

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การที่องค์กรจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น องค์กรจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพ เนื่องจากการดำเนินงานทุกด้านขององค์กรล้วนต้องดำเนินการโดยใช้ทรัพยากรบุคคลทั้งสิ้น จึงถือได้ว่าทรัพยากรบุคคลเป็นระบบงานย่อยที่สำคัญที่สุดขององค์กร ดังนั้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้กลายเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับทุกองค์กรไปแล้ว เนื่องจากองค์กรหรือธุรกิจต่างก็ต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น (พีรญา ชื่นวงศ์, 2560) จึงต้องมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมและเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการจัดการบุคคลในองค์กร เพื่อให้ได้บุคคลที่มีคุณภาพเข้าสู่องค์กร และเพื่อให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนให้อยู่กับองค์กรได้ในระยะยาว ทั้งนี้กิจกรรมสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การปฐมนิเทศ คนเข้ามาทำงานใหม่ การประเมินผลงาน การจัดวางคน การฝึกอบรมและพัฒนา ระเบียบวินัย การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ การช่วยเหลือ/ให้คำปรึกษา และการดูแลสุขภาพและความปลอดภัย และการออกจากงาน (จันทิมา พรหมเกษ, 2555) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะทำให้องค์กรมีบุคลากรทำงานที่เพียงพอและต่อเนื่อง ได้คนดีมีความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กร มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้มีการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่บุคลากรอย่างเหมาะสม เกิดการประเมินผลงานของบุคลากรที่เหมาะสมและสนับสนุนคนทำงานดีและทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนทำงานด้วยกันและคนทำงานกับผู้บริหาร (อรนุช พูลสังข์, 2554) ส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปได้ตามทิศทางและบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด (พีรญา ชื่นวงศ์, 2560) คุณภาพของงานจะต้องมีคุณภาพสูง ได้ปริมาณงานที่เหมาะสมตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ และใช้เวลาในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับลักษณะงาน (ธัญญา ทองหอม, 2556) ซึ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานก็มาจากพนักงานที่มีความสามารถในการเรียนรู้การทำงาน หากองค์กรใดสามารถสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานได้ และสามารถจูงใจให้อยู่ในองค์กรได้นานที่สุด การบริหารงานขององค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การประสานงานภูมิภาคสาขาเกาะสมุย เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีรูปแบบการดำเนินงานโดยใช้ระเบียบข้อบังคับ และนโยบายการดำเนินงานจากการประสานงานภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เช่นเดียวกับการประสานงานภูมิภาคทุกสาขาทั่วประเทศ สำหรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะมีฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ทำหน้าที่ในการวางแผนอัตรากำลัง การสรรหา และการคัดเลือกบุคคล การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย การประเมินผลการปฏิบัติงานและการบริหารค่าตอบแทน และฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลและองค์กร ทำหน้าที่ที่พัฒนาบุคลากรด้วยกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม การสนับสนุนการศึกษาต่อ (การประสานงานภูมิภาค, 2557) การประสานงานภูมิภาคสาขาเกาะสมุยมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริการด้านจัดหา น้ำสะอาด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผนจัดหาแหล่งน้ำ จัดสร้างระบบผลิต และจ่ายน้ำประปา การควบคุมกรรมวิธีในการผลิตน้ำ ควบคุมคุณภาพน้ำประปา รวมทั้งการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การบริการซ่อมท่อประปา รับชำระค่าน้ำประปา ติดต่อบริษัท และประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมาจะช่วยให้ประชาชนที่ใช้น้ำประปามีสุขภาพพลานามัยสมบูรณ์อยู่เสมอ ในปัจจุบันมีจำนวนพนักงานทั้งหมด 46 คน ให้บริการน้ำประปาแก่ผู้ใช้น้ำทุกประเภท ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2560 รวม 15,602 ราย (กองศูนย์ข้อมูลและแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2560) ด้วยจำนวนพนักงานที่ค่อนข้างน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ให้บริการทั่วทั้งเกาะสมุย ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ทั้งงานผลิตน้ำ งานบริการและควบคุมน้ำสูญเสีย งานจัดเก็บรายได้ และงานอำนวยความสะดวก มีความผิดพลาดหรือล่าช้าเกิดขึ้นได้ องค์กรจึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร คือ ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ (การประสานงานภูมิภาค, 2560)

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรคนหนึ่งของการประสานงานภูมิภาคสาขาเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ว่ามีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของการประสานงานภูมิภาคสาขาเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับองค์กรในการปรับปรุงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของการประสาทส่วนภูมิภาคสาขาเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประสาทส่วนภูมิภาคสาขาเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประสาทส่วนภูมิภาคสาขาเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

## สมมติฐานการวิจัย

การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประสาทส่วนภูมิภาคสาขาเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

## ความสำคัญของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของการประสาทส่วนภูมิภาคสาขาเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดหวังว่าจะได้รับทราบถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประสาทส่วนภูมิภาคสาขาเกาะสมุย รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประสาทส่วนภูมิภาคสาขาเกาะสมุย เพื่อเป็นข้อมูลให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์นำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง วิธีการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน การออกแบบกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรที่ตรงกับตำแหน่งหน้าที่เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน การจัดสวัสดิการที่ครอบคลุมและเหมาะสม ออกแบบหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยวิธีที่ยึดธรรมตามผลการทำงานที่เกิดขึ้นจริง สร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

## ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประสาทส่วนภูมิภาคสาขาเกาะสมุย

จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเกาะสมุย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

#### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเกาะสมุย อำเภอกาเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีพนักงานทั้งหมดจำนวน 46 คน (การประปาส่วนภูมิภาคสาขาเกาะสมุย, 2560)

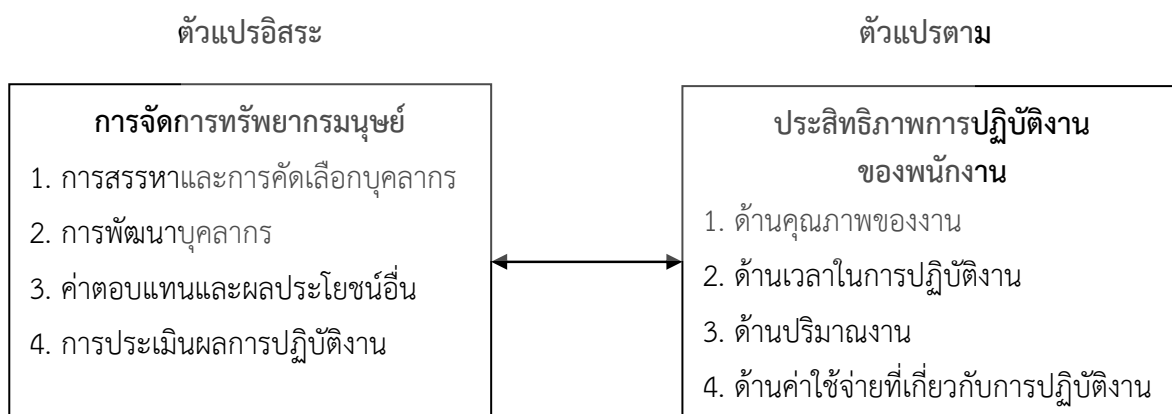
#### ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเกาะสมุย 4 ด้าน คือ ด้านการคัดเลือกบุคลากร ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเกาะสมุย 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นกรอบแนวคิด ได้ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**การจัดการทรัพยากรมนุษย์** หมายถึง กระบวนการที่มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง ในการปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกระดับในองค์กร ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุด ในองค์กร เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ โดยมีกระบวนการที่เกี่ยวข้อง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

**การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร** หมายถึง กระบวนการในการแสวงหาและจูงใจบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณสมบัติที่เหมาะสม เพื่อเข้ามาทำงานในตำแหน่งงานที่องค์กรต้องการ ด้วยการสรรหาจากแหล่งภายในและภายนอกองค์กร ใช้วิธีการสรรหาและคัดเลือกที่เหมาะสม มีความโปร่งใสและยุติธรรม

**การพัฒนาบุคลากร** หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบ มีการวางแผนล่วงหน้า และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในการสร้างเสริมความรู้ พัฒนาทักษะ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากร ในด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากร ให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น** หมายถึง ผลรวมของสิ่งที้องค์กรจัดสรรให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กร ทั้งในรูปแบบทางตรง เช่น เงินเดือน โบนัส เป็นต้น และในรูปแบบทางอ้อม เช่น วันหยุดพักผ่อน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น โดยมีหลักเกณฑ์การจ่ายที่เหมาะสมและยุติธรรมสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน และธำรงรักษาให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

**การประเมินผลการปฏิบัติงาน** หมายถึง การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างเป็นทางการโดยผู้บังคับบัญชา สำหรับการปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานนั้น กับเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดไว้ มีหลักเกณฑ์การประเมินผลที่เที่ยงตรง ยุติธรรม โปร่งใส เพื่อให้การประเมินได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องและเป็นที่ยอมรับของทั้งผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน มีการให้ข้อมูลย้อนกลับโดยการแจ้งผลการประเมินให้ผู้ถูกประเมินทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตน และสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

**ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

**คุณภาพของงาน** หมายถึง พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง ได้มาตรฐาน ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ มีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยคำนึงถึงคุณภาพของงานที่จะส่งผลถึงภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

**เวลาในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จได้ทันตามเวลาที่กำหนดไว้ ด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งจะอุทิศเวลาเพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน

**ปริมาณงาน** หมายถึง ผลงานที่ปฏิบัติได้ มีปริมาณที่เหมาะสม ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ โดยผู้ปฏิบัติงานมีการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ และสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณที่เท่าเดิม แม้ว่าจะมีจำนวนคณะทำงานหรือผู้ร่วมงานน้อยลงก็ตาม

**ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน** หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่องค์กรจัดสรรสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงทรัพยากรที่เกี่ยวข้องเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร โดยผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญในการใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์มากที่สุด

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งในระดับหัวหน้างานและระดับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งปฏิบัติงานในส่วนงาน 4 งาน ได้แก่ งานผลิต งานบริการและควบคุมน้ำสูญเสีย งานอำนวยความสะดวก และงานจัดเก็บรายได้

**การประปาส่วนภูมิภาคสาขาเกาะสมุย** หมายถึง การประปาส่วนภูมิภาคสาขาเกาะสมุย ตั้งอยู่เลขที่ 55/6 หมู่ที่ 2 ตำบลอ่างทอง อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งดำเนินงานอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 สายงานรองปฏิบัติการภาค 5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved