

การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล
วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล

The Development and Improvement of Operational Processes of the
Management and Human Resource Section at the College of Sports
Science and Technology, Mahidol University

ภัทจิรา รัตธานี*

Phatjira Rattanee*

ยมนา ไพศาลพัฒนสกุล**

Yommana Paisanpattanasakul**

กมลนิชา แก้วสาหลง***

Kamonnicha Kaewsalong***

รับบทความ: 9 สิงหาคม 2565 / แก้ไขบทความ: 9 กันยายน 2565 / ตอรับการตีพิมพ์: 9 มิถุนายน 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล 2) ศึกษาเปรียบเทียบเพศกับความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล 3) นำเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล โดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาของวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา จำนวน 85 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรมีความคาดหวังด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.07, S.D.=0.47) ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ (\bar{X} = 4.03, S.D.=0.52) ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 3.58, S.D.=0.56) ในระดับมาก และด้านคุณภาพการให้บริการ (\bar{X} = 3.64, S.D.=0.54) ในระดับมาก ด้านความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.14, S.D.=0.47) ในระดับมาก

*,*** เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา

General Administration Officer, College of Sports Science and Technology, Mahidol University

** นักทรัพยากรบุคคล วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา (Corresponding Author)

Human Resource Officer, College of Sports Science and Technology, Mahidol University

วารสารสารสนเทศปีที่ 22 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2566)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.10, S.D.=0.48$) ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}= 3.79, S.D.=0.51$) ในระดับมาก และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}= 3.64, S.D.=0.55$) ในระดับมาก 2) ทำการเปรียบเทียบเพศ ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง กระบวนการในการปฏิบัติงานของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล พบว่า ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : ความคาดหวัง ความพึงพอใจ งานบริหารและทรัพยากรบุคคล

Abstract

This quantitative research aimed to 1) study clients' expectation and satisfaction from services of the management and human resource section (MHRS), the College of Sports Science and Technology (MUSS), 2) compare expectation and satisfaction from services of the MHRS in male and female clients, and 3) propose the development and improvement of operational processes of MHRS. A questionnaire was used to collect data from eighty-five full-time staff at MUSS as clients of the MHRS. SPSS was applied for statistical analysis. Data were presented as mean (\bar{X}), percentage (%), and standard deviation (SD). Results indicate that 1) MUSS staff's scores of expectation of MHRS's services in each issue were in "high" levels, including process of services ($\bar{X}= 4.07, SD=0.47$), staff on duty ($\bar{X}=4.03, SD=0.52$), facilities of services ($\bar{X}=3.58, SD=0.56$), and quality of services ($\bar{X}=3.64, SD=0.54$). However, the MUSS staff's scores of satisfaction of MHRS's services were also in "high" levels, including process of services ($\bar{X}=4.14, SD=0.47$), staff on duty ($\bar{X}=4.10, SD=0.48$), facilities of services ($\bar{X}=3.79, SD=0.51$), and quality of services ($\bar{X}= 3.77, SD=0.55$), 2) there was no statistically significant difference between male and female MUSS staff who got MHRS's services in each issue, including process of services, staff on duty, facilities of services, and quality of services, and 3) the suggestion for the development and improvement of MHRS's operational processes was to apply effective IT systems for all operations.

Keywords: Expectation, Satisfaction, Management and human resource section

วารสารสารสนเทศปีที่ 22 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2566)

บทนำ

การที่หน่วยงานภาครัฐได้มีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการที่เรียกว่า One Stop Service ทำให้การให้บริการในหน่วยงานภาครัฐเกิดความรวดเร็วและสามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียวเพื่อลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน และการติดต่อกันของประชาชน ตลอดจนให้หน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐนำกระบวนการให้บริการนี้มาใช้ยังหน่วยงานของตน วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา เป็นหน่วยงานสังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้นำกระบวนการในการให้บริการดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ให้ตรงกับบริบทการให้บริการของวิทยาลัย ฯ ภายใต้การให้บริการต่าง ๆ แก่บุคลากร นักศึกษา และผู้มาติดต่อราชการ ผ่านงานบริหารและทรัพยากรบุคคล ประกอบไปด้วยภารกิจของงาน แยกออก 5 หน่วยงานย่อย ได้แก่ 1) หน่วยธุรการและสารบรรณ 2) หน่วยอาคาร สถานที่และยานพาหนะ 3) หน่วยทรัพยากรบุคคล 4) หน่วยพัฒนาคุณภาพ นโยบายและแผน 5) หน่วยภาพลักษณ์องค์กรและการสื่อสาร โดยขอบเขตหน้าที่ในการดำเนินงานสนับสนุนและส่งเสริมพันธกิจหลักของวิทยาลัย ฯ ให้สามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สนับสนุนด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการเกี่ยวกับการใช้รถยนต์ราชการ การขอใช้ห้องประชุม งานด้านเอกสาร การประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและการปฏิบัติงาน ที่คอยสนับสนุนการดำเนินงานในแต่ละส่วนของวิทยาลัย ฯ ให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นนี้ ผู้ทำวิจัยตระหนักถึงความสำคัญของประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการหรือผู้มาติดต่อประสานกับงานบริหารและทรัพยากรบุคคล จึงได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรของวิทยาลัย ฯ ในด้านความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล ต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบเพศกับความคาดหวังและความพึงพอใจการให้บริการของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล

วารสารสารสนเทศปีที่ 22 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2566)

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการแจกแบบสอบถาม โดยแบ่งขั้นตอนออกเป็น

1. การศึกษาเอกสาร สิ่งพิมพ์ ตำรา งานวิจัย/งานวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นตัวกำหนดขั้นตอนในการวิจัย เพื่อกำหนดกรอบการวิจัย จากหลักการและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อนำไปศึกษาตัวแปรและทำการจัดทำข้อมูลด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม กำหนดกลุ่มเป้าหมายของการวิจัย และสร้างข้อคำถามในการวิจัย

2. ข้อเสนอแนะการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบไปด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างมหาวิทยาลัย จำนวน 95 คน

กลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา จำนวน 85 คน โดยทำการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากอาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาพัฒนาเป็นแบบสอบถามและนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหาและภาษาด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถาม วัตถุประสงค์ การวิจัย โดยมีผลการประเมินเท่ากับ 0.95 หลังจากประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญได้นำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงเป็นแบบสอบถาม เมื่อแก้ไขเสร็จสิ้นแล้วได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปทดลองใช้เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.97 ซึ่งมีโครงสร้างแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล โดยเป็นคำถามแบบเลือกคำตอบตามข้อเท็จจริง ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ประเภทบุคลากร หน่วยงานที่สังกัด จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจการให้บริการของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล ด้วยการเลือกตอบด้วยการประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ตามแบบ Likert's Scales จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจการให้บริการของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล เป็นคำถามแบบปลายเปิดให้เติมคำตอบ

วารสารสารสนเทศปีที่ 22 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2566)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขออนุญาต เพื่อจัดเก็บข้อมูลแก่บุคลากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย พร้อมทั้งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่เป้าหมายการวิจัย โดยผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลมาทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ด้วยสถิติบรรยาย (Descriptive Statistic) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ด้วยสถิติบรรยาย (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการทดสอบหาความสัมพันธ์ของตัวแปรและการทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้ t -test พร้อมนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 - 5.00	มีคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	มีคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับมาก
2.61 - 3.40	มีคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	มีมีคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.80	มีคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 3 ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจการให้บริการของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ประเภทบุคลากรและหน่วยงานที่สังกัด ดังนี้

1) เพศ

จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 62.4 อันดับรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6

2) อายุ

จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 อันดับรองลงมาเป็นผู้มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9

วารสารสารสนเทศปีที่ 22 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2566)

อายุ 51-60 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และอันดับน้อยที่สุด มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.44

3) ระดับการศึกษา

จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมา ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และอันดับสุดท้าย การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และปริญญาเอกจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 ในระดับที่เท่ากัน

4) อายุงาน

จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 11-15 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมา จำนวน 16-20 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 อายุ 6-10 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 อายุงาน 1-5 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และอันดับสุดท้าย มากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

5) ประเภทบุคลากร

จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 รองลงมา ลูกจ้าง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 และอันดับสุดท้าย พนักงานมหาวิทยาลัย (ส่วนงาน) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8

6) หน่วยงานที่สังกัด

จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัด สำนักงานสนับสนุนกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 รองลงมา งานบริหารและทรัพยากรบุคคล จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 งานบริการการศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 งานคลัง พัสดุ นโยบายและแผน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และอันดับสุดท้าย งานวิจัยและบริการวิชาการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

ตอนที่ 2 ผลการวิจัยความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล

ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ			ผลต่าง ความพึงพอใจ และความ คาดหวัง
	\bar{X}	S.D.	แปล ความหมาย	\bar{X}	S.D.	แปล ความหมาย	
หน่วยธุรการและสาร บรรณ	4.03	0.50	มาก	4.15	0.51	มาก	0.12

วารสารสารสนเทศปีที่ 22 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2566)

หน่วยอาคาร สถานที่ และยานพาหนะ	4.03	0.58	มาก	4.08	0.56	มาก	0.05
หน่วยทรัพยากรบุคคล	4.13	0.53	มาก	4.16	0.51	มาก	0.03
หน่วยพัฒนาคุณภาพ นโยบายและแผน	4.05	0.52	มาก	4.16	0.55	มาก	0.11
หน่วยภาพลักษณ์องค์กร และการสื่อสาร	4.11	0.60	มาก	4.15	0.56	มาก	0.04
รวม	4.07	0.47	มาก	4.14	0.47	มาก	0.07

ตารางที่ 1 ตารางแสดงความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของงาน
บริหารและทรัพยากรบุคคล

จากตารางที่ 1 พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรมีความคาดหวังใน
ภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล (\bar{X} =4.07, S.D.=0.47)
ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาลงลึกในแต่ละหน่วยพบว่า บุคลากรมีความคาดหวังมากที่สุดใน หน่วย
ทรัพยากรบุคคลมากที่สุด (\bar{X} =4.13, S.D.=0.53) ในระดับมาก รองลงมาคือหน่วยภาพลักษณ์องค์กรและการ
สื่อสาร (\bar{X} =4.11, S.D.=0.60) ในระดับมาก หน่วยพัฒนาคุณภาพ นโยบายและแผน (\bar{X} =4.05, S.D.=0.52) ใน
ระดับมาก และหน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ (\bar{X} =4.03, S.D.=0.58) หน่วยธุรการและสารบรรณ
(\bar{X} =4.03, S.D.=0.50) ในระดับมากเท่ากัน

ส่วนด้านความพึงพอใจบุคลากรมีความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ
ให้บริการของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล (\bar{X} =4.14, S.D.=0.47) ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาลงลึกใน
แต่ละหน่วยพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุดใน หน่วยพัฒนาคุณภาพ นโยบายและแผน (\bar{X} =4.16,
S.D.=0.55) และหน่วยทรัพยากรบุคคล (\bar{X} =4.16, S.D.=0.51) ในระดับมากเท่ากัน รองลงมาคือหน่วย
ภาพลักษณ์องค์กรและการสื่อสาร (\bar{X} =4.15, S.D.=0.56) และหน่วยธุรการและสารบรรณ (\bar{X} =4.15,
S.D.=0.51) ในระดับมากที่เท่ากัน อันดับสุดท้าย หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ (\bar{X} =4.08, S.D.= 0.56)
ในระดับมาก

ผลต่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ที่มีค่าผลต่างความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังใน
ภาพรวม อยู่ที่ 0.07 และเมื่อพิจารณาลงลึกในแต่ละหน่วยแล้วพบค่าความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจ
มากกว่าความคาดหวัง มากที่สุด คือหน่วยธุรการและสารบรรณ อยู่ที่ 0.12 รองลงมาคือหน่วยพัฒนาคุณภาพ
นโยบายและแผน 0.11 หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ 0.05 หน่วยภาพลักษณ์องค์กรและการสื่อสาร
0.04 และอันดับสุดท้าย หน่วยทรัพยากรบุคคล 0.03

วารสารสารสนเทศปีที่ 22 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2566)

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ			ผลต่างความพึงพอใจและความคาดหวัง
	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย	
หน่วยธุรการและสารบรรณ	4.05	0.61	มาก	4.15	0.51	มาก	0.10
หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ	3.92	0.61	มาก	3.92	0.61	มาก	-
หน่วยทรัพยากรบุคคล	4.02	0.56	มาก	4.19	0.55	มาก	0.17
หน่วยพัฒนาคุณภาพ นโยบายและแผน	4.05	0.52	มาก	4.16	0.55	มาก	0.11
หน่วยภาพลักษณ์องค์กรและการสื่อสาร	4.05	0.61	มาก	4.09	0.60	มาก	0.04
รวม	4.03	0.52	มาก	4.10	0.48	มาก	0.07

ตารางที่ 2 ตารางแสดงความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล

จากตารางที่ 2 พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีความคาดหวัง ในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล ($\bar{X}=4.03$, S.D.=0.52) ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาลงลึกในแต่ละหน่วยพบว่า บุคลากรมีความคาดหวังมากที่สุดในภาพรวมในระดับมากที่สุด ระดับที่เท่ากัน ได้แก่ หน่วยธุรการและสารบรรณ ($\bar{X}=4.05$, S.D.=0.61) หน่วยภาพลักษณ์องค์กรและการสื่อสาร ($\bar{X}=4.05$, S.D.=0.61) หน่วยพัฒนาคุณภาพ นโยบายและแผน ($\bar{X}=4.05$, S.D.=0.52) อยู่ในระดับมาก เท่ากันของรองลงมาหน่วยทรัพยากรบุคคล ($\bar{X}=4.02$, S.D.=0.56) ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ ($\bar{X}=3.92$, S.D.=0.61) อยู่ในระดับมาก

ส่วนด้านความพึงพอใจบุคลากรมีความพึงพอใจในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล ($\bar{X}=4.10$, S.D.=0.48) ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาลงลึกในแต่ละหน่วยพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุดในหน่วยทรัพยากรบุคคล ($\bar{X}=4.19$, S.D.=0.55) ในระดับมาก รองลงมาหน่วยพัฒนาคุณภาพ นโยบายและแผน ($\bar{X}=4.16$, S.D.=0.55) ในระดับมาก หน่วยธุรการและสารบรรณ ($\bar{X}=4.15$, S.D.=0.51) ในระดับมาก หน่วยภาพลักษณ์องค์กรและการสื่อสาร ($\bar{X}=4.09$, S.D.=0.60) ในระดับมาก อันดับสุดท้าย หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ ($\bar{X}=3.92$, S.D.=0.61) ในระดับมาก

ผลต่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ที่มีค่าผลต่างความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง ในภาพรวม อยู่ที่ 0.07 และเมื่อพิจารณาลงลึกในแต่ละหน่วยแล้วพบค่าความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจ

วารสารสารสนเทศปีที่ 22 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2566)

มากกว่าความคาดหวัง มากที่สุด คือหน่วยทรัพยากรบุคคล อยู่ที่ 0.17 รองลงมาคือหน่วยพัฒนาคุณภาพ นโยบายและแผน อยู่ที่ 0.11 หน่วยธุรการและสารบรรณ อยู่ที่ 0.10 หน่วยภาพลักษณ์องค์กรและการสื่อสาร อยู่ที่ 0.04 และอันดับสุดท้าย หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ ไม่มีความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจ และความคาดหวัง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ			ผลต่าง ความพึงพอใจและ ความคาดหวัง
	\bar{X}	S.D.	แปล ความหมาย	\bar{X}	S.D.	แปล ความหมาย	
หน่วยธุรการและสารบรรณ	3.56	0.59	มาก	3.83	0.58	มาก	0.27
หน่วยอาคารสถานที่และ ยานพาหนะ	3.46	0.60	มาก	3.69	0.60	มาก	0.23
หน่วยทรัพยากรบุคคล	3.61	0.60	มาก	3.83	0.64	มาก	0.22
หน่วยพัฒนาคุณภาพ นโยบาย และแผน	3.64	0.59	มาก	3.89	0.66	มาก	0.25
หน่วยภาพลักษณ์องค์กรและ การสื่อสาร	3.64	1.06	มาก	3.71	0.70	มาก	0.07
รวม	3.58	0.56	มาก	3.79	0.51	มาก	0.21

ตารางที่ 3 ตารางแสดงความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากตารางที่ 3 พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากรมีความคาดหวังในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล ($\bar{X}=3.58$, S.D.=0.56) ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาลงลึกในแต่ละหน่วยพบว่า หน่วยภาพลักษณ์องค์กรและการสื่อสาร ($\bar{X}=3.64$, S.D.=1.06) หน่วยพัฒนาคุณภาพ นโยบายและแผน ($\bar{X}=3.64$, S.D.=0.59) ในระดับมากเท่ากัน รองลงมา หน่วยทรัพยากรบุคคล ($\bar{X}=3.61$, S.D.=0.60) ในระดับมาก หน่วยธุรการและสารบรรณ ($\bar{X}=3.56$, S.D.=0.59) ในระดับมากและอันดับสุดท้าย หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ ($\bar{X}=3.46$, S.D.=0.60) อยู่ในระดับมาก

ส่วนด้านความพึงพอใจบุคลากรมีความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล ($\bar{X}=3.79$, S.D.=0.51) ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาลงลึกในแต่ละหน่วยพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ หน่วยพัฒนาคุณภาพ นโยบายและแผน ($\bar{X}=3.89$, S.D.=0.66) ในระดับมาก รองลงมาในระดับเท่ากัน หน่วยทรัพยากรบุคคล ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.64) หน่วยธุรการและสารบรรณ ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.58) ในระดับมาก หน่วยภาพลักษณ์องค์กรและการสื่อสาร ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.70) ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ ($\bar{X}=3.69$, S.D.=0.60) ในระดับมาก

ผลต่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ที่มีค่าผลต่างความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังในภาพรวม อยู่ที่ 0.21 และเมื่อพิจารณาลงลึกในแต่ละหน่วยแล้วพบค่าความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจ

วารสารสารสนเทศปีที่ 22 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2566)

มากกว่าความคาดหวัง มากที่สุด คือหน่วยธุรการและสารบรรณ อยู่ที่ 0.27 รองลงมาคือหน่วยพัฒนาคุณภาพ นโยบายและแผน อยู่ที่ 0.25 หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ อยู่ที่ 0.23 หน่วยทรัพยากรบุคคล อยู่ที่ 0.22 และอันดับสุดท้าย หน่วยภาพลักษณ์องค์กรและการสื่อสาร อยู่ที่ 0.07

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ			ผลต่าง ความพึงพอใจ และความ คาดหวัง
	\bar{X}	S.D.	แปล ความหมาย	\bar{X}	S.D.	แปล ความหมาย	
หน่วยธุรการและสารบรรณ	3.65	0.59	มาก	3.69	0.70	มาก	0.04
หน่วยอาคารสถานที่และ ยานพาหนะ	3.54	0.62	มาก	3.63	0.67	มาก	0.09
หน่วยทรัพยากรบุคคล	3.71	0.69	มาก	3.81	0.69	มาก	0.10
หน่วยพัฒนาคุณภาพ นโยบาย และแผน	3.75	0.67	มาก	3.93	0.66	มาก	0.18
หน่วยภาพลักษณ์องค์กรและ การสื่อสาร	3.58	0.66	มาก	3.78	0.69	มาก	0.20
รวม	3.64	0.54	มาก	3.77	0.55	มาก	0.13

ตารางที่ 4 ตารางแสดงความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

จากตารางที่ 4 พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการบุคลากรมีความคาดหวังในภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล (\bar{X} = 3.64, S.D.=0.54) ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาลงลึกในแต่ละหน่วยพบว่า คือ หน่วยพัฒนาคุณภาพ นโยบายและแผน (\bar{X} = 3.75, S.D.=0.67) ในระดับมาก รองลงมา หน่วยทรัพยากรบุคคล (\bar{X} = 3.71, S.D. = 0.69) ในระดับมาก หน่วยธุรการและสารบรรณ (\bar{X} = 3.65, S.D.=0.59) ในระดับมาก หน่วยภาพลักษณ์องค์กรและการสื่อสาร (\bar{X} = 3.58, S.D.=0.66) ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ (\bar{X} = 3.54, S.D.=0.62) อยู่ในระดับมาก

ส่วนด้านความพึงพอใจบุคลากรมีความพึงพอใจในภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล (\bar{X} = 3.77, S.D.=0.55) ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาลงลึกในแต่ละหน่วยพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุด คือหน่วยพัฒนาคุณภาพ นโยบายและแผน (\bar{X} = 3.93, S.D.=0.66) ในระดับมาก รองลงมา หน่วยทรัพยากรบุคคล (\bar{X} = 3.81, S.D.=0.69) ในระดับมาก หน่วยภาพลักษณ์องค์กรและการสื่อสาร (\bar{X} = 3.78, S.D.=0.69) ในระดับมาก หน่วยธุรการและสารบรรณ (\bar{X} = 3.69, S.D.=0.70) ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ (\bar{X} = 3.63, S.D.=0.67) ในระดับมาก

ผลต่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ที่มีค่าผลต่างความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังในภาพรวม อยู่ที่ 0.13 และเมื่อพิจารณาลงลึกในแต่ละหน่วยแล้วพบค่าความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจ

วารสารสารสนเทศปีที่ 22 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2566)

มากกว่าความคาดหวัง มากที่สุด คือหน่วยภาพลักษณ์องค์กรและการสื่อสาร อยู่ที่ 0.20 รองลงมาคือหน่วยพัฒนาคุณภาพ นโยบายและแผน อยู่ที่ 0.18 หน่วยทรัพยากรบุคคล อยู่ที่ 0.10 หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ อยู่ที่ 0.09 และอันดับสุดท้ายหน่วยธุรการและสารบรรณ อยู่ที่ 0.04

ตอนที่ 3 ผลการวิจัยเปรียบเทียบเพศกับความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล

1) เปรียบเทียบเพศ กับความคาดหวังในการให้บริการ

ความคาดหวัง	ชาย		มาก	หญิง		มาก	t	p
	\bar{X}	S.D		\bar{X}	S.D			
หน่วยธุรการและสารบรรณ	3.85	0.31	มาก	3.81	0.47	มาก	0.390	0.027
หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ	3.74	0.42	มาก	3.73	0.47	มาก	0.117	0.561
หน่วยทรัพยากรบุคคล	3.85	0.44	มาก	3.88	0.47	มาก	-0.294	0.423
หน่วยพัฒนาคุณภาพ นโยบายและแผน	3.89	0.41	มาก	3.86	0.46	มาก	0.330	0.370
หน่วยภาพลักษณ์องค์กรและการสื่อสาร	3.88	0.62	มาก	3.81	0.47	มาก	0.642	0.389

* $p < 0.05$

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบเพศกับความคาดหวังในการให้บริการ

จากตารางที่ 5 พบว่า เพศ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความคาดหวังในการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในงานบริหารและทรัพยากรบุคคล

2) เปรียบเทียบเพศ กับความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจ	ชาย		มาก	หญิง		มาก	t	p
	\bar{X}	S.D		\bar{X}	S.D			
หน่วยธุรการและสารบรรณ	3.85	0.31	มาก	3.81	0.47	มาก	0.390	0.027
หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ	3.74	0.42	มาก	3.73	0.47	มาก	0.117	0.561
หน่วยทรัพยากรบุคคล	3.85	0.44	มาก	3.88	0.47	มาก	-0.294	0.423
หน่วยพัฒนาคุณภาพ นโยบายและแผน	3.89	0.41	มาก	3.86	0.46	มาก	0.330	0.370
หน่วยภาพลักษณ์องค์กรและการสื่อสาร	3.88	0.62	มาก	3.81	0.47	มาก	0.642	0.389

วารสารสารสนเทศปีที่ 22 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2566)

* $p < 0.05$

ตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจในการให้บริการ

จากตารางที่ 6 พบว่า เพศ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในงานบริหารและทรัพยากรบุคคล

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล

จากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการเพิ่มช่องทางในการจัดการผ่านระบบ Online พร้อมการขอใช้รถยนต์ราชการผ่านระบบ Online เพื่อช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ส่วนในเรื่องของการบริหารงบประมาณ ควรมีการจัดสรรงบประมาณ ให้แต่ละหน่วยงานในการปรับเปลี่ยนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่มีสภาพเสื่อมโทรม ให้มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานมากยิ่งขึ้น สนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาอุปกรณ์สำนักงานเพิ่มเติม นอกจากนั้นในด้านคุณภาพการให้บริการ ควรมุ่งเน้นความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการช่วยประสานงานจนจบสิ้นของเนื้องาน ตลอดจนการให้บริการที่มี Service Mind ที่มีมาตรฐานและแนวทางในการให้บริการที่เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล

1.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิจัย ด้านความคาดหวัง พบว่า ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ในทุกหน่วยงานที่สังกัดภายใต้งานบริหารและทรัพยากรบุคคลทั้งนี้ทางงานบริหารและทรัพยากรบุคคลได้มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่มีความชัดเจน ตลอดจนลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน เกิดความคล่องตัว ภายในระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนั้นด้านความพึงพอใจ พบว่า ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ในทุกหน่วยงานที่สังกัดภายใต้งานบริหารและทรัพยากรบุคคล และเมื่อทำการพิจารณาวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังแล้วพบว่าทุกหน่วยงานในสังกัดงานบริหารและทรัพยากรบุคคล มีคุณภาพการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการเกินความคาดหวังในทุกหน่วยงาน แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดงานบริหารและทรัพยากรบุคคล มีความพร้อมในด้านการกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ที่สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร (2558) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายในประจำปีงบประมาณ 2558 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึง

วารสารสารสนเทศปีที่ 22 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2566)

พอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2558 โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน ในแต่ละด้าน คือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ด้านอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการสูงสุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผลการวิจัย ด้านความคาดหวัง พบว่า ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ในทุกหน่วยงานที่สังกัดภายใต้งานบริหารและทรัพยากรบุคคลทั้งนี้ทางงานบริหารและทรัพยากรบุคคลมีการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ แสดงออกให้เห็นถึงความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยต่าง ๆ นอกจากนั้นด้านความพึงพอใจ พบว่า ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ในทุกหน่วยงานที่สังกัดภายใต้งานบริหารและทรัพยากรบุคคล และเมื่อทำการพิจารณาวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังแล้วพบว่าทุกหน่วยงานในสังกัดงานบริหารและทรัพยากรบุคคล มีคุณภาพการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการเกินความคาดหวังในทุกหน่วยงาน แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดงานบริหารและทรัพยากรบุคคล มีความพร้อมต่อการให้ผู้รับบริการสร้างความมั่นใจ เชื่อมั่นในข้อมูลที่เข้ารับบริการ ตลอดจนการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว ที่สอดคล้องกับ กรณีการ รุจิวโรซติ (2563) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และเป็นไปในทิศทางเดียวกับจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2550) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบุคลากร รองลงมาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการด้านราคา ด้านสถานที่ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมากโดยเป็นไปในทิศทางเดียวกับ ศศิกัญจน์ สามัคคีพันธ์ (2556) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 3 พบว่า การให้บริการด้วยใจ ยึดมั่นในคุณธรรม ด้านการใส่ใจ ใฝ่รู้ ด้วยการบูรณาการทีม ด้านมุ่งผลลัพธ์ และด้านความเชี่ยวชาญผลิตภัณฑ์ บุคลากรมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดและมีความพึงพอใจในระดับมาก

1.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัย ด้านความคาดหวัง พบว่า ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ในทุกหน่วยงานที่สังกัดภายใต้งานบริหารและทรัพยากรบุคคล มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการได้ติดต่อสอบถามหน่วยงานต่าง ๆ ได้ตรงตามความต้องการ โดยยังมีความพร้อมด้านของ

วารสารสารสนเทศปีที่ 22 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2566)

อุปกรณ์สถานที่ สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา ดินสอ ที่นั่งคอย นอกจากนั้นด้านความพึงพอใจ พบว่า ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ในทุกหน่วยงานที่สังกัดงานบริหารและทรัพยากรบุคคล และเมื่อทำการพิจารณาวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังแล้วพบว่าทุกหน่วยงานในสังกัดงานบริหารและทรัพยากรบุคคล มีคุณภาพการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการเกินความคาดหวังในทุกหน่วยงาน แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงาน มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อีกทั้งยังมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องผ่านการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น หรือแบบสอบถาม ตลอดจน ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม ที่สอดคล้องกับงานวิจัยของจากรุวรรณ กนกทอง (2559) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลางกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร อันดับแรกในด้านอาคารสถานที่ รองลงมาด้านขั้นตอน / กระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านพนักงาน / เจ้าหน้าที่

1.4 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิจัย ด้านความคาดหวัง พบว่า ในด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ในทุกหน่วยงานที่สังกัดภายใต้งานบริหารและทรัพยากรบุคคล การให้บริการควรมีการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ นอกจากนั้นด้านความพึงพอใจ พบว่า ในด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ในทุกหน่วยงาน และเมื่อทำการพิจารณาวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังแล้วพบว่าทุกหน่วยงานในสังกัดงานบริหารและทรัพยากรบุคคล มีคุณภาพการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการเกินความคาดหวังในทุกหน่วยงาน แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงาน มีการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน ที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา (2557) ได้ทำการศึกษา ความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการกรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการบริการ ในส่วนของด้านความพึงพอใจที่มีต่อการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบเพศกับความคาดหวังและความพึงพอใจการให้บริการของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล

จากการเปรียบเทียบเพศ ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ไม่ได้พบว่ามีค่าแตกต่างกันซึ่งเป็นเพราะในแต่ละหน่วยของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล ไม่ได้มีการแบ่งแยกเพศต่อการให้บริการและอำนวยความสะดวก โดยปฏิบัติตนในลักษณะที่เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งได้มีการให้รายละเอียด การตอบคำถาม การบริการที่เหมือนกัน ตามกฎระเบียบที่ถือปฏิบัติงาน เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพสูงสุดตรงตามความ

วารสารสารสนเทศปีที่ 22 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2566)

ต้องการของผู้รับบริการ ที่สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรา อุทธา (2558) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในกระบวนการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานพยาบาลต่อผู้แทนชายเวชภัณฑ์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังต่อกระบวนการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีความเห็นต่างกับงานวิจัยของวราภรณ์ สุขแสน ชนानันท์ และคณะ (2560) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการ 7Ps อยู่ในระดับมากซึ่งกระบวนการให้บริการบุคลากรและกายภาพในแต่ละแผนกแตกต่างกัน ส่วนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านราคา สถานที่ และโปรโมชั่นในแต่ละแผนกไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานของงานบริหารและทรัพยากรบุคคล

จากข้อมูลข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นพบว่า งานบริหารและทรัพยากรบุคคลควรมีการพัฒนากระบวนการในการปฏิบัติงานในบางส่วนที่สามารถลดปริมาณการใช้กระดาษลงได้เพียงแต่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการให้บริการต่าง ๆ ที่ประกอบไปด้วย ระบบการลา ระบบการขอใช้รถยนต์ราชการ ระบบการสืบค้นเอกสาร การแจ้งซ่อมอาคารและสถานที่ การแจ้งซ่อมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การขอให้ออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อรองรับต่อภารกิจต่าง ๆ ของวิทยาลัย ฯ ผ่านช่องทาง Online แทน โดยสามารถลดต้นทุนการจัดซื้อกระดาษ น้ำหมึก พลังงานไฟฟ้า ตลอดจนช่วยลดปริมาณกระดาษ ระยะเวลาในการติดต่อประสานงาน การส่งผ่านข้อมูลซึ่งแต่ละอย่างสามารถดำเนินการได้ทันที ที่มีการแจ้งเตือนข้อมูลจะเห็นได้ว่าเมื่องานบริหารและทรัพยากรบุคคลนำระบบ Online มาช่วยในการปฏิบัติงานจะสามารถลดต้นทุนและปริมาณการใช้ทรัพยากร ดังกล่าว ได้โดยอาจจะมีการจัดทำสถิติข้อมูลการใช้กระดาษ ซึ่งมีความสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยมหิดลในการเป็น UI Green ตลอดจนการลด Carbon Footprint ที่ปล่อยออกมาจากการ print เอกสารหรือการถ่ายเอกสารเพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการรณรงค์การลดโลกร้อน พร้อมทั้งมีการเขียนรายละเอียดขั้นตอนต่าง ๆ เมื่อนำระบบ Online เข้ามาใช้พร้อมกับการจัดทำ Work Flow

นอกจากนั้นผู้ที่ปฏิบัติงานภายในงานบริหารและทรัพยากรบุคคล ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการที่เป็นรูปแบบและมาตรฐานเดียวกัน มีความแม่นยำในการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อ หรือรับความช่วยเหลือต่าง ๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์และการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ผู้ที่มาติดต่อประสานงาน โดยอาจจะมีการจัดการฝึกอบรมด้าน Service Mind โดยสอดคล้องกับ ชมพู เนินหาดและคณะ (2564) ที่ได้ทำการศึกษาจิตบริการสู่งานเป็นเลิศ : บทบาทบุคลากรสายสนับสนุน พบว่าพฤติกรรมจิตบริการที่ดี ได้แก่ ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพอ่อนโยน กระตือรือร้น รวดเร็ว ลดขั้นตอนถูกต้องครบถ้วน มีคุณภาพ เปิดใจยอมรับข้อเสนอแนะ และปรับปรุงพฤติกรรมบริการบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติงานตามพันธกิจ มีความคล่องตัว เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายขององค์กร

วารสารสารสนเทศปีที่ 22 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2566)

สำหรับการติดตามผลการพัฒนาด้วยการจัดทำระบบงานที่มี Work Flow มากำกับนั้นทำให้ผู้รับบริการจะได้รับทราบถึงระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนในการปฏิบัติงานแล้วทางผู้ปฏิบัติงานยังสามารถจัดเก็บสถิติในการให้บริการในแต่ละขั้นตอน ถึงความรวดเร็วและความล่าช้าเพื่อนำมาสู่การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้สั้นกระชับและรวดเร็วเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

เชิงนโยบาย การสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมสำหรับการจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เพิ่มเติมที่มีอายุการใช้งานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป ส่งเสริมให้บุคลากรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยต้นทุนการดำเนินงาน การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่ง่ายต่อการสืบค้นและการพิจารณาข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

เชิงปฏิบัติ ทุกหน่วยงานที่สังกัดงานบริหารและทรัพยากรบุคคล พิจารณากระบวนการปฏิบัติงานที่สามารถดำเนินการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แทนการดำเนินการในรูปแบบการใช้กระดาษ เพื่อช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการจัดทำ Work Flow การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อได้รับทราบระยะเวลาหรือรายละเอียดในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนต่อไป พร้อมทั้งมีการจัดเก็บสถิติในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนตาม Work Flow เพื่อพิจารณากระบวนการในการทำงานแต่ละขั้นตอนที่ไม่เป็นไปตามรายละเอียด ที่กำหนดไว้ เพื่อนำมาสู่แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป

1. ควรมีการจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจและความคาดหวังในแต่ละงานของวิทยาลัย ฯ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน
2. ควรศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ของงานบริหารและทรัพยากรบุคคลร่วมด้วย

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ รุจิวิโรชติ. (2563). การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. สำนักงานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. http://ossc.hss.moph.go.th/show_topic.php?id=288
- จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา. (2557). ความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษาสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. [สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี].
- จารุวรรณ กนกทอง. (2559). การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร. [สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก].
- ชมพู เนินหาด, เพ็ญญา พิสัยพันธุ์ และดาราวรรณ ร่องเมือง. (2564). ที่จัดบริการสู่งานเป็นเลิศ : บทบาทบุคลากรสายสนับสนุน. ว. วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า. 3(2), 33-45.

วารสารสารสนเทศปีที่ 22 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2566)

ภัศรา อุทธา. (2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจในกระบวนการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ของบุคลากร
ในสถานพยาบาลต่อผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในเขตกรุงเทพมหานคร.

[วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].

วราภรณ์ สุขแสนชนานันท์, กัญญา กิตติพงศ์พิทยา, สุรเดช หวังทอง และภูมิพัฒน์ ชาญกิจ. (2560).

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลการุณรศมี.

ว.ราชพฤกษ์. 15(3), 105-114.

ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของ

โฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. [วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี].

ศศิกัญญา สามีคคินนท์. (2556). การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานตาม

สมรรถนะหลัก (Core Competency) ของพนักงานธนาคารออมสินภาค3.

[สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร].

สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงาน

ตรวจสอบภายในประจำปีงบประมาณ 2558. มหาวิทยาลัยนเรศวร.