกรรมการวางแผน และสรรหาทุนมนุษย์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สอาด บรรเจิดฤทธิ์ (2558) ที่มีภาพลักษณ์ของนายจ้างที่สูง และด้านองค์กรเป็นเลิศที่สูงมีแนวโน้มที่ทำให้ประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรของธุรกิจสูงขึ้นตามไปด้วย โดยงานวิจัยของ กิตติ มิลาเอียง (2559) ได้ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานต้องมีการปรับปรุงรูปแบบการสรรหาและการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ให้มีความทันสมัยมากขึ้น เพื่อให้การได้มาซึ่งบุคลากรภายในองค์กรมีความเหมาะสมทั้งในด้านความรู้ความสามารถ ทักษะ บุคลิกภาพ อันจะนำไปสู่การพัฒนาและความสำเร็จขององค์กรอย่างยั่งยืน

3. ด้านการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ในกระบวนการของการคัดเลือกมีการแจ้งผลการคัดเลือกให้แก่บุคคลที่เข้ากระบวนการในการคัดเลือก ในกระบวนการมีความโปร่งใส และ ยุติธรรม โดยมีการมอบหมายผู้ที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เป็นผู้สัมภาษณ์ พนักงานใหม่ และวิธีการทดสอบผู้สมัครงานมีความสอดคล้องกับตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัคร เป็นองค์ประกอบปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์ของพนักงานที่มีความสำคัญอันดับสาม ผลที่พบเช่นนี้เนื่องจาก การจัดการทุนมนุษย์ในการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องจากการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะเห็นได้ว่าต้องมีความต่อเนื่องกันขาดเรื่องใดเรื่องหนึ่งไม่ได้ และเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญในด้านทำให้ได้พนักงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานในทางตรงกันข้ามหากธุรกิจได้พนักงานที่ไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานหรือ

ขาดความรู้ ทักษะ ความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติการแล้วนั้นก็ส่งผลกระทบต่อเป็นด้านลบต่อการดำเนินงานของธุรกิจ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการกำหนดการคัดเลือกที่มีความเหมาะสมมากที่สุด โดยการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้พนักงานที่มีคุณสมบัติที่สุดสำหรับตำแหน่งงานต้องอาศัยเกณฑ์ในการคัดเลือกที่เหมาะสมด้วยเช่นกัน (Mondy & Noe, 1996; Bohlander & Snell, 2010) เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กรเพื่อใช้คนให้เกิดประโยชน์สูงสุด และงานวิจัยของ จัตุรวิภา เอื้อแท้ (2559) มีแนวทางในการสร้างจุดแข็งของการสรรหาและคัดเลือกบุคคลของภาคเอกชนโดยการใช้วิธีการและช่องทางหลายช่องทาง และพึงระวังจุดอ่อน คือ สรรหาบุคคลเฉพาะกลุ่มทำให้สรรหาได้ยาก ส่วนโอกาส คือการนำเทคโนโลยีและระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว ทำให้ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในดำเนินการ และอุปสรรค คือการนำข้อมูลแหล่งข้อมูลภายนอกทำให้ไม่สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้ และมีคู่แข่งและการแข่งขันในตลาดแรงงานสูง

4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยการจัดสวัสดิการขององค์กรทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน รวมไปถึงการเลื่อนค่าตอบแทนให้กับพนักงานมีความเป็นธรรม และตรวจสอบได้ ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน เป็นองค์ประกอบปัจจัยการจัดการทุนมนุษย์ของพนักงานที่มีความสำคัญอันดับสี่ ผลที่พบเช่นนี้เนื่องจากการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อการผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยตรง (Herzberg, Mausner, & Synderman, 1959) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงาน ส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานในธุรกิจเป็นระยะเวลานาน และทำให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานในการปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้ามค่าตอบแทนและสวัสดิการก็ถือว่าเป็นต้นทุนของธุรกิจ การกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและเป็นธรรมจะทำให้เกิดการบริหารต้นทุนที่เกิดประโยชน์สูงสุดให้กับธุรกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพร พฤษะศรี (2557) โดยการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานควรกำหนดค่าตอบแทนทางการเงิน ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน (งาน) และค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน (ความภาคภูมิใจ) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวิพรรณ เจริญรูป, พวงทอง วัชรราชูรี, และเนภาภรณ์ ทรัพย์กุลมงคล. (2560) ความสัมพันธ์ระหว่างทุนมนุษย์กับผลการดำเนินงานของกิจการทุนมนุษย์มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์อื่น บริษัทที่ลงทุนในส่วนบุคคลากรมีโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนจากการดำเนินงาน ในเรื่องของเงินปันผลหรือมูลค่าหุ้นสูงกว่าจากนักลงทุนภายนอก ซึ่งส่งผลให้บริษัทสามารถสร้างมูลค่าและความมั่นคงให้กับบริษัทอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

การเตรียมความพร้อมในการจัดปฐมนิเทศ การชี้แจงนโยบายแนวทางการปฏิบัติ รวมถึงผลประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและสร้างความประทับใจให้พนักงานทำให้เกิดเป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันในองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ ในเรื่องของการสรรหาภายในองค์กรมีการกำหนดวิธีการที่เหมาะสมเพื่อการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้เกิดประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยธุรกิจต้องให้ความสำคัญการพนักงานภายในก่อนในการเลื่อนขั้นตำแหน่งงานโดยมีวิธีการสรรหาพนักงานภายในองค์กรอย่างมีระบบแบบแผน เช่น การวางแผนสืบทอดตำแหน่งงาน เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะที่โดดเด่น ให้มีความพร้อมในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นหรือในการเตรียมความพร้อมในการขยายธุรกิจ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาการจัดการทุนมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในธุรกิจค้าส่ง จังหวัดเชียงราย ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาองค์ประกอบการจัดการทุนมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจค้าส่ง ได้แก่ ด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ในการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรกำหนดองค์ประกอบให้ครอบคลุมกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการศึกษาการจัดการทุนมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในธุรกิจค้าส่ง จังหวัดเชียงราย ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) หรือการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติ มัลล้าเอียง. (2559). การสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ในองค์การภาครัฐยุคใหม่. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 8(1), 131-152.
- ฉัตรวิภา เอื้อแท้. (2559). ศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเชิงรุก ระหว่างภาคราชการกับภาคเอกชน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิมนวล คำปลื้ม. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทุนมนุษย์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดราชบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ประภาพร พุกษะศรี. (2557). ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พิชญาภา พิมพ์สิงห์. (2558). ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรสายวิชาการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัยพิษณุพนธ์*, 10(1), 45-54.
- วชรวิช งามอินทรา. (2561). ธุรกิจค้าส่งค้าปลีกถูกรับตัว เพื่อยู่อุด: กรณีศึกษาธุรกิจค้าส่งค้าปลีกในภาคใต้. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/Southern/ResearchPaper/article_southern_local_retailwholesale.pdf
- วรีวรรณ เจริญรูป, พวงทอง วัชรราชูรี, และนภาพรณ ทรัพย์กุลมงคล. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างทุนมนุษย์กับผลการดำเนินงานของกิจการ: กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 9(3), 43-54. สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pimjournal/article/view/107050>
- วิยะดา วรานนท์วนิช. (2558). การเตรียมความพร้อมด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ของ มหาวิทยาลัยเอกชนสู่ประชาคมอาเซียน. *วารสารศิลปศาสตร์ปริทัศน์*, 10(19), 88-99.
- สอาด บรรณเจตฤทธิ. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรของธุรกิจโลจิสติกส์ภาคบริการ เขตภาคกลางในประเทศไทย. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 10(3), 133-141.
- สิทธิชัย ศรีเจริญประมง. (2556). แนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- Bohlander, G. W., & Snell, S. A. (2010). *Managing human resources* (15th ed.). Cincinnati, OH: Cengage.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Synderman, B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). NY: John Wiley & Sons.
- McClelland, David C. (1961). *The achieving society*. New York: D. Van Nostrand.
- Mondy, R. W., & Noe, R. M. (1996). *Human resource management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Mulaik, S. A., & Millsap, R. E. (2000). Doing the four-step right. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 7(1), 36-73. Retrieved from https://doi.org/10.1207/S15328007SEM0701__02
- Peterson, E., & Plowman, G. E. (1989). *Business organization and management*. Illinois: Irwin.
- Rosdi, I. S., & Harris, H. (2011). Human resource management practices and organizational commitment: The case of academics in a Malaysian Higher Education Institution. In *Proceedings of International Conference on Business and Economic Research*, 1155-1173. Kedah: Malaysia.
- Werther, W. B., & Davis, K. (1998). *Human resource and personnel management*. New York: McGraw-Hill.