

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของงานทรัพยากรมนุษย์

โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566

Study of employee satisfaction with human resource services

Assumption College Nakhon Ratchasima, academic year 2023

มิสทิดารัตน์ พึ่งทอง : งานทรัพยากรมนุษย์ : สำนักผู้อำนวยการ

โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของงานทรัพยากรมนุษย์ โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา จำนวน 37 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของคุณสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของงานทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.21 เมื่อพิจารณาถึงด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การได้รับคำแนะนำอย่างเต็มที่และมีการสื่อสารที่ดีและเข้าใจง่าย ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของพนักงาน,งานทรัพยากรมนุษย์,การให้บริการของงานทรัพยากรมนุษย์,

โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา

งานทรัพยากรมนุษย์ สังกัด สำนักผู้อำนวยการ

E-mail : Pthidarat19@gmail.com

บทนำ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นการจัดการทรัพยากรซึ่งอยู่ในส่วนของทรัพยากรหรือปัจจัย ทางการบริหารที่สำคัญ 4 ประการคือ ทรัพยากรมนุษย์ เงินหรืองบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และวิธีการบริหาร การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติและประชาชน การที่องค์กร ดำเนินงานตามแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่กำหนดไว้ให้สอดคล้องกับแผนงานที่วางไว้จะช่วยให้ การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จะสามารถพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนและเศรษฐกิจพื้นที่ นั้นๆ (เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. 2550 : 34) ทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญดังนี้

1. ช่วยให้บุคลากรในองค์กรได้ค้นพบศักยภาพของตนเอง และพัฒนาตนเองให้มีความสามารถ เจริญสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ

2. ช่วยพัฒนาองค์กร บุคลากรที่มคุณภาพก็จะดำเนินการตามแผนปฏิบัติการตามแนวทางที่ผู้นำ ระดับสูงวางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดผลงานที่เป็นเลิศทั้งทางด้านบริการและการทำงาน องค์กรย่อมมี ความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงและขยายงานออกไปได้ด้วยดี

3. ช่วยในการพัฒนาให้องค์กรเจริญเติบโต เนื่องจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะเป็นงานที่ต้อง ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อแสวงหาแนวทางให้บุคคลที่มีความเหมาะสมเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเกิดความเติบโต

4. ช่วยให้กิจกรรมด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ดำเนินไปอย่างเป็นระบบ และมีความสัมพันธ์ ต่อเนื่องกัน เพื่อป้องกันการขาดแคลนบุคลากรในงานประเภทต่างๆ และสอดคล้องกับการวางแผน

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจอย่างยิ่งในการศึกษาความพึงพอใจในของพนักงานที่มีต่อ การให้บริการของงานทรัพยากรมนุษย์โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 เพื่อนำผลการวิจัย ที่ได้ไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของงานทรัพยากรมนุษย์ โรงเรียนอัสสัมชัญ นครราชสีมา ปีการศึกษา 2566

วิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย พนักงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา

ปีการศึกษา 2566 จำนวน 36 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง –

3. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ เพศ , อายุ , อายุงาน

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของงานทรัพยากรมนุษย์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close - ended Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อความครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อความเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ และอายุงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีทั้งหมด 3 ด้าน คือ 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

5 หมายถึง ระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับมาก

3 หมายถึง ระดับปานกลาง

2 หมายถึง ระดับน้อย

1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของงานทรัพยากรมนุษย์ โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก โดยการเดินแจกแบบสอบถามรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 36 คน ระหว่างวันที่ 1-15 มีนาคม 2567

สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของงานทรัพยากรมนุษย์ โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน โดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (mean)

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและสะท้อนผล

ผลการวิจัย

จากการวิจัย ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของงานทรัพยากรมนุษย์ สรุปผลได้ดังนี้ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.21 เมื่อพิจารณาถึงด้าน สามารถพิจารณาได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เมื่อจำแนกตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การแจ้งข่าวสาร/งาน/กิจกรรมของโรงเรียนชัดเจน อยู่ในระดับมาก 4.22 รองลงมา คือ การให้บริการได้รับความสะดวก 4.19 และขั้นตอนการให้บริการ 4.11 ตามลำดับ

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เมื่อจำแนกตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การได้รับคำแนะนำอย่างเต็มที่และมีการสื่อสารที่ดีและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก 4.32 รองลงมา คือ ได้รับการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน 4.30 ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 4.27 และมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ 4.22 ตามลำดับ

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อจำแนกตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่เหมาะสมต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก 4.11 และสภาพแวดล้อมสะดวกและบรรยากาศดี 4.00 ตามลำดับ

อภิปรายผลและสะท้อนผล

จากการวิจัย พบว่า ความแตกต่างของคุณสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงานส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของงานทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.21 เมื่อพิจารณาถึงด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การได้รับคำแนะนำอย่างเต็มที่และมีการสื่อสารที่ดีและเข้าใจง่าย ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ควรศึกษาความพึงพอใจของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทรัพยากรมนุษย์

บรรณานุกรม (Bibliography) :

ทองคำ ศรีเนตร และภคิน ไชยช่วย. (2561). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการบริหารทรัพยากรบุคคลของ**

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร. วารสารวิจัยและประเมินผลอุบลราชธานี, 7(1), 31-39.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริม.

พะยอม วงศ์สารศรี. (2537). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ

สถาบันราชภัฏสวนดุสิต

มัทนา โมรากุล. (2555). **ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยราชภัฏ**

สวนสุนันทา. รายงานการวิจัย. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

หลักฐาน Plagiarism ภาษาไทย ตรวจสอบด้วยอักษราวิสุทธิ

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
3641483	Mar 18, 2024 at 17:23 PM	2540004@acn.ac.th	โรงเรียนสโตนีครอสเสินา	รายงานการวิจัย การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของงานทรัพยากรมนุษย์.docx	Completed	10.26 %
