



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 382 คน โดยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จำนวน 382 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วย ค่าที ค่าเอฟ และแอลเอสดี ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล สรุปว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 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 มีจำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 71.20 และเป็นบุคลากรประเภทสายปฏิบัติการ มีจำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 83.25

2. ความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

178

ปฏิบัติงานในด้านหลักธรรมาภิบาล ด้านการจัดการความรู้ และด้านการบริหารความเสี่ยง ในระดับมาก

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านส่วนบริหารงานบุคคล ด้านส่วนบริหารจัดการกลาง และด้านหน่วยกิจกรรมธุรการ ในระดับมาก

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน สังกัดหน่วยงาน และประเภทสายงานของบุคลากรของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

5. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน สังกัดหน่วยงาน และประเภทสายงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน

6. ความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. บุคลากรมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักธรรมาภิบาล ด้านการจัดการความรู้ และด้านการบริหารความเสี่ยง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1 บุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานในด้านหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมในระดับมากซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าหลักธรรมาภิบาลเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทวีศิลป์ กุลนภาค (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ตัวบ่งชี้การบริหารกิจการที่ดีในมหาวิทยาลัยในความคิดเห็น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

179

ของประชาคมมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการบริหารบริหารตามหลัก ชรรมาภิบาลในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความคิดเห็นในภาพรวมในระดับมาก

1.2 บุคลากรมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานในด้านการจัดการความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่ต้องการได้เข้าร่วมอบรมสัมมนา ทั้งภายในและภายนอก เพื่อนำความรู้ที่ได้มาวางแผนและปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับตัวเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสันต์ ลาจันทร์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 พบว่า การจัดการความรู้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ “มาก” ตามทัศนะของครูและผู้บริหาร เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ภาวะผู้นำขององค์กร ความเชื่อ ค่านิยม วัฒนธรรมของหน่วยงาน เทคโนโลยีที่ใช้ในโรงเรียน การสื่อสารในโรงเรียน กระบวนการจัดการความรู้ ส่วนด้านที่มีการปฏิบัติอันดับสุดท้าย คือ การวัดผลการจัดการความรู้

1.3 บุคลากรมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานในด้านการบริหารความเสี่ยง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการบริหารความเสี่ยงขององค์กรมีความสำคัญต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรเช่นเดียวกันเพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความราบรื่นและปกติ หรือเพื่อลดความผันผวนในด้านบุคลากรที่เกิดจากความเสี่ยงลงเพื่อลดความสูญเสียที่เกิดจากปัญหาด้านทรัพยากรบุคคล เนื่องจากความเสี่ยง เป็นเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นภายในสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเจริญ เจริญกุลวัลย์ (2546 : 15) กล่าวว่า ความเสี่ยง คือ โอกาสที่องค์กรจะเกิดการดำเนินงานที่ขาดทุน หรือไม่สามารถดำเนินการให้ประสบความสำเร็จตามแผนงาน หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ คือเมื่อมีการวางแผนหรือแผนงานไว้ในตอนแรกเริ่มนั้น สภาพแวดล้อมมีอยู่อย่างหนึ่ง ต่อเมื่อดำเนินการลงไป เวลาเปลี่ยนไป สภาพแวดล้อมเปลี่ยนไป ในทิศทางที่ไม่เหมือนกันกับตอนที่วางแผนหรือกำหนดเป้าหมายนั้นไว้ โดยเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นส่งผลในทางลบหรือก่อให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานที่ไม่อาจประสบความสำเร็จได้เช่นเดียวกันกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงนั้น อาจส่งผลในทางบวกก็ได้ ซึ่งจะทำให้ความเสี่ยงเดิมที่คาดการณ์ไว้ลดลงหรือไม่มีอีกต่อไป

2. บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านส่วนบริหารงานบุคคล ด้านส่วนบริหารจัดการกลาง และด้านหน่วยกิจกรรมธุรการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

180

2.1 บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านส่วนบริหารงานบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการบริการที่ดีจากส่วนบริหารงานบุคคล เช่น การจัดทำหนังสือสัญญาว่าจ้างงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร การกำหนดระยะเวลาในการสรรหา คัดเลือก บรรจุ แต่งตั้ง อย่างชัดเจนและการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์แก่บุคลากรมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพรณี บุญประกอบ และคนอื่นๆ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการที่ดีในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า การบริหารกิจการที่ดีในมหาวิทยาลัย ในความคิดเห็นของประชาคมมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยนักศึกษามีความคิดเห็นในระดับมาก ในด้านการบริหารงานบุคคลควรมีการประชาสัมพันธ์ มีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกพิจารณา ความดีความชอบ สวัสดิการ การร้องทุกข์ การประเมิน การตรวจสอบ และการกระจายอำนาจ

2.2 บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านส่วนบริหารจัดการกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างได้มีความพึงพอใจในส่วนบริหารจัดการกลาง ในการให้ความสะดวกในการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ได้เป็นอย่างดีกว่าส่วนอื่นๆ เช่น มีการจัดฝึกอบรม พัฒนาบุคลากร การติดตามและประเมินผลการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร และการออกระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกหน่วยงาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพิชิต บุตรศรีสวย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เขตการศึกษา 9 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความรับผิดชอบ ความเป็นส่วนตัว การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน เงินเดือน

2.3 บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านหน่วยกิจกรรมธุรการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านหน่วยกิจกรรมธุรการ เช่น การเบิกจ่ายเงิน การเบิกจ่ายพัสดุ มีการควบคุมดูแล มีการจัดทำรายงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรได้อย่างถูกต้อง โดยให้ความสะดวกเป็นอย่างดีและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอชิเกียรติ ทองเพิ่ม (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายการบริหารวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า ข้าราชการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

181

สายการบริการวิชาการและธุรกิจ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายการบริหารวิชาการและธุรกิจ อยู่ในระดับมาก

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

3.1 บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ด้านหลักธรรมาภิบาล ด้านการจัดการความรู้ ด้านการบริหารความเสี่ยง ซึ่งอาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานของเพศชายและเพศหญิงองค์กรแต่ละองค์กรต่างกัน จึงทำให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานต่างกัน เช่น ด้านหลักธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นหลักในปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ของส่วนรวมที่ดีก็ตาม แต่ทั้งหญิงและชายล้วนแสดงออกทางความคิดไม่เหมือนกัน หรือด้านความรู้ และการบริหารความเสี่ยง เป็นสิ่งทุกคนสามารถแสดงออกไม่เหมือนกัน มีความคิดหรือร่วมกันสร้างสรรค์เพื่อให้มีผลที่มีคุณภาพไม่เหมือนกัน การคำนึงถึงผลดีผลเสียแตกต่างกัน จึงทำให้มีความคิดเห็นต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมโภช จัตุพร (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไฟฟ้านครหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้ พบว่ากลุ่ม ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงพิจารณาจากช่วงอายุส่วนใหญ่อายุเกิน 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งระดับพนักงานวิชาชีพ และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี จากปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความสัมพันธ์ของภูมิหลัง ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

3.2 บุคคลที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ด้านหลักธรรมาภิบาล ด้านการจัดการความรู้ ด้านการบริหารความเสี่ยง ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมาก อาจมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและเรียนรู้งานสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปราสาท สายดวง (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษา อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า อายุที่ต่างกัน มีคุณภาพในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล แตกต่างกัน

3.3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ด้านหลักธรรมาภิบาล ด้านการจัดการความรู้ ด้านการบริหารความเสี่ยง ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่า อาจมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานหรือเข้าใจในหลักการสำคัญของงาน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วีระพรรณ จันทร์เหลือง และเบญจวรรณ กฤษะเสน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

182

เรื่องคุณภาพในการปฏิบัติงานบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจังหวัดตาก ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีคุณภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

3.4 บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ด้านหลักธรรมาภิบาล ด้านการจัดการความรู้ ด้านการบริหารความเสี่ยง ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่มากกว่าจะมีความคิดหรือประสบการณ์ในการที่จะเรียนรู้องค์กร การเรียนรู้งานได้ดีกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่น้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ดวงโกมล ณรงค์หนู (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักบริการสังคม วิทยาลัยศึกษาศาสตร์สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คืองานบริการด้านเงินสมทบและการตรวจสอบ เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ประสบการณ์ ตำแหน่ง พบว่ามีความแตกต่างกับคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคม

3.5 บุคลากรที่มีสังกัดหน่วยงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ด้านหลักธรรมาภิบาล ด้านการจัดการความรู้ ด้านการบริหารความเสี่ยง ซึ่งอาจเป็นเพราะหน่วยงานแต่ละหน่วยงานดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันทำให้กลุ่มตัวอย่างจึงมีความคิดเห็นที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ดวงโกมล ณรงค์หนู (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักบริการสังคม วิทยาลัยศึกษาศาสตร์สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คืองานบริการด้านเงินสมทบและการตรวจสอบ เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ประสบการณ์ ตำแหน่ง พบว่ามีความแตกต่างกับคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคม

3.6 บุคลากรที่มีประเภทสายงานของบุคลากรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ด้านหลักธรรมาภิบาล ด้านการจัดการความรู้ ด้านการบริหารความเสี่ยง ซึ่งอาจเป็นเพราะประเภทสายงานของแต่ละสายงานทำหน้าที่ในองค์กรไม่เหมือนกัน จึงเป็นผลทำให้ความคิดเห็นต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วีระพรรณ จันทร์เหลือง และเบญจวรรณ กฤษะเสน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพในการปฏิบัติงานบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจังหวัดตาก ผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีคุณภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

183

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

4.1 บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ด้านส่วนบริหารงานบุคคล ด้านส่วนบริหารจัดการกลาง และด้าน
หน่วยกิจกรรมธุรการ ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงอาจเข้าไปใช้บริการ
ของแต่ละหน่วยงานยังไม่ทั่วถึงจึงเป็นผลทำให้มีความคิดเห็นที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย
ของกิริณา ชนะไพร่พล (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานี
ตำรวจ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ตามมาตรฐาน P.S.O” ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศที่
แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีตำรวจแตกต่างกัน

4.2 บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน ด้านส่วนบริหารงานบุคคล ด้านส่วนบริหารจัดการกลาง และด้าน
หน่วยกิจกรรมธุรการ ซึ่งอาจเป็นเพราะอายุ เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเปิดการรับบริการสื่อไม่
เหมือนกันส่งผลให้บุคคลมีความรู้สึกหรือชื่นชอบไม่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ
กิริณา ชนะไพร่พล (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ตามมาตรฐาน P.S.O.” ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุ แตกต่างกัน
มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีตำรวจ แตกต่างกัน

4.3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนัก
บริหารทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน ด้านส่วนบริหารงานบุคคล ด้านส่วนบริหารจัดการกลาง และ
ด้านหน่วยกิจกรรมธุรการ ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จึงทำให้มี
ความรู้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน
ส่งผลต่อความคิดเห็นและทัศนคติแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของมรกต โกมลดิษฐ์
(2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ:
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่า ระดับการศึกษา และประเภท
หน่วยงาน มีการจัดหาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

4.4 บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ด้านส่วนบริหารงานบุคคล ด้านส่วน
บริหารจัดการกลาง และด้านหน่วยกิจกรรม ซึ่งอาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานน้อย
ยังสนุกกับการทำงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และปฏิบัติงานในลักษณะที่ไม่ยากภายใต้
การกำกับตรวจสอบอย่างใกล้ชิด หรือทำตามคำสั่ง ตามแบบ และปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับ
มอบหมาย และยังมีความรู้สึกสนุกกับงาน จึงทำให้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยมากกว่า บุคลากรที่



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

184

มีประสบการณ์มากกว่าซึ่งส่วนมากจะอยู่ในระดับหัวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อธิเกียรติ ทองเพิ่ม (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย การบริหารวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกันความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4.5 บุคลากรที่มีสังกัดหน่วยงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนัก บริหารทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน ด้านส่วนบริหารงานบุคคล ด้านส่วนบริหารจัดการกลาง และ ด้านหน่วยกิจกรรม ซึ่งอาจเป็นเพราะมีการจัดทำกรอบอัตรากำลัง การจ้าง ประเมินผลการ ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีการประชาสัมพันธ์กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ก่อนการประกาศใช้และ หลังการประกาศใช้อย่างเป็นทางการ ทั้งถึงทุกหน่วยงาน และมีประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของมรกต โกมลดิษฐ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่า ระดับการศึกษา และประเภทหน่วยงาน มีการ จัดหาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

4.6 บุคลากรที่มีประเภทสายงานของบุคลากรต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน ด้านส่วนบริหารจัดการกลาง และด้าน หน่วยกิจกรรมธุรการ ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทของสายงานที่ต่างกันมีความ มี ระเบียบในการปฏิบัติงานที่ไม่เหมือนกันจึงเป็นผลทำให้มีความคิดเห็นที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของดวงโกมล ณรงค์หนู (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักบริการสังคม กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ งานบริการด้านเงินสมทบและการตรวจสอบ เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการ ให้บริการของงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ประสบการณ์ ตำแหน่ง พบว่ามีความแตกต่างกับคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงาน ประกันสังคม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

185

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์

1.1 ผู้บริหารองค์กรควรปฏิบัติตนกับบุคลากรด้วยความสุภาพอ่อนโยนและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเสมอภาคและเป็นธรรม

1.2 ผู้บริหารองค์กรควรมีการบรรจุรับบุคคลเข้าทำงาน โดยมีการบรรจุให้ตรงกับสายงาน และความถนัด

1.3 ผู้บริหารองค์กรควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในระดับนโยบาย และแสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างอิสระ

1.4 ผู้บริหารองค์กรควรมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กร

1.5 ผู้บริหารองค์กรควรมีการจัดอัตราค่าจ้างให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงานในองค์กร

1.6 ผู้บริหารองค์กรควรมีการออกแบบวิธีการแบ่งปันความรู้และส่งเสริมการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร เช่น ระบบการหมุนเวียนงาน และระบบการเรียนรู้ในขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น

1.7 ผู้บริหารองค์กรควรมีการจัดสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มีความเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน

1.8 ผู้บริหารองค์กรควรมีการประเมินผลการเลื่อนระดับ เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม

1.9 ผู้บริหารองค์กรควรมีการจัดทำระบบจัดเก็บวัสดุ ครุภัณฑ์และอุปกรณ์สำนักงานต่างๆ อย่างเป็นระบบ สามารถตรวจสอบได้อย่างสะดวก

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเรื่องความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการในองค์กรอื่นๆ เพื่อนำข้อมูลศึกษาไปเป็นแนวทางปรับปรุงในเรื่องคุณภาพงานและการให้บริการให้เหมาะสมกับหน่วยงานนั้น ๆ

2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในเรื่องของคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการในองค์กร