
การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ
Human Resource Management Influencing Efficiency the Performance of
Personnel in Testing Laboratory Business

นลินี สุรดิษฐ์กุล

Nalinee Suradinkura

สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Development Administration, Suan Sunandha Rajabhat University

Email: nalineessru@gmail.com

Received July 20, 2022; **Revised** August 29, 2022; **Accepted** August 31, 2022

Abstract

The objectives of this research were 1) To study the level of human resource management and the level of operational efficiency in the testing laboratory business; 2) To study the impact of human resource management on the performance of personnel in the testing laboratory business. It's mixed research. The quantitative sample group included 400 science and technology personnel and a qualitative sample group. By conducting in-depth interviews with only experts, namely, executives in 7 agencies related to the testing laboratory business. The results revealed that (1) The human resource management level consisted of 5 aspects: 1) recruiting and selecting personnel 2) training and development 3) benefits and compensation 4) performance evaluation and 5) morale building. found that in the overall level of human resource management at a moderate level ($\bar{x} = 3.16$) (2) Human resource management and operational efficiency in the testing laboratory business measured from 5 independent variables, namely 1) recruiting and personnel selection 2) training and development, 3) benefits and compensation 4) performance evaluation and 5) morale building. Overall, the level of opinion, the level of performance in the testing laboratory business was moderate ($\bar{x} = 3.16$)

Keywords: Human Resource Management; Influence on Performance; Personnel in The Testing Laboratory Business

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ 2) เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ ได้แก่ บุคลากรด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 400 ราย และกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์แบบลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ คือ ผู้บริหารในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบจำนวน 7 ราย ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ 1) การสรรหาบุคคลและคัดเลือกบุคลากร 2) การอบรมและพัฒนา 3) ผลประโยชน์และค่าตอบแทน 4) การประเมินผลการทำงาน และ 5) การสร้างขวัญและกำลังใจ พบว่าในภาพรวมระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.16$) และ 2. การบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ วัดได้จากตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปร คือ 1) การสรรหาบุคคลและคัดเลือกบุคลากร 2) การอบรมและพัฒนา 3) ผลประโยชน์และค่าตอบแทน 4) การประเมินผลการทำงาน และ 5) การสร้างขวัญและกำลังใจ ในภาพรวมระดับความคิดเห็นระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.16$)

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรมนุษย์; อิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน; บุคลากรในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ

บทนำ

ในปัจจุบันโลกได้เผชิญกับการระบาดของโรค COVID-19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจจำนวนมากองค์กรธุรกิจจึงต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด รวมทั้งต้องมีการแข่งขันเชิงธุรกิจอย่างเข้มข้น มีการปรับวิธีการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ เช่น ภาพลักษณ์ของบริษัท คุณภาพของสินค้าและบริการ โดยเฉพาะคุณภาพของสินค้าและบริการเป็นสิ่งสำคัญและมีผลต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการซึ่งนำไปสู่การอยู่รอดของธุรกิจในสถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างเข้มข้น

กระทรวงอุตสาหกรรม ได้มุ่งเน้นการเสริมสร้างขีดความสามารถของผู้ประกอบการให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้นในภูมิภาคอาเซียน โดยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการพัฒนามาตรฐานระบบและผลิตภัณฑ์ รวมถึงการบังคับใช้เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อประชาชนและเอื้อต่อการพัฒนาภาคอุตสาหกรรม โดยมีมาตรการที่สำคัญคือ กำหนดมาตรฐานระดับภูมิภาคร่วมกันและเพิ่มขีดความสามารถในการตรวจสอบรับรองสินค้าในภูมิภาคให้สูงขึ้น โดยอาจรวมถึงจัดทำหลักเกณฑ์ร่วมกันสำหรับมาตรฐานและขั้นตอนการตรวจสอบรับรอง พร้อมจัดทำนโยบายระดับภูมิภาคที่ครอบคลุมและกรอบขั้นตอนการตรวจสอบการรับรองของสินค้า ซึ่งประเทศไทยในฐานะของประเทศทาง

อุตสาหกรรมกรรมการเกษตรกรรม ย่อมได้รับผลกระทบทั้งระบบในการส่งออกสินค้าไปต่างประเทศที่จะต้องมีการรับรองคุณภาพของสินค้าก่อนส่งมอบจากการตรวจสอบของห้องปฏิบัติที่ได้รับมาตรฐานสากล (Ministry of Industry, 2012)

เมื่อพิจารณาจากฝั่งผู้ประกอบการ เครื่องหมายรับรองมาตรฐานช่วยเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันที่ได้มาตรฐาน ผ่านการรับรองคุณภาพประเภทต่างๆ สร้างความน่าเชื่อถือในตัวผลิตภัณฑ์ และซึ่งความได้เปรียบทางการตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ จากมุมมองผู้บริโภค เครื่องหมายรับรองมาตรฐานยังสร้างความมั่นใจในการเลือกบริโภคอาหารหรือเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ ได้ช่วยเพิ่มคุณค่าทางด้านจิตใจเมื่ออาหารหรือผลิตภัณฑ์นั้นๆ ได้รับการรับรองจากองค์กรเพื่อชุมชน สังคม หรือสิ่งแวดล้อม ในการตรวจสอบคุณภาพสินค้าต่างๆ เช่น อาหาร ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร สินค้าปศุสัตว์ สินค้าอุปโภคบริโภคภายในประเทศและส่งออกไปยังตลาดต่างประเทศ โดยนำมาตรฐานต่างๆ เข้ามาเพื่อเป็นการรับรองคุณภาพสินค้าหรือบริการ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่ยอมรับจากผู้บริโภคไม่ว่าจะเป็นตลาดภายในหรือต่างประเทศ หลังจากที่ได้มีการตรวจสอบคุณภาพสินค้าแล้วก็เป็นผู้ให้เครื่องหมายรับรองมาตรฐาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันที่ได้ สร้างความน่าเชื่อถือในตัวผลิตภัณฑ์ สร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคในการเลือกบริโภคอาหารหรือเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ได้ช่วยเพิ่มคุณค่าทางด้านจิตใจเมื่ออาหารหรือผลิตภัณฑ์นั้นๆ ได้รับการรับรองจากองค์กรเพื่อชุมชน สังคม หรือสิ่งแวดล้อม (Wongrujirawanich, 2014)

การตรวจสอบควบคุมคุณภาพของสินค้าให้ได้มาตรฐาน จำเป็นจะต้องนำหลักการและวิธีการทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการวิเคราะห์ทดสอบ ซึ่งต้องดำเนินการโดยแผนกหรือหน่วยงานที่เรียกว่าห้องปฏิบัติการทดสอบ ซึ่งเป็นที่รู้จักกันในสายงานทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จนเกิดเป็นธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบเพื่อให้บริการในการทดสอบผลิตภัณฑ์ในรายการที่กำหนด รวมไปถึงการทดสอบคุณภาพของวัตถุดิบในการผลิต เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์และมีความปลอดภัยจากสารพิษปนเปื้อนที่จะส่งผลเสียต่อผู้บริโภคสำหรับผลิตภัณฑ์อาหารหรือสินค้าอุปโภคบริโภค เป็นต้น และยังครอบคลุมไปถึงการทดสอบของเสียจากการผลิต เช่น น้ำทิ้ง ควนจากปล่องโรงงาน ที่ถูกปล่อยหรือระบายสู่สิ่งแวดล้อม ซึ่งกฎหมายกำหนดไว้ให้ต้องมีการตรวจสอบจากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าผลการทดสอบที่ได้จากห้องปฏิบัติการจะต้องถูกนำไปใช้ในการชีวิตหลายๆ ด้าน ซึ่งล้วนแต่มีความสำคัญ ดังนั้นการที่ห้องปฏิบัติการได้รับการรับรองคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สร้างความน่าเชื่อถือให้กับผลการทดสอบจากห้องปฏิบัติการ (Ministry of Industry, 2012)

ธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ เป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่มีส่วนช่วยในการตรวจสอบสินค้าและเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้บริโภคในประเทศ และประเทศปลายทางที่สนใจในการนำเข้าสินค้าของประเทศไทย ดังนั้น ธุรกิจจึงควรตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงาน หรือเทคนิคการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพ และสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการผลิตและคุณภาพตามมาตรฐาน องค์กรจึงต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรให้มีทักษะความชำนาญที่จำเป็นต่อการพัฒนาอาชีพ พัฒนาขีดความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยจะนำมาซึ่งผลผลิตที่มีคุณภาพมาตรฐาน เช่น ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Yampuean, 2008)

การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสียสละในการทำงานอย่างจริงจังของบุคคลในองค์กร ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น ด้วยความสมัครใจ และมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพใน อันจำเป็นไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและเกิดประโยชน์สูงสุด องค์กรสามารถดำเนินการต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมทั้งกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่วัตถุประสงค์ได้ด้วยดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากรและบุคคล องค์กร ระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อผลผลิต และการบริการได้ตามเป้าหมายขององค์กร มีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ วิธีการเทคนิค และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานอย่างเหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน (Laksana, 2009)

จากเหตุผลดังกล่าว ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ รวมถึงความต้องการทักษะ ประสบการณ์ หรือองค์ความรู้ที่หลากหลายของบุคลากรที่ต้องการเปลี่ยนไป อันเนื่องมาจากต้องใช้เทคโนโลยีในการทำงานมากขึ้น การบริหารจัดการบุคลากรให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด จึงเป็นเรื่องที่ควรให้ความสำคัญไม่น้อยกว่าเรื่องอื่นๆ องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรของตน เพื่อเสริมจุดแข็งและสร้างความแตกต่างเพื่อรองรับหรือปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยการปรับวิธีการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค เพื่อสร้างโอกาสทางการแข่งขันในภาคธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้จะช่วยยกระดับบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะทักษะทางเทคโนโลยี ทางสังคมและอารมณ์ และทางปัญญาขั้นสูงเพื่อใช้ในการทำงานมากขึ้น แต่หลังจากนี้จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ส่งผลให้บุคลากรต้องปรับตัวครั้งใหญ่ ดังนั้น เพื่อให้้องค์กรสามารถก้าวผ่านผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป องค์กรจึงต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีใช้เฉพาะการทำให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่านั้น แต่ยังต้องให้ความสำคัญกับวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ที่แตกต่างจากการทำงานในอดีต มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง ทำให้สามารถที่จะจัดการกับกิจกรรมหรือหน้าที่ของตนในอนาคต อันจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น และนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับปฏิบัติงานในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบต่อไป จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ”

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ
2. เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด และทฤษฎี แบ่งเป็น 2 ประเภท ตามรูปแบบการวิจัย คือ ประเด็นที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ ประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ (1) การสรรหาบุคคลและคัดเลือกบุคลากร (2) การอบรมและพัฒนา (3) ผลประโยชน์และค่าตอบแทน (4) การประเมินผลการทำงาน และ (5) การสร้างขวัญและกำลังใจ สำหรับกรอบแนวคิดที่เป็นตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย (1) ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร (2) ปริมาณการผลิต (3) คุณภาพงาน (4) การส่งมอบทันเวลา และ (5) การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย ประเด็นที่เกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตด้านประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในปี 2563 จำนวน 4,487,099 คน (National Statistical Office, 2022) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informance) คือ ผู้บริหารในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ จำนวน 7 ราย

ด้านพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ องค์การมาตรฐานห้องปฏิบัติการที่ผ่านการรับรอง กรุงเทพมหานคร

ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ รวมเวลา 6 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 – มีนาคม 2565

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งใส่ใจพัฒนา บำรุงรักษาให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพร่างกาย และจิตใจที่ดีในการปฏิบัติงาน และยังรวมถึงกระบวนการตั้งแต่การแสวงหาวิธีการที่ทำให้บุคลากรที่เข้าร่วมงานในองค์กร มีสภาพความเป็นอยู่ในการปฏิบัติงานให้องค์กรประสบความสำเร็จตั้งแต่วันแรกเริ่มงาน จนกระทั่งพ้นจากการปฏิบัติงานหรือเกษียณอายุ หรือเหตุอื่นใดในงานให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขและยั่งยืน (Kongchan, 2014) ด้วยการจัดระเบียบดูแลทรัพยากรมนุษย์ให้ปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรได้ใช้ประโยชน์จากความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคลให้ได้มากที่สุด อันเป็นผลให้องค์การอยู่ในฐานะได้เปรียบทางการแข่งขัน และเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ตั้งแต่ระดับสูงสุดและต่ำสุดในองค์กร รวมตลอดถึงการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทุกคนในองค์กร (Rapeepisan, 2011) หรือทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เช่น เรื่องการสรรหา การพัฒนา การรักษาและการใช้ประโยชน์ทรัพยากรบุคคล ให้สามารถพัฒนาทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจและเทคโนโลยียุคใหม่

Thieanphut (1998) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นการกำหนดนโยบาย และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร ซึ่งหมายถึงทรัพยากรบุคคลที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน อุทิศเวลาเพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืนตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (Dessler, 1998) ด้วยการใช้ทรัพยากรบุคคลอันทรงค่าขององค์กรให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีภารกิจหลัก 7 ด้าน คือการวางแผนด้านกำลังคน การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกี่ยวเนื่อง การดูแลสุขภาพ ความปลอดภัย แรงงานสัมพันธ์ และการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ (Kaplan & Norton, 2001)

แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Khewpairee (2007) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นระบบ และกิจกรรมของการพัฒนาที่มี ต่อ มนุษย์ โดยมีจุดมุ่งหมายให้ทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้มีความสามารถ สติปัญญา สามารถนำภูมิปัญญาที่มีอยู่มาปรับปรุง และประยุกต์ใช้ รู้จักพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน รับผิดชอบต่อประโยชน์ส่วนรวม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะเป็นการพัฒนา ตั้งแต่ระดับประเทศ ระดับองค์กร ระดับกลุ่ม และระดับบุคคลอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านกิจกรรมการฝึกอบรมและการพัฒนา โดยการพัฒนาทุกระดับต้องประสานกัน และสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ด้าน Akarathitipong (2013) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือกระบวนการที่เป็นไปเพื่อการ เรียนรู้ การเพิ่มผลงาน การเปลี่ยนแปลงของมนุษย์โดยผ่านกิจกรรม ความคิดริเริ่มและกิจกรรมทางการบริหาร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงาน ศักยภาพในคน จุดมุ่งหมายของการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลในองค์กร ด้าน Khejaranun (2003) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การ อนุรักษ์ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Maintenance) ให้มีความรู้ ทักษะ ทัศนคติที่ดี ความซื่อสัตย์และความ ผูกพันต่อองค์กร อันจะก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นงานสำคัญในการรักษาและพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพตามที่องค์กรต้องการ ทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นสิ่ง ที่มีความจำเป็น คือต้องทำการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือความพยายามที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานในปัจจุบันหรือ ในอนาคต โดยการให้ความรู้เปลี่ยนทัศนคติและเพิ่มทักษะความสามารถ Nadler (1970) กล่าวว่า การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์เป็นการเตรียมคน เพื่อให้สามารถก้าวไปพร้อมกับองค์กร ซึ่งจะพัฒนาเปลี่ยนแปลงและเติบโต ได้ Warren (1979) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การกระทำใดๆ ขององค์กรในอันที่จะเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลให้เอื้ออำนวยต่อการช่วยให้องค์กรบรรลุ เป้าหมายได้

Sereerat et al. (2007) เพื่อให้สามารถเพิ่มความรู้ ทักษะในการทำงานและสามารถปรับตัว ให้เปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับความเจริญทางวิทยาการ ตลอดจนลักษณะหน้าที่การทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปในวิถีทางที่ก้าวหน้ามาก ขึ้น ซึ่งถ้าถูกมองข้ามการพัฒนาขีดความสามารถเหล่านี้ไปก็อาจจะทำให้เกิดปัญหาขึ้นมาภายในองค์กรได้ ดังนั้น ผู้บริหารที่ดีจึงควรที่จะทำหน้าที่ในการสรรหา และคัดเลือกพนักงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่ที่ต้องการ (Put the right man on the right job) พร้อมทั้งต้องพัฒนา ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถและทักษะในการ ปฏิบัติงานให้ดีขึ้นต่อไป

สรุป แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง นโยบายและการปฏิบัติที่ เกี่ยวกับบุคคลในการทำงาน โดยมีจุดมุ่งหมายให้ทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้มีความสามารถ สติปัญญา สามารถนำภูมิ ปัญญาที่มีอยู่มาปรับปรุงและประยุกต์ใช้ รู้จักพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต และเสริมสร้างคุณภาพชีวิต มี ทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน รับผิดชอบต่อประโยชน์ส่วนรวม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้ มีการจัดระเบียบดูแลทรัพยากรมนุษย์ให้ปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรได้ใช้ประโยชน์จากความรู้ความสามารถของแต่ละ บุคคลให้ได้มากที่สุด เป็นผลทำให้องค์กรอยู่ในฐานะที่ได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังนั้นสิ่งที่มีความจำเป็นคือความ พยายามที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานในปัจจุบันหรือในอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) โดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เป็นหลัก และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เป็นข้อมูลเสริม ในส่วนที่เกี่ยวกับการวิจัยเชิงปริมาณนั้น เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey study) โดยมีวิธีการดังนี้

ประชากรเชิงปริมาณ คือ บุคลากรด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในปี 2563 จำนวน 4,487,099 คน (National Statistical Office, 2022) กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ ได้แก่ บุคลากรด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในปี 2563 ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (1967) โดยตั้งค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ซึ่งเป็นการสุ่มแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) สูตรของ Yamane

กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-depth interview of experts) คือ ผู้บริหารในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ จำนวน 7 ราย ซึ่งได้มาจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว โดยหัวข้อนี้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ (1) หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม (2) ลักษณะแบบสอบถาม และ (3) การทดสอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้ทราบมุมมองของกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย ถือเป็นข้อมูลเชิงลึกและมุมมองใหม่ที่นอกเหนือจากที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ โดยสามารถนำมาใช้สนับสนุนและประกอบการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยให้ชัดเจนขึ้น ส่วนประเด็นในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้วางกรอบไว้มีลักษณะเป็นเค้าโครง (outline) หัวข้อการสนทนาที่มีความยืดหยุ่น (flexible) เป็นคำถามคร่าวๆ เพื่อเป็นแนวในการสัมภาษณ์หรือการสนทนาให้ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ โดยใช้แบบคำถามสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (การสรรหาบุคคลและคัดเลือกบุคลากร การอบรมและพัฒนา ผลประโยชน์และค่าตอบแทน การประเมินผลการทำงาน และการสร้างขวัญและกำลังใจ) และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ประสิทธิผลโดยรวมขององค์การ ปริมาณการผลิต คุณภาพงาน การส่งมอบทันเวลา และการวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย)

ผลการวิจัย

สรุปข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ

1) ระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบพบว่า ด้านการสร้างขวัญและกำลังใจ อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมา เป็นด้านการประเมินผลการทำงาน ด้านผลประโยชน์และค่าตอบแทน ด้านการสรรหาบุคคลและคัดเลือกบุคลากร และด้านการอบรมและพัฒนา ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

1.1) ระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคคลและคัดเลือกบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ข้อคำถาม ทั้งนี้ข้อคำถามที่สำคัญที่สุด ได้แก่ องค์การมีการสรรหาที่วาง

อยู่ในกรอบของความต้องการและความยุติธรรมเป็นพื้นฐาน ($\bar{x} = 3.49$) หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมในด้านการสรรหาบุคคลและคัดเลือกบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.06$) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ว่า การสรรหาบุคคลและคัดเลือกบุคลากรถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญ ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญมาก เพราะถ้าองค์การสามารถสรรหาบุคคลและคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงานตามที่องค์การต้องการได้ ต้องมีการคัดเลือกอย่างเป็นระบบ มีความเป็นกลางและเปิดโอกาสให้ผู้ถูกคัดเลือกได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เพื่อให้ได้บุคลากรที่ตรงกับความต้องการที่สุด

1.2) ระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการอบรมและพัฒนา ซึ่งประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ข้อคำถาม ทั้งนี้ข้อคำถามที่สำคัญที่สุด ได้แก่ องค์การมีวิธีการในการฝึกอบรม การควบคุมที่จะช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้เพิ่มเติมประสบการณ์ใหม่ ๆ ($\bar{x} = 3.18$) หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมในด้านการอบรมและพัฒนา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.06$) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ว่า การอบรมและพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญในทุกประเภทธุรกิจ ในการปฏิบัติงานบุคลากรต้องมีความรู้เพิ่มเติม ซึ่งแต่ละงานก็มีความแตกต่างกัน การอบรมเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคลากรมีการพัฒนาและนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาในการปฏิบัติงาน ช่วยทำให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ เกิดแนวคิดใหม่ ๆ ที่จะช่วยแตกแขนงผลิตภัณฑ์หรือการบริการใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้องค์กรเพิ่มลูกค้ากลุ่มเป้าหมายนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กรและตัวพนักงาน สามารถวางแผนงานและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้

1.3) ระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลประโยชน์และค่าตอบแทน ซึ่งประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อคำถาม และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อคำถาม ทั้งนี้ข้อคำถามที่สำคัญที่สุด ได้แก่ องค์การมีการพิจารณาความเสมอภาคภายในองค์กร อาศัยเทคนิคการวิเคราะห์งาน การพรรณนาลักษณะงาน การประเมินค่างาน และการจำแนกตำแหน่งงานเป็นสำคัญ ($\bar{x} = 3.63$) หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมในด้านผลประโยชน์และค่าตอบแทน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.90$) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ว่า เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง ที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจที่จะเข้าร่วมทำงานในองค์กรและทำงานได้มีประสิทธิภาพ และจงใจให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันหมั่นเพียรและสร้างความจงรักภักดีต่อองค์การ จึงต้องกำหนดให้เหมาะสม โดยพิจารณาหลาย ๆ ปัจจัยประกอบกัน อาทิ คุณสมบัติของพนักงาน และความสอดคล้องขององค์กร คู่แข่งขันในธุรกิจเดียวกัน การจัดสรรงบประมาณ และการควบคุมค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ค่าตอบแทนที่กำหนดอาจกำหนดในรูปแบบของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน

1.4) ระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ข้อคำถาม ทั้งนี้ข้อคำถามที่สำคัญที่สุด ได้แก่ บุคลากรทราบจุดประสงค์การทำงานที่ชัดเจน ทำให้องค์การสามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ($\bar{x} = 3.43$) หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมในด้านการประเมินผลการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.25$) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ว่า องค์การต้องมีการจัดทำแผนงานและเป้าหมาย รวมถึงตัวชี้วัดผลงาน ให้กับบุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ทำให้อำนาจในการปฏิบัติงานให้มีการพัฒนาให้มีคุณภาพและสามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

1.5) ระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสร้างขวัญและกำลังใจ ซึ่งประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ข้อคำถาม ทั้งนี้ข้อคำถามที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารขององค์การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหารโดยตรงที่แสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่าง ๆ ($\bar{x} = 3.62$) หากพิจารณาพิจารณาจาก ค่าเฉลี่ยรวมในด้านการสร้างขวัญและกำลังใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.31$) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ว่า การสร้างขวัญและกำลังใจ การจูงใจให้พนักงานเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ถือเป็นสิ่งแรกที่จะสร้างความฮึกเหิมให้กับบุคลากรขององค์การได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและรักองค์การ อยู่กับองค์กรได้นาน เมื่อบุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน ย่อมส่งผลทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เนื่องจากหากมีขวัญและกำลังใจที่ดี จะช่วยให้พนักงานมีจิตใจจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ ทำให้งานมีผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ มีความถูกต้อง และไม่เกิดความเสียหายให้กับองค์กร ส่งผลให้องค์กรได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า

2) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ พบว่า ในภาพรวมระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ด้านประสิทธิผลโดยรวมขององค์การ อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมา เป็นด้านการวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย ด้านสมรรถนะและขีดความสามารถ ด้านคุณภาพงาน และด้านการบริหารเวลา ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

2.1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ ด้านประสิทธิผลโดยรวมขององค์การ ซึ่งประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อคำถาม และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อคำถาม ทั้งนี้ข้อคำถามที่สำคัญที่สุด ได้แก่ องค์การมีความสามารถในการสรรหาทุน คน วัตถุดิบ และแนวความคิดใหม่ ๆ ตามกรอบการพิจารณาองค์การ ($\bar{x} = 3.79$) แต่หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมในด้านประสิทธิผลโดยรวมขององค์การ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ว่า องค์การจึงควรต้องพัฒนาคนให้มีความคิดและมีแนวทางที่จะทำงานให้ได้ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล เมื่อพนักงานได้มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยเริ่มจากการจัดองค์การการจัดวางบุคลากรไปยังโครงสร้างต่างๆ ตามผังการจัดองค์การ แล้วมารวบรวมแผนงานร่วมกัน

2.2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ ด้านสมรรถนะและขีดความสามารถ ซึ่งประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อคำถาม และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อคำถาม ทั้งนี้ข้อคำถามที่สำคัญที่สุด ได้แก่ บุคลากรมีการพัฒนาตนเองให้มีความสามารถพิเศษที่แตกต่างกันออกไปนอกเหนือจากความสามารถของงานในหน้าที่ ($\bar{x} = 3.26$) แต่หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมในด้านสมรรถนะและขีดความสามารถ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.24$) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ว่า สมรรถนะและขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพของงาน ที่จะทำให้งานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และสามารถวางแผนพัฒนาขององค์การในอนาคตได้ ดังนั้น ในการพัฒนาองค์การเพื่อที่จะทำให้งานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และสามารถวางแผนพัฒนาขององค์การในอนาคตได้ เช่น การรับรู้ คุณลักษณะส่วนบุคคล การฝึกอบรม การแสดงออก ค่านิยม ทักษะ ทักษะความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานที่บุคคลนั้น ๆ แสดงออก เพื่อให้บุคลากรเพิ่มขีดความสามารถและท้าทายกับเป้าหมายที่ได้มา ส่งผลให้บุคลากรมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสมรรถนะและขีด

ความสามารถ ดังนั้นต้องมีการประเมินบุคลากรในส่วนต่างๆ แล้วนำมากำหนดเป้าหมายให้บุคลากรแต่ละคน แต่ละฝ่ายเพื่อให้แสดงศักยภาพออกมา

2.3) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ ด้านคุณภาพงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อคำถาม และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อคำถาม ทั้งนี้ข้อคำถามที่สำคัญที่สุด ได้แก่ บุคลากรให้การคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า โดยนำเสนอการบริการให้กับลูกค้าตามที่คาดหวังและเป็นผู้ตัดสินใจคุณภาพให้บริการ ($\bar{x} = 3.71$) แต่หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมในด้านคุณภาพงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.23$) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ว่า การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ตามแผนงาน ตามเวลาที่กำหนดบุคลากรต้องปฏิบัติงานด้วยความรู้ ความสามารถ ความชำนาญกับงานที่ได้ทำอย่างต่อเนื่อง และถ้าหากบุคลากรได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในทุกด้านที่เกี่ยวข้อง และมีการศึกษาหาความรู้เพื่อนำมาพัฒนา ประยุกต์ใช้ในงานที่รับผิดชอบ จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพ มีความชำนาญมากขึ้น ทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและองค์กรมีการพัฒนาได้อย่างยั่งยืน โดยบุคลากรต้องปฏิบัติงาน ด้วยความรู้ความสามารถ ทักษะที่เหมาะสมกับงาน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน

2.4) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ ด้านการบริหารเวลา ซึ่งประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ข้อคำถาม ทั้งนี้ข้อคำถามที่สำคัญที่สุด ได้แก่ องค์กรมีการกำหนดและควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดภายในเวลา กำหนด ($\bar{x} = 3.47$) แต่หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมในด้านการบริหารเวลา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.18$) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ว่า การจัดสรรเวลาในการทำงานให้เหมาะสม และควบคุมให้การบริหารเวลาเป็นไปตามแผน ถือเป็นศิลปะในการบริหารจัดการเวลาที่ต้องอาศัยการวางแผนงานที่ดี มีการเชื่อมต่อในแต่ละส่วนงานให้สอดคล้องกันอย่างลงตัว มีความยืดหยุ่น ทันต่อเหตุการณ์ อย่างมีระบบเพื่อผลิตผลงานออกมาได้อย่างทันเวลา ซึ่งอาจจะทำเป็นตารางการทำงาน และมีการติดตามตรวจสอบและทบทวนอย่างสม่ำเสมอ

2.5) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ ด้านการวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อคำถาม และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อคำถาม ทั้งนี้ข้อคำถามที่สำคัญที่สุด ได้แก่ องค์กรมีแนวทางปฏิบัติให้บรรลุผลตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.64$) แต่หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมในด้านการวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.25$) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ว่า ดังนั้นการวางแผนจะต้องเกิดจากการระดมสมองของพนักงานในแผนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างรอบคอบและรัดกุม เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลจากการปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรในทุกระดับ รวมถึงวางแผนสำรองไว้เพื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ และต้องกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานตามแผนและเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีผลงานที่ดีมีประสิทธิภาพ

สรุปข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ ดังนี้

1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ ด้านประสิทธิผล 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการอบรมและพัฒนา ด้านผลประโยชน์และค่าตอบแทน และด้านการสร้างขวัญและกำลังใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ได้ ร้อยละ 72.1 อย่างมีนัยสำคัญที่ .000

2) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ ด้านสมรรถนะและขีดความสามารถ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการสรรหาบุคคลและคัดเลือกบุคลากร ด้านการอบรมและพัฒนา และด้านการสร้างขวัญและกำลังใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ได้ ร้อยละ 52.5 อย่างมีนัยสำคัญที่ .000

3) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ ด้านคุณภาพงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการสรรหาบุคคลและคัดเลือกบุคลากร ด้านการอบรมและพัฒนา ด้านผลประโยชน์และค่าตอบแทน และด้านการสร้างขวัญและกำลังใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ได้ ร้อยละ 67.9 อย่างมีนัยสำคัญที่ .000

4) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ ด้านการบริหารเวลา 4 ด้าน ได้แก่ การสรรหาบุคคลและคัดเลือกบุคลากร ด้านการอบรมและพัฒนา ด้านผลประโยชน์และค่าตอบแทน และด้านการสร้างขวัญและกำลังใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ได้ ร้อยละ 60.4 อย่างมีนัยสำคัญที่ .000

5) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ ด้านการวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย 3 ด้าน ได้แก่ การสรรหาบุคคลและคัดเลือกบุคลากร ด้านผลประโยชน์และค่าตอบแทน การประเมินผลการทำงาน และด้านการสร้างขวัญและกำลังใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ได้ ร้อยละ 26.9 อย่างมีนัยสำคัญที่ .000

อภิปรายผล

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 5 ด้าน 1) การสรรหาบุคคลและคัดเลือกบุคลากร 2) การอบรมและพัฒนา 3) ผลประโยชน์และค่าตอบแทน 4) การประเมินผลการทำงาน และ 5) การสร้างขวัญและกำลังใจ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน 1) ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร 2) สมรรถนะและขีดความสามารถ 3) คุณภาพงาน 4) การบริหารเวลา และ 5) การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย แสดงให้เห็นว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ องค์กรควรมีการสรรหาทุน คน วัตถุประสงค์ และแนวความคิดใหม่ๆ ตามกรอบการพิจารณาองค์กรและใช้เทคโนโลยีใหม่ หรือระบบการจัดการที่ทันสมัย มาช่วยในการทำงาน ทำให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองให้มีความสามารถพิเศษที่แตกต่างกันออกไปนอกเหนือจากความสามารถของงานในหน้าที่ มีขีดความสามารถในการปฏิบัติให้งานมีคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด และองค์กรมีแนวทางปฏิบัติ และมีการนำเอาข้อมูลข่าวสารในอดีตมากำหนดหรือพยากรณ์อนาคตในการเผชิญกับความไม่แน่นอน ให้บรรลุผลตามเป้าหมายและ

วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Kosi et al. (2015) ทำการวิจัยเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการคงอยู่ของเจ้าหน้าที่ธุรการอาวุโส มหาวิทยาลัยเคปโคสท์ โดยวัดการคงอยู่ของพนักงานจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 5 ด้าน คือ การฝึกอบรมและพัฒนา ระบบการเลื่อนตำแหน่ง การออกแบบงาน การแบ่งปันข้อมูล และค่าตอบแทน สอดคล้องกับ Liew et al. (2016) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์และความตั้งใจคงอยู่ในอุตสาหกรรมก่อสร้าง ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความตั้งใจคงอยู่ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เฉพาะค่าตอบแทน และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์การควรมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบต่องานของแต่ละบุคคล อย่างเหมาะสมทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ประเภทของงาน รายละเอียดของงาน โดยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าร่วมกำหนดแผนงานและเสนอความคิดเห็นได้อย่างเปิดเผย และสามารถเข้าร่วมตรวจสอบและปรับปรุง แก้ไขให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมระเบียบ ข้อบังคับขององค์การได้
2. องค์การควรมีการกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน โดยให้มีความสอดคล้องหรือ เชื่อมโยงกันทั้งในส่วนของระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นในด้านความสำเร็จของงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสถานภาพในการทำงาน
3. องค์การควรมีนโยบายการส่งเสริมและสนับสนุนในการพัฒนา ส่งเสริม ให้บุคลากรในองค์การได้รับการอบรม เพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน พัฒนาศักยภาพบุคลากร และระบบข้อมูลเพื่อการทำงานสู่มืออาชีพ และควรจัดให้มีการประชุมสัมมนาในหน่วยงาน เพื่อระดมความคิดเห็นและสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การ พัฒนาความรู้ ความสามารถ สนับสนุนเงินทุนให้แต่ละหน่วยงานทำการวิจัยเพื่อให้ได้องค์ความรู้ใหม่และนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคและพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิผลมากขึ้นตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. องค์การ ควรจัดทำคู่มือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามแนวทางการการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ได้จากผลการวิจัย ซึ่งในระยะแรกควรเน้นการประเมินแบบง่าย โดยการตรวจสอบจากเอกสารหรือหลักฐานที่ปรากฏ และควรมีการพัฒนาตัวชี้วัดที่มีความสลับซับซ้อน และมีความละเอียดยิ่งขึ้น เพื่อทำการประเมินในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น
2. องค์การ ควรจัดสัมมนาทางวิชาการเกี่ยวกับปัจจัยได้แก่ การสรรหาบุคคลและคัดเลือกบุคลากร การอบรมและพัฒนา ผลประโยชน์และค่าตอบแทน การประเมินผลการทำงาน และการสร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและเพื่อสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกันของบุคลากรภายในองค์การ และเพื่อสื่อหรือชี้แจงถึงแนวนโยบายต่าง ๆ ขององค์การให้แก่บุคลากรขององค์การให้เกิดการยอมรับและความเชื่อมั่นที่มีต่อองค์การ

3. องค์การควรปรับปรุงมาตรฐานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านสถานการณ์ ด้านสังคมและด้านสภาพแวดล้อม ทั้งทางด้านประสิทธิผลโดยรวมขององค์การ สมรรถนะและขีดความสามารถ คุณภาพงาน การบริหารเวลา และการวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านอื่น ๆ และที่ไม่ใช่เฉพาะด้านการบริหารงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น ด้านความปลอดภัย ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการบริหารงาน เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การ ซึ่งแต่ละองค์การต้องมีการกำหนดนโยบายในการก้าวทันการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เพื่อให้ปรับตัวและสามารถขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. ควรทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการประสิทธิผลการปฏิบัติงานภายในองค์การ ทั้งในด้านการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคขององค์การในแต่ละหน่วยงาน เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข บูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

3. ควรทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารอย่างไร

สรุป

การวิจัยเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ องค์การควรมีการสรรหาทุน คน วัตถุุดิบ และแนวความคิดใหม่ๆ ตามกรอบการพิจารณาองค์การ และใช้เทคโนโลยีใหม่ หรือระบบการจัดการที่ทันสมัย มาช่วยในการทำงาน ทำให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองให้มีความสามารถพิเศษที่แตกต่างกันออกไปนอกเหนือจากความสามารถของงานในหน้าที่ มีขีดความสามารถในการปฏิบัติทำให้งานมีคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า โดยนำเสนอการบริการให้กับลูกค้าตามที่คาดหวัง และองค์การมีการประเมินคุณภาพการบริการโดยเปรียบเทียบกับความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ได้รับการบริการที่ดีเหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยที่องค์การมีการกำหนดและควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดภายในเวลากำหนด และองค์การมีแนวทางปฏิบัติ และมีการนำเอาข้อมูลข่าวสารในอดีตมากำหนดหรือพยากรณ์อนาคตในการเผชิญกับความไม่แน่นอน ให้บรรลุผลตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ความรู้ใหม่

การศึกษานี้จะทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่เรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบการศึกษานี้จะทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่เรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ เพื่อให้ภาครัฐ ภาคเอกชนและผู้เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาวินิจฉัยไปปรับใช้ในการบริหารงานบุคลากรในธุรกิจ

ห้องปฏิบัติการทดสอบ รวมทั้งการศึกษาด้อยอดในเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังรายละเอียดในแผนภาพ



แผนภาพที่ 1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจห้องปฏิบัติการทดสอบ

References

- Akarathitipong, J. (2013). *Documents supporting the teaching of human resource management*. Faculty of Management Science, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.
- Dessler, G. (1998). *Management: Leading people and organizations in the 21st century*. Prentice-Hall.
- Kaplan, R.S., & Norton, D.P. (2001). *The St Focused Focused Organization*. Havard Business School.
- Khejaranun, N. (2003). *The ultimate management strategy for the modern organization*. Expertnet.
- Khewpairee, W. (2007). *Human resources in the organization*. Thonburi Rajabhat University.
- Kongchan, A. (2014). *Human resource management*. Phappim.

- Kosi, I., Opoku-Danso, A., & Sarpong Ofori, A.A. (2015). HRM practices and retention: an empirical study of senior staff of university of Cape Coast. *International Journal of Technology Enhancements and Emerging Engineering Research*, 3(11), 62–68.
<https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.1058.5570&rep=rep1&type=pdf>
- Laksana, S. (2009). *Developing work efficiency*. Phemsap Printing.
- Liew, J.W., Abdul Rahman, R.H., Abdul Patah, S., & Abdul Rahman, A.A. (2016). The relationship between HRM strategies and intention to stay. *Journal of Advanced Research in Social and Behavioral Sciences*, 4(1), 90–98. https://www.akademiabaru.com/doc/ARSBSV4_N1_P90_98.pdf
- Ministry of Industry. (2012). *Industrial Product Standard TIS 31000–2555*. <http://www.fio.co.th>.
- Nadler, L. (1970). *Developing Human Resources*. Gulf.
- National Statistical Office. (2022). *Labor force in science and technology of Thailand. Classified by labor status and gender 2014–2020*. <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/20.aspx>.
- Rapeepisan, W. (2011). *Basic knowledge of human resource management*. Wichit Hatthakon.
- Sereerat, S. et al. (1996). *Organization and management*. Dhammasarn.
- Thieanphut, D. (1998). *Human resource management in the next decade*. Chulalongkorn University.
- Warren, M.W. (1979). *Training for Results: A Systems Approach to the Development of Human Resources in Industry*. Addison–Wesley.
- Wongrujirawanich, S. (2014). *Consumer buying behavior*. Sukhothai Thammathirat Open University.
- Yamane, T. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis* (2nd ed.). Harper and Row.
- Yampuean, S. (2008). *Factors Affecting the Efficiency of Employee’s Operations Asia Marine Service Public Company Limited*[Master’s Thesis, Srinakharinwirot University].
-