

เครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลการดำเนินงาน
ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท เอส คิว ไอ กรุ๊ป จำกัด
และบริษัทในเครือ*

Objective and Key Results for Human Resource Management
Operations: A Case Study of SQI Group Co., Ltd. and Its Subsidiaries

ฉัตรวัฒน์ ชัยชนฐาภักดิ์

Chattawat Shatnataphat

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

Western University, Thailand

E-mail:chattawat.sh@western.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในภาคเอกชนที่มีความสัมพันธ์กับการใช้เครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลการดำเนินงานในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) 2) ประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงานที่เกิดจากการใช้เครื่องมือเหล่านี้ และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลการดำเนินงานในด้าน HRM โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 10 คน แบ่งออกเป็นผู้เชี่ยวชาญด้าน HRM 5 คน และนักวิชาการด้าน HRM 5 คน ซึ่งได้รับการคัดเลือกอย่างเจาะจง (Purposive Sampling) ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณใช้กลุ่มประชากรจำนวน 895 คน และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 273 คน คำนวณตามสูตรทาร์ยามาเน่ ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามปลายปิดและมาตราส่วนการประเมินค่า วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ รวมถึงสถิติเชิงอนุมาน เช่น t-test และ ANOVA เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา และประสบการณ์ มีอิทธิพลต่อการใช้เครื่องมือ HRM โดยพนักงานเพศหญิงอายุ 31-40 ปี มีการใช้เครื่องมืออย่างมีประสิทธิภาพ

*ได้รับบทความ: 24 กันยายน 2567; แก้ไขบทความ: 24 ธันวาคม 2567; ตอปรับตีพิมพ์: 26 ธันวาคม 2567

Received: September 24, 2024; Revised: December 24, 2024; Accepted: December 26, 2024



2. เครื่องมือกำหนดเป้าหมายและวัดผล เช่น KPIs, SMART Goals, OKRs, 360-Degree Feedback, BSC และ Performance Appraisal System ส่งเสริมการบริหารและพัฒนาพนักงาน โดยเฉพาะ BSC ช่วยสร้างสมดุลระหว่างการบรรลุเป้าหมายธุรกิจและพัฒนาศักยภาพพนักงาน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างเครื่องมือเหล่านี้ช่วยให้ HRM ปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงของตลาด และความต้องการองค์กร ส่งผลต่อความสำเร็จและพัฒนาทักษะพนักงานอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: การกำหนดเป้าหมาย; การวัดผลการดำเนินงาน; การบริหารทรัพยากรมนุษย์; บริษัท เอส คิว ไอ กรุ๊ป และบริษัทในเครือ

Abstract

This research aims to: 1) study the personal factors of private sector employees that are related to the use of tools for goal setting and performance measurement in Human Resource Management (HRM), 2) evaluate the efficiency of operations resulting from the use of these tools, and 3) examine the relationship between the use of goal-setting tools and performance measurement in HRM. The research utilized both qualitative and quantitative methodologies. The qualitative research involved in-depth interviews with 10 key informants, divided into 5 HRM experts and 5 HRM academics, selected through purposive sampling. The quantitative research targeted a population of 895 people, with a sample size of 273, calculated using Taro Yamane's formula. Data were collected through closed-ended questionnaires and rating scales. The data were analyzed using descriptive statistics such as mean and percentage, and inferential statistics such as t-tests and ANOVA to test the relationships between variables.

The results revealed that:

1. Personal factors such as age, gender, education, and experience influence the use of HRM tools, with female employees aged 31-40 using these tools more effectively.

2. Goal-setting and performance measurement tools such as KPIs, SMART Goals, OKRs, 360-Degree Feedback, BSC, and Performance Appraisal Systems support employee management and development, with BSC in particular helping balance business goal achievement and employee potential development.

3. The relationship between these tools enables HRM to adapt to market



changes and organizational needs, resulting in continuous success and skill development for employees.

Keywords: Objective and Key Results; Performance Measurement; Human Resource Management; SQI Group Co., Ltd., and Its Subsidiaries

1. บทนำ

การจัดเป้าหมายและวัดประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาคเอกชนมีความสำคัญมาก การใช้เครื่องมือที่เหมาะสมช่วยกำหนดเป้าหมายและวัดผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การใช้เครื่องมือมาตรฐานช่วยในการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลประกอบและการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดและองค์กร (Fernandes, Belfort, & Campos, 2021) การใช้ OKRs ที่ชัดเจนและเกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ของบริษัทเป็นสิ่งสำคัญ โดยการตั้ง Key Results ที่สามารถวัดได้จะช่วยให้บริษัทราบถึงการปฏิบัติตามเป้าหมายของทีม การรับฟัง feedback จากทีมและการปรับปรุง OKRs ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงมีความสำคัญ (Sparrow, 2013) การใช้เครื่องมือในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาคเอกชนรวมถึงโปรแกรมคอมพิวเตอร์และแพลตฟอร์มออนไลน์ช่วยติดตามและวัดผลการปฏิบัติงาน (Hao, & Yu-Ling, 2018) องค์กรควรปรับปรุงเครื่องมือตามความก้าวหน้าและความเปลี่ยนแปลงขององค์กรและตลาด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความยั่งยืนในตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพช่วยเพิ่มความรู้ ทักษะของพนักงาน (Doerr, 2018)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาความสำคัญของการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท เอส คิว ไอ กรุ๊ป จำกัด และบริษัทในเครือ มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร โดยเฉพาะในภาคเอกชน การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและการวัดผลที่แม่นยำเป็นกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาและใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างเต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การใช้เครื่องมือในการบริหาร HRM อย่างถูกต้อง ยังส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพและทักษะของพนักงานได้อย่างตรงจุด (ดาวิชา ศรีธัญรัตน์, 2562) การศึกษาเรื่องนี้มุ่งเน้นบริษัท เอส คิว ไอ กรุ๊ป จำกัด และบริษัทในเครือเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในภาคอุตสาหกรรม โดยเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันในตลาด อย่างไรก็ตาม ปัญหาการขาดแนวทางการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลที่มีประสิทธิภาพส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหาร HRM ในบริบทที่ตลาดเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การศึกษาองค์กรนี้มีความสำคัญเพราะช่วยระบุปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือ HRM การพัฒนาพนักงาน ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อฝ่ายบริหารขององค์กร ตลอดจนหน่วยงานอื่นๆ ในการนำแนวทางที่ได้ไปปรับใช้เพื่อยกระดับกระบวนการ HRM ให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาระยะยาว



2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลพนักงานเอกชนกับ เครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท เอส คิว ไอ กรุ๊ป จำกัด และบริษัทในเครือ
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของผลการดำเนินงานผ่านการใช้เครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท เอส คิว ไอ กรุ๊ป จำกัด และบริษัทในเครือ
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง เครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท เอส คิว ไอ กรุ๊ป จำกัด และบริษัทในเครือ

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท เอส คิว ไอ กรุ๊ป จำกัด และบริษัทในเครือ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

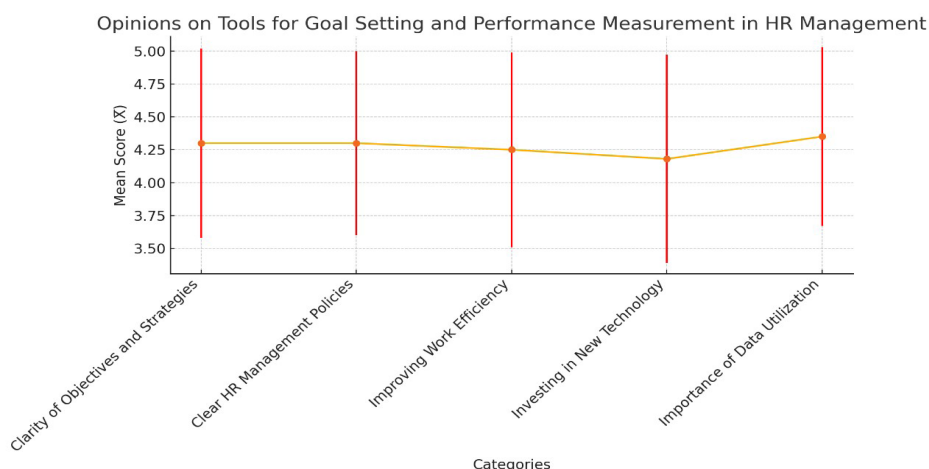
1. การวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก เลือกผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 10 คน แบ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 5 คน และนักวิชาการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 5 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) (Merriam, 2009) 2) เครื่องมือการวิจัย ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยคำถามผ่านการตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.86 แสดงถึงความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล จัดส่งหนังสือขอสัมภาษณ์และแบบสัมภาษณ์ล่วงหน้า 14 วัน บันทึกเสียงการสัมภาษณ์และสรุปข้อมูลโดยการถอดเทป และ 4) การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การถอดเทปสัมภาษณ์และแยกข้อมูลเป็นหมวดหมู่ตามตัวแปรสำคัญสรุปผลโดยใช้แนวคิดที่เกี่ยวข้อง และประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Creswell, 2013)
2. การวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรคือนักพนักงานบริษัท เอส คิว ไอ กรุ๊ป จำกัด และบริษัทในเครือ จำนวน 895 คน ใช้สูตรทาร์ยามาเน่เพื่อคำนวณขนาดตัวอย่าง 273 คน (บริษัท เอส คิว ไอ กรุ๊ป จำกัด, 2566) 2) เครื่องมือการวิจัย ใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายปิดและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น โดยมีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's alpha) 0.925 (สุพธิมา ชำนาญเวช, 2564) 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลโดยใช้ระบบ Google Forms เพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล และ 4) การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ความถี่ และค่าร้อยละ รวมถึงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วย Independent Sample t-test และ ANOVA เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (พฤทธิ์สรณ์ สุทธิไชยเมธี, 2563)



4. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเกี่ยวกับเครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท เอส คิว ไอ กรุ๊ป จำกัด และบริษัทในเครือ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลพนักงานเอกชนกับ เครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ($n = 273$ คน) โดยจำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ทำงานเป็นพนักงานทั่วไป และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) และข้อมูลนี้สะท้อนถึงลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม ในการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยอย่างยิ่งกับการใช้เครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายและการวัดผล โดยเฉพาะในด้านของความชัดเจนในวัตถุประสงค์และยุทธศาสตร์ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.72) และการมีนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.70) นอกจากนี้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยังครอบคลุมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.74) การลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.79) และความสำคัญของการใช้ข้อมูล ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.68) แสดงตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องมือสำหรับการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลการปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล



ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การใช้เครื่องมือเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนความสำเร็จขององค์กร และการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร อีกทั้งยังส่งเสริมความพึงพอใจของพนักงานและการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์กร จากข้อมูลดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า การใช้เครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญและมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรและบุคลากรภายในองค์กร

2. ศึกษาประสิทธิภาพของผลการดำเนินงานผ่านการใช้เครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การศึกษานี้เน้นการวิเคราะห์เครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) ในบริษัท เอส คิว ไอ กรุ๊ป จำกัด และบริษัทในเครือ ผ่านการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการด้าน HRM จำนวน 10 คน การวิจัยนี้พบว่าเครื่องมือที่ได้รับความนิยมในการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลประกอบด้วย KPIs, SMART Goals, OKRs, 360-Degree Feedback, Balanced Scorecard (BSC) และ Performance Appraisal System โดยผู้เชี่ยวชาญระบุว่า การใช้เครื่องมือเช่น KPIs และ SMART Goals ช่วยให้พนักงานมีความชัดเจนในเป้าหมายที่ต้องการบรรลุ นอกจากนี้ OKRs และ 360-Degree Feedback ยังช่วยกระตุ้นการทำงานและสร้างวัฒนธรรมการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในองค์กร ด้าน Balanced Scorecard (BSC) เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การบริหารจัดการ HRM สามารถสร้างความสมดุลระหว่างเป้าหมายทางธุรกิจและการพัฒนาพนักงานได้อย่างยั่งยืน นักวิชาการที่เข้าร่วมการสัมภาษณ์เห็นพ้องกันว่า เครื่องมือเหล่านี้ไม่เพียงแต่ช่วยในการวัดผลการทำงานของพนักงานเท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาความสามารถและศักยภาพของพนักงานในระยะยาว ทั้งนี้ ผู้เชี่ยวชาญได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีในการจัดการและวัดผลการดำเนินงาน ซึ่งช่วยให้การเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ผลมีความแม่นยำและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการเรียนรู้และพัฒนาเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยการใช้เครื่องมือที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้ การพัฒนาเครื่องมือให้ทันสมัยและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดและการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง เครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การศึกษาเรื่องการใช้อุปกรณ์ในการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) มีความสำคัญอย่างยิ่งในบริบทขององค์กรสมัยใหม่ โดยเฉพาะในบริษัท เอส คิว ไอ กรุ๊ป จำกัด และบริษัทในเครือ ซึ่งได้มีการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการด้าน HRM จำนวน 10 คน พบว่า เครื่องมือที่ได้รับความนิยมในการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลการดำเนินงานประกอบด้วย KPIs, SMART Goals, OKRs, 360-Degree Feedback, Balanced



Scorecard (BSC) และ Performance Appraisal System ซึ่งเครื่องมือเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการสร้างความชัดเจนในเป้าหมายและทิศทางการทำงานให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานมีความเข้าใจและสามารถมุ่งมั่นไปในทิศทางเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การใช้เครื่องมือ เช่น OKRs และ 360-Degree Feedback ช่วยกระตุ้นการทำงานและสร้างวัฒนธรรมการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง BSC ซึ่งช่วยให้การบริหารจัดการ HRM สามารถสร้างความสมดุลระหว่างเป้าหมายทางธุรกิจและการพัฒนาพนักงานได้อย่างยั่งยืน ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นว่า การใช้เทคโนโลยีในการจัดการและวัดผลการดำเนินงานทำให้การเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ผลมีความแม่นยำและมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังส่งเสริมให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลการดำเนินงานด้าน HRM มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรและการพัฒนาของพนักงาน เครื่องมือเหล่านี้ช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดและการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างราบรื่นและยั่งยืน

5. อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท เอส คิว ไอ กรุ๊ป จำกัด และบริษัทในเครือ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยในครั้งนี้สรุปได้ว่า การศึกษาของนิภาพรรณ เจนสันติกุล (2563, หน้า 367-382) ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของเครื่องมือการจัดการ เช่น KPI, OKR และ Balanced Scorecard ในการกำหนดเป้าหมายและประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยผลลัพธ์สอดคล้องกับข้อมูลของบริษัท เอส คิวไอ กรุ๊ป จำกัด ที่เน้นย้ำถึงบทบาทของเครื่องมือเหล่านี้ในการเพิ่มความชัดเจนของเป้าหมายและเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับเครื่องมือวัดยังส่งผลต่อความพึงพอใจและระดับการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นอย่างยิ่ง อย่างไรก็ตาม นิภาพรรณ เจนสันติกุล เน้นย้ำถึงความสำคัญของการเลือกเครื่องมือที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร และให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

2. ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของปาณิสรา สืบไชยวัง และคณะ (2565, หน้า 46-61) ที่กล่าวถึงความสำเร็จของการใช้ OKRs ในการเพิ่มประสิทธิภาพและความชัดเจนในการตั้งเป้าหมายขององค์กร อีกทั้งยังสนับสนุนงานวิจัยของ Anthony Igwe และคณะ (2014) ที่กล่าวถึงบทบาทของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในการเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร ซึ่งเป็นการยืนยันว่าการใช้เครื่องมือในการบริหารทรัพยากรมนุษย์สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนาได้ ในขณะที่



เดียวกัน การศึกษาของ Randall Schuler และ Susan E. Jackson (2014) ยังแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการวัดผลการดำเนินงานที่แม่นยำและมีประสิทธิภาพ

3. จากการศึกษาของจิตติมา อัครธิติพงศ์ (2564, หน้า 153-166) พบว่าการใช้ OKRs (Objective and Key Results) ในการประเมินผลการปฏิบัติงานช่วยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายที่สอดคล้องกับองค์กร และเน้นผลลัพธ์ที่สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับเนื้อหาที่กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารเป้าหมายที่ชัดเจนและการติดตามผลที่เป็นระบบในการใช้เครื่องมือกำหนดเป้าหมายใน HRM อย่างไรก็ตาม การศึกษาของจิตติมา อัครธิติพงศ์ (2564, หน้า 153-166) ไม่ได้เน้นถึงบทบาทของการสื่อสารภายในองค์กรและการสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่เนื้อหาในระบุนี้ระบุว่ามีผลต่อความสำเร็จในการใช้เครื่องมือ HRM ดังนั้น แม้ว่าทั้งสองแหล่งข้อมูลจะเห็นพ้องในความสำคัญของการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลที่ชัดเจน แต่เนื้อหาได้เพิ่มเติมปัจจัยด้านการสื่อสารการสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งไม่ได้ถูกกล่าวถึงในงานวิจัยของจิตติมา อัครธิติพงศ์ (2564, หน้า 153-166)

4. จากการศึกษาของนิภาพรรณ เจนสันติกุล (2563, หน้า 367-382) เครื่องมือการจัดการ เช่น OKRs KPIs และ BSC มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร การนำ OKRs มาใช้ช่วยให้พนักงานทุกระดับสามารถกำหนดเป้าหมายและระบุตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับความก้าวหน้าขององค์กรได้ ในขณะที่ KPIs เน้นย้ำทั้งการวัดเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพ BSC ทำหน้าที่เป็นการประเมินเพื่อวัดประสิทธิผลของการดำเนินกลยุทธ์ ดังนั้น การเลือกเครื่องมือที่เหมาะสมควบคู่ไปกับการใช้เทคโนโลยีในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการจัดการทรัพยากรบุคคล ทำให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ท่ามกลางสถานะตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

5. สำหรับการวิจัยในอนาคต ควรมีการตรวจสอบเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีร่วมสมัยในการจัดการและประเมินประสิทธิภาพ เช่น การใช้ซอฟต์แวร์วิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ ควรมีการตรวจสอบเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเครื่องมือการจัดการทรัพยากรบุคคลและวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงและยั่งยืน ตลอดจนเครื่องมือการจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์กรและความสำเร็จในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การศึกษาแนะนำว่าเทคโนโลยีดิจิทัลช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลพร้อมทั้งสร้างความสามารถในการแข่งขัน (มนิรัตน์ ชัยยะ และเพ็ญศรี ฉิรินัง, 2566, หน้า 104-115)



6. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีทันสมัย เช่น OKRs, KPIs, และ BSC ในการวัดผลและจัดการพนักงาน เพื่อเพิ่มความแม่นยำ ช่วยให้การสื่อสารในองค์กรราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 เน้นนโยบายพัฒนาทักษะพนักงานผ่านการฝึกอบรมต่อเนื่อง ช่วยเพิ่มความสามารถในการปรับตัว สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการแข่งขันขององค์กร

1.3 ใช้ OKRs เพื่อกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน เน้นผลลัพธ์สำคัญ ช่วยให้พนักงานเข้าใจวัตถุประสงค์ ร่วมมือบรรลุเป้าหมาย และส่งเสริมความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายขอบเขตการวิจัยให้ครอบคลุมพนักงานเอกชนในธุรกิจและภูมิภาคต่างๆ เพื่อเปรียบเทียบแนวโน้มการใช้เครื่องมือการกำหนดเป้าหมายและวัดผลในแต่ละบริบทอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทเทคโนโลยี เช่น AI และการวิเคราะห์ข้อมูลในการปรับปรุงการกำหนดเป้าหมายและวัดผล เพื่อเข้าใจผลกระทบต่องค์กรมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรศึกษาเพิ่มเติมผลกระทบทางจิตวิทยาที่เครื่องมือการกำหนดเป้าหมายและวัดผลมีต่อพนักงาน โดยเน้นความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร และความมุ่งมั่นในการบรรลุเป้าหมาย

7. องค์ความรู้ที่ได้รับ

องค์ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาเรื่องเครื่องมือในการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) ในภาคเอกชน ได้แก่ ความสำคัญของการใช้เครื่องมือที่เหมาะสม เช่น KPIs, SMART Goals, OKRs, 360-Degree Feedback, Balanced Scorecard (BSC) และ Performance Appraisal System เครื่องมือเหล่านี้ช่วยให้พนักงานเข้าใจเป้าหมายและทิศทางขององค์กร ส่งเสริมการพัฒนาทักษะและการเรียนรู้ตลอดชีวิต การวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าการใช้ OKRs มีประสิทธิภาพในการเพิ่มความชัดเจนในเป้าหมายและผลลัพธ์ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีในการจัดการและวัดผลการดำเนินงานทำให้การเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์มีความแม่นยำ ส่งผลให้องค์กรสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ที่ได้รับ

เอกสารอ้างอิง

- จิตติมา อัครธิติพงศ์. (2564). การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ OKRs. วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ, 8(2), 153-166.
- ดาวิชา ศรีธัญรัตน์. (2562). ระบบงานทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิภาพรณ เจนสันติกุล. (2563). การบริหารองค์การด้วยการประยุกต์ใช้แนวคิด Objective and Key Results. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 37(2), 367-382.
- ปาณิสรา สืบไชยวัง, ระพีพรรณ พิริยะกุล, และนภาพร ชันธนา. (2565). ความสำเร็จของบุคคลจากการบริหารวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ที่สำคัญ (OKRs) ในมิติของการจัดการเป้าหมายและการสื่อสาร: หลักฐานเชิงประจักษ์บริษัท THAI ALPHA วิศวกรรมจำกัด. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 20(1), 46-61.
- พฤตสรณ์ สุทธิไชยเมธี. (2563). สถิติขั้นสูงเพื่อการวิจัยเชิงปริมาณทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- มณีนรัตน์ ชัยยะ และเพ็ญศรี ฉิรินัง. (2566). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้การเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล (Digital HR). วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ, 11(1), 104-115.
- บริษัท เอส คิว ไอ กรุ๊ป จำกัด. (2566). รายงานประวัติพนักงานเดือนมีนาคม 2566. นนทบุรี: ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท เอส คิว ไอ กรุ๊ป จำกัด.



- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Doerr, J. (2018). *Measure What Matters takes you behind the scenes for the creation of Intel's powerful OKRs*. In Portfolio Penguin.
- Fernandes, F., Belfort, R., & Campos, F. (2021). Agile CMII: A methodology for assessing social project impacts within agile contexts. In *AHFE Conferences on Human Factors, Business Management and Society, and Human Factors in Management and Leadership*. Anais Universidade Europeia, Faculdade de Design, Tecnologia e Comunicação, Unidade de Investigação em Design e Comunicação, Portugal: Springer Science and Business Media Deutschland GmbH.
- Hao, Z., & Yu-Ling, H. E. (2018). *Comparative study of OKR and KPI*. DEStech Transactions on Economics, Business and Management.
- Igwe, A., Onwumere, J. U. J., & Egbo, O. P. (2014). Effective human resource management as tool for organizational success. *European Journal of Business and Management*, 6(39), 210-219.
- Merriam, S. B. (2009). *Qualitative research: A guide to design and implementation*. Retrieved from <https://www.sqigroup.com/about-us/>
- Schuler, R., & Jackson, S. E. (2014). Human resource management and organizational effectiveness: Yesterday and today. *Journal of Organizational Effectiveness, People and Performance*, 1(1), 35-55.
- Sparrow, P. R. (2013). Strategic HRM and employee engagement. In K. Truss, K. Alfes, R. Delbridge, A. Shantz, & E. Soane (Eds.), *Employee engagement in theory and practice*, 107-134.

