

การประชุมวิชาการระดับชาติด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

THE 2nd NATIONAL AND INTERNATIONAL CONFERENCE ON HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES (TSU-HUSOICON 2021) THE ROLE, IMPORTANCE AND CHALLENGES OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES IN THE DISRUPTIVE SOCIETY

ความสัมพันธ์ของการพัฒนารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา ธุรกิจบริการของอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา Relationship of Human Resource Development Affecting Employee's Work

รัตนารณ ภูเอนบ¹ อาจารย์, สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

¹Lecture, Department of Human Resource Management, Faculty of Management Science, Songkhla Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการพัฒนารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานของธุรกิจบริการ ของอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของธุรกิจบริการของอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการพัฒนารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจบริการ ของอำเภอเมืองสงขลา กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ ในอำเภอเมืองสงขลา ประชากรที่ไม่แน่นอนใช้สูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความสัมพันธ์วิธีไครห์ที่ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการศึกษพบว่า 1) ระดับการพัฒนารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจบริการของอำเภอเมืองสงขลาภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.09) พิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปน้อย ได้แก่ การพัฒนา ($\bar{X}$ = 4.23) การฝึกอบรม ($\bar{X}$ = 4.22) และการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.83) 2) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.32) พิจารณารายด้านจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X}$ = 4.35) และด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 4.29) จากผลการศึกษความสัมพันธ์ของการพัฒนารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการพัฒนารทรัพยากรมนุษย์ถึง 3 ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การพัฒนา และการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : การพัฒนารทรัพยากรมนุษย์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ธุรกิจบริการ

ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษากิจการวิเคราะห์เกี่ยวกับการพัฒนารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการของอำเภอเมืองสงขลาภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.09) พิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปน้อย ได้แก่ การพัฒนา ($\bar{X}$ = 4.23) การฝึกอบรม ($\bar{X}$ = 4.22) และการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.83) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิศา ทาญสมบุญ และ กรเอก กาญจนโกสิน (2563) พบว่าธุรกิจบริการ ควรจะส่งเสริมให้พนักงานมีการพัฒนารทรัพยากรมนุษย์ เพราะจะเป็นการเตรียมความพร้อม และส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ มีความสามารถและมีทักษะในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งยังช่วยให้พนักงานเกิดการพัฒนาศักยภาพของตนเองด้วย

ผลการศึกษากิจการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจบริการ ในอำเภอเมืองสงขลา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.32) พิจารณารายด้านได้ จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X}$ = 4.35) และด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 4.29) ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Peterson & Plowman (1953) ได้อธิบายว่าภาระการทำงานจะต้องดำเนินการให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด รวมทั้งมีการพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง และผลงานที่ทำมีความถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่องค์การจำเป็นต้องมี เพราะจะนำพาขององค์การไปสู่เป้าหมายหรือประสบความสำเร็จ

ผลการศึกษารความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม และกิจกรรมการพัฒนารทรัพยากรมนุษย์ถึง 3 ด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการพัฒนารทรัพยากรมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็น ด้านการฝึกอบรม (r_{xy} = 0.457) ด้านการพัฒนา (r_{xy} = 0.357) และด้านการศึกษา (r_{xy} = 0.376) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Bernardin and Russell (2013) ได้อธิบายไว้ว่า องค์การจะบรรลุเป้าหมายได้ต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ แล้วนำเอาวิธีการพัฒนารทรัพยากรมนุษย์มาช่วยเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานให้ดีขึ้นได้ เพราะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นระบบของการเรียนรู้ที่ออกแบบมา เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว มีความชำนาญในงานที่ได้รับมอบหมาย และจะทำให้พนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบว่าธุรกิจบริการในอำเภอเมืองสงขลา มีความสำคัญกับการพัฒนารทรัพยากรมนุษย์ เพราะเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจให้กับองค์การได้ และค้นพบการแก้ปัญหาต่างๆ ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการพัฒนาทักษะในการทำงาน และสร้างคุณค่าให้กับตัวพนักงานตลอดจนงานที่ทำได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

ชนิศา ทาญสมบุญและ กรเอก กาญจนโกสิน. (2563). *การพัฒนารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร การทางพิเศษแห่งประเทศไทย*. วารสารศิลปการจัการ. ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2563, 46-58.

นลิตี ณ นส. (2555). เครื่องมือการวิจัย. ในเอกสารการเรียนรู้การทาวิจด้วยตนเอง. หน่วยที่6. นนทบุรี: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธาดา รัชกิจ. (2562). *การพัฒนารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development : HRD)*. สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2563. จาก <https://th.hrnote.asia>.

Bernardin, H.J., & Russell, J.E.A. (2013). Human resource management : An experiential approach. Singapore: McGraw-Hill.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Marketing Management. (14th Edition). Harlow: Pearson Education.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B.J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis*. 7th ed. New Jersey. Prentice Hall, Upper Saddle River.

Peterson, Elmore and E. Grosvenor Plowman. (1953). *Business Organization and Management*. Homewood, Ill. : Richard D. Irwin.

บทนำ

ธุรกิจบริการมีความสำคัญต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจและมีความสำคัญเพราะ มีการจ้างงานและเป็นรายได้หลักของประเทศ แต่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่งผลให้ทิศทางและรูปแบบการดำเนินธุรกิจในการธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปทำให้ธุรกิจจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถเจริญเติบโตต่อไปได้ธุรกิจจำเป็นต้องมีการพัฒนารูปแบบในการดำเนินธุรกิจและกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า อีกทั้งยังต้องสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า เป็นเรื่องที่ต้องธุรกิจควรให้ความสำคัญ ความพึงพอใจขึ้นอยู่กับประโยชน์หรือคุณค่าที่รับรู้ได้จากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ Kotler & Keller (2012) ซึ่งทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่ขับเคลื่อนองค์การ ความสำเร็จขององค์การเกิดจากการเรียนรู้ และการนำความรู้ ความสามารถของบุคคล ไปสู่การสร้างสรรค์ผลงานและการบริการที่มีคุณค่า ทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้นโดยการนำเอาการพัฒนารทรัพยากรมนุษย์ มาช่วยเติมเต็มทักษะการทำงาน ทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ ความชำนาญ นำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยองค์การที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ได้ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ หรือทักษะในการปฏิบัติงาน (ธาดา รัชกิจ, 2562)

ผู้วิจัยมีความสนใจจะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของการพัฒนารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาธุรกิจบริการของอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญที่จะศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา และเพื่อศึกษาระดับการพัฒนารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจบริการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานของธุรกิจต่อไป

วิธีการวิจัย

การศึกษารครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้การศึกษาเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจบริการ เนื่องจากจำนวนประชากรไม่แน่นอนจึงใช้สูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และได้กลับมาสมบูรณ์ถึง 400 ฉบับ คิดเป็น 100% เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นคำถามปลายปิด ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของโครงสร้างเนื้อหา และปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ของการวิจัย เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านที่มีความเชี่ยวชาญ พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.67 – 1 มีค่ามากกว่า 0.5 ดังนั้น แสดงว่าข้อคำถามสามารถวัดได้ตรงกับจุดมุ่งหมายการวิจัย (นลิตี ณ นส. 2555) การตรวจสอบเครื่องมือเพื่อหาความเชื่อถือได้ ผู้วิจัยได้หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของของครอนบาค (Cronbach) โดยการทดสอบก่อนนำแบบสอบถามไปใช้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจบริการ ในอำเภอหาดใหญ่ พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.700-0.849 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากกว่า 0.70 (Hair et al., 2014) ยืนยันได้ว่าเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ การทดสอบค่า factor loadings ของตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.602–0.821 ซึ่งสูงกว่า 0.40 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Hair et al., 2014) ถือว่ายอมรับได้