

**ความพึงพอใจในการให้บริการระบบ HR Request ของแผนกบุคคลและธุรการ
บริษัท สกาย ไอซีที จำกัด (มหาชน)**

The satisfaction of Human Resource & Admin Department in HR Request system

SKY ICT PUBLIC COMPANY (LIMITED)

พัทธ์คนัย หลงปาน

สาขาการจัดการ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Patdanai Lhongpan

Department of Management, Faculty of Business Administration,

Ramkamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการจากพนักงานบริษัท สกาย ไอซีที จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการจากพนักงานบริษัท สกาย ไอซีที จำกัด (มหาชน) 3) เพื่อค้นหาแนวทางแก้ปัญหา ที่จะสามารถนำมาใช้พัฒนาระบบ HR Request ต่อไป

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานภายในบริษัท สกาย ไอซีที จำกัด (มหาชน) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานของบริษัท สกายไอซีที จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ ระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

Abstract

The purpose in this research is to study 1) The relationship of the personal factors and the satisfaction of services by the staff of Sky ICT CO.,LTD. 2) The relationship of the factors of works and the satisfaction of services by the staff of Sky ICT CO.,LTD. 3) The method to solve the problem which can be applied to develop the HR request further.

The sample in this study, we use the staff of Sky ICT CO.,LTD. To collect the data, we use a survey method and convert the data into the statistics by Percent, Average, Standard Deviation, and Pearson Correlation.

The result of this study shows that the differences among gender, age, educational level of the staff of Sky ICT CO.,LTD. resulted in the same satisfactions, while the difference of flight hour resulted in the difference satisfactions.

บทนำ

การบริหารจัดการในการดำเนินธุรกิจที่จะให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่กำหนดไว้นั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้ในสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง และถือได้ว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีค่ายิ่งของสังคมและประเทศชาติ ประเทศใดที่มีศักยภาพสูงสามารถนำทรัพยากรมนุษย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์แล้ว ประเทศนั้นก็เจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคง (อ้างในกรณีการ สุวรรณศรี,การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หน้า 1) และเป็นกำลังสำคัญในการนำพาองค์กรให้ขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมาย สิ่งสำคัญที่องค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้คือ งานด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองและการแข่งขันระหว่างธุรกิจที่รุนแรง มีผลทำให้บทบาทของบุคลากรในองค์กร ไม่จำเป็นต้องอยู่ในฐานะที่จะต้องปฏิบัติงานในห้องเครื่องใดองค์กรหนึ่งตลอดไป สามารถโยกย้ายไปปฏิบัติงานในที่อื่นๆ ที่ใดก็ได้ที่พอใจมากกว่า ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจเรื่องค่าตอบแทน สวัสดิการหรือ

ความเป็นอยู่ ยักรวมไปถึงการบริหารด้านจิตใจของพนักงานเพื่อให้เกิดความภาคีและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแนวคิดใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นเงินไม่อาจใช้เพียงอย่างเดียวได้แล้ว แต่จำเป็นต้องอาศัยเรื่องความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในชีวิตประกอบกันด้วย และการสร้างความพึงพอใจที่ดีให้แก่พนักงาน

กล่าวถึงความพึงพอใจในการให้บริการและความสะดวกแก่พนักงานในองค์กรด้วยระบบ HR Request เนื่องในปัจจุบันมีการแข่งขันในธุรกิจมากขึ้น ส่งผลทำให้ทางองค์กรต้องมีการบริหารจัดการในเรื่องของการสร้างความพึงพอใจ เพื่อที่จะทำให้อุบลาร่วมงานกับองค์กร ได้อย่างมีความสุข มีขวัญและกำลังใจ รวมถึงความเป็นอยู่ที่ดีต่างๆ ในองค์กร ระบบ HR Request จึงมีไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานในองค์กรในเรื่องต่างๆ เพื่อที่จะทำให้นักงานนั้นมีความพึงพอใจที่มากที่สุดเท่าที่องค์กรสามารถดำเนินการได้

บริษัท สกาย ไอซีที จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการติดตั้งและวางระบบครบวงจร โดยเน้นในเรื่องของ System Security ให้แก่ภาครัฐหรือเอกชนต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในเรื่องของความมั่นคงและความปลอดภัย บริษัทได้ดำเนินกิจการเป็นเวลากว่า 20 ปี ทำให้มีบุคลากรที่มีความหลากหลายทั้งทางด้านคุณวุฒิและวัยวุฒิ อีกทั้งยังมีคู่แข่งทางธุรกิจมากมายทั้งทางด้านยอดขายซื้อและการบริหารจัดการภายในองค์กร บริษัทแต่ละแห่งต่างต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาเป็นส่วนร่วมผลักดันเพื่อให้องค์กรของตนไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงมีการแข่งขันกันในเรื่องของผลตอบแทนแ สวัสดิการต่างๆ และการสร้างความพึงพอใจที่ดีเพื่อที่ดึงจะดูดให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาร่วมงานกับตนและอยู่กับองค์กรไปช้านาน

บริษัทจึงตระหนักถึงความสำคัญในการรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้มีความพึงพอใจใน มีทัศนคติเชิงบวก มีความเชื่อมั่นต่อองค์กร และต้องการเห็นภารกิจขององค์กรประสบความสำเร็จ ปฏิบัติงานให้กับบริษัทด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจ ทুমเทกำลังกายและกำลังใจในการทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่เพื่อให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุผล อันเป็น

การลดปัญหาที่กำลังเกิดขึ้น และเป็นการป้องกันปัญหาการเพิ่มของอัตราการลาออกในอนาคต

ในฐานะที่ผู้ทำการวิจัยเป็นพนักงานในฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ บริษัท สกาย ไอซีที จำกัด (มหาชน) จึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจในการให้บริการด้วยระบบ HR Request เพื่อที่จะนำผลการตอบรับของพนักงาน มาเป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการจากพนักงานบริษัท สกาย ไอซีที จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการจากพนักงานบริษัท สกาย ไอซีที จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อค้นหาแนวทางแก้ปัญหา ที่จะสามารถนำมาใช้พัฒนาระบบ HR Request ต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการด้วยระบบ HR Request ของพนักงาน บริษัท สกาย ไอซีที จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ได้จำกัดขอบเขตในการศึกษาดังนี้

สมมติฐานของการวิจัย

- 1.พนักงาน ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน
- 2.ปัจจัยด้านลักษณะงาน จะมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการจากพนักงานบริษัท สกาย ไอซีที จำกัด (มหาชน)
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการจากพนักงานบริษัท สกาย ไอซีที จำกัด (มหาชน)
3. ทำให้ทราบแนวทางแก้ไขปัญหาที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้นใน ภายภาคหน้าและผลการศึกษาที่ได้ในครั้งนี้นำไปปรับใช้และเป็นแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น

ตัวแปรอิสระ

วิธีดำเนินการวิจัย

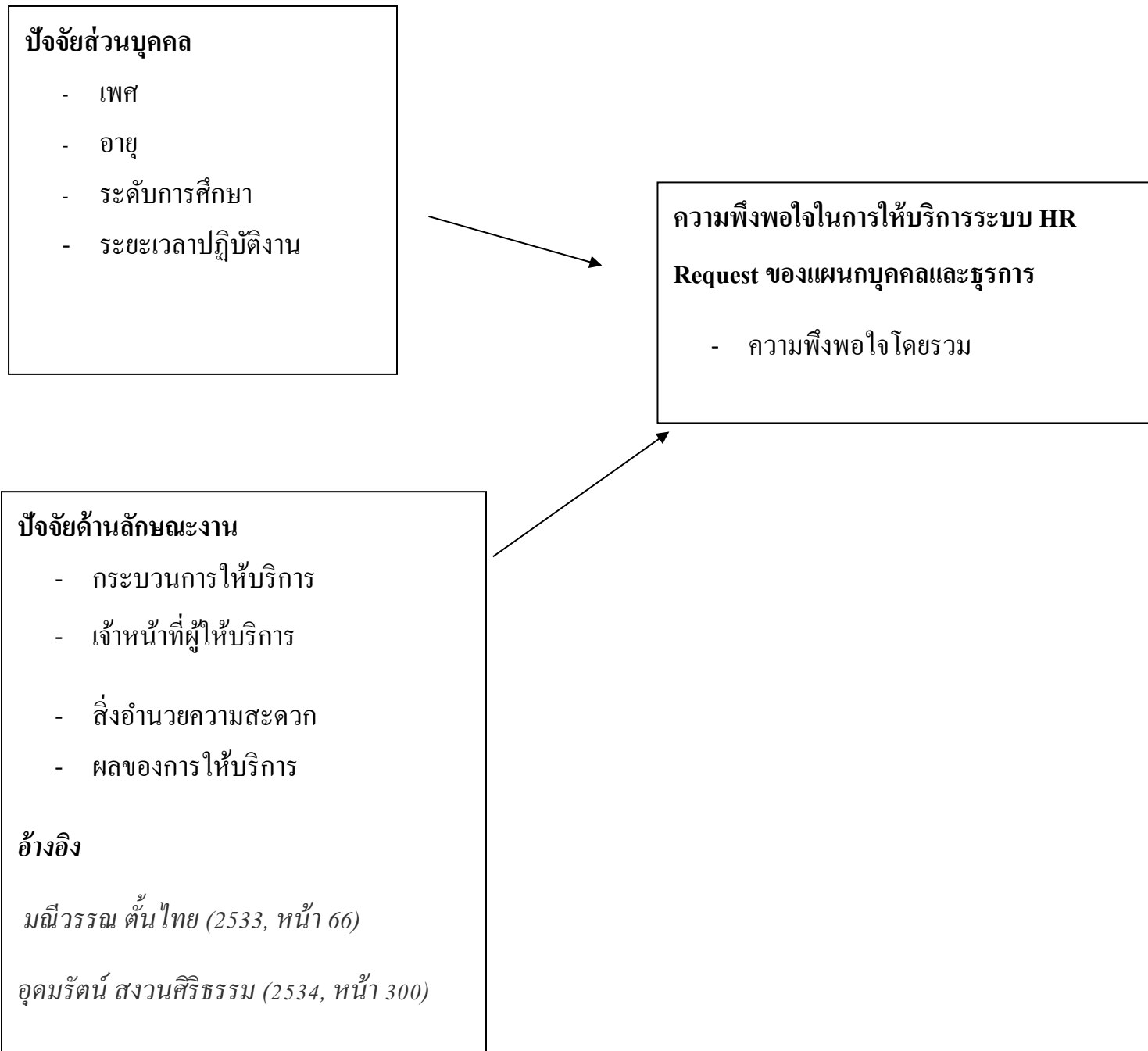
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ได้แก่ ผู้ประกอบการบริษัทต่างๆในอาคารที่วัน จำนวน 19 บริษัท มีพนักงานรวมทั้งหมด 2,699 คน จำนวนตัวอย่างของการศึกษา กำหนดได้โดยวิธี Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน การเลือกตัวอย่างใช้วิธีการแบ่งชั้น (Stratified random sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร และมีการกระจายตัวของกลุ่มตัวอย่าง

กรอบแนวความคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การรวบรวมข้อมูลจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา โดยโครงสร้างของแบบสอบถามจะประกอบไปด้วย ส่วนต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และประสบการณ์ทำงาน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมบริหารจัดการพลังงาน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเพื่อดูการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการพลังงาน

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาใช้การประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS และใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีมาตรวัดเป็น Nominal Scale หรือมาตรวัด Ordinal Scale ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลที่มีมาตรวัดเป็นช่วง (Interval scale) หรือมาตรวัดเป็นอัตราส่วน (Ratio Scale)

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับใช้ในการทดสอบสมมติฐาน สถิติ t-test สำหรับใช้ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้น 2 กลุ่มที่มีมาตรวัดเป็น Nominal Scale หรือ Ordinal Scale ซึ่งมีลักษณะเป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นค่าร้อยละ กับตัวแปรตามที่มีมาตรวัดเป็น Interval Scale หรือ Ratio Scale สถิติ F- test หรือ One-way ANOVA สำหรับทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง

ค่าเฉลี่ยตัวแปรต้นที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ที่มีมาตรวัดเป็น Nominal Scale หรือ Ordinal Scale ซึ่งมีลักษณะสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นค่าร้อยละ กับตัวแปรตามที่มีมาตรวัดเป็น Interval Scale หรือ Ratio Scale ซึ่งมีลักษณะเป็นสถิติเชิงพรรณนา เป็นค่าเฉลี่ย \bar{x} หรือค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สถิติ Pearson Correlation เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่อยู่ในมาตรวัดระดับ Interval Scale หรือ Ratio Scale ค่าที่ได้เรียกว่า “ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์” โดยปกติจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00 ถ้ามีค่าติดลบหมายความว่า ตัวแปร 2 ตัวมีทิศทางตรงกันข้าม และถ้ามีค่าเป็นบวกหมายความว่า ตัวแปร 2 ตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

เป็นข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ระยะเวลาปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะงาน

เป็นการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจว่าพนักงานในองค์กรมีความพึงพอใจในด้านใดมากที่สุด ผลการวิเคราะห์โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.86

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานในบริษัท สกาย ไอซีที จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

พนักงานบริษัท สกาย ไอซีที จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยด้านลักษณะงานจะมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงาน ภายในองค์กร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานทุกข้อมีความสัมพันธ์ กับระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการระบบ HR Request ของแผนก บุคคลและธุรการ บริษัท สกาย ไอซีที จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประการต่อ ผู้บริหารหรือผู้ที่อำนาจในการตัดสินใจที่ควรพิจารณาปรับปรุงการเพื่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุดดังนี้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไป สำหรับผู้ที่สนใจจะทำการศึกษา ในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

- 1.ควรมีการศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่นๆ เช่น ปัจจัยความ พร้อมในการให้บริการ เป็นต้น เพื่อให้ทราบว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่ได้สร้างขึ้นมานั้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด หรือมีประสิทธิภาพมากน้อยแค่ไหนเพื่อเป็น แนวทางในการบริหารจัดการองค์กรได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2.ควรมีการศึกษาการปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน เช่น กิจกรรมภายในสำนักงาน การปฐมนิเทศน์พนักงานใหม่ การสร้าง Career path ในสายงานเป็นต้น เพื่อให้ผู้บริหารขององค์กรนั้นๆได้ทราบถึงระดับความคิดเห็นและความต้องการของพนักงานที่มีต่อองค์กร อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. ควรมีการศึกษาปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการสร้างความพึงพอใจแก่พนักงานในองค์กร เพื่อนำมาเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาขององค์กรอย่างถูกต้อง และหาแนวทางหรือมาตรการในการสร้างพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพแก่พนักงาน

เอกสารอ้างอิง

วชิรา กันธิยะ (2550) ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ทฤษฎีความพึงพอใจ http://thongkred99.blogspot.com/2013/07/blog-post_1289.html

กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี, (2551) รายละเอียดตัวชี้วัดเป้าหมายและเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบ การประเมินผลการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

วิชัย เหลืองธรรมชาติ, (2531) ความพึงพอใจในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภาจังหวัดสุราษฎร์ธานี, วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วิจิตร จิตรวสินกุล, (2545) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ

ธนาคารกสิกรไทยสาขา ถนนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ การคืนความแบบอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มณีวรรณ ตันไทย, (2533) พฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ, สารพันนิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ฉัตรชัย คงสุข, (2535) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
แผนกคลังพัสดุฝ่ายภัตตาหารและโภชนาการภายในประเทศบริษัทการบินไทย จำกัด

ชรีณี เดชจินดา, (2535) ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดการ
อุตสาหกรรมแขวงแสมคำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

<https://>

www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

<http://www.journal-i2u.com/index.php/JRKA/article/view/16> ความพึงพอใจ
ต่อการบริหารของศูนย์การศึกษานอกระบบ

<https://>

cuir.car.chula.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/3166/oct055.pdf?sequence=3&isAllowed=y การพัฒนาแบบวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพการพยาบาลของ

ผู้ป่วย

กิตติมา, (2529) ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจ
ในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนอง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กาญจนา, (2546) ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรม
ที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ , ไทยวัฒนาพานิช

เทพพนม และสวิง,(2540) ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะ
ที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น , โอเดียน โสตร์การพิมพ์

พิทักษ์, (2538) ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่ง
กระตุ้น , เพียรสันเอ็ดดูเกชั่น