

ความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและ  
ความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชน  
(ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในจังหวัดสมุทรสาคร)

THE RELATIONSHIP OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT WITH THE EFFECTIVENCES OF  
JOB PERFORMANCE AND LOYALTY OF EMPLOYEES IN OPERATIONAL LEVEL, REAL ESTATE  
BUSINESS IN SAMUTSAKORN PROVINCE.

นฤมล ทรัพย์หลาย<sup>1</sup> วิชารุณ เสงษ์ภูิกุล<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

<sup>2</sup>อาจารย์ประจำ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์) ในจังหวัดสมุทรสาคร (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์) ในจังหวัดสมุทรสาคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 387 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (1.1) ด้านปริมาณงานมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ( $r=0.375$ ,  $p\text{-value}<0.01$ ) (1.2) ด้านคุณภาพงานมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ( $r = 0.248$ ,  $p\text{-value} < 0.01$ ) (1.3) ด้านค่าใช้จ่ายมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ( $r = 0.425$ ,  $p\text{-value} < 0.01$ ) (1.4) ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ( $r =0.458$ ,  $p\text{-value} < 0.01$ ) (2) การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี (2.1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ( $r =0.459$ ,  $p\text{-value} < 0.01$ ) (2.2) ด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ( $r =0.304$ ,  $p\text{-value} < 0.01$ ) (2.3) ด้านการรับรู้มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ( $r =0.267$ ,  $p\text{-value} < 0.01$ )

**คำสำคัญ :** การบริหารทรัพยากรมนุษย์, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติ, ความจงรักภักดี

Corresponding Author

E-mail: sai@transfertech.co.th

## Abstract

The objectives of this study are: (1) studying the relationship between human resource management and job performance effectiveness of employees (2) studying the relationship between human resource management and loyalty of employees towards the organization.

Sample of 387 people were chosen from employees of real estate business in Samutsakorn province and the methodology used to conduct the experiment are statistical questionnaires, and data analysis. The tools for data analysis are descriptive statistic which are frequency, percentages, means, standard deviations and inferential statistics; Pearson's Product Moment Correlation Coefficient.

The study results revealed that (1) human resource management had relationship with the job performance in performing level (1.1) the quantity of work had relationship in low level ( $r=0.375, p\text{-value}<0.01$ ) (1.2) the quality of work had relationship in very low level ( $r = 0.248, p\text{-value} < 0.01$ ) (1.3) the expenses had relationship in low level ( $r = 0.425, p\text{-value} < 0.01$ ) (1.4) the working hours had relationship in low level ( $r =0.458, p\text{-value} < 0.01$ ) (2) human resource management had relationship with the loyalty of employees towards the organization (2.1) the overt behavior had relationship in low level ( $r =0.459, p\text{-value} < 0.01$ ) (2.2) the feeling had relationship in low level ( $r =0.304, p\text{-value} < 0.01$ ) (2.3) the recognition had relationship in very low level ( $r =0.267, p\text{-value} < 0.01$ )

**Keywords :** Human Resource Management, Job Performance, Loyalty

## 1. บทนำ

จากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารทำให้สังคมในโลกปัจจุบันเป็นสังคมแห่งข่าวสาร ข้อมูลที่ถูกเชื่อมเข้ากันหมดส่งผลให้การแข่งขันทางการค้าที่ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ทั้งในด้านนโยบายการค้าเสรี การขยายตัวของตลาดโลก การลงทุนข้ามชาติ และการเคลื่อนย้ายของปัจจัยการผลิต ดังนั้นคุณภาพของบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์จะเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดในเชิงความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรธุรกิจในยุคปัจจุบันด้วยบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าที่สุดขององค์กร เพราะบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์จะทำหน้าที่ “บริหาร” ทรัพยากรอื่น ๆ จนกระทั่งกลายเป็นผลผลิต ซึ่งบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าวจะต้องมีความพร้อม มีความ

จริงใจ สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การหรือเป็นบุคคลในองค์การที่สามารถสร้างคุณค่าของระบบการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล 2558)

การที่องค์การจะได้คนดีมีคุณภาพเข้าทำงานในองค์การจะต้องใช้ทุนทรัพย์และสูญเสียเวลาจำนวนมากนับตั้งแต่ขั้นตอนการสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้งฝึกรอบรมและพัฒนาเพื่อให้เกิดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญตลอดจนทักษะที่ดีที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น และเป็นประโยชน์ต่อการที่จะทำให้องค์การสามารถบรรลุภารกิจได้ ซึ่งกระบวนการต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นการลงทุนขององค์การทั้งสิ้น ดังนั้นสิ่งที้องค์การจะต้องคำนึงถึงอยู่เสมอก็คือ ทำอย่างไรจึงจะสรรหาคนดีที่มีฝีมือมาอยู่กับองค์การ และเมื่อได้มาแล้วจะ

ทำอย่างไรจึงจะพัฒนาเข้าให้ดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งตั้งใจให้อุทิศกำลังกาย กำลังใจ และกำลังสติปัญญาให้แก่งานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ และทำอย่างไรจึงจะรักษาบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ไว้กับองค์กรให้ยาวนานที่สุด ด้วยเหตุผลนี้การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารและนักวิชาการหันมาให้ความสนใจกันมาก ด้วยเหตุผลที่สำคัญ คือ ความผูกพันต่อองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมากต่อการลาออกจากงาน หรือการเปลี่ยนงาน การขาดงาน และการปฏิบัติงานของพนักงาน (สุทธิวรรณ ศรีสุพรรณ 2550)

ความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) เป็นทัศนคติของพนักงานทั้งที่แสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก การรับรู้ และการเรียนรู้ของพนักงาน ที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมที่ตระหนักถึงความสำคัญและมีแรงบันดาลใจที่ตอบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของตนที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานในเชิงพัฒนา และจะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งช่วยทำให้เกิดความ ร่วมคิด ร่วมใจ และความร่วมมือ ซึ่งกันและกัน เพื่อการสร้างสรรค์ ปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน โดยส่งผลต่อผลิตภาพและคุณภาพขององค์กร บุคลากรทุกส่วนในองค์กร มีบทบาทหน้าที่ในการสร้าง พัฒนา และรักษาสัมพันธภาพที่ดีซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างสรรค์ความผูกพันของพนักงานให้มีความผูกพันกับองค์กร พนักงานทุกคนที่มีความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) และความสุขในการทำงานนั้น ใ้ว่าจะมีความผูกพันกับองค์กร (Organizational Engagement) เสมอไป ดังนั้นการสร้าง ความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) จึงเป็นวิธีการหนึ่งซึ่งช่วยทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรได้ และสุดท้ายพนักงานก็จะเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร (ณัช อุษาคณรัรักษ์, 2554)

จากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการเป็นตัวแปรสำคัญที่นำไปสู่ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจขององค์กร เช่น

1. การหมุนเวียนของพนักงาน (turnover) ในระดับปฏิบัติการ พบว่า อัตราการเข้า-ออก หมุนเวียนของพนักงานระดับปฏิบัติการจะมีจำนวนมากกว่าพนักงานในระดับบังคับบัญชา และระดับบริหาร จึงทำให้ส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจ ทั้งการให้บริการ และการผลิต สิ้นเปลืองเวลาและงบประมาณด้านการบริหารองค์กร (ณภักช นาคเจือทอง, 2553)

2. พนักงานระดับปฏิบัติการไม่ตระหนักถึงความสำคัญและใส่ใจต่อการให้ความร่วมมือในการขับเคลื่อนองค์กร การขับเคลื่อนองค์กรในลักษณะต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องให้พนักงานทั้งหมดเข้ามามีส่วนร่วมต่อกิจกรรมนั้นๆ พบว่าส่วนใหญ่แล้วมักจะไม่ได้รับความร่วมมือจากพนักงานระดับปฏิบัติการเท่าที่ควร ส่งผลให้การดำเนินกิจกรรมประสบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้วยแรงผลักดันอันเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานหรืออาจจะเกิดจากพฤติกรรมส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานเองที่ยังขาดความรู้และความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่ตามความคาดหวังขององค์กร (ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ, 2556)

3. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ เพราะพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นกำลังหลักในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของการให้บริการหรือการผลิตก็ตาม การที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้และความเข้าใจถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ถูกต้อง พนักงานจะนำเอาความถนัด และความเข้าใจของตนเองมาใช้เพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ ส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่ดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน มีผลอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ (พิชญาวัดนรังสรรค์, 2558)

ดังนั้นเมื่อมองภาพรวมของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทุกระดับ พนักงานระดับปฏิบัติการเป็นกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญ จำเป็นที่จะต้องได้รับการบูรณาการตามกลไกของกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง เพราะนอกจากพนักงานระดับปฏิบัติการจะเป็นพนักงานกลุ่มใหญ่ที่สุดขององค์กรแล้ว ยังเป็นพนักงานที่อยู่ใกล้ชิดกับปัญหา มีความอ่อนไหว และมีอิทธิพลในเชิงบวกและเชิงลบต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร พนักงานกลุ่มนี้จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ มีแรงจูงใจที่ดี ผลักดันให้เกิดความรักและความห่วงใยในอาชีพ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง เป็นผู้กระตือรือร้น เข้าใจในบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน พนักงานในระดับปฏิบัติการเหล่านี้จะเป็นซึ่งกำลังหลักในการดำเนินธุรกิจขององค์กร นำพาไปสู่ความเจริญก้าวหน้า ทัดเทียมหรือเหนือกว่าองค์กรที่มีขนาดและประเภทเดียวกันได้ในที่สุด ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับ “ความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชน (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในจังหวัดสมุทรสาคร)”

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์) ในจังหวัดสมุทรสาคร

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์) ในจังหวัดสมุทรสาคร

## 3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชน (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์) ในจังหวัดสมุทรสาครที่แตกต่างกัน

3.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชน (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่แตกต่างกัน

3.3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชน (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์) ในจังหวัดสมุทรสาคร

3.4 การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชน (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์) ในจังหวัดสมุทรสาคร

## 4. ขอบเขตการวิจัย

### 4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ได้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์) ในจังหวัดสมุทรสาคร มีจำนวนทั้งสิ้น 387 คน

### 4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์) ในจังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของ Mondy and Premeuax แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน Peterson and Plowman และแนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดี Hoy and Rees

#### 4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

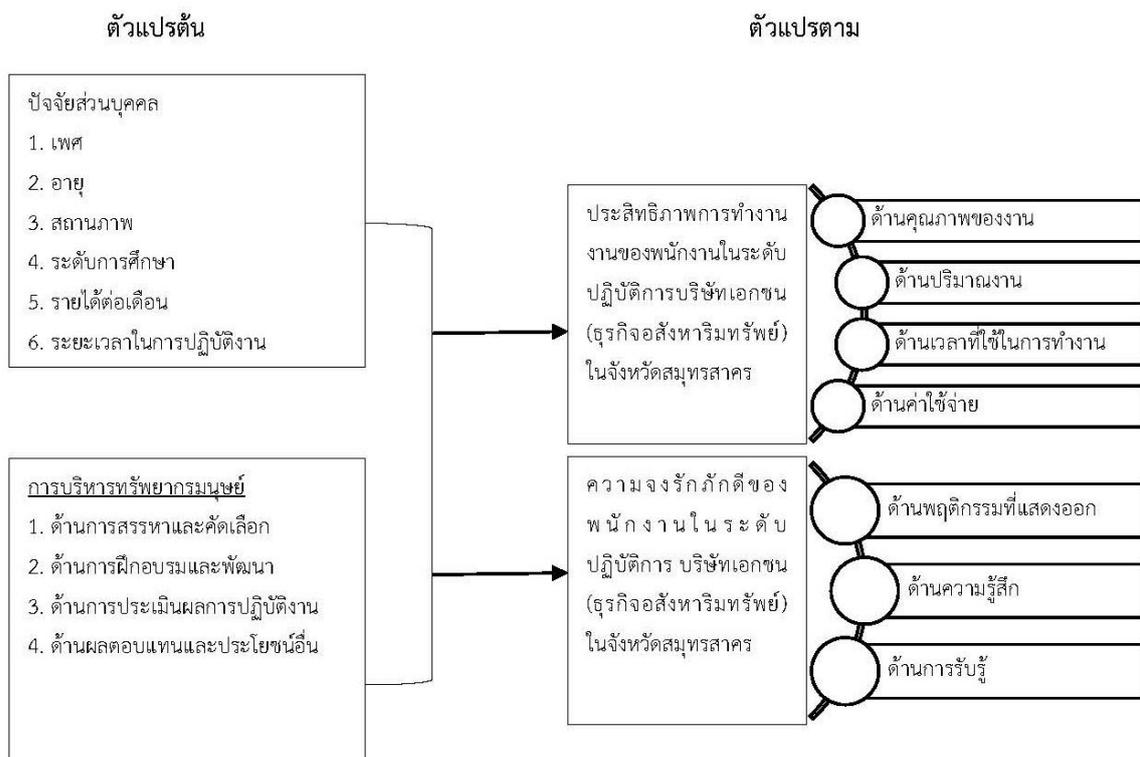
ตัวแปรต้น ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
2. การบริหารงานทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการฝึกอบรม

และการพัฒนา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและประโยชน์อื่น

ตัวแปรตาม ได้แก่

1. ประสิทธิภาพการทำงาน 3 ด้านประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่าย
2. ความจงรักภักดี 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรัก และด้านการรับรู้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 5. นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย

องค์การ หมายถึง บุคคลกลุ่มหนึ่งที่มารวมตัวกัน โดยมีวัตถุประสงค์หรือมีเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน และดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกัน อย่างมีขั้นตอนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง นโยบาย แนวปฏิบัติและระบบที่ส่งผลต่อพฤติกรรม ทักษะ และประสิทธิภาพของพนักงานหลาย ๆ องค์การกล่าวถึงการบริหารทรัพยากร มนุษย์ว่าเป็นการจัดการเกี่ยวกับ

พนักงานตั้งแต่ การวิเคราะห์งาน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทน การบริหารผลการปฏิบัติงานและ แรงงานสัมพันธ์ซึ่งส่งผล ต่อความสำเร็จขององค์การ ตลอดจนสมาชิกในองค์การจะต้องสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ได้แก่

การสรรหาและคัดเลือก หมายถึง กระบวนการที่สำคัญในการแสวงหากลุ่มบุคคลที่มีทักษะความรู้ ความสามารถและคุณสมบัติอื่น ๆ ที่เหมาะสมกับตำแหน่ง

ที่ว่างอยู่ขององค์การซึ่งอาจจะมาจากแหล่งสรรหาภายใน หรือแหล่งสรรหาภายนอกขององค์การก็ได้โดยวิธีการต่าง ๆ นั้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์การที่กำหนดไว้ ได้แก่ การสรรหาบุคคลากรที่เหมาะสมสอดคล้องตามตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ การสรรหาบุคคลากรด้านกระบวนการที่ชัดเจน โปร่งใส เป็นธรรม สามารถจัดหาบุคคลากรเข้ามาทำงานในแต่ละหน่วยงานได้ทันตามระยะเวลามีกำหนดเมื่อสิ้นสุดกระบวนการสรรหาแล้วก็จะเข้าสู่กระบวนการคัดเลือกเป็นกระบวนการที่องค์การดำเนินการคัดเลือกบุคคลจากใบสมัครทั้งหลายของผู้สมัครจำนวนมากเพื่อให้ได้บุคคลที่ดีที่สุด มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ให้เข้ามาทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ตามที่ต้องการ ได้แก่ เกณฑ์ที่คัดเลือกมีความเหมาะสมตามตำแหน่งที่จะรับเข้าทำงาน เครื่องมือในการพิจารณาการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานที่เหมาะสม เช่น การทดสอบข้อเขียน แบบสอบถาม เกณฑ์กำหนดในการคัดเลือกที่ชัดเจนและเป็นธรรม

การฝึกอบรมและพัฒนา หมายถึง กระบวนการที่มีระเบียบแบบแผน ซึ่งมุ่งหมายที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความชำนาญเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะขององค์การหรือหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ การจัดอบรมเพื่อปรับทัศนคติให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ความรู้ที่ได้รับจากการอบรมขององค์การบุคลากรสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดอบรมเฉพาะทางที่ตรงกับความรู้ความสามารถและตรงตามตำแหน่งงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานคือวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาได้บันทึกและลงความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานในระยะเวลาที่กำหนดไว้” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การประเมินผลการปฏิบัติงานคือวิธีการที่ใช้ประเมินค่าว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีความสามารถปฏิบัติงานได้เพียงใดโดยพิจารณาจากปริมาณและคุณภาพของงานที่

ผู้บังคับบัญชาได้บันทึกไว้ หรือจากการสังเกต และวินิจฉัยตามระยะเวลาที่กำหนดเพื่อเป็นเครื่องประกอบการพิจารณาในผลประโยชน์ตอบแทนความดีความชอบแก่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ

ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่น หมายถึง รางวัลทั้งหมดที่พนักงานได้รับจากการแลกเปลี่ยนในการทำงาน และสิ่งจูงใจที่เป็นผลประโยชน์ในรูปแบบอื่นที่องค์การจัดให้เป็นรางวัลหรือส่วนเพิ่มที่พนักงานได้รับจากนายจ้างหรือองค์การและตำแหน่งงานภายในองค์การ ได้แก่ ค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สวัสดิการที่ได้รับ เช่น เงินโบนัส ค่าครองชีพ หอพัก ชุดเครื่องแบบ มีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ได้ตรงตามเป้าหมายขององค์การความสามารถในการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยผลงานมีคุณภาพมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วทันเวลา ประหยัด คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

คุณภาพของงาน หมายถึง ความเหมาะสมกับการใช้งาน จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่าและมีความพึงพอใจในการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว ได้แก่ สามารถทำงานได้ถูกต้อง ครบถ้วนตามมาตรฐานที่กำหนด สามารถทำงานได้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ งานที่ทำได้รับการตรวจสอบคุณภาพงานอย่างเป็นระบบจากองค์การ

ปริมาณงาน หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด ได้แก่ สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด การวางแผนที่ดีเป็นผลทำให้

ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จเกิดผลดีต่อองค์กร ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายได้รับการพิจารณาอย่างเหมาะสม

เวลาที่ใช้ในการทำงาน หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้แก่ ปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเปรียบเทียบกับเวลามาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดไว้ การพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและเสร็จทันก่อนเวลาที่กำหนด ระยะเวลามาตรฐานการทำงานที่หน่วยงานกำหนดให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ

ค่าใช้จ่าย หมายถึง การดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด

ความจงรักภักดี หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลไม่ยอมไปจากองค์กร มีความรู้สึกรักใคร่อาจเป็นเพราะองค์กรนั้นมีสิ่งจูงใจที่ทำให้รู้สึกเสียสละที่ต้องจากไป เป็นความต้องการของจิตใจที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการรู้สึกห่วงแหน หรือแสดงออกถึงความเป็นเจ้าของ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ประกอบด้วย

พฤติกรรมที่แสดงออก หมายถึง การกระทำที่แสดงออกมาทั้งที่รู้ตัวไม่รู้ตัวโดยการแสดงออกทางกิริยาท่าทาง ได้แก่ เมื่อองค์กรมีการพัฒนามากขึ้นพนักงานมีความภาคภูมิใจตามไปด้วยความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กรโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง ปฏิบัติงานตามที่อยู่บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ

ความรู้สึก หมายถึง ภาวะทางจิต หรืออารมณ์อย่างหนึ่ง เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงได้ตามวิสัยของคนปรับปรุงแต่งขึ้นมา กระทบกับประสาทสัมผัส ได้แก่ รู้สึกภาคภูมิใจเมื่อมีคนกล่าวถึงองค์กรในเรื่องที่ดี มีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรและเต็มใจทำงานอย่างเต็ม

กำลัง เต็มใจในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมและการดำเนินงานต่าง ๆ ในองค์กร

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลแต่ละคนแสดงทางเลือก การประมวลผลและตีความออกมาเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการแสดงออก ได้แก่ รู้ว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นหนึ่งในบุคลากรที่ทำให้องค์กรเดินหน้าต่อไป รู้สึกว่าองค์กรปฏิบัติต่อพนักงานเสมือนเป็นบุคคลในครอบครัว รับรู้ว่าการเห็นความสามารถและชื่นชมการทำงาน

อสังหาริมทรัพย์ หมายถึง ที่ดินหรือทรัพย์สินที่ติดอยู่กับที่ดินมีลักษณะเป็นการถาวรหรือประกอบเป็นหนึ่งเดียวกับที่ดินนั้น และหมายความรวมถึงทรัพย์สินอันเกี่ยวกับที่ดินหรือทรัพย์สินอันติดอยู่กับที่ดินหรือประกอบเป็นอันเดียวกับที่ดินนั้นด้วยคู่กับอสังหาริมทรัพย์

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบการดำเนินงานของบริษัทโดยเฉพาะการปฏิบัติงานและปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเอกชนในระดับปฏิบัติการ (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์) ในจังหวัดสมุทรสาคร

6.2 สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชนในระดับปฏิบัติการ (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์) ในจังหวัดสมุทรสาคร

6.3 นำผลวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนารูปแบบการบริหาร ส่งผลให้เพิ่มความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานและเพื่อลดการลาออกของพนักงานเอกชนในระดับปฏิบัติการ (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์) ในจังหวัดสมุทรสาคร

## 7. การทบทวนวรรณกรรม

จิรภรณ์ ปฐมกุลนิธิ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง “การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า

7.1 กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์มีค่าคะแนนมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การป้องกันและการรักษาทรัพยากรมนุษย์ และการจัดหาทรัพยากรมนุษย์ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละหัวข้อย่อยแต่ละด้านพบว่า การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด โดยหัวข้อเกี่ยวกับรูปแบบและประโยชน์และการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมากที่สุด โดยแต่ละหัวข้อเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ด้านการป้องกันและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมากที่สุด โดยหัวข้อเกี่ยวกับการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ด้านการจัดหาทรัพยากรมนุษย์มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยหัวข้อที่เกี่ยวกับการคัดเลือกมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด

7.2 ปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันทางด้านวุฒิการศึกษา อายุ และอายุงาน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ปัจจัยภายในกิจการที่แตกต่างกัน ทางด้านขนาดของเงินทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน ผู้กำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และรูปแบบการจัดโครงสร้างขององค์กร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยภายในกิจการที่แตกต่างกันทางด้านประเภทของการประกอบการ และกลยุทธ์ในการบริหาร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกัน

นัทธยา ภูแย้มไสย์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง “การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางในเขตจังหวัดขอนแก่น” พบว่า ผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการบริหารค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการวิเคราะห์งาน ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาและฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ โดยพบว่าผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่มีจำนวนพนักงาน 61-100 คน มีการปฏิบัติงานแนวเดียวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์มากกว่าผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่มีจำนวน 51-60 คน และผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่มีเงินลงทุน 31-100 ล้านบาท มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมมากกว่า ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรที่มีเงินลงทุน 10-31 ล้านบาท และผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 10-20 ปี และมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จะมีการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมมากกว่าผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โดยรวม มากกว่าผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจที่ต่ำกว่า 10 ปี และยังพบว่าผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจแตกต่างกัน มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารค่าตอบแทนไม่แตกต่างกัน และผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่มีโรงงานอุตสาหกรรม จำพวกที่ 2 และ 3 มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมมากกว่าผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่มีโรงงานอุตสาหกรรมจำพวกที่ 1

สมยศ แย้มเผื่อน (2551) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทเอเชีย นามารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ด้านบรรยากาศในการทำงาน พนักงานมีระดับ

ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ความพึงพอใจของพนักงานปฏิบัติการต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทเอเชีย มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า ในด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการวางแผนอัตรากำลัง ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาพนักงาน และด้านขวัญและกำลังใจ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทเอเชีย มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพและด้านผลผลิต พบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก ส่วนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ ปัจจัยความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการจ่ายค่าตอบแทนและด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก

ชุตินาส ชนะจิตต์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรบุคคลกับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชั้น ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรบุคคลกับประสิทธิภาพในการดำเนินการขององค์การทั้ง 5 ด้าน พบว่า ปัจจัยการจัดการทรัพยากรบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในการดำเนินการขององค์การอยู่ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านการปกป้องและธำรงรักษาทรัพยากรบุคคลสัมพันธ์กันมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดหาทรัพยากรบุคคล ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ ภาพรวมผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมการบริหารงานทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับดีเนื่องจากมีระดับดีเนื่องจากมีระเบียบการปฏิบัติที่ชัดเจน มีกระบวนการรับสมัครบุคลากรตามที่กำหนดตามตำแหน่งต่าง ๆ และสามารถหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถได้ตรงตามตำแหน่งงาน ผลการวิจัยพบว่าสภาพและกระบวนการพัฒนาบุคลากรอยู่ในระดับมากทุกด้าน การจัดการทรัพยากรบุคคล การให้รางวัลทรัพยากรบุคคล การธำรงรักษาและป้องกันมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์การอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีขนาดของความสัมพันธ์อยู่ที่ระดับปานกลางและมีการผันแปรไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากว่าการบริหารทรัพยากรบุคคลเน้นการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ และมีความจำเป็นที่ต้องกระทำ เพื่อให้การบริหารงานทรัพยากรบุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อความอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าขององค์การ ซึ่งการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นหน้าที่หนึ่งขององค์การ เริ่มตั้งแต่การจัดการทรัพยากรบุคคล การให้รางวัลทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การธำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรบุคคล เพื่อตอบวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยถือว่าทรัพยากรบุคคลมีฐานะเป็นทรัพย์สินที่มีประโยชน์และมีคุณค่าต่อองค์การ

ลักษณะชัย ณะวังน้อย (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือข่ายโทรผลการศึกษาพบว่า

1. ความคิดเห็นด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ใน 7 ด้าน คือ การวางแผน การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา ผลตอบแทนและประโยชน์อื่น ความปลอดภัยและสุขภาพพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานใน 4 ด้าน คือ ปริมาณงาน คุณภาพงาน เวลาในการทำงาน และค่าใช้จ่าย ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน

3. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพบว่า อายุ ประสบการณ์ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพบว่าทั้งโดยรวมและรายได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. องค์การควรปรับปรุงนโยบายการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเครือข่ายโทร

## 8. วิธีการดำเนินการวิจัย

### 8.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

#### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน (ธุรกิจจอสั่งหาริมทรัพย์) ในจังหวัดสมุทรสาคร จากจำนวนพนักงาน 387 คน (ณ เดือนกรกฎาคม 2559) ผู้วิจัยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 197 คน

## 8.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเข้าไปแจกเพื่อขอข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงด้านความจงรักภักดีของพนักงานในระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชน (ธุรกิจจอสั่งหาริมทรัพย์) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 220 ฉบับเพื่อป้องกันการสูญหาย และการผิดพลาดในการเก็บข้อมูล โดยใช้เวลาในการแบบสอบถาม 15 วัน

2. ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์กลับคืนทั้งหมด 197 ฉบับ แล้วนำแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ผลทางสถิติ

## 8.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างและคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และการนำสถิติที่เกี่ยวข้องมาใช้ดังนี้

1. การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach's Alpha coefficient) ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประเมินค่า (rating scale)

2. การวิเคราะห์ความเป็นปกติ (Normality) ของข้อมูลปัจจัยที่นำมาศึกษา ได้แก่ ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ ปัจจัยความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (Check List) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งแบบสอบถามแบบมาตรวัดประเมินค่า (rating scale) การวิเคราะห์

ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แผลผลและจัดอันดับ

6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งมีค่าตั้งแต่ -1 ถึง +1 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่าตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยทิศทางของความสัมพันธ์จะพิจารณาจากเครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้คือ ถ้าเป็นไปในทิศทางบวก แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้ายตามกัน ถ้าเป็นไปในทิศทางลบ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทางตรงกันข้ามหรือผกผันกัน

เกณฑ์การแปรผลระดับความสัมพันธ์พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ที่คำนวณได้ดังนี้ (พิชิต ฤทธิ์จรูญ 2549)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
0.91-1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
0.71-0.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.51-0.70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.31-0.50	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
0.01-0.30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
0	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

#### 8.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

- สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
- สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

### 9. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	66	33.5
หญิง	131	66.5
รวม	197	100

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการธุรกิจจอสั่งหาริมทรัพย์ในจังหวัด

สมุทรสาคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาคือ เป็นเพศหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	50	25.4
25 ปี - 30 ปี	82	41.6
31 ปี- 40 ปี	51	25.9
41 ปีขึ้นไป	14	7.10
<b>รวม</b>	<b>197</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการธุรกิจจอสั่งหาริมทรัพย์ในจังหวัดสมุทรสาคร ส่วนใหญ่มีอายุ 25-30 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 รองลงมามีอายุ 31-40 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	81	41.10
สมรส	100	50.80
หม้าย/หย่า	16	8.10
<b>รวม</b>	<b>197</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการธุรกิจจอสั่งหาริมทรัพย์ในจังหวัดสมุทรสาคร ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 รองลงมามีสถานภาพโสดจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10 และสัดส่วนที่เหลืออื่น ๆ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ม.6 หรือต่ำกว่า	86	43.70
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หรือเทียบเท่า	80	40.60
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	30	15.20
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.50
<b>รวม</b>	<b>197</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดสมุทรสาคร ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาม.6 หรือต่ำกว่า จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 รองลงมา มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หรือเทียบเท่า 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60 และสัดส่วนที่เหลืออื่น ๆ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	56	28.4
10,001-20,000 บาท	88	44.7
20,001-30,000 บาท	29	14.7
สูงกว่า 30,001 บาท	24	12.2
<b>รวม</b>	<b>197</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดสมุทรสาคร ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44.70 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 และสัดส่วนที่เหลืออื่นๆ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	38	19.30
1-5 ปี	76	38.60
6-10 ปี	42	21.30
11-15 ปี	41	20.8
<b>รวม</b>	<b>197</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดสมุทรสาคร ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 และสัดส่วนที่เหลืออื่นๆ

ตารางที่ 7 แสดงการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ปัจจัยส่วนบุคคล (ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน)			
	r	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านคุณภาพงาน	0.523	0.667	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านปริมาณงาน	0.589	0.015	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	0.255	0.006	ต่ำมาก	เดียวกัน
ด้านค่าใช้จ่าย	0.679	0.000*	ปานกลาง	เดียวกัน
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.511</b>	<b>0.829</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>เดียวกัน</b>

\*\*p-value < 0.01, \*p-value < 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน) ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีระดับความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ( $r = 0.511$ ) สามารถเรียงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านค่าใช้จ่าย มีระดับความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ( $0.679, p\text{-value} < 0.05$ ) ด้านปริมาณงาน มีระดับความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ( $0.589$ ) ด้านคุณภาพงาน มีระดับความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ( $r = 0.523$ ) และ

ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีระดับความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ( $0.255$ ) ตามลำดับ และพบว่าไม่มีทิศทางเดียวกันทุกด้าน ดังนั้นจึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ได้

สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $0.01$  ส่วนด้านคุณภาพงานด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล (ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน)

ตารางที่ 8 แสดงการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (ด้านเพศ) กับความจงรักภักดี

ความจงรักภักดี	ปัจจัยส่วนบุคคล (ด้านเพศ)			
	r	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	0.589	0.209	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความรู้สึก	0.921	0.338	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการรับรู้	0.243	0.073	ต่ำมาก	เดียวกัน
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>0.584</b>	<b>0.137</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>เดียวกัน</b>

\*\*p-value < 0.01, \*p-value < 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (ด้านเพศ) ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี มีระดับความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ( $r = 0.584$ ) สามารถ

เรียงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความรู้สึก มีระดับความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ( $r = 0.921$ ) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีระดับความสัมพันธ์

กันในระดับปานกลาง (0.589) ด้านการรับรู้ มีระดับความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ( $r = 0.243$ ) ตามลำดับ และพบว่ามีทิศทางเดียวกันทุกด้าน ดังนั้นจึงสามารถปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) ได้

สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (ด้านเพศ) ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรัก ด้านการรับรู้

## 10. สรุปผลการวิจัย

10.1 ผลการวิจัยสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจจอสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 197 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาคือ เป็นเพศหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 25-30 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 รองลงมาคือสถานภาพโสดจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 41. ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ม. 6 หรือต่ำกว่าจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 รองลงมาคือระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงหรือเทียบเท่า 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60 ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44.70 รองลงมาคือรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60 รองลงมาคือระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 ตามลำดับ

10.1.1 สรุปได้ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการพัฒนาและฝึกอบรมและด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านปริมาณงาน) อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านปริมาณงาน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านปริมาณงาน) เรียงตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากไปหาน้อย คือ ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่น มีระดับความสัมพันธ์ต่ำ ( $r = 0.476$ ,  $p\text{-value} < 0.01$ ) รองลงมาคือด้านการสรรหาและคัดเลือก มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ( $r = 0.470$ ,  $p\text{-value} < 0.01$ ) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ( $r = 0.426$ ,  $p\text{-value} < 0.01$ ) และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีระดับความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ( $r = 0.130$ ,  $p\text{-value} < 0.05$ ) ตามลำดับ และพบว่ามีทิศทางเดียวกันทุกด้าน

2) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการพัฒนาและฝึกอบรมและด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านคุณภาพงาน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านคุณภาพงาน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 และพบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านคุณภาพงาน) เรียงตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากไปหาน้อย คือ ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่น มีระดับความสัมพันธ์ต่ำ ( $r = 0.372$ ,  $p\text{-value} < 0.01$ ) รองลงมาคือด้านการสรรหาและคัดเลือก มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ( $r = 0.354$ ,  $p\text{-value} < 0.01$ ) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำมาก ( $r = 0.235$ ,  $p\text{-value} < 0.01$ ) และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีระดับความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ( $r = 0.034$ ) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติตามลำดับ และพบว่ามีทิศทางเดียวกัน

3) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการพัฒนาและฝึกอบรมและด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านค่าใช้จ่าย) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านค่าใช้จ่าย) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านค่าใช้จ่าย) เรียงตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากไปหาน้อย คือ ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่น มีระดับความสัมพันธ์สูง ( $r = 0.752, p\text{-value} < 0.01$ ) รองลงมาคือด้านการสรรหาและคัดเลือก มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ( $r = 0.487, p\text{-value} < 0.01$ ) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำมาก ( $r = 0.350, p\text{-value} < 0.01$ ) และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีระดับความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ( $r = 0.112, p\text{-value} < 0.01$ ) ตามลำดับ และพบว่ามีทิศทางเดียวกันทุกด้าน

4) สรุปได้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน) เรียงตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากไปหาน้อย คือ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ( $r = 0.515, p\text{-value} < 0.01$ ) รองลงมาคือด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ( $r = 0.483, p\text{-value} < 0.01$ ) ด้านการด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่นมีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ( $r = 0.422, p\text{-value} < 0.01$ ) และด้านการสรรหาและคัดเลือกมีระดับ

ความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ( $r = 0.418, p\text{-value} < 0.01$ ) ตามลำดับ และพบว่ามีทิศทางเดียวกันทุกด้าน

10.1.2 สรุปได้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ความจงรักภักดี

1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่น มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน (ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี (ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก) เรียงตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากไปหาน้อย คือ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ( $r = 0.515, p\text{-value} < 0.01$ ) รองลงมาคือด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ( $r = 0.483, p\text{-value} < 0.01$ ) ด้านการด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่นมีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ( $r = 0.422, p\text{-value} < 0.01$ ) และด้านการสรรหาและคัดเลือกมีระดับความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ( $r = 0.418, p\text{-value} < 0.01$ ) ตามลำดับ และพบว่ามีทิศทางเดียวกัน

2) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่น มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน (ด้านความรู้สึก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี (ด้านความรู้สึก) เรียงตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากไปหาน้อย คือ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีระดับความสัมพันธ์ต่ำ ( $r = 0.364, p\text{-value} < 0.01$ ) รองลงมาคือด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่นมีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ( $r = 0.303, p\text{-value} < 0.01$ ) ด้านการด้านการสรรหาและคัดเลือกมีความสัมพันธ์กันกันต่ำมาก ( $r = 0.285, p\text{-value} < 0.01$ )

และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีระดับความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ( $r = 0.266$ ,  $p\text{-value} < 0.01$ )ตามลำดับ และพบว่ามีทิศทางเดียวกันทุกด้าน

3) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่น มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน (ด้านการรับรู้) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี (ด้านการรับรู้) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 และพบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี (ด้านการรับรู้) เรียงตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากไปหาน้อย คือ ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่น มีระดับความสัมพันธ์ต่ำ ( $r = 0.414$ ,  $p\text{-value} < 0.01$ ) รองลงมาคือด้านการสรรหาและคัดเลือกมีระดับความสัมพันธ์กันต่ำมาก ( $r = 0.075$ ,  $p\text{-value} < 0.01$ ) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีความสัมพันธ์กันต่ำมาก ( $r = 0.236$ ,  $p\text{-value} < 0.01$ ) และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีระดับความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ( $r = 0.075$ ) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ และพบว่ามีทิศทางเดียวกันทุกด้าน

## 11. การอภิปรายผล

11.1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดสมุทรสาครที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

การสรรหาเป็นขั้นตอนกระบวนการทรัพยากรมนุษย์ ที่องค์กรจัดทำขึ้นเพื่อจูงใจให้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งตามที่องค์กรระบุไว้ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์เข้ามาสมัครงาน เพื่อองค์กรจะได้ทำ

การคัดเลือกต่อไปสอดคล้องกับ (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2544). พบว่า ส่วนใหญ่การคัดเลือกจะดำเนินการโดยผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์กับผู้บริหารในหน่วยงาน แหล่งสรรหาที่สำคัญคือการสมัครด้วยตนเอง ส่วนด้านการคัดเลือกนั้น พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ (เดชากร แก่นเมือง, 2556) การศึกษาพบว่า การจัดหาบุคลากรขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีวิธีการสรรหาอยู่ 2 วิธี คือ (1) คัดจากรายชื่อบัญชีที่ขึ้นทะเบียนได้จากการสอบแข่งขันของคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัด (2) รับโอนย้ายจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นโดยไม่ได้จัดหาคะลากรตามแผนแต่เป็นการรับโอนจากตำแหน่งว่างในด้านการพัฒนาบุคลากรมีการจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ในหลักสูตรต่าง ๆ เช่น มีการศึกษาดูงานเพิ่มศักยภาพของบุคลากร แต่ไม่มีการประเมินและวิเคราะห์ความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม แต่หลักสูตรที่ฝึกอบรมก็ไม่ได้มีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา พบว่ามีการจัดฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพื่อปรับทัศนคติให้กับบุคลากรมีทัศนคติที่ดีทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขององค์การบุคลากรสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการจัดหลักสูตรอบรมเฉพาะทางที่ตรงกับความรู้ความสามารถ และตรงตามตำแหน่งงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ (สมพงศ์ เกษมสิน, 2526) กล่าวว่า กรรมวิธีต่าง ๆ ที่จะมุ่งเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญและประสบการณ์เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น (दनัย เทียนพุด. (2543) กล่าวไว้ว่ามุมมองใหม่ในการพัฒนาคนตามกรอบแนวคิดการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลเพื่อให้ธุรกิจสามารถนำไปเป็นต้นแบบเพื่อพัฒนาองค์การให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จทั้งองค์การและประเทศชาติ มีองค์ประกอบหลักที่สำคัญคือ (1) การพัฒนาตนเอง (2) การพัฒนาร่วมกัน (3) การมีส่วนร่วมโดยสมาชิกทุกคน

ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น พบว่า ค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ค่าตอบแทนที่รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและสวัสดิการที่ได้รับ เช่น เงินโบนัส ค่าครองชีพ หอพัก ชุดเครื่องแบบ มีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันสอดคล้องกับแนวคิดของ ฌ็อง-ฌัก อีเลียส (2545) กล่าวว่า ค่าตอบแทนเป็นการให้ประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์อื่นที่องค์กรได้ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน

11.2 จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดสมุทรสาครที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในด้านของคุณภาพงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่สูงมาก รองลงมาคือด้าน ปริมาณงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง และอันดับสุดท้ายคือด้านค่าใช้จ่าย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมใจ ลักษณะ (2546) กล่าวว่า การทำงานเสร็จโดยสูญเสียวเวลาและสูญเสีพลังน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคมการทำงานได้เร็ว และได้งานดีบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่ายพลังงานและเวลาน้อยเป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงานเป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนและปริมาณของผลงานคิดค้นดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดีอยู่เสมอ และสอดคล้อง Millet (1954) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นผลการทำงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจที่สามารถทำงานได้สำเร็จตามที่กำหนด และสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ ฌอง กัง แสงแก้ว (2550) ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักเขต

กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับคือ ด้านประโยชน์สุขของประชาชน ด้านประสิทธิผลและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

11.3 จากผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีต่อความจงรักภักดีซึ่งผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรจะตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รดา มณีพรายพรรณ (2549) ผลการศึกษาพบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

11.4 ผลการศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในด้าน ปริมาณงาน เมื่อพิจารณารายละเอียดความสัมพันธ์ได้แก่ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และ ด้านค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์อื่นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้สำหรับด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ในระดับต่ำมากสอดคล้องกับ ชูติภาส ชนะจิตต์ (2552) ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในการดำเนินการขององค์กรอยู่ในทิศทางเดียวกันและสัมพันธ์กันในระดับต่ำและสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (พรวรรณ จันทรสข.2547) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม ด้าน

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและการจัดสวัสดิการมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดในระดับปานกลาง

11.5 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธุรกิจจอสั่งหาริมทรัพย์ จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้สอดคล้องกับชะธินยา หล้าสุวรรณ (2545) กล่าวว่า บุคคลมีความเต็มใจและอุทิศตัวอย่างมากต่อองค์การ มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การภูมิใจและสนับสนุนองค์การต่อสู้ปกป้ององค์การจากผู้ต่อต้านตระหนักถึงด้านดีขององค์การ ละเว้นการกล่าวร้ายแก่องค์การ มีความเชื่อถือไว้วางใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์การด้วยความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามผู้นำ หรือแนวทางขององค์การอย่างซื่อสัตย์ มีการกระทำเพื่อส่งเสริมให้องค์การมีความผาสุกมีความปรารถนา มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การภูมิใจและสนับสนุนองค์การต่อสู้ปกป้ององค์การจากผู้ต่อต้านตระหนักถึงด้านดีขององค์การ ละเว้นการกล่าวร้ายแก่องค์การ มีความเชื่อถือไว้วางใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์การด้วยความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามผู้นำ หรือตามแนวทางขององค์การอย่างซื่อสัตย์มีการกระทำเพื่อส่งเสริมให้องค์การมีความผาสุกมีความปรารถนาและความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่กับองค์การต่อไปถึงแม้จะมีความขัดแย้งกับสมาชิกขององค์การ หรือไม่มีทางเลือกอื่นที่ดึงดูดใจกว่าก็ไม่ลาออกจากงาน ซึ่งแสดงออกถึงความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้น ของบุคคลกับองค์การ และมีการรักษาสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์การไว้โดยปฏิเสธสิ่งที่มาทำลายความสัมพันธ์แห่งความจงรักภักดี

## 12. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำข้อค้นพบจากงานวิจัยมาอธิบายเพื่อให้เกิดข้อเสนอแนะ เพื่อที่จะนำไปปรับปรุงและพัฒนาองค์การให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป โดยข้อเสนอแนะประกอบด้วยข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

12.1 ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เมื่อพิจารณาผลจากการวิจัยพบว่า (1) ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์การมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน แต่อาจจะยังไม่สามารถนำมาใช้ได้ทั้งหมดตามที่ได้กำหนดไว้ องค์การควรมีการปรับปรุงในเรื่องของการอบรมพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในส่วนดังกล่าว เพื่อที่จะให้พนักงานเกิดความรู้ความเข้าใจในงานสามารถนำนโยบายต่าง ๆ ที่องค์การกำหนดมาปรับใช้ได้อย่างครบถ้วน ผลที่ตามมาจะทำให้้องค์การสามารถพัฒนางานในด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาและด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และ (2) ในด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่นค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าองค์การมีการจ่ายค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆที่มีความเหมาะสมและมีความยุติธรรม องค์การควรรักษาประสิทธิภาพในงานด้านนี้ไว้ เพื่อใช้เป็นจุดแข็งในการแข่งขันกับธุรกิจประเภทเดียวกัน

12.2 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พิจารณาผลจากการวิจัย พบว่า (1) ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์การควรให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและคุณภาพของสินค้าเป็นหลัก แต่ยังคงขาดในส่วนของการกำหนดมาตรฐานทางด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่ดี องค์การควรมีการปรับปรุง

เพื่อช่วยประหยัดต้นทุนในด้านเวลาและ สามารถผลิตสินค้าได้มากขึ้น

12.3 องค์การควรสร้างให้พนักงานเกิดความรู้สึกถึงความสำคัญของงานที่ตนเองนั้นปฏิบัติอยู่ เช่นการจัดอบรมหรือการจัดประชุมในองค์การเพื่อแสดงความยินดีชมเชย กับพนักงานผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานแต่ละตำแหน่ง รวมทั้งการสร้างความเข้าใจให้กับพนักงานให้ทราบถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ ต่อองค์การ เพราะการวิจัยพบการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับความจงรักภักดี ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกด้านการรับรู้

12.4 องค์การควรให้ความสำคัญในเรื่องของความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานโดยเฉพาะการปรับปรุงในด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความรู้สึกองค์การควรจะทำให้องค์การนั้นมีชื่อเสียงกับสังคมภายนอกเพื่อที่จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์การและควรที่จะส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรู้สึกในด้านการปกป้ององค์การของตนเอง ด้วยการพูดถึงแต่สิ่งที่ดีขององค์การ เป็นต้น ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ควรส่งเสริมให้พนักงานเกิดความต้องการที่จะตั้งใจทำงานกับองค์การจนเกษียณอายุ และทำงานกับองค์การต่อไปแม้ว่าจะมีองค์การอื่นมานำเสนอ

ตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า ด้วยการดูแลพนักงานในด้านต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน ด้านการรับรู้ ควรที่จะสร้างให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นในองค์การควรทำนโยบายที่กระตุ้นให้พนักงานเกิดความต้องการทำงาน รวมถึงนโยบายและการบริหารที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานด้วย

### 13. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

หากมีการทำวิจัยในเรื่องของความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์) ในจังหวัดสมุทรสาคร ควรศึกษาในเรื่องต่อไปนี้

13.1 ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความจงรักภักดีของกลุ่มตัวอย่างที่มีในองค์การ เพื่อจะได้รับผลการวิจัยที่ครอบคลุมมากขึ้น

13.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การด้วยเพื่อที่จะได้ผลการวิจัยที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- จิรภรณ์ ปฐมกุลนิธิ. (2546). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร*.
- วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นันทยา ภูแย้มไสย. (2550). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางในเขตจังหวัดขอนแก่น*.
- การศึกษาค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมยศ แยมเนียน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ปฏิบัติการบริษัท เอเชีย มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- ชุตติภาส ชนะจิตต์. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชั้น กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยธนบุรี.*
- ลักษณะชัย ธนะวังน้อย. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเครือเบทาโกร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.*
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2550). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์มุ่งสู่อนาคต. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์พิมพ์ตะวัน.*
- สุทธิวรรณ ศรีสุพรรณ. (2550). *ความผูกพันต่อองค์กร. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*
- ณัช อุษาคณาภิรักษ์. (2554). *เส้นทางสร้างความผูกพันของพนักงาน. จาก [http://www.hrcenter.co.th/index.php?module=columns\\_detail&ColumnID=994](http://www.hrcenter.co.th/index.php?module=columns_detail&ColumnID=994).*
- ณปภัช นาคเจือทอง. (2553). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ. (2556). *ระบบการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวย่านสยามสแควร์.*
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2544). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจไทยและธุรกิจข้ามชาติในประเทศไทย: การศึกษาเปรียบเทียบ. จาก [http://dms.thaisortv.com/browse.php?option=show&institute\\_code=90&bib=5529&doc\\_type=0](http://dms.thaisortv.com/browse.php?option=show&institute_code=90&bib=5529&doc_type=0)*
- เดชากร แก่นเมือง. (2556). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนอง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ ฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.*
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2534). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ ฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.*
- รดา มณีพรายพรรณ. (2549). *“ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ยู.อาร์. เคมีคอล จำกัด”* หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรพรรณ จันทร์สุข. (2547) *“ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลัง จังหวัด กรมบัญชีกลาง. [วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต] มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- दनัย เทียนพุ่ม. (2543). *การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ ฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2545). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ ฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.*
- สมใจ ลักษณะ. (2546). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ ฯ: ธนธัชการพิมพ์.*
- Millet, J. (1954) *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.
- ณองก์ แสงแก้ว. (2550). *ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานครตามหลักธรรมาภิบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.*
- ชะดิณยา หล้าสุวงษ์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำบารมีของหัวหน้าหอผู้ป่วย ความก้าวหน้าในอาชีพกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*