

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามความคิดเห็นของ  
บุคลากรในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร  
FACTORS AFFECTING HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT  
EFFICIENCY OPINIONS OF PERSONNEL IN BEVERAGE  
PRODUCTION AND DISTRIBUTION COMPANIES  
IN BANGKOK

นายโกศล กริทธิ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามความคิดเห็นของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามความคิดเห็นของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและประสบการณ์เข้าอบรมหลักสูตรต่าง ๆ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ และพนักงานบริหารระดับกลาง ของบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม แห่งหนึ่ง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานหลักที่สำคัญต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน จำนวน 1,754 คน กลุ่มตัวอย่างคือ ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิโดยการแบ่งชั้นตามหน่วยงาน ซึ่งเป็น หน่วยงานหลักที่สำคัญต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งประกอบไปด้วยพนักงานระดับ ปฏิบัติการ และพนักงานบริหารระดับกลาง 6 สายงาน จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์หาคู่ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลจากการศึกษาพบว่า (1) บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (2) ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม ในเขตกรุงเทพมหานครที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่

แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ทรัพยากรมนุษย์ บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม

### ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to study factors affecting human resource development efficiency according to employee opinions in beverage manufacturing and distribution companies in Bangkok (2) to compare factors affecting human resource development efficiency Opinions. of employees in beverage manufacturing and distribution companies in Bangkok, classified by sex, age, educational background, work experience, and experience attending various training courses.

This research is quantitative research. The population is Operational staff and middle management staff of a beverage production and distribution company working in the main unit that is important to creating competitive advantage, totaling 1,754 people. Using a stratified random sampling by departments, which are the main departments that are important to creating competitive advantages. which consisted of 400 employees at the operational level and middle-level executives from 6 lines of work using simple random sampling. The questionnaire was used as a tool for collecting data. Statistics used for analysis These include frequency, percentage, mean and standard deviation. And the statistics used in the test were multiple correlation analysis. and multisynthetic regression analysis.

Major findings: (1) Personnel working in beverage manufacturing and distribution companies in Bangkok have opinions on factors that affect the efficiency of human resource development Overall, it was at a high level. The personnel factor had the highest average. (2) The level of opinions of personnel working in beverage manufacturing and distribution companies. in different areas of Bangkok There were no different levels of opinions on factors affecting human resource efficiency and development. Work experience and training experience various courses different There are opinions on factors affecting development efficiency. different human resources with statistical significance at the 0.05 level.

**Keywords:** Human Resources, Beverage Manufacturing and Distribution Companies

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยมีบริษัทที่ขอจดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์จำนวนมากและหากประเทศไทยมีบริษัทที่ขอจดทะเบียนพิจารณาถึงรูปแบบการบริหารแล้ว จะพบว่ามีบริษัทมากกว่า 50% ที่มีลักษณะเป็นธุรกิจครอบครัว ซึ่งการบริหารธุรกิจครอบครัวนั้น สามารถพิจารณาได้จากลักษณะการถือครอง หุ้นบริษัทโดยเจ้าของ หรือบุคคลในครอบครัว (Ownership Structure) ที่มีจำนวนมากกว่า 20% และลักษณะของการควบคุม หรือการบริหารงานโดยรวม โดยผู้บริหารหรือตำแหน่งที่สำคัญ ๆ ในการ ดำเนินงานของบริษัท อาทิ ประธานบริษัท กรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการบริหาร เป็นต้น ล้วนแต่ เป็นเจ้าของหรือบุคคลในครอบครัว และบางครั้งมีจำนวนมากกว่าบุคคลภายนอกซึ่งเป็นมืออาชีพ

จากการวิเคราะห์ของธนาคารโลกพบว่า ธุรกิจครอบครัวในประเทศแถบเอเชียไม่ได้มี การแยกความเป็นเจ้าของ (Ownership) กับการบริหาร (Control) ออกจากกัน ทำให้การสร้างผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ และมูลค่าของตลาดหุ้นต่ำ ส่งผลให้โครงสร้างของธุรกิจ ซึ่งส่วนใหญ่เป็น ธุรกิจครอบครัวมีความอ่อนแอ อย่างไรก็ดี กรณีของประเทศไทย ซึ่งมีธุรกิจแบบครอบครัวอยู่เป็นจำนวนมาก แต่ก็มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งเห็นได้อย่างชัดเจนจากการเผชิญกับวิกฤตเศรษฐกิจ โควิด-19 ที่หลากหลายบริษัทต่างต้องพยายามปรับตัวเอง โดยเฉพาะการปฏิรูประบบภายใน อาทิ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหาร การระดมทุนที่หลากหลายมากขึ้น การปรับเปลี่ยนนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

บริษัทครอบครัวที่เลือกมาเป็นกรณีศึกษานี้ ถือได้ว่าเป็นบริษัทที่มีความเป็นครอบครัว สูงมากในด้านของความเป็นเจ้าของ (Ownership) ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน แต่ในด้านของการบริหาร (Control) มีการเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตบ้าง บริษัทแห่งนี้เป็นผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องตีม ก่อตั้งมานานกว่า 80 ปี ได้ผ่านร้อนผ่านหนาวตั้งแต่ยุคของการได้รับสัมปทานการผลิต และจำหน่ายเครื่องตีมแอลกอฮอล์ ซึ่งมีคู่แข่งที่น้อยราย จนกระทั่งการก้าวเข้าสู่ยุคของการแข่งขัน การถูกคู่แข่งหลักโจมตีอย่างหนัก รวมกับพิษของวิกฤต โควิด-19 และนโยบายการจัดเก็บภาษีของรัฐ กล่าวคือ เครื่องตีมแอลกอฮอล์มีการจัดระดับของสินค้า ในการชำระภาษีสรรพสามิต คู่แข่งหลักของ บริษัทมีการผลิต และจำหน่ายสินค้า ซึ่งจัดอยู่ในระดับที่ต่ำกว่า ราคาสินค้าจึงต่ำกว่า เพราะต้นทุน ทางด้านภาษีที่ถูก ประกอบกับ ช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ โควิด-19 ส่งผลให้พฤติกรรมผู้บริโภค เปลี่ยนแปลงไป เลือกรับบริโภคเครื่องตีมแอลกอฮอล์ที่มีราคาต่ำ ส่งผลให้บริษัทมียอดขายที่ตกต่ำลง อย่างมาก จากส่วนแบ่งทางการตลาดที่เคยสูงถึง 83.20% ในปีพ.ศ. 2565 เริ่มลดลงอย่างต่อเนื่อง และตกต่ำสุดในปีพ.ศ. 2564 มีส่วนแบ่งทางการตลาดเพียง 24.86% และในทางกลับกันคู่แข่งหลักที่ เคยมีส่วนแบ่งทางการตลาดเพียง 12.08% กลับมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับหนี้สินจำนวน มหาศาลจากการ

กู้ยืม เพื่อลงทุนก่อนเกิดวิกฤตเศรษฐกิจ ซึ่งเพิ่มขึ้นทันทีหลังจากการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยใช้ระบบอัตราแลกเปลี่ยนแบบลอยตัว

นับเป็นเหตุการณ์ที่สำคัญของบริษัท และมีความน่าสนใจมากถึงขนาดมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดนำไปเป็นกรณีศึกษาถึงแบรนด์ที่ยอดคงเหลือเร็วที่สุดในโลก (จิตรา ก่ออินทเกียรติ, 2560) และที่น่าสนใจอีกประการหนึ่ง คือ การที่บริษัทสามารถกลับมาแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดจาก คู่แข่งกลับคืนมาได้ ในปี พ.ศ. 2565 และดำรงเป็นแบรนด์อันดับที่ 1 จนถึงปัจจุบัน ถือได้ว่าการปฏิบัติ ครั้งยิ่งใหญ่ที่ประสบความสำเร็จ บริษัทมีการปฏิบัติภายในหลากหลายด้าน ทั้งการเปลี่ยนตัว กรรมการผู้จัดการใหญ่ นโยบายด้านการตลาด ด้านการขาย รวมทั้งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ควบคู่กับการรีแบรนด์โครงสร้างองค์กร เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และแก้ไขปัญหาได้อย่างเท่าทัน ซึ่ง จากบันทึกเรื่องราวต่างๆ ของการปฏิบัติครั้งนี้ พบว่า กรรมการผู้จัดการใหญ่ของบริษัทให้ความสำคัญ เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก เชื่อว่าการสามารถดำรงธุรกิจได้อย่างทุกวันนี้ เพราะมีทีมงานที่มีความเป็นมืออาชีพมาร่วมงานทั้งที่เป็นบุคคลครอบครัว และมีอาชีพจากภายนอก ผวนวกกับการเลือกใช้คน และดึงศักยภาพของคนออกมาให้ได้แต่บริษัทยังคงความเป็นธุรกิจครอบครัวไว้ดังเดิม มีการถือหุ้นในลักษณะเดิม คือ การถือโดยเจ้าของ และบุคคลในครอบครัวใน สัดส่วนที่มาก แต่มีการเปิดเผยหรือดำเนินงานภายใต้ความเห็นชอบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) และการให้ความสำคัญกับการบริหารงานโดยบุคคลในครอบครัวที่มีค รัวที่มีความสามารถ มากกว่าบุคคลภายนอกที่เป็นมืออาชีพ แต่ก็ไม่ได้ปิดกั้นมืออาชีพที่มีความสามารถสูง (จิตรา ก่ออินทเกียรติ, 2565) นอกจากนี้ ในด้านการการแข่งขัน ข้อจำกัด และอุปสรรคของการดำเนินที่มีมากขึ้น ส่งผลให้บริษัทมีความจำเป็นต้องผันตัวเองจากการทำธุรกิจแอลกอฮอล์ ไปดำเนินธุรกิจกลุ่ม นอนแอลกอฮอล์ ด้วย อาทิ ธุรกิจน้ำดื่ม ธุรกิจอาหารและเบเกอรี่ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ธุรกิจเครื่อง แต่งกาย เป็นต้น เพื่อกระจายความเสี่ยง และแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ

นอกจากคู่แข่งแล้ว บริษัทยังต้องเผชิญกับปัญหาที่เกิดจากนโยบายเพิ่มเติมของรัฐบาลที่ออกมาประกาศใช้ เพื่อรณรงค์ให้ลดการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อบริษัทโดยตรง ได้แก่

(1) กระทรวงการคลังประกาศปรับอัตราภาษีเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในอัตราที่สูงขึ้น (กรุงเทพธุรกิจออนไลน์, 2565)

(2) ประกาศของกฎกระทรวง เรื่องกำหนดการหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการแสดงสัญลักษณ์เพื่อประกอบการโฆษณา หรือประชาสัมพันธ์เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และประกาศคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ว่าด้วยรูปแบบ และวิธีการแสดงข้อความคำเตือนประกอบภาพสัญลักษณ์ของเครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือสัญลักษณ์ของบริษัทผู้ผลิตเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

(3) ประกาศของสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องกำหนดสถานที่หรือบริเวณห้ามบริโภค เครื่องดื่ม แอลกอฮอล์บนทาง เรื่องกำหนดสถานที่หรือบริเวณห้ามขายหรือบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ใน รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานอื่นของรัฐ และเรื่องห้ามขายหรือห้ามบริโภคเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ในพื้นที่ ประกอบกิจการโรงงาน

(4) ประกาศของสำนักนายกรัฐมนตรี ที่จำกัดด้านการจำหน่ายสินค้าแอลกอฮอล์เป็น ช่วงเวลาในระหว่างเวลา 11.00-14.00 น. และ 17.00-24.00 น.

(5) การรณรงค์ของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ให้ปฏิบัติ อย่างเคร่งครัดตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ.2551 ไม่ให้จำหน่ายเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ให้กับเยาวชนที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี และประชาชนอายุต่ำกว่า 18 ปี ดื่มเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์

ดังนั้น นโยบายต่างๆของรัฐบาล ได้เปลี่ยนบรรยากาศของสังคม (Social Climate) และเกิด การปรับทัศนคติต่อการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ทำให้พฤติกรรมการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ลดลง (ทักษพล ธรรมรังสี, 2561) สิ่งสำคัญที่จะทำให้บริษัทสามารถแข่งขัน และอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน คือ การปรับตัว หรือการเปลี่ยนแปลง หากพิจารณาในด้านของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ เกิดการใช้ทุนมนุษย์ในการขับเคลื่อนความสำเร็จของบริษัทนั้น พบว่า การบริหารธุรกิจแบบครอบครัว นั้น เน้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบคุ้มครองการจ้าง จึงเป็นเรื่องที่ทำทนายนโยบายการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันเพียงพอ และสามารถที่จะปรับปรุงรูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ใน แต่ละด้าน เพื่อให้เกิดการสร้างความสามารถทางการแข่งขันได้ และพนักงานของบริษัทที่มีความพึง พอใจไม่เกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ บริษัทดังกล่าวจึงเป็นกรณีศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัทผู้ผลิตและจัด จำหน่ายเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามความคิดเห็นของ พนักงานในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามความ คิดเห็นของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและประสบการณ์เข้าอบรมหลักสูตรต่าง ๆ

### สมมติฐานของการวิจัย

ความคิดเห็นของพนักงานที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและประสบการณ์เข้าอบรมหลักสูตรต่าง ๆ

### ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

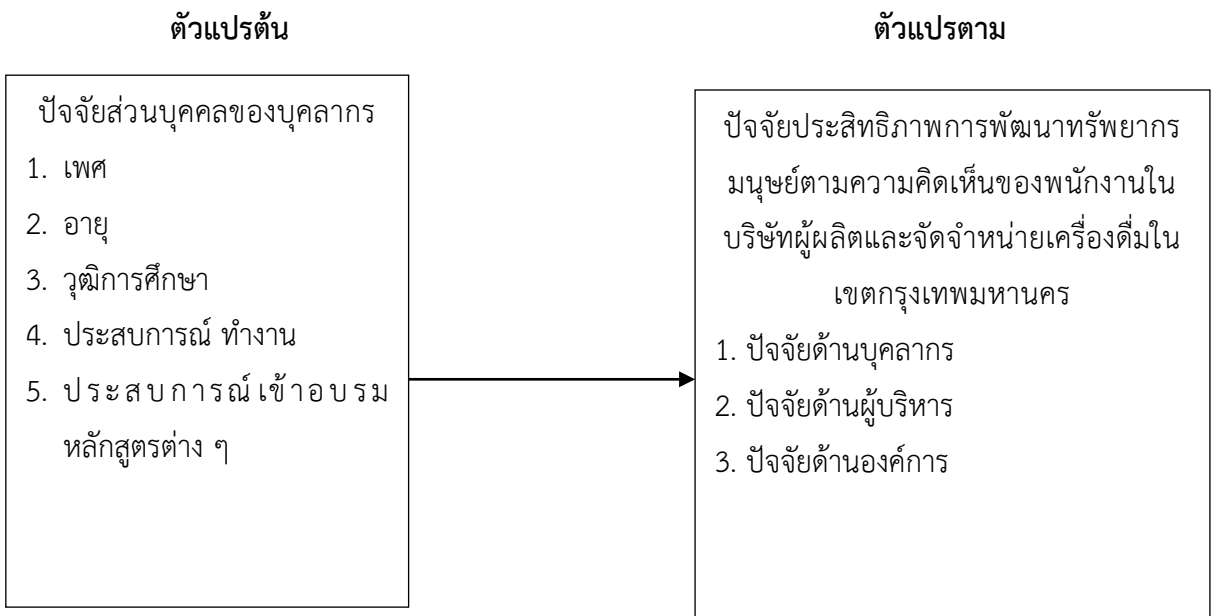
**ขอบเขตด้านเนื้อหา** คือ ประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามความคิดเห็นของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานครประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

- 1) ปัจจัยด้านบุคลากร
- 2) ปัจจัยด้านผู้บริหาร
- 3) ปัจจัยด้านองค์การ

**ขอบเขตด้านพื้นที่** ศึกษาเฉพาะในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

**ขอบเขตด้านประชากร** พนักงานระดับปฏิบัติการ และพนักงานบริหารระดับกลาง ของบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม แห่งหนึ่ง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานหลักที่สำคัญต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน จำนวน 1,754 คน (สำรวจเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2566) และเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องตี๋มในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาขอเสนอความหมาย แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ โดยสามารถแยกเป็นหัวข้อได้ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
  - 2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์
  - 2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
  - 2.1.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
  - 2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
  - 2.1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
  - 2.1.6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 2.2 สถานะการแข่งขันทางธุรกิจในตลาดอุตสาหกรรมเครื่องตี๋มแอลกอฮอล์
  - 2.2.1 อุตสาหกรรมเครื่องตี๋มแอลกอฮอล์
  - 2.2.2 สถานะการแข่งขันทางธุรกิจในตลาดอุตสาหกรรมเครื่องตี๋มแอลกอฮอล์
  - 2.2.3 ข้อจำกัดการดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมเครื่องตี๋มแอลกอฮอล์
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## วิธีดำเนินการวิจัย

### รูปแบบการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาตามกระบวนการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างของประชากร เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องตี๋มในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎี

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

**ประชากรที่ใช้ในการศึกษา** คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ และพนักงานบริหารระดับกลางของบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องตี๋ม แห่งหนึ่ง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานหลักที่สำคัญต่อการ

สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน จำนวน 1,754 คน (สำรวจเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2566) และเป็น ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร

**กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา** คือ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ผู้วิจัยได้ ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยการแบ่งชั้นตาม หน่วยงาน ซึ่งเป็น หน่วยงานหลักที่สำคัญต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งประกอบไปด้วยพนักงานระดับ ปฏิบัติการ และพนักงานบริหารระดับกลาง 6 สายงาน ดังนี้

**ตารางที่ 3.1** กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ

สายงาน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. สายงานขาย	524	120
2. สายงานการตลาด	767	175
3. สายงานการผลิต และพัฒนาผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สายงานวิศวกรรม และสายงานเทคโนโลยีและ พัฒนาผลิตภัณฑ์	138	31
4. สายงานบัญชีและการเงิน	319	50
5. สายงานจัดซื้อ	37	8
6. สายงานบริหารทรัพยากรบุคคล	69	16
<b>รวม</b>	<b>1,754</b>	<b>400</b>

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคาดเคลื่อน + 5% ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงประกอบด้วย พนักงานระดับปฏิบัติการ และพนักงาน บริหารระดับกลาง จำนวน 1,754 คน กลุ่มตัวอย่างจึงค่าเท่ากับ 400 คน แทนค่าสูตรดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{x^2 n' (1 - P)}{e^2 (N - 1) + x^2 (1 - P)} \\
 &= \frac{3.841}{(0.05)^2 (1,754) + 1} \\
 &= 316
 \end{aligned}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร



$e$  = ระดับความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้(ขนาดของความคาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05)

$X_2$  = ค่าระดับความเชื่อมั่น ( ที่ 95% หรือเท่ากับ 1.96 ) ซึ่งกำหนดให้ความเชื่อมั่นในการสุ่มไม่น้อยกว่าร้อยละ 95

สูตรคำนวณของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคาดเคลื่อน + 5% จึงได้ประชากร 400 คน

$P$  = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (กำหนดให้  $p = 0.5$ )

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

**ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและแบบสอบถาม** ผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังนี้

ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามปลายปิด (Close-ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบในตัวเลือกที่ตรงกับความต้องการ และ คำถามปลายเปิด (Open Ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม แบบสอบถามจะประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ประสบการณ์เข้ารับการศึกษอาบรมหลักสูตรต่าง ๆ (Check List)

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรที่ทำงานในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม ในเขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 72) มี 5 ระดับคือ

1	หมายถึง	ความคิดเห็นน้อยที่สุด
2	หมายถึง	ความคิดเห็นน้อย
3	หมายถึง	ความคิดเห็นปานกลาง
4	หมายถึง	ความคิดเห็นมาก
5	หมายถึง	ความคิดเห็นมากที่สุด

ข้อคำถามแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านผู้บริหาร และด้านองค์กร มีข้อคำถามทั้งหมด 38 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นคำถามลักษณะปลายเปิด (Open-Ended)

### 3.3.2 การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือวิจัย โดยทำการทดสอบเครื่องมือ 2 ส่วน คือ 1) การตรวจสอบความตรง (Validity) ประกอบด้วย การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และ 2) การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ดังต่อไปนี้

### 1) การตรวจสอบความตรง (Validity)

การตรวจสอบความตรง เป็นการวัดคุณภาพของเครื่องมือที่สร้างขึ้น ซึ่งเครื่องมือแต่ละชนิดมีจุดมุ่งหมายเฉพาะตัว ดังนั้นเครื่องมือที่มีความตรงในจุดมุ่งหมายหนึ่งได้ โดยจำเป็นจะต้องครอบคลุมจุดมุ่งหมายทั้งหมด (Wainer & Braun, 1988) สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ดังนั้นในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยการนำนิยามศัพท์ โครงสร้างการสร้างข้อคำถาม และร่างแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น ด้วยคะแนน 3 ระดับคือ

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้น **สอดคล้อง** กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้น **สอดคล้อง** กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้น **ไม่สอดคล้อง** กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

หลังจากนั้นนำผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกัน เพื่อคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง ซึ่งสูตรคำนวณดังนี้ (Rovinelli & Hambleton, 1977)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

แทนค่า

$\sum R$  = ผลรวมของคะแนนตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อคำถาม

$N$  = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

เกณฑ์ในการหาค่าความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับนิยามการวัดตัวแปรที่กำหนด (ณรงค์ โทธิพฤชานันท์, 2556)

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความตรงผ่านเกณฑ์สามารถนำไปใช้ในการทดสอบก่อนการใช้งานได้

2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50 ไม่ผ่านเกณฑ์ต้องปรับปรุงแก้ไข

### 2) การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability)

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และนำไปทำการทดสอบ (Pre-test) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างของการ

วิจัยครั้งนี้ หลังจากได้ผลแล้ว จึงนำมารวบรวมเพื่อทำการทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้วัดค่าความเที่ยงที่กว้างขวางมากที่สุดวิธีหนึ่ง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ควรมีค่าในระดับ 0.70 ขึ้นไป และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item Total Correlation) ควรมีค่าตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006) สูตรคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค

$$\alpha = \frac{k r}{1 + (k - 1) r}$$

โดยที่  $\alpha$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

r แทน ค่าเฉลี่ยของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคำถามต่าง ๆ

k แทน จำนวนคำถาม

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของแต่ละตัวแปรได้ค่าตามมาตรฐานที่กำหนด คือค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา มีค่ามากกว่า 0.7 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่ามากกว่า 0.3 ทั้งนี้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟามีค่าอยู่ระหว่าง 0.973 ถึง 0.974 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.313 ถึง 0.899 ถือได้ว่าเครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจึงอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การศึกษาข้อมูลเชิงเอกสาร (Documentary Research) เป็นการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากเอกสารทุติยภูมิ (Secondary Data) จากบทความวิจัย วิทยานิพนธ์ และเอกสาร ของบริษัทที่เกี่ยวข้อง และมีความน่าเชื่อถือที่ได้รับการเผยแพร่ทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งทำให้ได้ ทราบถึงทฤษฎีแนวคิด และลักษณะเกี่ยวกับความพึงพอใจ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และความ มั่นคงในงาน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งได้รับจาก 2 แหล่งข้อมูล

2.1 จากการตอบแบบสอบถามโดยตรงจากกลุ่มตัวอย่างของบริษัทผู้ผลิตและ จัดจำหน่าย เครื่องดื่มแห่งหนึ่งผู้วิจัยจะดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างในหน่วยงานต่างๆ และดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งในแบบสอบถามทุกชุดนั้นจะมีการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ในการวิจัยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามเป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จะดำเนินการ ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติ

2.2 จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interviewing) แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยเป็นการสัมภาษณ์บุคคลแบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) การสอบถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ซึ่งผู้ถูก สัมภาษณ์ สามารถอธิบายข้อมูลได้อย่างอิสระ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ ข้อมูลได้อย่างละเอียด ทั้งนี้ จะใช้วิธีการจัดบันทึกข้อมูล ร่วมกับการบันทึกเสียงของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยจะทำการขออนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์ก่อนทำการบันทึกเสียง ซึ่งการบันทึกเสียงนั้นจะนำมาใช้ในกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในภายหลัง ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ได้นำไปวิเคราะห์ในทางสถิติ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สำหรับการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ทั้งนี้ผู้ศึกษาดำเนินดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency)
2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean:  $\bar{X}$ )
4. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)
5. ค่าสถิติ t-test
6. ค่าสถิติ F-test (One-Way ANOVA)
7. ทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

### สรุปผลการวิจัย

#### ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ ชายจำนวน 171 คนคิดเป็นร้อยละ 42.75 ด้านอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 20 – 30 ปี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 31 – 40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 41 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ระดับการศึกษา ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวช. จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 อนุปริญญา/ปวช. จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 ปริญญาตรีจำนวน 189 คนคิดเป็นร้อยละ 47.25 ปริญญาโทขึ้นไปจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 ประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 1-5 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 6-10 จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 11 ปี 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 ประสบการณ์เข้ารับการศึกษาอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เคย 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25 ไม่เคย 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75

## 2 ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยด้านบุคคลมีความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านผู้บริหาร และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือปัจจัยด้านองค์การเมื่อพิจารณารายข้อดังนี้

**1. ปัจจัยด้านบุคลากร** ปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรต้องการพัฒนาตนเองเพราะชื่นชมผู้บรรยาย หรือ วิทยากรที่มาให้ความรู้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มากที่สุดรองลงมาคือการพัฒนาความรู้ของบุคลากรเพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานอื่นๆ นอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบอยู่และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือบุคลากรมีความพร้อมในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเอง

**2. ปัจจัยด้านผู้บริหาร (ระดับหัวหน้างาน ผู้จัดการฝ่าย หรือแผนกขึ้นไป)** ปัจจัยด้านผู้บริหาร (ระดับหัวหน้างาน ผู้จัดการฝ่าย หรือแผนกขึ้นไป)โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือผู้บริหารให้การสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รองลงมาคือ ผู้บริหารใช้ข้อมูลจากการประเมินการปฏิบัติงานเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ผู้บริหารมีเทคนิคการสร้างขวัญและกำลังใจ แก่บุคลากรที่พัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ

**3. ปัจจัยด้านองค์การ** ปัจจัยด้านองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือองค์การมีการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินความต้องการของบุคลากร ในการพัฒนา รองลงมาคือ องค์การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือองค์การกำหนดเป้าหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างชัดเจน

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเพศชายมีความคิดเห็นสูงกว่าเพศหญิง

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกันมี

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทผู้จำหน่าย เครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทผู้ผลิต และจัดจำหน่ายเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิ การศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ บริษัทผู้จำหน่ายเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานครอุตสาหกรรมไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทผู้ผลิตและจัด จำหน่ายเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามประสบการณ์การทำงานต่างกัน พบว่า กลุ่มที่มี ประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปีมีความคิดเห็นแตกต่างกับกลุ่มที่มี ประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทผู้ผลิต และจัดจำหน่ายเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามประสบการณ์เข้ารับการอบรมหลักสูตร ต่างๆ พบว่า กลุ่มที่เคยเข้ารับการอบรมหลักสูตร ต่างๆ และกลุ่มที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมหลักสูตร ต่างๆ มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งกลุ่มที่เคยเข้ารับการ อบรมหลักสูตรต่างๆ มีความคิดเห็นสูงกว่า กลุ่มที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามความ คิดเห็นของบุคลากรในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้พบ ประเด็นที่สำคัญนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่าโดยภาพรวมบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่าย เครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยทุกด้านมีระดับความคิดเห็น ได้แก่ ด้าน บุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและด้านองค์การมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรส่วนใหญ่ เห็นว่าบริษัทจะมีความเจริญเติบโตได้ดีเพียงใดนั้น สิ่งสำคัญที่สุดคือการมีบุคลากรที่มีคุณภาพ ซึ่งการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะทำให้ตนเองได้รับประโยชน์ในด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จะ ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์อันดี ระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและลูกค้า ส่งผลให้บุคลากร ได้รับความพึงพอใจในการทำงาน และมีความสุขในการดำเนินชีวิตประจำวัน นอกจากนี้บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาตนเอง เพราะ ได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานที่สูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ที่สุด ได้แก่ พนักงานต้องการพัฒนาตนเอง เพราะ เพราะชื่อชมผู้บรรยายหรือวิทยากรที่มาให้ความรู้ในการ

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า วิธีการเชิงวิทยาการผู้บรรยายมาให้ความรู้ที่พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง แต่คิดว่าการพัฒนาตนเองนั้นเป็นสิ่งที่ตนเองต้องการเพราะเมื่อผ่านการอบรมจะมีความรู้เพิ่มทักษะเพิ่มและความสามารถเพิ่มก็จะได้รับค่าตอบแทนจากการ ทำงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับกัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล (2557) กล่าวว่าวัตถุประสงค์ของการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มี 4 ประการ คือ การพัฒนาความรู้ การพัฒนาทักษะ การพัฒนา ความสามารถ และการพัฒนาทัศนคติ และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของแนดเลอร์(Nadler, 1970) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบุคลากร โดยการ เปลี่ยนแปลงเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติของทรัพยากรบุคคลในองค์การ โดย อาศัยการเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ ซึ่งครอบคลุมถึงกระบวนการจัดการ ฝึกอบรมและการพัฒนาให้ ทุกคนและทุกระดับในองค์การให้ได้มีความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่ถูกต้องในการ

ปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคต

ด้านผู้บริหาร จากผลการศึกษาพบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่าย เครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ด้านผู้บริหารอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารให้การ สนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ผู้บริหารมีเทคนิคการสร้างขวัญ และกำลังใจแก่บุคลากรที่พัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ ทั้งนี้ อาจ เป็นเพราะว่าการบริหารทรัพยากร มนุษย์เป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารองค์กรทุกระดับชั้นและทุกคนจะต้องเอาใจใส่ดูแล โดยถือเป็น ภาระและหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรใน องค์กรมีค่ารู้ ทักษะ ความสามารถและ ทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานในทุกระดับ ซึ่งปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ ประสบความสำเร็จนั้น ผู้บริหารต้องพิจารณาอย่างรอบคอบว่า ปัจจัยใดส่งผลกระทบต่อแนวทางใด และผู้บริหารต้องชี้แนะให้บุคลากรมองเห็นคุณค่าและความสำคัญของตนเองและเต็มใจในการพัฒนา ตนเองอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยไม่หยุด นิ่งและกล่าวได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์นั้นประกอบด้วย ความเป็นผู้นำของฝ่ายบริหาร เป็นความกล้าของผู้บริหารในการ ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีด้วยการแสดงให้ทุกคนเห็นว่าได้ให้ความสนใจและเอาใจใส่อย่างจริงจัง ต่องาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่นการตัดสินใจจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนกิจกรรมในการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา แก้วขาว (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ของกรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์ ผลจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรม ส่งเสริมการเกษตร กระทรวง เกษตรและสหกรณ์ ได้แก่การรับรู้ข้อมูลทางพฤติกรรมศาสตร์ การ สนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ด้านองค์การ จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ องค์การมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรอย่าง ชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือองค์การมีการหมุนเวียนเปลี่ยนงานใน หน้าที่ของบุคลากรเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานที่เพิ่มขึ้นแสดงให้เห็นว่าบุคลากรบางส่วน ไม่ต้องการ ให้องค์การหมุนเวียนเปลี่ยนแปลงในหน้าที่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรเห็นว่าตนเองปฏิบัติงาน แบบซ้ำ ๆ เดิม ๆ ในตำแหน่งเดิม จะทำให้เกิดความชำนาญและลดความผิดพลาดในการทำงานหรือ ลดปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน ในทางกลับกันการที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง หรือ หน้าที่เดิมซ้ำ ๆ กัน อาจทำให้เกิดความเบื่อหน่ายทำให้บุคลากรตัดสินใจลาออกจากงานเพื่อไป ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่อื่นๆ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นกว่าเดิมในบริษัทอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หาก ได้รับค่าตอบแทนมากกว่าเดิม ซึ่งเป็นแรงจูงใจให้เปลี่ยนงาน ก็จะทำให้สูญเสียบุคลากรอันเป็น ทรัพยากรที่มีค่าและต้องเสียงบประมาณในการสรรหาคัดเลือกและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลราย ใหม่ แต่ในความคิดเห็นของผู้วิจัยมองว่าควรมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งต่างๆ เพื่อให้การ ปฏิบัติงาน ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องจัดแบ่งงานกันใหม่ มีการเปลี่ยนแปลงขอบเขต และลักษณะ งาน พิจารณาหน้าที่หรือตำแหน่งงานใหม่ หรือมอบหมายงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้นหากมี การขยาย ปริมาณการผลิตหรือการ การขยายมากขึ้น ก็จะต้องมีการขยายตำแหน่งใหม่ เพิ่มตำแหน่งขึ้น และ เลื่อนขั้น ขึ้นให้บุคลากรมีความรับผิดชอบมากขึ้นตามปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ถ้ามีการลดปริมาณงาน เองก็จะต้องมีการปลดบุคลากรออกไปบ้าง มีการยุบตำแหน่งเพื่อให้คนมีจำนวนพอดีกับปริมาณของ งานในปัจจุบัน

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทผู้ผลิต และจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรที่มีอายุและวุฒิ ศึกษาที่ต่างกัน มี ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรวิทยากรที่มาบรรยาย ดังนั้น บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม ควร จัดรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเน้นรูปแบบ และวิธีการพนักงานสามารถนำมาใช้ ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง

บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มได้แสดงความคิดเห็นอย่าง อิสระในการตัดสินใจเข้า ร่วมในกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ และควรเปิดโอกาสให้ บุคลากรนำเสนอรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ตนเองต้องการแก่ผู้บริหาร เพื่อสร้างความรู้สึก แก่บุคลากรว่าพวกเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การด้านผู้บริหาร

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้ายคือผู้บริหารมีเทคนิค การ สร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรที่พัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ ดังนั้นผู้บริหารของบริษัทผู้ผลิตและจัด จำหน่ายเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร ควรรักษาระดับการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากร



มนุษย์ต่อไป และเพิ่มเทคนิคการสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการให้ผู้บริหารเสริมเทคนิคการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ บุคลากรที่พัฒนาตนเองให้มีคุณภาพและทักษะในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารควรหาวิธีการบำรุง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้บุคลากรเพิ่มมากขึ้น โดยอาจสร้างความคุ้นเคยและความเป็นกันเองกับบุคลากรทุกระดับเพื่อลดช่องว่างระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารและมีการเสริมแรงกระตุ้น ในการปฏิบัติงานทั้งทางวัตถุปละทางจิตใจ เช่นการยกย่องชมเชย การให้รางวัลในความสำเร็จให้กำลังใจ และคำแนะนำที่ดีและเป็นประโยชน์แก่บุคลากรทุกคนอย่างเสมอภาคกัน

ด้านองค์การบริหารบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องตี๋มในเขตกรุงเทพมหานคร อาจกำหนดนโยบายการหมุนเวียนเปลี่ยนงานในหน้าที่ (Rotation) ของบุคลากร โดยอาจหมุนเวียนบุคลากรระหว่างแผนก เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาทักษะการทำงานที่หลากหลาย และยัง ช่วยสร้างบรรยากาศของความสามัคคีในองค์การได้เป็นอย่างดีอีกด้วย เพราะเนื่องจากบุคลากรต่าง แผนกได้มีโอกาสปฏิบัติงานร่วมกัน และมีโอกาสให้คำแนะนำและคำปรึกษา ซึ่งกันและกัน จะเป็น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้แก่บุคลากรระหว่างแผนก แต่อย่างไรก็ตามควรมีนโยบายเพิ่มเกี่ยวกับ สวัสดิการของบุคลากร ค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจและบุคลากรของบริษัท

### ข้อเสนอแนะการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นเฉพาะส่วนของบุคลากรในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องตี๋มในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เพื่อให้ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องตี๋มในเขตกรุงเทพมหานคร ได้อย่างมีประสิทธิภาพควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็น ต่อไปนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องตี๋มตามทัศนะของผู้บริหาร เพื่อเปรียบเทียบและประยุกต์ใช้กับผลการวิจัยในครั้งนี้
2. บริษัทควรดำเนินการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้รอบด้าน เช่น ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ทั้งนี้ ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบันนอกจาก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การจะมีความสำคัญแล้ว การธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพในองค์การก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กริชชาญ สึงเวียนวงษ์. (2557). “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาจร อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- จิตติมา อัครธิติพงษ์. (2556). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, เอกสารประกอบการสอนวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- จินต์จุฑา จันท์ประสิทธิ์. (2559). “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์.” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
- จิราวัลย์ จิตะรักษ์. (2553). “ปัญหาการบริหารงานบุคคลของพนักงานครูเทศบาล สังกัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์.” การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- เดชวิทย์นิลวรรณ. (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์, พิมพ์ครั้งที่ 3. เชียงใหม่ : ธนุขพรินต์ติ้ง
- เดชา ททรัพย์สิน. (2548). “ความคิดเห็นของข้าราชการศาลแพ่งที่มีต่อนโยบายการปฏิรูประบบราชการไปปฏิบัติ” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขานโยบายสาธารณะ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- ธารา นาคณรงค์. (2555). “การบริหารงานบุคคลตามระบบคุณธรรมในเทศบาลเมืองวารินชำราบ อำเภอวารินชำราบ.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการพัฒนาท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- ธีรยุทธ์ หล่อเลิศรัตน์. (2540). การพัฒนาบุคคล. เอกสารชุดวิชาการบริหารงานบุคคลภาครัฐ หน่วยที่ 7-9 นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นงเยาว์ อินทสโร. (2558). “ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยสงขลา.” งานวิจัยคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จังหวัดสงขลา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น