

ความสัมพันธ์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน กรณีศึกษา ธุรกิจบริการของอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

รัตนากรณ์ ภูเจนจบ^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจบริการ ของอำเภอเมืองสงขลา กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ ในอำเภอเมือง สงขลา ประชากรที่ไม่แน่นอนใช้สูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีคำถาม 13 ข้อ มีเนื้อหาด้านการฝึกอบรม การพัฒนาและการศึกษา ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีคำถาม 9 ข้อ มีเนื้อหาเกี่ยวกับคุณภาพของงานและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิมีค่า IOC มากกว่า 0.5 และนำแบบสอบถาม 30 ชุดไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างอื่น พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.700-0.849 สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจบริการของอำเภอเมืองสงขลาภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.09) พิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปน้อย ได้แก่ การพัฒนา ($\bar{X}$ =4.23) การฝึกอบรม ($\bar{X}$ =4.22) และการศึกษา ($\bar{X}$ =3.83) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.32) พิจารณารายด้านจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X}$ =4.35) และด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ =4.29) จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 3 ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การพัฒนา และการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจบริการและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำสำคัญ : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ธุรกิจบริการ

¹ อาจารย์ หลักสูตรการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา สงขลา 90000

¹Lecturer, Faculty of Management Sciences, Songkhla Rajabhat University, Songkhla 90000

*Corresponding author: Tel.:089-9775620 E-mail address: rattanakorn.po@skru.ac.th

Relationship of Human Resource Development Affecting Employee's Work Performance: A Case Study of Service Business in Muang, Songkhla

Rattanakorn Poojanjob^{1*}

Abstract

The research aimed to study human resource development, efficiency level of employees and relationship of human resource development affecting the employees' performance of service businesses in Muang, Songkhla. The research samples were 400 service business employees in Muang, Songkhla from infinite population of W.G. Cochran at 95 percent confidence level. This qualitative research collected data in 3 parts by questionnaires are (1) general information (2) human resource development having 13 questions about training and development and education (3) working efficiency having 9 questions about working quality and working speed. Research tool testing from experts, IOC is more than 0.5. Variable confidence value is 0.700-0.849 from 30 questionnaires test on other samples. The statistics were used frequency, percentage, mean, standard deviation and relationship test by correlation coefficient analysis of the significance level 0.01.

The result showed that employees' human resource development activities in service businesses in Muang, Songkhla overall is at a high level ($\bar{x}=4.09$) such as development ($\bar{x}=4.23$), training ($\bar{x}=4.22$) and education ($\bar{x}=3.88$) respectively. Overall working quality level is at a high level ($\bar{x}=4.32$) such as working quality ($\bar{x}=4.35$) and working speed ($\bar{x}=4.29$) respectively. The overall result of the human resource development relationship affecting the employees' performance found that working efficiency has positive relationship with human resource development in 3 parts are training, development and education at 0.01 significant level. The results obtained from this study can be used for developing human resource development of service business and increasing performance of employees.

Keyword: Human Resource Development, Work Performance, Service Business