



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยการเก็บข้อมูล คือ ใช้แบบสอบถามจำนวน 382 ชุด ได้แก่ บุคลากรในมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอและอภิปรายผลการวิเคราะห์ในรูปของตารางแบ่งออกเป็น 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยหาค่าความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดย t-test และ F-test

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดย t-test และ F-test

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้ค่าสถิติ สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน Correlations



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

120

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยกำหนด
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็น
$S.D.$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ใน
การทำงาน สังกัดหน่วยงาน และประเภทสายงานของบุคลากร

ตาราง 2 ค่าความถี่ และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับ
ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน สังกัดหน่วยงาน และประเภทสายงานของบุคลากร

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
		382	100.00
เพศ			
	ชาย	70	18.32
	หญิง	312	81.68
อายุ			
	18-20 ปี	23	6.02
	21-30 ปี	222	58.12
	31-40 ปี	92	24.08
	41-50 ปี	45	11.78



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

121

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	112	29.32
ปริญญาตรี	169	44.24
ปริญญาโท	83	21.73
ปริญญาเอก	18	4.71
ระดับตำแหน่ง		
ระดับผู้บริหาร	12	3.14
ระดับปฏิบัติการ	370	96.86
ประสบการณ์ในการทำงาน		
1 - 5 ปี	177	46.34
6 - 10 ปี	71	18.59
11 - 15 ปี	70	18.32
16 - 20 ปี	41	10.73
21 - 25 ปี	19	4.97
26 ปีขึ้นไป	4	1.05
สังกัดหน่วยงาน		
สำนักงานมหาวิทยาลัย	20	5.24
คณะ/สถาบัน	272	71.20
วิทยาลัย	5	1.31
สถาบันวิจัย	5	1.31
ศูนย์วิชาการ	5	1.31
หน่วยงานที่เรียกชื่ออื่น	75	19.63



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

122

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	382	100
ประเภทของสายงานบุคลากร		
บุคลากรสายวิชาการ	64	16.75
บุคลากรสายปฏิบัติการ	318	83.25

จากตาราง 2 ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 81.68 อายุ 21-30 ปี มีจำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 58.12 ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 44.24 ระดับตำแหน่งปฏิบัติการ มีจำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 96.86 ประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 5 ปี มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 46.34 สังกัดคณะ/สถาบัน มีจำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 71.20 และเป็นบุคลากรประเภทสายปฏิบัติการ มีจำนวน 318 คน คิดเป็น ร้อยละ 83.25



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

123

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานโดยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย
หลักธรรมาภิบาล การจัดการความรู้ การบริหารความเสี่ยง

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ปฏิบัติงานด้านหลักธรรมาภิบาล (หลักนิติธรรม)

หลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
หลักนิติธรรม			
1. สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีการกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ อย่างชัดเจน เป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.72	0.80	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ ซึ่งแจ้งให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ ในบทบาทและหน้าที่ของตนตามกฎระเบียบ และข้อบังคับ ของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้รับทราบ	3.62	0.84	มาก
3. ผู้บริหารปฏิบัติตนกับบุคลากรด้วยความสุภาพอ่อน โชน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเสมอภาคและเป็นธรรม โดยไม่มีอคติ	3.55	0.77	มาก
4. บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะอุตสาหะและตรงต่อเวลา	3.73	0.80	มาก
5. จัดให้มีการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศให้มีความถูกต้องเป็น ปัจจุบันตรงกับความเป็นจริง พร้อมเปิดเผยแก่บุคคลทั่วไป	3.70	0.72	มาก
6. บุคลากรมีส่วนร่วมในการศึกษาและพิจารณาข้อมูล เกี่ยวกับผลการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวาง แผนการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์	3.68	0.81	มาก
7. มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน มีนโยบาย วิสัยทัศน์ระบุดัตถุประสงค์ และภารกิจที่ชัดเจน	3.73	0.74	มาก
8. มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นคุณภาพและ ผลของงานเป็นสำคัญ	3.57	0.74	มาก
รวม	3.66	0.78	มาก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 3 พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์หลักธรรมาภิบาล (หลักนิติธรรม) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า โดยข้อที่มีค่าสูงสุดในระดับมาก คือบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะ อุตสาหะ และตรงต่อเวลา และมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน มีนโยบายวิสัยทัศน์ระยะวัตถุประสงค์ และภารกิจที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.73$) รองลงมา คือ จัดให้มีการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศให้มีความถูกต้องเป็นปัจจุบันตรงกับความเป็นจริง พร้อมเปิดเผยแก่บุคคลทั่วไป ($\bar{X} = 3.70$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือผู้บริหารปฏิบัติตนกับบุคลากรด้วยความสุภาพอ่อนโยน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเสมอภาคและเป็นธรรมโดยไม่มีอคติ ($\bar{X} = 3.55$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านหลักธรรมาภิบาล (หลักคุณธรรม)

หลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
หลักคุณธรรม			
1. การบริหารงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา	3.65	0.74	มาก
2. ผู้บริหารปฏิบัติตนกับบุคลากรด้วยความสุภาพอ่อนโยน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเสมอภาคและเป็นธรรมโดยไม่มีอคติ	3.63	0.72	มาก
3. บุคลากรวางตนต่อบุคคลทั่วไปอย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ สุภาพอ่อนโยน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วยความเสมอภาคยุติธรรม	3.60	0.76	มาก
4. บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะ อุตสาหะ และตรงต่อเวลา	3.77	0.63	มาก
5. บุคลากรมีความเป็นประชาธิปไตยในการบริหารงาน	3.73	0.72	มาก
6. บุคลากรทำงานด้วยความเสียสละ และอุทิศตนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดไว้	3.75	0.71	มาก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

125

ตาราง 4 (ต่อ)

หลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
7. บุคลากรทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีผลประโยชน์ ด้านการเงินที่ขัดแย้งกับการปฏิบัติหน้าที่	3.69	0.68	มาก
8. ปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงานโดย คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวม	3.72	0.74	มาก
รวม	3.69	0.71	มาก

จากตาราง 4 พบว่า บุคลากรใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์หลักธรรมาภิบาล (หลักคุณธรรม) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า โดยข้อที่มีค่าสูงสุดในระดับมาก คือบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะ อุตสาหะ และตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 3.77$) รองลงมา คือ บุคลากรทำงานด้วยความเสียสละ และอุทิศตนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.75$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ บุคลากรวางตนต่อบุคคลทั่วไปอย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ สุภาพอ่อนโยน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วยความเสมอภาคยุติธรรม ($\bar{X} = 3.60$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

126

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านหลักธรรมาภิบาล (หลักความโปร่งใส)

หลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
หลักความโปร่งใส			
1. การบริหารงานต่าง ๆ ของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นไปอย่างเปิดเผยและโปร่งใส	3.71	0.81	มาก
2. จัดให้มีการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศให้มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบันตรงกับความเป็นจริง พร้อมเปิดเผยแก่บุคคลทั่วไป	3.67	0.63	มาก
3. บุคลากรหลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ ที่ทุจริตต่อหน้าที่เพื่อหาผลประโยชน์ส่วนตัว	3.72	0.67	มาก
4. บุคลากรให้ความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานในสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์	3.63	0.63	มาก
5. มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรในสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้	3.73	0.70	มาก
6. บุคลากรใหม่ ๆ ที่เข้ามาปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถสูง	3.69	0.71	มาก
7. มีบุคลากรใหม่ ๆ เข้ามาทำงานด้วยการใช้เส้นสายน้อยลง	3.61	0.75	มาก
8. มีการกระจายข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างเปิดเผยให้แก่บุคลากรได้รับทราบอย่างทั่วถึง	3.80	0.79	มาก
รวม	3.71	0.81	มาก

จากตาราง 5 พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์หลักธรรมาภิบาล (หลักความโปร่งใส) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า โดยข้อที่มีค่าสูงสุดในระดับมาก คือมีการกระจายข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างเปิดเผยให้แก่บุคลากรได้รับทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.80$) รองลงมา คือ มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรในสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ปฏิบัติงานด้วยความ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

127

โปรงใส ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.73$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีบุคลากรใหม่ ๆ เข้ามาทำงาน
ด้วยการใช้เส้นสายน้อยลง ($\bar{X} = 3.61$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน
ด้านหลักธรรมาภิบาล (หลักการมีส่วนร่วม)

หลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
หลักการมีส่วนร่วม			
1. บุคลากรร่วมมือกันจัดระบบข้อมูลข่าวสารสนเทศของ สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	3.74	0.78	มาก
2. สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์เปิดโอกาสให้บุคลากรมี ส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย	3.65	0.77	มาก
3. บุคลากรมีส่วนร่วมในการศึกษาและพิจารณาข้อมูล เกี่ยวกับผลการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวาง แผนการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์	3.66	0.65	มาก
4. เปิดโอกาสให้มีการตั้งคณะทำงานสรุปผลการประเมิน และกำหนดแนวทางการปรับปรุงพัฒนางานของสำนัก บริหารทรัพยากรมนุษย์	3.62	0.67	มาก
5. มีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรมีส่วนรับรู้ในผลสำเร็จ ของการบริหารงานในสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์	3.68	0.65	มาก
6. รับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และปรับปรุง การทำงานเมื่อได้รับข้อเสนอแนะ	3.76	0.70	มาก
7. บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในระดับนโยบาย และแสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างอิสระ	3.59	0.68	มาก
8. มีการใช้กระบวนการตัดสินใจโดยใช้เสียงส่วนใหญ่	3.71	0.74	มาก
รวม	3.68	0.71	มาก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

128

จากตาราง 6 พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์หลักธรรมาภิบาล (หลักการมีส่วนร่วม) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า โดยข้อที่มีค่าสูงสุดในระดับมาก คือรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และปรับปรุงการทำงานเมื่อได้รับข้อเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมา คือ บุคลากรร่วมมือกันจัดระบบข้อมูลข่าวสารสนเทศของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.74$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในระดับนโยบาย และแสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างอิสระ ($\bar{X} = 3.59$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านหลักธรรมาภิบาล (หลักความรับผิดชอบ)

หลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
หลักความรับผิดชอบ			
1. สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จโดยไม่ละทิ้งงาน	3.68	0.63	มาก
2. มีการมอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาวางแผนการดำเนินงานสรุปและประเมินผล	3.72	0.54	มาก
3. มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน มีนโยบายวิสัยทัศน์ระบุดุลประสงค์ และภารกิจที่ชัดเจน	3.59	0.68	มาก
4. บุคลากรตระหนักถึงความรับผิดชอบและเห็นคุณค่าในการใช้ทรัพยากร	3.79	0.68	มาก
5. สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์มีการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง จากผลการตรวจสอบอย่างจริงจัง	3.70	0.68	มาก
6. มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีการวางแผนสำรองในกรณีเกิดปัญหาความขัดแย้ง	3.58	0.61	มาก
7. บุคลากรตระหนักในความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน และหน้าที่ต่อสังคม รวมทั้งพร้อมรับการตรวจสอบ	3.67	0.65	มาก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

129

ตาราง 7 (ต่อ)

ลักษณะรวมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
8. บุคลากรแต่ละคนจะได้รับการปฏิบัติต่อตนในทางบวก เมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ (ไม่มีการเลือกปฏิบัติ) เช่น การพูดให้กำลังใจ ยกย่องชมเชย มีใจมีแต่รางวัลตอบแทน ในรูปของวัตถุหรือตัวเงินเท่านั้น	3.68	0.68	มาก
รวม	3.68	0.64	มาก

จากตาราง 7 พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์หลักธรรมาภิบาล (หลักความรับผิดชอบ) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า โดยข้อที่มีค่าสูงสุดในระดับมาก คือ บุคลากรตระหนักถึงความรับผิดชอบและเห็นคุณค่าในการใช้ทรัพยากร ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมา คือ มีการมอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาวางแผนการดำเนินงานสรุปและประเมินผล ($\bar{X} = 3.72$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีการวางแผนสำรองในกรณีเกิดปัญหาความขัดแย้ง ($\bar{X} = 3.59$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

130

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านหลักธรรมาภิบาล (หลักความคุ้มค่า)

หลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
หลักความคุ้มค่า			
1. มีการสร้างความตระหนักให้กับบุคคลด้วยความเสียสละ และอุทิศตนในการปฏิบัติงานให้กับสำนักบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	3.65	0.68	มาก
2. มีการควบคุมกำกับให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานเต็มความรู้ เต็มความสามารถ และเต็มเวลา	3.71	0.67	มาก
3. มีการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการตามลำดับ ความสำคัญ โดยเน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.65	0.62	มาก
4. มีการรณรงค์ให้บุคลากรมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด	3.71	0.71	มาก
5. มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นคุณภาพและ ผลของงานเป็นสำคัญ	3.62	0.60	มาก
6. การทำงานของบุคลากรส่วนใหญ่ทำงานเต็ม 7 ชั่วโมง และพัก 1 ชั่วโมง	3.76	0.77	มาก
7. อัตรากำลังของบุคลากรมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน	3.66	0.68	มาก
8. บุคลากรมีความรู้ความสามารถ และมีความชำนาญในงาน ที่รับผิดชอบ	3.60	0.63	มาก
รวม	3.67	0.67	มาก

จากตาราง 8 พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์หลักธรรมาภิบาล (หลักความคุ้มค่า) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า โดยข้อที่มีค่าสูงสุดในระดับมาก คือ การทำงานของบุคลากรส่วนใหญ่ทำงานเต็ม 7 ชั่วโมง และพัก 1 ชั่วโมง ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมา คือ มีการควบคุมกำกับให้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

131

บุคลากรได้ปฏิบัติงานเต็มความรู้ เต็มความสามารถ และเต็มเวลา และมีการณรงค์ให้บุคลากรมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ($\bar{X} = 3.71$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีบุคลากรมีความรู้ความสามารถ และมีความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.60$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ภาพรวม ด้านหลักธรรมาภิบาล

ภาพรวมด้านหลักธรรมาภิบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
หลักนิติธรรม	3.66	0.78	มาก
หลักคุณธรรม	3.69	0.71	มาก
หลักความโปร่งใส	3.71	0.81	มาก
หลักการมีส่วนร่วม	3.68	0.71	มาก
หลักความรับผิดชอบต่อ	3.68	0.64	มาก
หลักความคุ้มค่า	3.67	0.67	มาก
รวม	3.68	0.72	มาก

จากตาราง 9 พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า โดยด้านที่มีค่าสูงสุดในระดับมาก คือ หลักความโปร่งใส ($\bar{X} = 3.71$) รองลงมา คือ หลักคุณธรรม ($\bar{X} = 3.69$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หลักนิติธรรม ($\bar{X} = 3.66$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

132

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน
ด้านการจัดการความรู้

ด้านการจัดการความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. มีการจัดฝึกอบรมเพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้าน ความรู้ ทักษะเจตคติความประพฤติ คุณธรรม และจริยธรรม	3.61	0.79	มาก
2. มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งกันและกันภายในหน่วยงาน	3.53	0.61	มาก
3. องค์กรมีการออกแบบวิธีการแบ่งปันความรู้และส่งเสริม การเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร เช่น ระบบการหมุนเวียนงาน และระบบการเรียนรู้ในขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น	3.54	0.63	มาก
4. มีกระบวนการที่เป็นระบบในการแปลงแนวคิดสู่ การปฏิบัติ พร้อมกับการบันทึกผลเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการถ่ายทอดความรู้	3.68	0.66	มาก
5. มีนโยบายส่งเสริมการศึกษาในสาขาที่ก่อให้เกิด ประโยชน์ต่อหน่วยงาน	3.55	0.68	มาก
6. จัดให้มีวิทยากร หรือ ผู้เชี่ยวชาญในตำแหน่งงานต่างๆ เข้า มาแนะนำวิธีปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพการ ทำงานสูงสุด	3.58	0.68	มาก
7. จัดให้มีการประเมินความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน เพื่อสามารถนำมากำหนดแนวทางในการพัฒนาความรู้ ต่อไป	3.61	0.70	มาก
8. สนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมอบรมสัมมนา ทั้งภายใน และภายนอก เพื่อนำความรู้ที่ได้มาวางแผนและปรับปรุง กระบวนการในการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยและเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.64	0.72	มาก
รวม	3.59	0.68	มาก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ
 สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการจัดการความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อ
 พิจารณาประเด็นย่อย พบว่า โดยข้อที่มีค่าสูงสุดในระดับมาก คือ มีกระบวนการที่เป็นระบบในการ
 แปลงแนวคิดสู่การปฏิบัติ พร้อมกับมีการบันทึกผลเป็นลายลักษณ์อักษรและมีการถ่ายทอดความรู้
 ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมา คือ มีสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมอบรมสัมมนา ทั้งภายในและภายนอก
 เพื่อนำความรู้ที่ได้มาวางแผนและปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยและ
 เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ($\bar{X} = 3.64$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการส่งเสริมและ
 สนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันภายในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.53$)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน
 ด้านการบริหารความเสี่ยง

ด้านการบริหารความเสี่ยง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. จัดให้มีการฝึกอบรม เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหาร ความเสี่ยง ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล และเพื่อ ส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติที่เหมาะสม	3.68	0.69	มาก
2. การบรรจุบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถไม่ตรงกับ สายงาน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง	3.60	0.63	มาก
3. จัดให้มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบในการบริหารความ เสี่ยง เพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการ สนับสนุน การนำการบริหารความเสี่ยงมาปฏิบัติและการพัฒนา ความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของบุคลากร	3.58	0.65	มาก
4. มีกระบวนการในการบ่งชี้ วิเคราะห์ จัดการ ติดตาม และ รายงานความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอและปฏิบัติ ทั่วทั้งองค์กร	3.56	0.59	มาก
5. สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น รูปแบบการบริหาร สั่งการ การมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้างองค์กร ระเบียบข้อบังคับภายใน	3.55	0.64	มาก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 11 (ต่อ)

ด้านการบริหารความเสี่ยง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
6. สภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน เช่น กฎหมาย การเมือง วัฒนธรรม ที่อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	3.56	0.65	มาก
7. จัดให้มีแผนสำรอง สำหรับป้องกันปัญหาและความเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้น	3.62	0.64	มาก
8. จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นของแต่ละ หน่วยงาน เพื่อกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการความ เสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต	3.61	0.63	มาก
รวม	3.60	0.64	มาก

จากตาราง 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ
สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริหารความเสี่ยงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$)
เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า โดยข้อที่มีค่าสูงสุดในระดับมาก คือ จัดให้มีการฝึกอบรม เผยแพร่
ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล และเพื่อส่งเสริมให้เกิดการ
ปฏิบัติที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมา คือ จัดให้มีแผนสำรอง สำหรับป้องกันปัญหาและความ
เสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ($\bar{X} = 3.62$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น
รูปแบบการบริหารสั่งการ การมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้างองค์กร ระเบียบ
ข้อบังคับภายใน ($\bar{X} = 3.55$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

135

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย ส่วนบริหารงานบุคคล ส่วนบริหารจัดการกลาง และหน่วยกิจกรรมธุรการ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ส่วนบริหารงานบุคคล

ส่วนบริหารงานบุคคล	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการกำหนดระยะเวลาในการสรรหา คัดเลือก บรรจุ แต่งตั้ง อย่างชัดเจน	3.61	0.74	มาก
2. มีการจัดทำกรอบอัตราค่าจ้าง การจ้าง ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ	3.53	0.69	มาก
3. การจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์แก่บุคลากรมีความเหมาะสม	3.51	0.67	มาก
4. การเลื่อนระดับ เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้นเงินเดือน	3.47	0.70	มาก
5. การจัดระบบและการจัดทำทะเบียนประวัติ	3.54	0.58	มาก
6. จัดทำหนังสือสัญญาว่าจ้างงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	3.62	0.67	มาก
7. จัดให้มีงานเลี้ยง งานสังสรรค์ หรืองานรื่นเริงแล้วแต่กรณี เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน	3.58	0.72	มาก
8. จัดการประเมินระบบงานหรือรายละเอียดของงานเทียบกับจำนวนคนในหน่วยงานว่าเหมาะสมหรือไม่	3.59	0.68	มาก
รวม	3.56	0.68	มาก

จากตาราง 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ส่วนการบริหารบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า โดยข้อที่มีค่าสูงสุดในระดับมาก คือ จัดทำหนังสือสัญญาว่าจ้างงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

136

อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ($\bar{X} = 3.62$) รองลงมา คือ มีการกำหนดระยะเวลาในการสรรหา คัดเลือกบรรจุ แต่งตั้ง อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.61$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การเลื่อนระดับ เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้นเงินเดือน ($\bar{X} = 3.47$)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากร ส่วนการบริหารจัดการกลาง

ส่วนการบริหารจัดการกลาง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการเก็บรักษา ค้นหา อ้างอิง และสืบค้นเอกสารอย่างมีระบบ	3.58	0.67	มาก
2. การสรรหาผู้บริหารทุกตำแหน่งของมหาวิทยาลัยมีความโปร่งใส	3.55	0.71	มาก
3. การจัดส่งหนังสือเอกสารและงาน ไปรษณีย์มหาวิทยาลัย มีความรวดเร็ว	3.52	0.77	มาก
4. วางแผนฝึกอบรม พัฒนาบุคลากร การติดตามและประเมินผลการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร	3.63	0.73	มาก
5. มีการออกระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง และครอบคลุมทุกหน่วยงาน	3.59	0.68	มาก
6. การจัดการเกี่ยวกับนิติกรรม จัดทำสัญญาต่าง ๆ การวินัย และการอุทธรณ์ งานด้านกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาของมหาวิทยาลัย อย่างชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร	3.55	0.64	มาก
7. มีการประชาสัมพันธ์กฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ก่อนการประกาศใช้และหลังการประกาศใช้อย่างเป็นทางการทั่วถึงทุกหน่วยงาน	3.59	0.68	มาก
8. การบริหารงานของส่วนบริหารจัดการกลาง เป็นไปอย่างมีระบบ และไม่เลือกปฏิบัติต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	3.57	0.67	มาก
รวม	3.57	0.69	มาก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

137

จากตาราง 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ส่วนการบริหารจัดการกลาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า โดยข้อที่มีค่าสูงสุดในระดับมาก คือ วางแผนฝึกอบรม พัฒนาบุคลากร การติดตามและประเมินผลการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร ($\bar{X} = 3.63$) รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ก่อนการประกาศใช้และหลังการประกาศใช้อย่างเป็นทางการ ทั้งถึงทุกหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.59$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การจัดส่งหนังสือเอกสารและงานไปรษณีย์มหาวิทยาลัยมีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.52$)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากร หน่วยกิจกรรมธุรการ

หน่วยกิจกรรมธุรการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การกำหนดรูปแบบรายการหรือคุณลักษณะ ของวัสดุ ครุภัณฑ์อย่างชัดเจน	3.53	0.74	มาก
2. มีการควบคุมดูแล การเบิกจ่ายพัสดุ	3.59	0.67	มาก
3. การจัดทำรายงานทางการเงินอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้	3.62	0.67	มาก
4. มีการจัดทำบันทึกการลาของบุคลากรอย่างเป็นระบบ	3.57	0.71	มาก
5. มีการให้บริการด้านยานพาหนะ	3.58	0.71	มาก
6. มีประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรได้ อย่างถูกต้อง	3.60	0.64	มาก
7. มีการประเมินงานการปฏิบัติงานในการประสานงาน ระหว่างหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อวางแผนเกี่ยวกับการติดต่อประสานงานของแต่ละหน่วยงานในอนาคต	3.60	0.63	มาก
8. การบริหารงานของหน่วยกิจกรรมธุรการ เป็นไปอย่างมี ระบบ และไม่เลือกปฏิบัติต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	3.59	0.67	มาก
รวม	3.59	0.68	มาก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ส่วนการบริหารจัดการกลาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า โดยข้อที่มีค่าสูงสุดในระดับมาก คือ การจัดทำรายงานทางการเงินอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.62$) รองลงมา คือ มีประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรได้อย่างถูกต้อง และมีการประเมินงานการปฏิบัติงานในการประสานงานระหว่างหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อวางแผนเกี่ยวกับการติดต่อประสานงานของแต่ละหน่วยงานในอนาคต ($\bar{X} = 3.60$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการให้บริการด้านยานพาหนะ ($\bar{X} = 3.58$)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัย

ส่วนบุคคล โดย t-test และ F-test

การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน สังกัดหน่วยงาน และประเภทสายงานของบุคลากร มีสมมติฐานทางการวิจัย ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน

แตกต่างกัน

ตาราง 15 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพ การปฏิบัติงาน	เพศ				t	Sig.
	ชาย n = 70		หญิง n = 312			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านหลักธรรมาภิบาล	3.92	0.54	3.63	0.51	4.25	0.00*
ด้านการจัดการความรู้	3.86	0.54	3.53	0.57	4.42	0.00*
ด้านการบริหารความเสี่ยง	3.78	0.59	3.55	0.50	3.00	0.00*
โดยรวม	3.85	0.54	3.57	0.50	4.21	0.00*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ t-test ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน คือ ด้านหลักธรรมาภิบาล ด้านการจัดการความรู้ ด้านการบริหารความเสี่ยง แสดงว่า โดยรวมเพศของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 16 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน	ระดับตำแหน่ง				t	Sig.
	ผู้บริหาร		ปฏิบัติการ			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านหลักธรรมาภิบาล	3.90	0.55	3.67	0.53	1.45	0.14
ด้านการจัดการความรู้	3.93	0.56	3.58	0.57	2.05	0.04*
ด้านการบริหารความเสี่ยง	3.82	0.55	3.59	0.52	1.54	0.12
โดยรวม	3.88	0.53	3.61	0.52	1.77	0.07

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง ด้วยค่าสถิติ t-test ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 2 ด้าน คือ ด้านหลักธรรมาภิบาล และด้านการบริหารความเสี่ยง แสดงว่าส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 1 ด้าน คือ ด้านการจัดการความรู้ เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมพบว่า ระดับตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 17 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามประเภท
สายงานบุคลากร

ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพ การปฏิบัติงาน	ประเภทตามสายงานบุคลากร				t	Sig.
	วิชาการ		ปฏิบัติการ			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านหลักธรรมาภิบาล	3.61	0.40	3.69	0.55	-1.40	0.16
ด้านการจัดการความรู้	3.50	0.50	3.61	0.59	-1.54	0.25
ด้านการบริหารความเสี่ยง	3.40	0.43	3.63	0.53	-3.69	0.00*
โดยรวม	3.51	0.40	3.65	0.54	-2.37	0.01*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง ด้วยค่าสถิติ t-test ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 2 ด้าน คือ ด้านหลักธรรมาภิบาล และด้านการจัดการความรู้ แสดงว่าส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 1 ด้าน คือ ด้านการบริหารความเสี่ยง เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมพบว่า ประเภทตามสายงานของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 18 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน		SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านหลักธรรมาภิบาล	ระหว่างกลุ่ม	18.882	4	4.721	20.159	0.00*
	ภายในกลุ่ม	88.281	377	.234		
	รวม	107.164	381			
ด้านการจัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	12.742	4	3.186	10.646	0.00*
	ภายในกลุ่ม	112.802	377	.299		
	รวม	125.545	381			
ด้านการบริหารความเสี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	7.782	4	1.946	7.547	0.00*
	ภายในกลุ่ม	97.192	377	.258		
	รวม	104.975	381			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	12.300	4	3.075	12.834	0.00*
	ภายในกลุ่ม	90.323	377	.240		
	รวม	102.623	381			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่า $\alpha = .05$ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านหลักธรรมาภิบาล ด้านการจัดการความรู้ ด้านการบริหารความเสี่ยง แสดงว่า อายุของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Fisher's LSD procedure ได้ผลดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

142

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน
ด้านหลักธรรมภิบาล จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure
(Least Significant Difference)

อายุ	18-20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
18-20 ปี					
21-30 ปี				.6092*	
31-40 ปี				.6032*	
41-50 ปี					
51-60 ปี	1.2328*	1.0285*	1.0145*	1.6377*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 19 พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 21-30 และ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน มากกว่า กลุ่มบุคลากรที่มีอายุ 41-50 ปี (0.6092, 0.6032) ส่วนบุคลากรที่มีอายุ 51-60 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน มากกว่า บุคลากรที่มีอายุ 18-20 ปี, 21-30 ปี, 31-40 ปี และ 41-50 ปี (1.2328, 1.0285, 1.0415, 1.6377)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน
ด้านการจัดการความรู้ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure
(Least Significant Difference)

อายุ	18-20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
18-20 ปี				.5013*	
21-30 ปี				.5247*	
31-40 ปี					
41-50 ปี					
51-60 ปี	.7609*	.7348*	0.7251*	1.2622*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 20 พบว่า กลุ่มบุคลากรที่มีอายุ 18-20 ปี และ 21-30 ปี มีความคิดเห็นต่อ
คุณภาพการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มบุคลากรที่มีอายุ 41-50 ปี (0.5013, 0.5247) บุคลากรที่มีอายุ 51-
60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน มากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 18-20 ปี, 21-30 ปี ,31-40 ปี
และ41-50 ปี (0 .7609,0.7348,0.7251,1.2622)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

144

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน
ด้านบริหารความเสี่ยง จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure
(Least Significant Difference)

อายุ	18-20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
18-20 ปี				.2891*	
21-30 ปี				.3260*	
31-40 ปี		.01343*		.4603*	
41-50 ปี					
51-60 ปี	.6957*	.6588*	.5245*	.9848*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 21 พบว่า กลุ่มบุคลากรที่มีอายุ 18-20 ปี และ 21-30 ปี มีความคิดเห็นต่อ
คุณภาพการปฏิบัติงาน มากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 41-50 ปี (0.2891, 0.3260) บุคลากรที่มีอายุ 31-40 ปี
มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน มากกว่า บุคลากรที่มีอายุ 21-30 ปี และ 41-50 ปี (0.1343,
0.4603) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51-60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน มากกว่าบุคลากรที่มี
อายุ 18-20 ปี, 21-30 ปี, 31-40 ปี และ 41-50 ปี (0.6957, 0.6588, 0.52451, 0.9848)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 22 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านหลักธรรมาภิบาล	ระหว่างกลุ่ม	16.777	3	5.592	23.388	0.000*
	ภายในกลุ่ม	90.387	378	.239		
	รวม	107.164	381			
ด้านการจัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	17.488	3	5.829	20.392	0.000*
	ภายในกลุ่ม	108.057	378	.286		
	รวม	125.545	381			
ด้านการบริหารความเสี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	18.176	3	6.059	26.386	0.000*
	ภายในกลุ่ม	86.798	378	.230		
	รวม	104.975	381			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	17.098	3	5.699	25.190	0.000*
	ภายในกลุ่ม	85.525	378	.226		
	รวม	102.623	381			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่า $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน คือ ด้านหลักธรรมาภิบาล ด้านการจัดการความรู้ ด้านการบริหารความเสี่ยง แสดงว่าระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Fisher's LSD procedure ได้ผลดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

146

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน
ด้านหลักธรรมภิบาล จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure
(Least Significant Difference)

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี			0.5025*	
ปริญญาตรี				0.2518*
ปริญญาโท				
ปริญญาเอก			0.2507*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 23 พบว่า บุคลากรที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อ
คุณภาพการปฏิบัติงาน มากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท (0.2891) บุคลากรที่มีระดับ
การศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน มากกว่า บุคลากรที่มีระดับ
การศึกษาปริญญาเอก (0.2891) บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความคิดเห็นที่มีต่อ
คุณภาพการปฏิบัติงาน มากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท (0.2507)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

147

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน
ด้านการจัดการความรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure
(Least Significant Difference)

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี			.5711*	.3713*
ปริญญาตรี			.4503*	
ปริญญาโท				
ปริญญาเอก				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 24 พบว่า บุคลากรที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อ
คุณภาพการปฏิบัติงาน มากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท และปริญญาเอก
(0.5711, 0.3713) ส่วนบุคลากรระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน
มากกว่ากลุ่มบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท (0.4503)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

148

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน
ด้านการบริหารความเสี่ยง จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD
procedure (Least Significant Difference)

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี		.1553*	.5719*	.5336*
ปริญญาตรี			.4166*	.3783*
ปริญญาโท				
ปริญญาเอก				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 25 พบว่า บุคลากรที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อ
คุณภาพการปฏิบัติงาน มากกว่ากลุ่มบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก
(0.1553, 0.5719, 0.5336) บุคลากรระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการ
ปฏิบัติงาน มากกว่ากลุ่มบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท และปริญญาเอก (0.4166, 0.3783)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 26 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านหลักธรรมาภิบาล	ระหว่างกลุ่ม	5.761	5	1.152	4.273	0.001*
	ภายในกลุ่ม	101.402	376	.270		
	รวม	107.164	381			
ด้านการจัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	11.852	5	2.370	7.839	0.000*
	ภายในกลุ่ม	113.693	376	.302		
	รวม	125.545	381			
ด้านการบริหารความเสี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	12.384	5	2.477	10.058	0.000*
	ภายในกลุ่ม	92.591	376	.246		
	รวม	104.975	381			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	9.087	5	1.817	7.306	0.000*
	ภายในกลุ่ม	93.535	376	.249		
	รวม	102.623	381			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่า $\alpha = 0.05$ มี 3 ด้าน คือ ด้านหลักธรรมาภิบาล ด้านการจัดการความรู้ ด้านการบริหารความเสี่ยง แสดงว่าประสบการณ์ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Fisher's LSD procedure ได้ผลดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน
ด้านธรรมาภิบาล จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD
procedure (Least Significant Difference)

ประสบการณ์ ในการทำงาน	1 - 5 ปี	6 -10 ปี	11 -15 ปี	16 - 20 ปี	21 - 25 ปี	26 ปีขึ้นไป
1 - 5 ปี					.3583*	
6 -10 ปี	.2075*		.2137*		.2658*	
11 -15 ปี					.3521*	
16 - 20 ปี					.4464*	
21 - 25 ปี						
26 ปีขึ้นไป						.6491*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 27 พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 5 ปี 6-10 ปี 11 -15 ปี 16 - 20 ปี และ 26 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานมากกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21-25 ปี (0.3583, 0.2658, 0.3521, 0.4464, 0.6491) ส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานมากกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 5 ปี และ 11 -15 ปี (0.2075, 0.2137)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน

ด้านการจัดการความรู้ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure (Least Significant Difference)

ประสบการณ์ ในการทำงาน	1 - 5 ปี	6 -10 ปี	11 -15 ปี	16 - 20 ปี	21 - 25 ปี	26 ปี ขึ้นไป
1 - 5 ปี					.3034*	
6 -10 ปี	.3352*		.2842*	.2825*	.6385*	
11 -15 ปี					.3543*	
16 - 20 ปี					.3561*	
21 - 25 ปี						
26 ปีขึ้นไป	.9795*	.6444*	.9286*	.9268*	1.2829*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 28 พบว่า บุคลากรที่ประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 5 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน มากกว่ากลุ่มบุคลากรที่มีระดับประสบการณ์ในการทำงาน 21 - 25 ปี (0.3034) กลุ่มตัวอย่างที่ประสบการณ์ในการทำงาน 6 -10 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน มากกว่า บุคลากรที่มีระดับประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 5 ปี 11 -15 ปี 16 - 20 ปี และ 21 - 25 ปี (0.3352, 0.2842, 0.2825, 0.6385) บุคลากรที่ประสบการณ์ในการทำงาน 11 -15 ปี และ 16 - 20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน มากกว่า บุคลากรที่มีระดับประสบการณ์ในการทำงาน 21-25 ปี (0.3543, 0.3561) บุคลากรที่ประสบการณ์ในการทำงาน 26 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน มากกว่าบุคลากรที่มีระดับประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี 6 -10 ปี 11-15 ปี 16 - 20 ปี และ 21 - 25 ปี (0.9795, 0.6444, 0.9286, 0.9268, 1.2829)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านการบริหารความเสี่ยงจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure (Least Significant Difference)

ประสบการณ์ ในการทำงาน	1 - 5 ปี	6 -10 ปี	11 -15 ปี	16 - 20 ปี	21 - 25 ปี	26 ปีขึ้นไป
1 - 5 ปี					.3114*	
6 -10 ปี	.2704*		.2762*		.5817*	
11 -15 ปี					.3055*	
16 - 20 ปี	.2434*		.2492*		.5547*	
21 - 25 ปี						
26 ปีขึ้นไป	1.1031*	.8327*	1.1089*	.8598*	1.4145*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 29 พบว่า บุคลากรที่ประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 5 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน มากกว่าบุคลากรที่มีระดับประสบการณ์ในการทำงาน 21 - 25 ปี (0.3114) กลุ่มบุคลากรที่ประสบการณ์ในการทำงาน 6 -10 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน มากกว่า บุคลากรที่มีระดับประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 5 ปี 11 -15 ปี และ 21 - 25 ปี (0.2704, 0.2762, 0.5817) บุคลากรที่ประสบการณ์ในการทำงาน 11 -15 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน มากกว่า บุคลากรที่มีระดับประสบการณ์ในการทำงาน 21 - 25 ปี (0.3055) บุคลากรที่ประสบการณ์ในการทำงาน 16 - 20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน มากกว่า บุคลากรที่มีระดับประสบการณ์ในการทำงาน 21-25 ปี (0.2434, 0.2492, 0.5547) บุคลากรที่ประสบการณ์ในการทำงาน 26 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน มากกว่า บุคลากรที่มีระดับประสบการณ์ในการทำงาน 1- 5 ปี 6 -10 ปี 11 -15 ปี 16 - 20 ปี และ 21 - 25 ปี (1.1031, 0.8327, 1. 1089, 0.8598, 1.4145)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน

ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านหลักธรรมาภิบาล	ระหว่างกลุ่ม	5.407	5	1.081	3.996	0.002*
	ภายในกลุ่ม	101.757	376	.271		
	รวม	107.164	381			
ด้านการจัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	5.154	5	1.031	3.219	0.007
	ภายในกลุ่ม	120.391	376	.320		
	รวม	125.545	381			
ด้านการบริหารความเสี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	7.529	5	1.506	5.810	0.000*
	ภายในกลุ่ม	97.446	376	.259		
	รวม	104.975	381			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.885	5	1.177	4.575	0.000*
	ภายในกลุ่ม	96.737	376	.257		
	รวม	102.623	381			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า $\alpha = .05$ มี 1 ด้าน คือ ด้านการจัดการความรู้ แสดงว่าส่วนค่า Sig. น้อยกว่า $\alpha = .05$ มี 2 ด้าน คือ ด้านหลักธรรมาภิบาล ด้านการจัดการความรู้ แสดงว่าประสบการณ์ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Fisher's LSD procedure ได้ผลดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

154

ตาราง 31 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน
ด้านธรรมาภิบาล จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure
(Least Significant Difference)

สังกัดหน่วยงาน	สำนักงาน มหาวิทยาลัย	คณะ/ สถาบัน	วิทยาลัย	สถาบัน วิจัย	ศูนย์ วิชาการ	หน่วยงาน ที่เรียกชื่อ อื่น
สำนักงานมหาวิทยาลัย						
คณะ/สถาบัน วิทยาลัย	.2594*			.5615*		.2040*
สถาบันวิจัย						
ศูนย์วิชาการ						
หน่วยงานที่เรียกชื่ออื่น						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 31 พบว่า บุคลากรที่สังกัดคณะ/สถาบัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน มากกว่า บุคลากรที่สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย สำนักวิทยาลัย และหน่วยงานที่เรียกชื่ออื่น (0.2594, 0.5615, 0.2040)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

155

ตาราง 32 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน
ด้านการจัดการความรู้ จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure
(Least Significant Difference)

สังกัดหน่วยงาน	สำนักงาน มหาวิทยาลัย	คณะ/ สถาบัน	วิทยาลัย	สถาบัน วิจัย	ศูนย์ วิชาการ	หน่วยงาน ที่เรียกชื่อ อื่น
สำนักงานมหาวิทยาลัย						
คณะ/สถาบัน วิทยาลัย				.5368*		.2084*
สถาบันวิจัย						
ศูนย์วิชาการ						
หน่วยงานที่เรียกชื่ออื่น						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 32 พบว่า บุคลากรที่สังกัดคณะ/สถาบัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน มากกว่า บุคลากรที่สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย และหน่วยงานที่เรียกชื่ออื่น (0.5368, 0.2084)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

156

ตาราง 33 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน
ด้านการบริหารความเสี่ยง จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD
procedure (Least Significant Difference)

สังกัดหน่วยงาน	สำนักงาน มหาวิทยาลัย	คณะ/ สถาบัน	วิทยาลัย	สถาบันวิจัย	ศูนย์ วิชาการ	หน่วยงาน ที่เรียก ชื่ออื่น
สำนักงานมหาวิทยาลัย						
คณะ/สถาบัน	.2423*			.5096*		.2355*
วิทยาลัย						
สถาบันวิจัย						
ศูนย์วิชาการ						
หน่วยงานที่เรียกชื่ออื่น						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 33 พบว่า บุคลากรที่สังกัดคณะ/สถาบัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย, สำนักวิทยาลัย และหน่วยงานที่เรียกชื่ออื่น (0.2423, 0.5096, 0.2355)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหาร

ทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดย t-test และ F-test

การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน สังกัดหน่วยงาน และประเภทสายงานของบุคลากรที่มีสมมติฐานทางการวิจัย ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

ตาราง 34 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	เพศ				t	Sig.
	ชาย n = 70		หญิง n = 312			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ส่วนบริหารงานบุคคล	3.81	0.63	3.50	0.55	3.84	0.00*
ส่วนบริหารจัดการกลาง	3.80	0.49	3.53	0.62	4.05	0.00*
หน่วยกิจกรรมธุรการ	3.81	0.58	3.53	0.56	3.67	0.00*
โดยรวม	3.81	0.56	3.52	0.55	3.98	0.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ t-test ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน คือ ด้านส่วนบริหารงานบุคคล ด้านส่วนบริหารจัดการกลาง และด้านหน่วยกิจกรรมธุรการ แสดงว่า เพศของ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

กลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 35 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการ	ระดับตำแหน่ง				t	Sig.
	ผู้บริหาร n = 12		ปฏิบัติการ n = 370			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ส่วนบริหารงานบุคคล	3.82	0.52	3.55	0.58	1.62	0.10
ส่วนบริหารจัดการกลาง	3.86	0.59	3.57	0.61	1.66	0.09
หน่วยกิจกรรมธุรการ	3.89	0.60	3.57	0.57	1.84	0.06
โดยรวม	3.86	0.55	3.56	0.56	1.80	0.07

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระดับตำแหน่ง ด้วยค่าสถิติ t-test ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน คือด้านส่วนบริหารงานบุคคล ด้านส่วนบริหารจัดการกลาง และด้านหน่วยกิจกรรมธุรการ แสดงว่า ระดับตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 36 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์
จำแนกตามประเภทสายงานบุคลากร

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการ	ประเภทตามสายงานบุคลากร				t	Sig.
	วิชาการ		ปฏิบัติการ			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ส่วนบริหารงานบุคคล	3.43	0.53	3.61	0.57	1.86	0.06
ส่วนบริหารจัดการกลาง	3.39	0.44	3.61	0.63	3.27	0.00*
หน่วยกิจกรรมธุรการ	3.36	0.43	3.63	0.59	4.37	0.00*
โดยรวม	3.39	0.45	3.58	0.59	3.33	0.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 36 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามประเภทสายงานบุคลากร ด้วยค่าสถิติ t-test ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ
Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$
มี 1 ด้าน คือ ด้านส่วนบริหารงานบุคคล ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 2 ด้าน คือ ด้านส่วน
บริหารจัดการกลาง และด้านหน่วยกิจกรรมธุรการ แสดงว่า สายงานบุคลากรของกลุ่มตัวอย่างที่
ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน อย่างมี
ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 37 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์
จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
ส่วนบริหารงานบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	12.444	4	3.111	10.146	.000*
	ภายในกลุ่ม	115.597	377	.307		
	รวม	128.041	381			
ส่วนบริหารจัดการกลาง	ระหว่างกลุ่ม	7.054	4	1.764	4.928	.001*
	ภายในกลุ่ม	134.901	377	.358		
	รวม	141.955	381			
หน่วยกิจกรรมธุรการ	ระหว่างกลุ่ม	12.584	4	3.146	10.411	.000*
	ภายในกลุ่ม	113.923	377	.302		
	รวม	126.507	381			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	10.493	4	2.623	9.096	.000*
	ภายในกลุ่ม	108.721	377	.288		
	รวม	119.214	381			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน คือ ด้านส่วนบริหารงานบุคคล ด้านส่วนบริหารจัดการกลาง และด้านหน่วยกิจกรรมธุรการ แสดงว่า อายุของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Fisher's LSD procedure ได้ผลดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

161

ตาราง 38 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากร ส่วนบริหารงานบุคคล จำแนกอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure (Least Significant Difference)

อายุ	18-20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
18-20 ปี					
21-30 ปี					
31-40 ปี				.5984*	
41-50 ปี					
51-60 ปี	.6685*	.6796*	.5571*	1.1555*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 38 พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากร ส่วนบริหารงานบุคคล มากกว่ากลุ่มบุคลากรที่มีอายุ 41-50 ปี (0.5984) ส่วนบุคลากรที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 18-20 ปี, 21-30 ปี, 31-40 ปี และ 41-50 ปี (0.6685, 0.6796, 0.5571, 1.1555)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

162

ตาราง 39 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากร ส่วนบริหารจัดการกลาง จำแนกอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure (Least Significant Difference)

อายุ	18-20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
18-20 ปี				.3794*	
21-30 ปี				.3463*	
31-40 ปี				.4434*	
41-50 ปี					
51-60 ปี					.8902*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 39 พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 18-20 ปี, 21-30 ปี, 31-40 ปี และ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์มากกว่า บุคลากรที่มีอายุ 41-50 ปี (0.3794, 0.3463, 0.4434, 0.8902)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 40 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากร หน่วยกิจกรรมธุรกิจ จำแนกอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure (Least Significant Difference)

อายุ	18-20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
18-20 ปี				.4173*	
21-30 ปี				.4654*	
31-40 ปี		.1470*		.6124*	
41-50 ปี					
51-60 ปี	.6902*	.6565*		1.1220*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 39 พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 18-20 ปี และ 21-30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 41-50 ปี (0.4173, 0.4654) บุคลากรที่มีอายุ 31- 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มากกว่ากลุ่มบุคลากรที่มีอายุ 21-30 ปี และ 41-50 ปี (0.1470, 0.6124) กลุ่มบุคลากรที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์มากกว่า บุคลากรที่มีอายุ 18 – 20 ปี, 21-30 ปี และ 41-50 ปี (0.6902, 0.6565, 1.1220)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 41 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์
จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
ส่วนบริหารงานบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	16.229	3	5.410	18.288	0.000*
	ภายในกลุ่ม	111.813	378	.296		
	รวม	128.041	381			
ส่วนบริหารจัดการกลาง	ระหว่างกลุ่ม	18.682	3	6.227	19.095	0.000*
	ภายในกลุ่ม	123.273	378	.326		
	รวม	141.955	381			
หน่วยกิจกรรมธุรการ	ระหว่างกลุ่ม	17.554	3	5.851	20.301	0.000*
	ภายในกลุ่ม	108.953	378	.288		
	รวม	126.507	381			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	16.683	3	5.561	20.501	0.000*
	ภายในกลุ่ม	102.531	378	.271		
	รวม	119.214	381			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่า $\alpha = 0.05$ มี 3 ด้าน คือ ด้านส่วนบริหารงานบุคคล ด้านส่วนบริหารจัดการกลาง และหน่วยกิจกรรมธุรการ แสดงว่าระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Fisher's LSD procedure ได้ผลดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 42 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากร ส่วนบริหารงานบุคคล จำแนกระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure (Least Significant Difference)

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี			.4660*	.3885*
ปริญญาตรี			.4883*	.4180*
ปริญญาโท				
ปริญญาเอก				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 42 พบว่า บุคลากรที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มากกว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท และปริญญาเอก (0.4660, 0.3885) บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท และปริญญาเอก (0.4883, 0.4180)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

166

ตาราง 43 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากร ส่วนบริหารงานจัดการกลาง จำแนกระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure (Least Significant Difference)

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี		.1815*	.6115*	.3544*
ปริญญาตรี			.4300*	
ปริญญาโท				
ปริญญาเอก				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 43 พบว่า บุคลากรที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มากกว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท และปริญญาเอก (0.1815, 0.6115, 0.3544) บุคลากรระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มากกว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท (0.4503)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

167

ตาราง 44 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากร หน่วยกิจกรรมบูรณาการ จำแนกระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure (Least Significant Difference)

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี		.2064*	.5853*	.4776*
ปริญญาตรี			.3789*	
ปริญญาโท				
ปริญญาเอก				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 44 พบว่า บุคลากรที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มากกว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี, ปริญญาโท และปริญญาเอก (0.2064, 0.5853, 0.4776) บุคลากรระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท (0.3789)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 45 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากร
จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
ส่วนบริหารงานบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	7.015	5	1.403	4.359	0.001*
	ภายในกลุ่ม	121.026	376	.322		
	รวม	128.041	381			
ส่วนบริหารจัดการกลาง	ระหว่างกลุ่ม	9.167	5	1.833	5.191	0.000*
	ภายในกลุ่ม	132.788	376	.353		
	รวม	141.955	381			
หน่วยกิจกรรมธุรการ	ระหว่างกลุ่ม	5.296	5	1.059	3.286	0.006*
	ภายในกลุ่ม	121.211	376	.322		
	รวม	126.507	381			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.876	5	1.375	4.603	0.000*
	ภายในกลุ่ม	112.338	376	.299		
	รวม	119.214	381			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่า $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน คือ ด้านส่วนบริหารงานบุคคล ด้านส่วนบริหารจัดการกลาง และด้านหน่วยกิจกรรมธุรการแสดงว่าประสบการณ์ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Fisher's LSD procedure ได้ผลดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

169

ตาราง 46 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากร ส่วนบริหารงานบุคคล จำแนกประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure (Least Significant Difference)

ประสบการณ์ใน การทำงาน	1 - 5 ปี	6 -10 ปี	11 -15 ปี	16 - 20 ปี	21 - 25 ปี	26 ปีขึ้นไป
1 - 5 ปี					.2843*	
6 -10 ปี					.3635*	
11 -15 ปี						
16 - 20 ปี					.4857*	
21 - 25 ปี						
26 ปีขึ้นไป	.9778*	.8996*	.9625*	.7774*	1.2632*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 46 พบว่าบุคลากรที่ประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 5 ปี, 6 -10 ปี และ 16 - 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มากกว่า บุคลากรที่มีระดับประสบการณ์ในการทำงาน 21 - 25 ปี (0.2843, 0.3635, 0.4857) บุคลากรที่ประสบการณ์ในการทำงาน 26 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มากกว่าบุคลากรที่มีระดับประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 5 ปี 6 -10 ปี และ 16 - 20 ปี (0.9778, 0.8996, 0.9625, 0.7774, 1.2632)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

170

ตาราง 47 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากร ส่วนบริหารจัดการกลาง จำแนกประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure (Least Significant Difference)

ประสบการณ์ใน การทำงาน	1 - 5 ปี	6 -10 ปี	11 -15 ปี	16 - 20 ปี	21 - 25 ปี	26 ปีขึ้นไป
1 - 5 ปี					.3283*	
6 -10 ปี					.4602*	
11 -15 ปี					.3520*	
16 - 20 ปี					.4389*	
21 - 25 ปี						
26 ปีขึ้นไป	1.2112	1.0792*	1.1875*	1.1006*	1.5395*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 47 พบว่า บุคลากรที่ประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 5 ปี, 6 -10 ปี, 11 -15 ปีและ 16 - 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มากกว่าบุคลากรที่มีระดับประสบการณ์ในการทำงาน 21 - 25 ปี (0.3283, 0.4602, 0.3520, 0.4389) บุคลากรที่ประสบการณ์ในการทำงาน 26 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มากกว่า บุคลากรที่มีระดับประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 5 ปี, 6 -10 ปี, 11 -15 ปี, 16 - 20 ปี และ 21 - 25 ปี (1.2112, 1.0792, 1.1875, 1.1006, 1.5395)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

171

ตาราง 48 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากร หน่วยกิจกรรมธุรการ จำแนกประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure (Least Significant Difference)

ประสบการณ์ใน การทำงาน	1 - 5 ปี	6 -10 ปี	11 -15 ปี	16 - 20 ปี	21 - 25 ปี	26 ปีขึ้นไป
1 - 5 ปี					.3178*	
6 -10 ปี					.4388*	
11 -15 ปี					.3572*	
16 - 20 ปี					.4527*	
21 - 25 ปี						
26 ปีขึ้นไป	.7020*	.5810*	.6625*	.5671*	1.0197*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 48 พบว่า บุคลากรที่ประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 5 ปี, 6 -10 ปี, 11 -15 ปีและ 16 - 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มากกว่าบุคลากรที่มีระดับประสบการณ์ในการทำงาน 21 - 25 ปี (0.3178, 0.4388, 0.3572, 0.4527) บุคลากรที่ประสบการณ์ในการทำงาน 26 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มากกว่าบุคลากรที่มีระดับประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 5 ปี, 6 -10 ปี, 11 -15 ปี, 16 - 20 ปี และ 21 - 25 ปี (0.7020, 0.5810, 0.6625, 0.5671, 1.0197)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 49 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์
จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
ส่วนบริหารงานบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	3.482	5	.696	2.102	0.064
	ภายในกลุ่ม	124.560	376	.331		
	รวม	128.041	381			
ส่วนบริหารจัดการกลาง	ระหว่างกลุ่ม	5.265	5	1.053	2.896	0.014*
	ภายในกลุ่ม	136.690	376	.364		
	รวม	141.955	381			
หน่วยกิจกรรมธุรการ	ระหว่างกลุ่ม	4.457	5	.891	2.746	0.019*
	ภายในกลุ่ม	122.050	376	.325		
	รวม	126.507	381			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.173	5	.835	2.728	0.019*
	ภายในกลุ่ม	115.041	376	.306		
	รวม	119.214	381			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 49 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า $\alpha = .05$ มี 1 ด้าน คือ ด้านส่วนบริหารงานบุคคล ส่วนค่า Sig. น้อยกว่า $\alpha = .05$ มี 2 ด้าน คือ ด้านส่วนบริหารจัดการกลาง และด้านหน่วยกิจกรรมธุรการแสดงว่าสังกัดหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Fisher's LSD procedure ได้ผลดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

173

ตาราง 50 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็น ส่วนบริหารจัดการกลาง จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure (Least Significant Difference)

สังกัดหน่วยงาน	สำนักงาน มหาวิทยาลัย	คณะ/ สถาบัน	วิทยาลัย	สถาบันวิจัย	ศูนย์ วิชาการ	หน่วยงานที่ เรียกชื่ออื่น
สำนักงานมหาวิทยาลัย				.5938*		
คณะ/สถาบัน วิทยาลัย				.6937*		.2179*
สถาบันวิจัย						
ศูนย์วิชาการ						
หน่วยงานที่เรียกชื่ออื่น						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 50 พบว่า บุคลากรที่สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัยและคณะ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มากกว่าบุคลากรที่สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย (0.5938, 0.6937) บุคลากรที่สังกัดคณะ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มากกว่าบุคลากรที่สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย และหน่วยงานที่เรียกชื่ออื่น (0.5938, 0.2179)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

174

ตาราง 51 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็น หน่วยกิจกรรมธุรการ จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure (Least Significant Difference)

สังกัดหน่วยงาน	สำนักงาน มหาวิทยาลัย	คณะ/ สถาบัน	วิทยาลัย	สถาบันวิจัย	ศูนย์ วิชาการ	หน่วยงานที่ เรียกชื่ออื่น
สำนักงานมหาวิทยาลัย						
คณะ/สถาบัน						.2475*
วิทยาลัย						
สถาบันวิจัย						
ศูนย์วิชาการ						
หน่วยงานที่เรียกชื่ออื่น						
อื่น						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 51 พบว่า บุคลากรที่สังกัดคณะ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่สังกัดหน่วยงานที่เรียกชื่ออื่น (0.2475)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้ค่าสถิติ สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน Correlations

ตาราง 52 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์

การให้บริการ คุณภาพ การปฏิบัติงาน	หลักธรรมาภิบาล (Pearson)	การจัดการความรู้ (Pearson)	การบริหารความเสี่ยง (Pearson)
ส่วนบริหารงานบุคคล	.798*	.829*	.826*
ส่วนบริหารจัดการกลาง	.746*	.468*	.832*
หน่วยกิจกรรมธุรการ	.737*	.780*	.841*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 52 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้ค่าสถิติ สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่า

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ส่วนบริหารงานบุคคล มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านหลักธรรมาภิบาลในระดับค่อนข้างสูง ด้านการจัดการความรู้และด้านการบริหารความเสี่ยงในระดับสูง
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ส่วนบริหารจัดการกลาง มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านหลักธรรมาภิบาลในระดับค่อนข้างสูง ด้านการจัดการความรู้ในระดับปานกลาง และด้านการบริหารความเสี่ยงในระดับสูง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 176

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หน่วยกิจกรรมบูรณาการ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านหลักธรรมาภิบาลในระดับค่อนข้างสูง ด้านการจัดการความรู้และด้านการบริหารความเสี่ยงในระดับสูง