

ความสัมพันธ์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา ธุรกิจบริการของอำเภอเมืองสงขลา
จังหวัดสงขลา

Relationship of Human Resource Development Affecting
Employee's Work

รัตนากรณ์ ภูเฒ่า^{1*}

¹อาจารย์, สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

¹Lecture, Department of Human Resource Management, Faculty of Management Science,
Songkhla Rajabhat University

Corresponding author: rattanakorn.po@skru.ac.th

Abstract

The research aimed to study human resource development, efficiency level of employees and relationship of human resource development affecting the employees' performance of service businesses in Muang, Songkhla. The research samples were 400 service business employees in Muang, Songkhla from infinite population of W.G. Cochran at 95 percent confidence level. This qualitative research collected data in 3 parts by questionnaires are (1) general information (2) human resource development (3) working efficiency. Research tool testing from experts, IOC is more than 0.5. Variable confidence value is 0.700-0.849 from 30 questionnaires test on other samples. The statistics were used frequency, percentage, mean, standard deviation and relationship test by correlation coefficient analysis of the significance level 0.01.

The result showed that employees' human resource development activities in service businesses in Muang, Songkhla overall is at a high level ($\bar{X}=4.09$) such as development ($\bar{X}=4.23$), training ($\bar{X}=4.22$) and education ($\bar{X}=3.88$) respectively.

¹ อาจารย์ หลักสูตรการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา สงขลา 90000

¹Lecturer, Faculty of Management Sciences, Songkhla Rajabhat University, Songkhla 90000

*Corresponding author: Tel.:089-9775620 E-mail address: rattanakorn.po@skru.ac.th

Overall working quality level is at a high level ($\bar{X}=4.32$) such as working quality ($\bar{X}=4.35$) and working speed ($\bar{X}=4.29$) respectively. The overall result of the human resource development relationship affecting the employees' performance found that working efficiency has positive relationship with human resource development in 3 parts are training, development and education at 0.01 significant level. The results obtained from this study can be used for developing human resource development of service business and increasing performance of employees.

Keyword: Human Resource Development, Work Performance, Service Business

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจบริการ ของอำเภอเมืองสงขลา กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ ในอำเภอเมือง สงขลา ประชากรที่ไม่แน่นอน ใช้สูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมี การตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิมีค่า IOC มากกว่า 0.5 และนำแบบสอบถาม 30 ชุดไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างอื่น พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.700-0.849 สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความสัมพันธ์วิเคราะห์ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจบริการของอำเภอเมือง สงขลาภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$) พิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปน้อย ได้แก่ การพัฒนา ($\bar{X}=4.23$) การฝึกอบรม ($\bar{X}=4.22$) และการศึกษา ($\bar{X}=3.83$) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.32$) พิจารณารายด้านจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X}=4.35$) และด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.29$) จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 3 ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การพัฒนา และการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจบริการและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำสำคัญ : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ธุรกิจบริการ

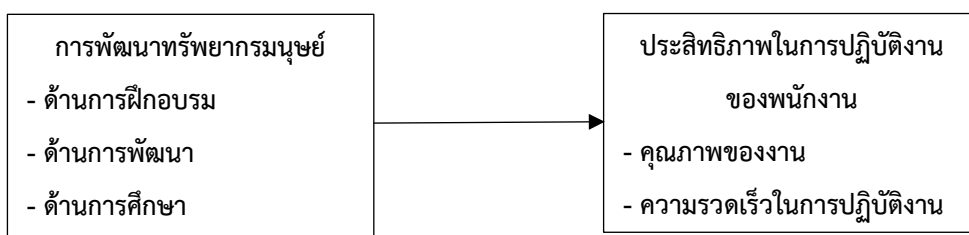
บทนำ

ธุรกิจบริการมีความสำคัญต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจและมีความสำคัญเพราะ มีการจ้างงานและเป็นรายได้หลักของประเทศ แต่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลให้ทิศทางและรูปแบบการดำเนินธุรกิจในภาคธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปทำให้ธุรกิจจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถเจริญเติบโตต่อไปได้ธุรกิจจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนารูปแบบในการดำเนินธุรกิจและกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า อีกทั้งยังต้องสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า เป็นเรื่องที่ต้องธุรกิจควรให้ความสำคัญ ความพึงพอใจขึ้นอยู่กับประโยชน์หรือคุณค่าที่รับรู้ได้จากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ Kotler & Keller (2012) ซึ่งทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่ขับเคลื่อนองค์กร ความสำเร็จขององค์กรเกิดจากการเรียนรู้ และการนำความรู้ความสามารถของบุคคล ไปสู่การสร้างสรรคผลงานและบริการที่มีคุณค่า ทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้น หากบุคลากรขององค์กรไม่สามารถปรับตัว จากสถานการณ์ของกระแสโลกาภิวัตน์และการแข่งขันเสรีได้ จะทำให้ขาดประสิทธิภาพ การบริหารจัดการไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นทุนของแต่ละองค์กร ไม่สามารถลอกเลียนแบบกันได้ อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร และความสามารถขององค์กร (Barney, 1991) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จะช่วยเติมเต็มทักษะการทำงาน ทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ความชำนาญ นำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยองค์การที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ได้ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ หรือทักษะในการปฏิบัติงาน องค์กรต้องใช้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกรอบและกระบวนการในการพัฒนา ตลอดจนส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถไปจนถึงมีทักษะในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งพนักงานยังเกิดการพัฒนาศักยภาพด้วย ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธีหรือหลายกระบวนการ ซึ่งเมื่อพนักงานได้รับการพัฒนาแล้วก็จะส่งผลให้องค์กรพัฒนาและประสบความสำเร็จตามไปด้วยได้ (ธาดา รัชกิจ, 2562) จากปัญหางานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น และจากโอกาสความท้าทายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาธุรกิจบริการของอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญที่จะศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจบริการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานของธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานของธุรกิจบริการ ของอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของธุรกิจบริการของอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจบริการ ของอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ส่งผลให้ทรัพยากรมนุษย์เกิดการเรียนรู้ มีความสามารถและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน หากบุคลากรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจะส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะประกอบไปด้วยปัจจัย 3 ด้าน คือ ด้านการฝึกอบรม ด้านการพัฒนา และด้านการศึกษา ในปัจจุบันเชื่อกันว่า “คน” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” เป็นกุญแจไขสู่ความสำเร็จขององค์กร ซึ่งหากทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ คุณภาพ และจริยธรรมที่สูง ก็คงก้าวเข้าไปแข่งขันในโลกไร้พรมแดน (Globalization) ได้อย่างไม่ยากเย็นนัก (ชนิตา หาญสมบูรณ์ และ กรเอก กาญจนนาโณคิน,2563)

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญในการประกอบธุรกิจ กล่าวคือ การที่องค์กรใดมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงก็จะมีผลกำไรที่สูงตามไปด้วย ดังนั้น ผลการปฏิบัติงานหรือการสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือบรรลุมุ่งหมาย เป้าหมายตามที่วางไว้จะต้องพิจารณาจาก คุณภาพของงานต้องมีคุณภาพสูงเป็นที่

ยอมรับของลูกค้า ปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือคาดหวังไว้เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในหลักการและมาตรฐานและค่าใช้จ่ายต้องมีวิธีการบริหารให้มีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด (อัครเดช ไหมจันทร์และนุจรีร์ย์ แซ่จิ๋ว, 2561) ซึ่งผู้วิจัยสรุปประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 2 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงานและด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

วิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจบริการ ของอำเภอเมืองสงขลา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากจำนวนประชากรไม่แน่นอนจึงใช้สูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจบริการ ของอำเภอเมืองจังหวัดสงขลา โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ฉบับ ได้กลับมาสมบูรณ์ทั้ง 400 ฉบับ คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

2. เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเรื่องความสัมพันธ์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาธุรกิจบริการของอำเภอเมือง จังหวัดสงขลาที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยเป็นคำถามปลายปิด (Close – Ended Question) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของโครงสร้าง/เนื้อหา (Construct/Content) และปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ของการวิจัย เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านที่มีความเชี่ยวชาญ พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.67– 1 มีค่ามากกว่า 0.5 ดังนั้น แสดงว่าข้อคำถามสามารถวัดได้ตรงกับจุดมุ่งหมายการวิจัย (นลินี ณ นคร, 2555) การตรวจสอบเครื่องมือเพื่อหาความเชื่อถือได้ ผู้วิจัยได้หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(Alpha coefficient) ตามวิธีการของของครอนบาค (Cronbach) โดยการทดสอบก่อนนำแบบสอบถามไปใช้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจบริการ ในอำเภอหาดใหญ่ พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.700-0.849 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากกว่า 0.70 (Hair et al., 2014) ซึ่งให้เห็นว่าเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ การทดสอบค่า factor loadings ของตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.602 – 0.821 ซึ่ง

สูงกว่า 0.40 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Hair et al., 2014) ถือว่ายอมรับได้

3. การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลและใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ ในการทดสอบความสัมพันธ์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจบริการ ของอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของประชากร จากการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานปฏิบัติงานในที่ธุรกิจบริการทั้งเพศชายและหญิงของอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.5 มีช่วงอายุ 31- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.8 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.3 อายุงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.5 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 47.5 รายได้ประจำเดือนในช่วง 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.3

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	$\bar{x}$	SD	ระดับ
ด้านการฝึกอบรม	4.22	0.67	มาก
ด้านการพัฒนา	4.22	0.86	มาก
ด้านการศึกษา	3.83	0.93	มาก
รวม	4.09	0.82	มาก

ตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 4.09 อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการฝึกอบรมและด้านการพัฒนา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.22 อยู่ในระดับมาก และด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยคือ 3.89 อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจบริการของอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	SD	ระดับ
ด้านคุณภาพของงาน	4.35	0.57	มาก
ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	4.29	0.56	มาก
รวม	4.29	0.56	มาก

ตารางที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจบริการ ของอำเภอเมือง จังหวัดสงขลามีค่าเฉลี่ยในภาพรวม 4.32 อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.35 อยู่ในระดับมาก และด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.29 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิจัยข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา ธุรกิจบริการของอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	r	Sig	แปลผล
ด้านการฝึกอบรม	.457**	.000	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
ด้านการพัฒนา	.357**	.000	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
ด้านการศึกษา	.376**	.000	มีความสัมพันธ์เชิงบวก

** p < 0.01; * p < 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม และกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 3 ด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็น ด้านการฝึกอบรม ด้านการพัฒนา และด้านการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจบริการ ของอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา อธิบายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1.การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ในธุรกิจบริการ ของอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเกิดจากการที่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะช่วยให้พนักงานมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และการเรียนรู้ อีกทั้งช่วยให้ทราบถึงระบบและวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จตามความมุ่งหวัง สอดคล้องกับงานวิจัย ของจุฑารัตน์ เพ็ชรสุวรรณ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิศา หาญสมบุญ และ กรเอก กาญจนา โภคิน (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ซึ่งอภิปรายได้ว่าธุรกิจบริการ ควรจะส่งเสริมให้พนักงานมีการ

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะ จะเป็นการเตรียมความพร้อมและส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ มีความสามารถและมีทักษะในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งยังช่วยให้พนักงานเกิดการพัฒนาศักยภาพของตนเองด้วย

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจบริการอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับ งานวิจัยของ อิศารัตน์ สีนแสง (2556) ศึกษาวิจัยเรื่องศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นนำกลุ่มอุตสาหกรรมรับเหมาก่อสร้างในประเทศไทย เช่นเดียวกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์และนุจริย์ แซ่จิว (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา และ Peterson & Plowman (1953) ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า สามารถที่จะทำงานได้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด รวมทั้งมีการพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง และผลงานที่ทำมีความถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่องค์การจำเป็นต้องมี เพราะจะนำพาองค์การไปสู่เป้าหมายหรือประสบความสำเร็จได้ แต่ในขณะเดียวกันองค์การก็ต้องมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ สามารถดำเนินการพัฒนาพนักงานซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์ขององค์การด้วยการส่งเสริมการเรียนรู้ ทักษะและความสามารถเพื่อจะช่วยให้องค์การมีประสิทธิภาพ

3. ผลการวิจัยด้านความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 3 ด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการฝึกอบรม ด้านการพัฒนา และด้านการศึกษา ทั้งนี้เนื่องมาจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกิจกรรมที่เน้นการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติ ทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การจึงมีความสำคัญต่อพนักงานและองค์การ หากองค์การได้เสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรด้วยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทำให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และการเรียนรู้ ถึงระบบกระบวนการปฏิบัติงานที่ถูกต้องนำไปสู่ผลงานที่มีคุณภาพ และมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา และ Nadler & Wiggs (1989) ที่อธิบายว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรให้สูงขึ้น ด้วยวิธีการฝึกอบรม การให้การศึกษา และการพัฒนา เช่นเดียวกับ Bernardin and Russell (2013) ซึ่งองค์การจะบรรลุเป้าหมายได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ แล้วนำเอาวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาช่วย

เสริมสร้างศักยภาพของพนักงานให้ดีขึ้นไป เพราะ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นระบบของการเรียนรู้ที่ออกแบบมา เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานด้วยถูกต้อง รวดเร็ว มีความชำนาญในงานที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ยังเป็นการช่วยส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าด้านอาชีพ และทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกถึงความจงรักภักดี และความผูกพันต่อองค์กร ทำให้พนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา ธุรกิจบริการในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา การศึกษาประสิทธิภาพ ในการทำงานด้านการฝึกอบรม ด้านการพัฒนา ด้านการศึกษา ด้านคุณภาพของงาน และด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานในด้านต่าง ๆ และความต้องการของพนักงาน ทำให้ธุรกิจบริการต่างๆ ควรให้ความสำคัญ มีความตื่นตัว และใส่ใจในการสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่กับองค์กร ทั้ง 3 ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การพัฒนา และการศึกษา เพราะทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ มีความสามารถ มีทักษะความชำนาญเพิ่มขึ้น และยังเป็นโอกาสในการศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติม และใช้ศักยภาพได้อย่างเต็มความสามารถจะส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีประสิทธิภาพทั้งในด้านคุณภาพของงานและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานกับกลุ่มเป้าหมายอื่น ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเพื่อนำไปเปรียบเทียบถึงรูปแบบและวิธีการของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ดีต่อไป
2. ควรศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของธุรกิจประเภทต่างๆ เช่น ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เป็นต้น เพื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านการจูงใจที่ช่วยให้บุคลากรทำงานกับองค์กรไปนานๆ

เอกสารอ้างอิง

จุฑารัตน์ เพ็ชรสุวรรณ. (2560). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบางกอกเซ็นเตอร์*. รัฐบาลศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

- ชนิศา หาญสมบุญและ กรเอก กาญจนโกคิน. (2563). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร การทางพิเศษแห่งประเทศไทย*. วารสารศิลปการจัดการ, ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2563, 46-58.
- นลินี ณ นคร. (2555). *เครื่องมือการวิจัย*. ในเอกสารการเรียนรู้การทาวิจัยด้วยตนเอง. หน่วยที่ 6. นนทบุรี: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธาดา รัชกิจ. (2562). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development : HRD)*. สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2563, จาก <https://th.hrnote.asia>.
- จิตรรัตน์ สีนแสง (2556). *ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์กับการทำงานในองค์กร*. สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2563, จาก <http://humanrevod.wandpress.com/2012/10/26/maslows-hierarchy-of-need-in-organization/>.
- อัครเดช ไหมจันทร์และนุจริัย แซ่จิ๋ว. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี, ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มิถุนายน 2561) ,95-121.
- อัครวัฒน์ นิธิจิรวรงค์ (2559). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิค กรุงเทพมหานคร*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Barney and J. B. (1991). *Firm Resources and Sustained Competitive Advantage*. Journal of Management, 17(1), 99-120.
- Bernardin, H.J., & Russell, J.E.A. (2013). *Human resource management : An experiential approach*. Singapore: McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. (14th Edition). Harlow: Pearson Education.
- Leslie W. Rue, Lloyd L. Byars. (2002). *Management: Skills and Application with Power Web*. IN, U.S.A, Irwin/McGraw-Hill. Mishawaka.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B.J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis*. 7th ed. New Jersey. Prentice Hall, Upper Saddle River,
- Nadler, L and Wiggs GD. (1989). *Managing human resources development*. San Francisco, California: Jossey-Bass.
- Peterson, Elmore and E. Grosvenor Plowman. (1953). *Business Organization and Management*. Homewood, Ill. : Richard D. Irwin.
- Randy L. Desimone, Jon M. Werner and David M. Harris. (2000). *Human Resource Development*. USA. Harcourt College Publishers,.