มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกในยุคปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นที่แต่ละประเทศต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาและเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทายจากกระแสโลก โดยปัจจัยสำคัญที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายดังกล่าว ได้แก่ คุณภาพของคน ดังนั้นการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพจึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยจะต้องเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพเพื่อทำให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ทำให้เป็นคนที่รู้จัก คิดวิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจริยธรรม คุณธรรม รู้จักพึ่งตนเองและสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข (จำนงค์ นาหนองตูม. 2550 : 1)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ มีภารกิจในการผลิตกำลังคนให้มีความพร้อมซึ่งความรู้ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ ยึดมั่นในคุณธรรมและจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติ รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าวิจัยเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วยส่วนงานที่สำคัญคือ สำนักงานมหาวิทยาลัย คณะ ศูนย์ สถาบันและสำนักงานและกลุ่มงานอื่น ๆ รวม 76 หน่วยงาน นอกจากนี้ยังมีกลุ่มงานอื่น ๆ อีก 12 กลุ่มงานมีบุคลากร จำนวน 8,474 คน จำแนกเป็นข้าราชการสายวิชาการ จำนวน 2,871 คน บุคลากรสายปฏิบัติการ จำนวน 5,603 คน (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2552 : 21)

การบริหารงานภายในของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอยู่ภายใต้กฎระเบียบต่าง ๆ เช่นเดียวกันกับมหาวิทยาลัยของรัฐอื่น ๆ มีผู้บริหารตามโครงสร้างองค์กรประกอบด้วย อธิการบดีเป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบสูงสุดของมหาวิทยาลัย มีรองอธิการบดี ทำหน้าที่รับผิดชอบและช่วยเหลืออธิการบดีในกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับในคณะต่าง ๆ มีคณบดีเป็นผู้บังคับบัญชาและมอบหมายให้หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าแผนกวิชารับผิดชอบลดหลั่นไปตามลำดับ บุคลากรของมหาวิทยาลัยที่เป็นบุคลากรข้าราชการในมหาวิทยาลัย จัดแบ่งตามลักษณะบทบาทหน้าที่ได้ 2 ลักษณะ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2547 : 5) คือ บุคลากรสายวิชาการ มีหน้าที่สอนวิจัย และให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ ตำแหน่ง ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตำแหน่งบรรณารักษ์ โสตทัศนศึกษา แพทย์ พยาบาล วิจัย และตำแหน่งในสายงานบริหารอื่นที่กฎหมายกำหนด และบุคลากรสายปฏิบัติการ ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ ได้แก่ ตำแหน่งอธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์ ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้าแผนกอิสระ รองคณบดี รองผู้อำนวยการศูนย์ รองผู้อำนวยการสถาบัน รองผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้า ภาควิชา หรือ หัวหน้าแผนกวิชา ผู้อำนวยการกอง เลขานุการคณะ หัวหน้ากอง หัวหน้าแผนก และตำแหน่งอื่นที่กรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยกำหนด

การบริหารงานไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ย่อมมีวัตถุประสงค์ที่จะก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าขององค์กรและเกิดการพัฒนากำลังคนซึ่งสถาบันอุดมศึกษา มีปัจจัยที่จะสร้างความสำเร็จให้แก่ การบริหารงานดังกล่าวโดยยอมรับกันว่า คนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ฉะนั้น การพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถ ความตั้งใจจริงในการทำงาน ย่อมจะทำให้การบริหารงานในระดับอุดมศึกษาประสบความสำเร็จได้

ในการบริหารงานบุคคลทั้งหมดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง คือ สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีบทบาทสำคัญ คือ รับผิดชอบเกี่ยวกับการสรรหา คัดเลือก บรรจุ แต่งตั้ง เลื่อนระดับ เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน ปรับวุฒิ เปลี่ยนตำแหน่ง โอนย้าย สับเปลี่ยนอัตรา ลาศึกษา ฝึกอบรม เงินประจำตำแหน่ง ลาออกจากราชการ จัดทำกรอบอัตรากำลัง รับสมัคร จ้าง ประเมินผลการปฏิบัติงาน ลาออก ลาอุปสมบท ทะเบียนประวัติ บัญชีถือจ่าย ของพนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้างเงินนอกงบประมาณแผ่นดิน จัดทำบัญชีถือจ่ายของข้าราชการและลูกจ้างประจำ เงินงบประมาณแผ่นดิน และปฏิบัติหน้าที่เลขานุการกิจของคณะกรรมการข้าราชการและพลเรือน ในมหาวิทยาลัย (อ.ก.ม.) มีบุคลากรที่ต้องรับผิดชอบ 2 สายคือ สายวิชาการและสายปฏิบัติการซึ่งบุคลากรทั้ง 2 สาย มีลักษณะงานและความรับผิดชอบของงานที่แตกต่างกัน แต่ในการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีการปฏิบัติงานในลักษณะร่วมประสานงานกันระหว่างบุคลากรทั้ง 2 สาย โดยมีบุคลากรสายวิชาการเป็นหลัก และมีบุคลากรสายปฏิบัติการเป็นสายสนับสนุน ในการปฏิบัติงานที่ผ่านมาแม้จะดำเนินงานมาได้อย่างต่อเนื่องแต่ก็พบปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อประสานงาน

ดังนั้น การศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะทำให้ทราบถึงระดับ ความคิดเห็นในด้านของการปฏิบัติงาน ด้านหลักธรรมาภิบาล การจัดการความรู้ และการบริหารความเสี่ยง และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านของส่วนบริหารงานบุคคล ส่วนบริหารจัดการกลาง และหน่วยกิจกรรมธุรการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้ตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานและการให้บริการต่าง ๆ แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพตลอดจนให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

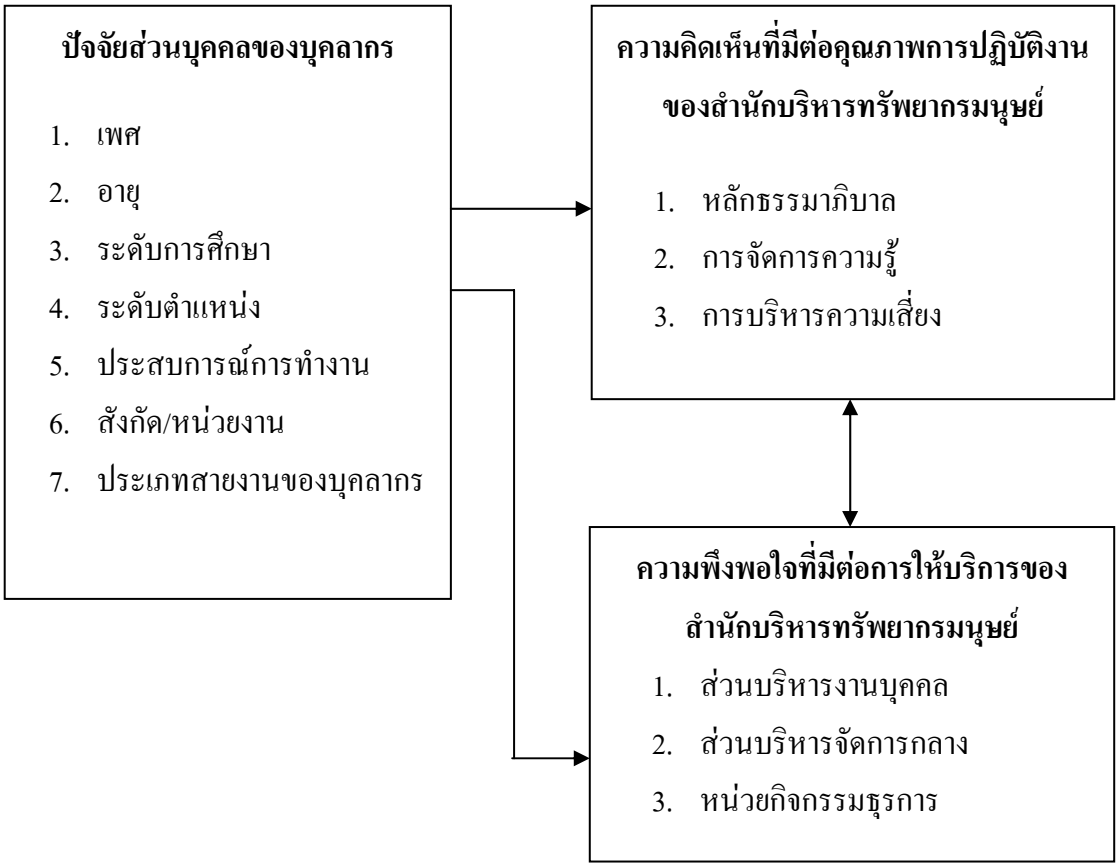
1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรมาภิบาล (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2542 : 45) แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (พรธิดา วิเชียรปัญญา. 2547 : 40-42) แนวคิดเกี่ยวกับกับการบริหารความเสี่ยง และความพึงพอใจของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2551 : 12) ซึ่งสามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตัวแปรอิสระ **ตัวแปรตาม**



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แตกต่างกัน

2. บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แตกต่างกัน

3. ความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยประกอบด้วย ขอบเขตของเนื้อหา ขอบเขตของประชากร ขอบเขตของตัวแปร และขอบเขตด้านสถานที่ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ขอบเขตของประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีงบประมาณ 2552 จำนวน 8,474 คน โดยแยกเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 2,871 คน และบุคลากรสายปฏิบัติการ จำนวน 5,603 คน (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554ก : ออนไลน์)

2. ขอบเขตของตัวแปร

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.4 ระดับตำแหน่ง

2.1.5 ประสบการณ์การทำงาน

2.1.6 สังกัด/หน่วยงาน

2.1.7 ประเภทสายงานของบุคลากร

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

2.2.1 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย

2.2.1.1 หลักธรรมาภิบาล

2.2.1.2 การจัดการความรู้

2.2.1.3 การบริหารความเสี่ยง

2.2.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย

2.2.2.1 ส่วนบริหารงานบุคคล

2.2.2.2 ส่วนบริหารจัดการกลาง

2.2.2.3 หน่วยกิจกรรมธุรการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

3. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษา ความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพ การปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. ขอบเขตด้านสถานที่ ศึกษาบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตั้งอยู่เลขที่ 254 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน แขวงวังใหม่ กรุงเทพมหานคร

5. ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของเวลา คือเดือนมีนาคม พ.ศ. 2553 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2553 โดยใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด เป็นเวลา 2 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงความรู้สึกของบุคลากรแต่ละบุคคลของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทั้งสายวิชาการและสายปฏิบัติการที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล การจัดการความรู้ และการบริหารความเสี่ยง โดยความคิดเห็นเป็นแสดงออกซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่า ซึ่งการแสดงออกนี้ จะต้องอาศัยความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยอาจจะเป็นในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความตั้งใจในการทำงานของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายปฏิบัติการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่จะอุทิศทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการและวัตถุประสงค์ขององค์กรรวมทั้งความรู้สึกและเจตคติ ที่ดีของบุคคลที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ เพื่อที่สนองความต้องการของบุคลากรได้อย่างเหมาะสมจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งทางบวกและทางลบ

คุณภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลที่ได้จากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ ส่งผลให้งานมีคุณภาพ คือ งานมีความถูกต้อง เรียบร้อยและสมบูรณ์ครบถ้วน ซึ่งคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยประกอบด้วยหลักการ 3 ด้านคือ หลักธรรมาภิบาล การจัดการความรู้ การบริหารความเสี่ยง

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง แนวทางในการดำเนินงานที่มุ่งเน้นให้หน่วยงานต่าง ๆ มีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วยหลักพื้นฐาน 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

หลักนิติธรรม หมายถึง การมีกฎหมายที่เป็นธรรมกับทุกฝ่าย มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค มีการปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัย

หลักคุณธรรม หมายถึง การไม่ทุจริต ไม่ประพฤติผิดวินัย ไม่กระทำผิดมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ ต้องยึดคุณธรรมเป็นสำคัญ และปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างอย่างเคร่งครัด

ด้านความโปร่งใส หมายถึง การมีความโปร่งใสเกี่ยวกับการบริหารงานในทุก ๆ ด้าน มีระบบงานที่ชัดเจน

หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิและหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากกระทำของตนเอง

หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การให้โอกาสบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ การร่วมแสดงความคิดเห็น แนะนำ ปรึกษา รวมทั้งการร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติ

หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้บุคลากรมีความประหยัด ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่าและรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

การจัดการความรู้ หมายถึง วิธีการจัดการความรู้ของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นความรู้ให้เป็นระเบียบครบถ้วนตามที่ต้องการ ง่ายต่อการค้นหา แก้ปัญหาและพัฒนางานเพื่อให้บุคลากรสามารถเติมเต็มความรู้ในการปฏิบัติงานได้ ได้แก่ การฝึกอบรม การจัดสัมมนา การปฐมนิเทศบุคลากร

การบริหารความเสี่ยง หมายถึง กระบวนวิธีที่สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์นำมาใช้บริหารเมื่อมีเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น และมีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร ความเสี่ยงอาจเกิดจากเหตุการณ์ภายนอกหรือภายในองค์กรก็ได้ ปัจจัยเสี่ยงภายในองค์กร ได้แก่การเปลี่ยนแปลงนโยบายของผู้บริหาร การปรับเปลี่ยนโครงสร้างที่ไม่สอดคล้องกับความซับซ้อนของภารกิจ การขาดบุคลากรที่สำคัญ (Key man) การมอบอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน การกำหนดขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน

ส่วนบริหารงานบุคคล หมายถึง ระบบหรือกระบวนการบริหารงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 3 สายงาน ดังนี้ สายงานบริหารงานบุคคล สายงานทะเบียนและบริการและสายงานสวัสดิการ

สายงานบริหารงานบุคคล หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ในการสรรหา คัดเลือก บรรจุ แต่งตั้ง เลื่อนระดับ เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน ปรับวุฒิเปลี่ยนตำแหน่ง โอนย้าย สับเปลี่ยนอัตรา การลางาน การฝึกอบรม การเพิ่มเงินประจำตำแหน่ง การลาออกจากราชการ และการจัดทำกรอบอัตรากำลัง

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

รับสมัคร จ้าง ประเมินผลการปฏิบัติงาน เลื่อนระดับ ลาออก ลาอุปสมบท เพื่อจัดทำทะเบียนประวัติบุคคล

สายงานทะเบียนและบริการ หมายถึง การจัดเก็บรักษาสมุดประวัติและแฟ้ม ประวัติบุคคล ดำเนินเรื่องเกี่ยวกับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เข็มทองคำเกียรติคุณ การเกษียณอายุ บำเหน็จบำนาญ บัตรประจำตัวบุคลากร หนังสือรับรอง ขอพระราชทานเพลิงศพ ขอรับเงินคืน จากกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) รับสมัครสมาชิกและขอรับเงินคืนจากกองทุนสำรอง เลี้ยงชีพลูกจ้าง (กสจ.) การศึกษาสงเคราะห์บุตรบุคลากร

สายงานสวัสดิการ หมายถึง การจัดการด้านสวัสดิการ หอพักวิทยนิเวศน์ หอพักจุฬานิเวศน์ หอพักจุฬานิวาส เงินกู้เคหะสงเคราะห์ การตรวจสุขภาพประจำปี โรงเรียนสาธิตจุฬาฯ และเงินอุดหนุน การศึกษาบุตร

ส่วนบริหารจัดการกลาง หมายถึง กระบวนการบริหารงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 4 สายงาน ดังนี้

1. สายงานบรรณสารและพิธีการ หมายถึง ระบบสารบรรณกลาง เก็บรักษา ค้นหาอ้างอิง และสืบค้นเอกสารของมหาวิทยาลัย จัดส่งหนังสือเอกสารและงานไปรษณีย์มหาวิทยาลัย และรับผิดชอบในการประสานดำเนินการเกี่ยวกับงานพิธีการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย
2. สายงานการประชุม หมายถึง การจัดประชุมระดับนโยบายของมหาวิทยาลัย (ที่ประชุมคณบดีที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย) การสรรหาผู้บริหารทุกตำแหน่งของมหาวิทยาลัย การเลือกตั้ง กรรมการสภามหาวิทยาลัยประเภทคณาจารย์ประจำ และประเภทผู้แทนผู้บริหาร การเลือกตั้งสมาชิกสภาคณาจารย์ ประเภทผู้แทนทั่วไปและประเภทผู้แทนคณะ สถาบัน
3. สายงานพัฒนาบุคลากร หมายถึง การวิเคราะห์ความต้องการและวางแผนฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร การวางหลักสูตรและบริหารหลักสูตรฝึกอบรมต่าง ๆ การติดตามและประเมินผลการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร
4. สายงานนิติการ หมายถึง รับผิดชอบเกี่ยวกับการออก ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยนิติกรรมเกี่ยวกับด้านพัสดุ จัดทำสัญญาต่าง ๆ วินัยและการอุทธรณ์ งานด้านกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาของมหาวิทยาลัย ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่ผู้บริหารและบุคลากร

หน่วยกิจกรรมธุรการ หมายถึง การประสานงานภายในสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดซื้อพัสดุครุภัณฑ์ การจัดทำงบประมาณ การเบิกจ่ายเงิน ดูแลเกี่ยวกับการลาของบุคลากร ดูแลการพัฒนาบุคลากร อำนวยความสะดวกด้านการจัดหารถยนต์เพื่อภาระกิจของแต่ละสายงาน ดูแลบำรุงรักษาสถานที่ บริการถ่ายเอกสาร และรับผิดชอบงานตามที่ผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์มอบหมาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หมายถึง บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานบริการทางวิชาการ และงานการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็นบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายปฏิบัติการ

บุคลากรสายวิชาการ หมายถึง บุคลากรมีหน้าที่สอน วิจัย และให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ ตำแหน่ง ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์ ตำแหน่งบรรณารักษ์ โสตทัศนศึกษา แพทย์ พยาบาล วิจัย และตำแหน่งในสายงานบริหารอื่นที่ กฎหมายกำหนดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บุคลากรสายปฏิบัติการ หมายถึง แก่บุคลากรซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ ประกอบด้วยบุคลากร ตำแหน่ง ตำแหน่งอธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์ ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้าแผนกอิสระ รองคณบดี รองผู้อำนวยการศูนย์ รองผู้อำนวยการสถาบัน รองผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้า ภาควิชา หรือ หัวหน้าแผนกวิชา ผู้อำนวยการกอง เลขานุการคณะ หัวหน้ากอง หัวหน้าแผนก และตำแหน่งอื่นที่กฎหมายของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยกำหนด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. ทำให้ทราบถึงผลความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
5. สามารถนำผลการวิจัย ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกันได้