บทความวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของครูต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทรัพยากรมนุษย์ (ครูต่างชาติ) โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2566

The Study of Foreign Teachers' Satisfaction with the Service of Human Resource Department (Foreign Teachers) Assumption College Nakhonratchasima Academic Year 2023

นางช่อลดา ปานแจ้ง

งานทรัพยากรมนุษย์ (ครูต่างชาติ)

ฝ่าย สำนักผู้อำนวยการ

โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา

มูลนิธิคณะเซนต์คาเบรียลแห่งประเทศไทย

2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของงานทรัพยากรมนุษย์ (ครูต่างชาติ) และนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น ประชากรได้แก่ ครูต่างชาติของโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 จำนวน 34 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย $\overline{X}$

ผลการวิจัยพบว่า ครูต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทรัพยากรมนุษย์ (ครูต่างชาติ) โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับแรกคือ ด้านการสื่อสาร ($\overline{X}$ = 4.91) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับที่สองคือ ด้านทักษะ และความชำนาญ ($\overline{X}$ = 4.85) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับที่สามคือ ด้านปฏิสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 4.83) และด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับสุดท้ายคือ ด้านความรู้ ความสามารถ ในการทำงาน ($\overline{X}$ = 4.80) โดยสรุปความพึงพอใจของแต่ละด้านได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านการสื่อสาร พบว่า ครูต่างชาติมีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ ยินดีตอบคำถามไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์ หรือข้อความ และสามารถติดต่อได้ง่าย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับแรก ($\overline{X}$ = 4.94)

2. ด้านทักษะ และความชำนาญ พบว่า ครูต่างชาติมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้องและเหมาะสม และเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับแรก ($\overline{X}$ = 4.82)

3. ด้านปฏิสัมพันธ์ ครูต่างชาติมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับอย่างเป็นกันเองและพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับแรก ($\overline{X}$ = 4.88)

4. ด้านความรู้ ความสามารถในการทำงาน พบว่า ครูต่างชาติมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่สามารถวางแผน จัดเตรียม และดำเนินการจัดทำเอกสารให้เสร็จสมบูรณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงต่อเวลา หรือก่อนกำหนด อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับแรก ($\overline{X}$ = 4.88)

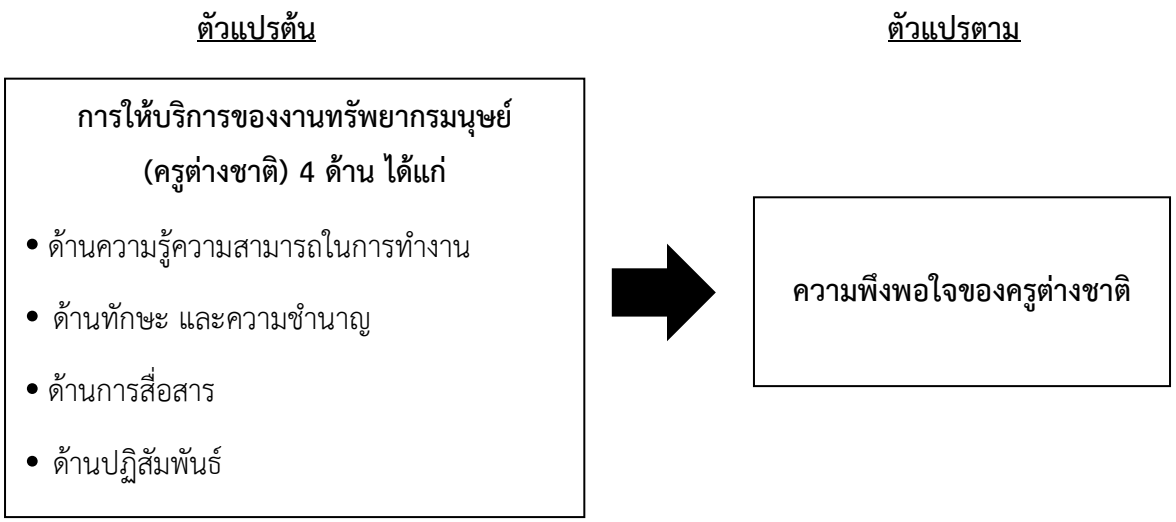
จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า ครูต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทั้งสี่ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การให้บริการ ความรู้และความสามารถในการทำงาน การสื่อสาร การปฏิสัมพันธ์

การศึกษาครั้งนี้เป็นแบบ งานวิจัยเพื่อพัฒนาระบบ/งาน

สภาพปัญหา งานทรัพยากรมนุษย์ คือตำแหน่งงานฝ่ายบุคคลที่ทำการดูแล และจัดการทรัพยากรบุคคลของโรงเรียนให้ทำงานตามค่า KPI และเป็นตัวเชื่อมต่อในการทำงานของแต่ละแผนกในองค์กร โดยเริ่มตั้งแต่การสรรหาทรัพยากรบุคคล การบริหารอัตราจ้างแรงงาน การจัดสรรสวัสดิการ การอบรมและพัฒนาบุคลากร การแก้ปัญหาและลดความขัดแย้งของบุคคล ตลอดจนการเลิกจ้าง เป็นต้น ดังนั้น งานทรัพยากรมนุษย์จึงถือว่าเป็นส่วนงานที่สำคัญที่สุดขององค์กร หากบุคลากรมีความพึงพอใจในการบริหารจัดการของงานทรัพยากรมนุษย์ จะทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข และมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรมีศักยภาพด้านความมั่นคงและมีการเติบโตที่รวดเร็ว อย่างไรก็ตาม นอกเหนือจากการบริหารจัดการงานทรัพยากรมนุษย์จะมีความสำคัญต่อบุคลากรแล้ว เจ้าหน้าที่ให้บริการงานทรัพยากรมนุษย์ ก็มีความสำคัญมากเช่นเดียวกัน เนื่องจากเป็นผู้ติดต่อประสาน และดูแลเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทั้งหมด จึงเป็นผู้ที่สามารถสร้างความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจให้กับบุคลากรได้ง่าย ด้วยเหตุนี้ การศึกษาความพึงพอใจของครูชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทรัพยากรมนุษย์ (ครูต่างชาติ) โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2566 จะสามารถช่วยให้องค์กรรับทราบปัญหา และสามารถแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของงานทรัพยากรมนุษย์ให้ดียิ่งขึ้นได้ เพื่อให้ครูชาวต่างชาติเกิดความมั่นใจ และประทับใจ ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรและสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข มีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีระยะเวลาการทำงานที่ยาวนานขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)



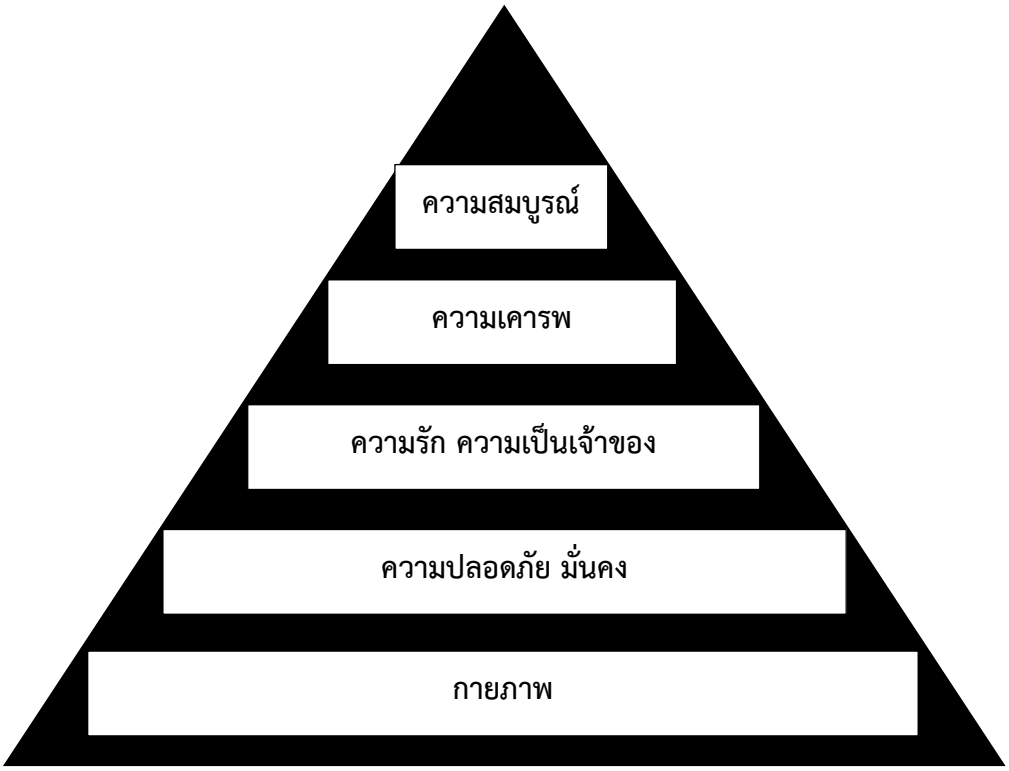
วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของงานทรัพยากรมนุษย์ (ครูต่างชาติ) และนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) คือแนวคิดทางจิตวิทยาที่แสดงให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการขั้นพื้นฐานจากด้านล่างสู่ด้านบน ดังนี้



ตามทฤษฎีของมาสโลว์ที่ปรากฏอยู่ในพีระมิด แสดงให้เห็นว่าสิ่งที่มนุษย์ต้องการมากที่สุด คือความต้องการด้านกายภาพ เช่น อาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค เพื่อการดำรงชีวิต และลำดับที่สูงขึ้นจะเป็นความต้องการที่มีความซับซ้อนขึ้นตามลำดับ ความต้องการที่อยู่ด้านล่างจะต้องถูกเติมเต็มก่อนที่มนุษย์จะสนใจความต้องการในขั้นถัดไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG theory)

เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ได้เสนอทฤษฎีว่าด้วยความต้องการของมนุษย์ขึ้นมาเรียกว่า ทฤษฎี อี อาร์ จี (ERG Theory) ซึ่งคล้ายกับแนวคิดของมาสโลว์ โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการเพื่อดำรงชีพ (Existence needs) คือ ความต้องการในการอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการ อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ค่าตอบแทน และผลประโยชน์ต่าง ๆ

2. ความต้องด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness needs) คือ ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับสังคมรอบด้าน เช่น เพื่อนรวมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำ เป็นหัวหน้า และเป็นผู้ตาม

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs) คือ ความต้องที่จะพัฒนาตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้า ต้องการเป็นผู้มีความคิดริเริม บุกเบิก และใช้ศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

น้ำลิน เทียมแก้ว ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.06) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\overline{X}$= 4.21) รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.07) ด้านประชาสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 4.04) และด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ ($\overline{X}$ = 3.92) สูงสุด ต่อผู้ใช้บริการ ตลอดจนการดำเนินงานกลุ่มงานต่าง ๆ ได้มีการประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและ อุปสรรคต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกยินดี หรือมีเจตคติที่ดีต่อบางสิ่งบางอย่าง หรือ บางคน เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

2. การให้บริการ หมายถึง การกระทำ หรือกิจกรรม ที่ช่วยอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลให้ได้รับความพึงพอใจ

3. ความรู้ ความสามารถในการทำงาน หมายถึง มีความรอบรู้ในงาน ความเข้าใจวิธีการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานซึ่งจะสามารถนำเอาไปใช้ประโยชน์ได้

4. ทักษะและความชำนาญ หมายถึง ความสามารถในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้อง แม่นยำ รู้จักวางแผน และจัดลำดับความสำคัญของงานได้เป็นอย่างดี รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ทำให้ผู้อื่นไว้วางใจได้

5. การสื่อสาร หมายถึง การบอกต่อ ถ่ายทอด หรือเผยแพร่ถ้อยคำ ข้อความ ที่ได้มาจากการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง

6. ปฏิสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ หรือความเกี่ยวข้องระหว่างบุคคล

วิธีการวิจัย

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น การให้บริการของงานทรัพยากรมนุษย์ (ครูต่างชาติ) 4 ด้าน ได้แก่

- ด้านความรู้ ความสามารถในการทำงาน
- ด้านทักษะ และความชำนาญ
- ด้านการสื่อสาร
- ด้านปฏิสัมพันธ์

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของครูต่างชาติที่ได้รับการบริการจากงานทรัพยากรมนุษย์ (ครูต่างชาติ)

2. กลุ่มเป้าหมาย ครูต่างชาติ โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 จำนวน 34 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ ที่เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัย สร้างขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของครูต่างชาติ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทรัพยากรมนุษย์ (ครูต่างชาติ) จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน 2. ด้านทักษะ และความชำนาญ 3. ด้านการสื่อสาร 4. ด้านปฏิสัมพันธ์ และส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด ที่ครูต่างชาติสามารถเสนอแนะและให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมได้

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาเกี่ยวกับงานทรัพยากรมนุษย์ และการให้บริการ
2. ศึกษางานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
3. ออกแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทรัพยากรมนุษย์ (ครูต่างชาติ)
4. แจกแบบสอบถามความพึงพอใจให้ครูต่างชาติ โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 จำนวน 34 คน และรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจ

5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำเอาผลที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจของครูต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทรัพยากรมนุษย์ (ครูต่างชาติ) โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 จำนวน 34 คน มาดำเนินการ ดังนี้

1. สรุปคะแนนได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยสรุปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ดังนี้

5 คะแนน	=	ดีมาก
4 คะแนน	=	ดี
3 คะแนน	=	ปานกลาง
2 คะแนน	=	พอใช้
1 คะแนน	=	ควรปรับปรุง

2. นำผลคะแนนที่สรุปได้ มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ เพื่อหาค่าความพึงพอใจตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.0	=	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.5	=	มีความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.5	=	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.5	=	มีความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.0 – 1.5	=	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

3. สรุปผลที่ได้จากค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ ดังตารางข้างล่างนี้

ที่	รายการ	ระดับคะแนน					จำนวน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
		5	4	3	2	1			
ด้านความรู้ ความสามารถในการทำงาน									
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงาน	30	2	1	1	0	34	4.79	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่วางแผน จัดเตรียม และดำเนินการจัดทำเอกสารให้เสร็จสมบูรณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงต่อเวลา หรือก่อนกำหนด	31	2	1	0	0	34	4.88	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่แจ้งข่าวสาร งาน หรือกิจกรรมของโรงเรียนให้ทุกคนรับทราบล่วงหน้า ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	27	6	1	0	0	34	4.76	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม								**4.80**	มากที่สุด
ด้านทักษะ ความชำนาญ									
4	เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และครบถ้วนเสมอ	28	4	2	0	0	34	4.76	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้องและเหมาะสม	31	1	1	1	0	34	4.82	มากที่สุด
6	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์	30	3	0	1	0	34	4.82	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม								**4.85**	มากที่สุด
ด้านการสื่อสาร									
7	เจ้าหน้าที่ยินดีตอบคำถามไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์ หรือข้อความ และสามารถติดต่อได้ง่าย	32	2	0	0	0	34	4.94	มากที่สุด
8	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่าย และชัดเจน	30	3	0	1	0	34	4.82	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม								**4.91**	มากที่สุด
ด้านปฏิสัมพันธ์									
9	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับอย่างเป็นกันเองและพร้อมให้บริการ	30	4	0	0	0	34	4.88	มากที่สุด
10	เจ้าหน้าที่ให้บริการ และปฏิบัติต่อครูทุกคนอย่างเท่าเทียมกันตามลำดับ	29	4	0	0	1	34	4.76	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม								**4.83**	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน								**4.85**	มากที่สุด

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและสะท้อนผล

ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของครูต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทรัพยากรมนุษย์ (ครูต่างชาติ) โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ด้านการสื่อสาร ($\overline{X}$ = 4.91) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับที่สองคือ ด้านทักษะ และความชำนาญ ($\overline{X}$ = 4.85) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับที่สามคือด้านปฏิสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 4.83) และด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับสุดท้ายคือ ด้านความรู้ ความสามารถ ในการทำงาน ($\overline{X}$ = 4.80) โดยสามารถสรุปความพึงพอใจของแต่ละด้านได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านการสื่อสาร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.91) โดยครูต่างชาติมีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ ยินดีตอบคำถามไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์ หรือข้อความ และสามารถติดต่อได้ง่าย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับแรก ($\overline{X}$ = 4.94) และรองลงมาคือ ครูต่างชาติมีความพึงพอใจในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และชัดเจนของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.82)

2. ด้านทักษะ และความชำนาญ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85) โดยครูต่างชาติมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้องและเหมาะสม และเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับแรกทั้งสองข้อ ($\overline{X}$ = 4.82) รองลงมาคือ ครูต่างชาติพึงพอใจมากที่สุดที่เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนเสมอ ($\overline{X}$ = 4.76)

3. ด้านปฏิสัมพันธ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.83) โดยครูต่างชาติมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับอย่างเป็นกันเองและพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับแรก ($\overline{X}$ = 4.88) รองลงมาคือ ครูต่างชาติมีความพึงพอใจมากที่สุดที่เจ้าหน้าที่ให้บริการและปฏิบัติต่อครูทุกคนอย่างเท่าเทียมกันตามลำดับ ($\overline{X}$ = 4.76)

4. ด้านความรู้ ความสามารถในการทำงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80) โดยครูต่างชาติมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่สามารถวางแผน จัดเตรียม และดำเนินการจัดทำเอกสารให้เสร็จสมบูรณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงต่อเวลา หรือก่อนกำหนด อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับแรก ($\overline{X}$ = 4.88) รองลงมาคือ ครูต่างชาติมีความพึงพอใจมากที่สุดที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน ($\overline{X}$ = 4.79) และครูต่างชาติมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่แจ้งข่าวสาร งาน หรือกิจกรรมของโรงเรียนให้ทุกคนรับทราบล่วงหน้าได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.76)

อภิปรายผลและสะท้อนผล

จากผลสรุปความพึงพอใจของครูต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทรัพยากรมนุษย์ (ครูต่างชาติ) จะเห็นได้ว่า ครูต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทั้งสี่ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป เพื่อให้การปฏิบัติงานร่วมกันของครูต่างชาติและเจ้าหน้าที่งานทรัพยากรมนุษย์ (ครูต่างชาติ) ภายใต้องค์กรเดียวกัน ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อครูต่างชาติและองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ปรับปรุงแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานทรัพยากรมนุษย์ (ครูต่างชาติ) ให้ครอบคลุมรายละเอียดการบริการที่หลากหลายด้านมากขึ้น เพื่อจะได้สามารถพัฒนาระบบการบริการให้ดียิ่งขึ้นได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

บรรณานุกรม (Bibliography)

กาญจนา จันทร์สิงห์ และรุ่งรุจี ศรีดาเดช. รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. กำแพงเพชร : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร, 2553.

น้ำลิน เทียมแก้ว. การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. มหาสารคาม, 2561

สมชาย หิรัญกิตติ. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2542

อทิตยา วิมลเมือง. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากรคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์. ปทุมธานี, 2562

หลักฐาน Plagiarism ภาษาไทย ตรวจด้วยอักขราวิสุทธิ์

Plagiarism Checking Report

Created on 2024-03-28 14:17:04 at 14:17 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
3662925	Mar 28, 2024 at 14:15 PM	2547001@acn.ac.th	โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา	รายงานวิจัย 2566 มิสซอลตา.pdf	Completed	3.77 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 4	เจนเขว้า, เสวียน	วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	1.59 %
2	ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	ศัลภร เลียวตระกูล	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	1.38 %
3	Satisfactory Assessment for Performance of Orthopaedic Research Service	Tangsopa, Yaowaret	รามาธิบดีเวชสาร	0.81 %