

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล  
สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
**Guidelines for Service Quality Development of the Human Resource  
Management Division, Chiang Mai University**

ศุภวิชญ์ ใจเย็น และ ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**Supawich Jaiyen and Siripong Ladavalaya Na Ayuthya**  
Chiang Mai University, Thailand  
Corresponding Author, E-Mail: supawich.j@cmu.ac.th

\*\*\*\*\*

## บทคัดย่อ

การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล ในทัศนะของพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคลผู้รับบริการ 2. ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคลผู้รับบริการจากกองบริหารงานบุคคล 3. ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคลผู้รับบริการจากกองบริหารงานบุคคล 4. สำรวจหาแนวทางในการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพบริการของกองบริหารงานบุคคล ให้มีคุณภาพการบริการที่สอดคล้องตามความต้องการของพนักงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยเก็บจากพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคล ในสำนักงานและคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 45 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 128 คน และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของคอนนาค ได้ค่าเท่ากับ 0.86 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า 1.คุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาพรวมโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. พนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคล มีความพึงพอใจในบริการของกองบริหารงานบุคคล โดยรวมค่อนข้างมาก โดยมีความพึงพอใจในทุกด้านค่อนข้างมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่าง

\* วันที่รับบทความ : 25 เมษายน 2567; วันที่แก้ไขบทความ 13 พฤษภาคม 2567; วันที่ตอบรับบทความ : 17 พฤษภาคม 2567

Received: April 25 2024; Revised: May 13 2024; Accepted: May 17 2024

เสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา 3. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคลผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และ 4. ข้อเสนอแนะการปรับปรุงพัฒนาการให้กองบริหารงานบุคคล ได้แก่ พัฒนาด้านการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาระบบขั้นตอนกระบวนการให้บริการ และพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการให้มีความเป็นมืออาชีพ ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** พนักงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่; พนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคล; ส่วนงาน; คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจในบริการ

## Abstract

The study of guidelines for service quality development of the Human Resource Management Division, Chiang Mai University aimed to 1) study service quality of the Human Resource Management Division, from the perspective of employees whose work are related to human resource management services 2) study satisfaction in university officers working in human management related fields, who receive services from Human Resource Management Division 3) study quality related factors of Human Resource Management Division services that affect the satisfaction in university officers working in human management related fields, who receive services from the division. 4) survey guidelines for improving service quality from Human Resource Management Division to make it align with university employees' needs. This is quantitative research using questionnaire as a tool to collect data from 128 employees who work in 45 university units, both in university office and other faculties, working in human management fields. And the reliability tool was calculated using Cronbach's alpha coefficient which was 0.86. The statistics used in the study were frequency, percentage, average, and standard deviation. And statistic used for hypothesis test was Multiple Linear Regression.

The results were found that 1) the quality in providing services by the Human Resource Management Division, University Office, Chiang Mai University was in high level. The order can be arranged from highest to lowest as follows; responsiveness, assurance, empathy, reliability, and tangibility, respectively. 2) the level of satisfaction from university officers working in human management related fields towards services provided by Human Resource Management Division was high. The order can be arranged from highest to lowest as follows, progressive service, equitable service, ample service, continuous service, and timely service. 3) quality factors that affect university employees' satisfaction with 0.05 statistical significance are assurance and empathy. And 4) the suggestions are to provide services using electronic system, develop service process, and improve personnel to be experts, respectively.

**Keywords:** University Employee; University Employee Working in Human Resource Fields; Unit; Service Quality; Satisfaction

## บทนำ

ปัจจุบันการปฏิรูปประเทศไทยมุ่งปรับเปลี่ยนไปสู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม ไทยแลนด์ 4.0 (Thailand 4.0) ที่มีการขับเคลื่อนผ่านกลไกภาครัฐ การปฏิรูประบบราชการเพื่อรองรับ การขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชนเป็นหลัก (Better Governance, Happier Citizens) (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2560) มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ในฐานะที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีสถานะเป็นองค์กรในกำกับรัฐ จึงได้นำมาใช้เป็นตัวแบบกำหนด กรอบแนวทางจัดทำแผนงานประเด็นการบริหารงานและการพัฒนาองค์กร สร้างเป็นรูปแบบนวัตกรรม ประสิทธิภาพสูง เชิงกลยุทธ์ขึ้นในแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะที่ 13 พ.ศ. 2566-2570 โดยกำหนด เป็นข้อ SO6 เรื่อง บริหารจัดการองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (CMU Excellence Management Platform) ที่มีเป้าประสงค์ในการดำเนินงาน คือ 1.มหาวิทยาลัยยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพสูง (Agile & Resilient Organization) 2.มหาวิทยาลัยอัจฉริยะขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Intelligent Organization with Data Driven Management) และ 3.บุคลากรที่พร้อมเรียนรู้และสร้างนวัตกรรม (Learning & Innovative Workforce with Growth Mindset) เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ และ ปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว (กองแผนงาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2564)

กองบริหารงานบุคคลเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดูแลการให้บริการในงานด้านบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย มีภารกิจหลัก เช่น สนับสนุนการ ดำเนินงานบริหารงานบุคคลโดยรวมของกองบริหารงานบุคคล กำหนดกระบวนการสรรหา การบรรจุ การแต่งตั้ง การโอนย้าย และการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทนของ พนักงานมหาวิทยาลัย บริหารและดำเนินการจัดการระบบข้อมูลการทะเบียนประวัติและสารสนเทศ พนักงานงานมหาวิทยาลัย เป็นต้น (กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2566) ในปี พ.ศ. 2565 กองบริหารงานบุคคล ได้มีการสำรวจด้านทัศนคติ ความคิดเห็น และความคาดหวังของพนักงาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่ผ่านมา พบว่า การทำงานมีความเป็น แบบระบบราชการ ทำงานเชิงรับ ทำงานแบบแยกส่วน และยึดติดกฎระเบียบมากเกินไป มีการนำระบบ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้น้อย คาดหวังให้กองบริหารงานบุคคล ปรับระบบและการให้บริการที่ทันสมัย ทำงานเชิงรุก ถูกต้องแม่นยำทั้งกฎระเบียบและการบริการ ดูแลผลประโยชน์ของพนักงานได้อย่างครบวงจร

จากผลการสำรวจในข้างต้น สะท้อนให้เห็นถึงสภาพปัญหาการให้บริการ และความพึงพอใจของ ผู้รับบริการจากกองบริหารงานบุคคล ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของบริหารงานบุคคล จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจในบริการ และสำรวจหาแนวทางในการ พัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพบริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการวัดคุณภาพการให้บริการของ Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) ซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ความน่าเชื่อถือ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. การให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และ 5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และศึกษาความพึงพอใจในบริการ โดยนำแนวคิดการวัดความพึงพอใจในการให้บริการของ Millet (1954) ที่พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค 2. การให้บริการอย่างทันเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า มาใช้ในการศึกษาในครั้งนี้

ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบการให้บริการ และจัดรูปแบบการบริหารจัดการองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ สร้างนวัตกรรมบริการด้วยเทคโนโลยี ข้อมูลสู่ความเป็นเลิศด้านบริหารบุคคล สอดคล้องกับพันธกิจ จัดการงานบุคคลแบบเชิงรุกด้วยความ เป็นเลิศ และสร้างนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล (Innovation HR) ของกองบริหารงานบุคคลที่ได้กำหนด ขึ้นใหม่ในปี พ.ศ. 2565 และสอดคล้องสนับสนุนผลของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตามแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะที่ 13 พ.ศ. 2566-2570 ข้อ SO6 เรื่อง บริหารจัดการองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (CMU Excellence Management Platform) ที่จะสร้างรูปแบบการบริหารจัดการที่เป็นเลิศเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการให้บริการ ได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และตรงตามความต้องการต่อผู้ใช้บริการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในทัศนะของพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคลผู้รับบริการ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคลผู้รับบริการจากกองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคลผู้รับบริการจากกองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
4. เพื่อสำรวจหาแนวทางในการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพบริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้มีคุณภาพการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคล ผู้รับบริการจากกองบริหารงานบุคคล ที่ปฏิบัติงานใน 45 ส่วนงาน/หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีจำนวน 128 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

2. เครื่องมือการศึกษาและการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคลผู้รับบริการจากกองบริหารงานบุคคล ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตอนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล

3. การสร้างแบบสอบถาม และการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ตรวจสอบความแม่นยำของเครื่องมือพิจารณาความถูกต้อง ด้านภาษา การสื่อความหมาย ให้มีความสอดคล้องกับเนื้อหาในข้อคำถาม และตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือแบบสอบถาม ทดลองใช้กับผู้เข้าใช้บริการกองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 15 คน แล้วนำมาหาการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ของคอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.86

4. การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมี ดังนี้ 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ 2) วิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2-3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ และความพึงพอใจในบริการ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้ระดับมาตราในการประเมินค่าให้คะแนน (Likert Scale) ช่วงย่อยต่างกัน แบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนและช่วงค่าคะแนนเฉลี่ยการแปลผลไว้ดังปรากฏในตารางที่ 1 ดังนี้

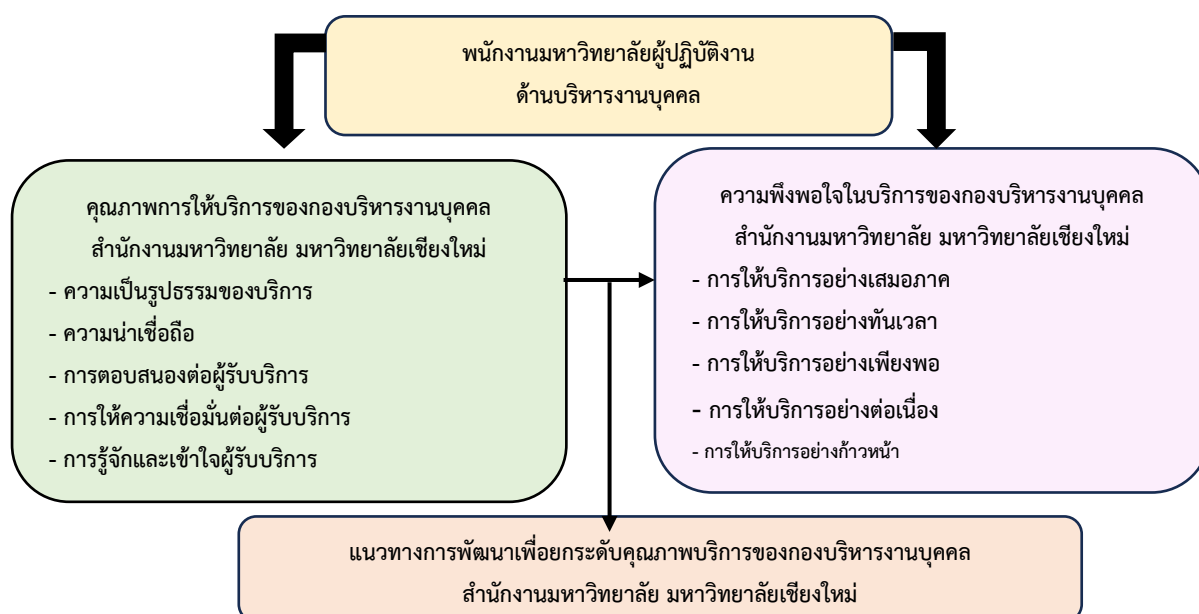
ตารางที่ 1 เกณฑ์การให้คะแนน และช่วงค่าคะแนนเฉลี่ยการแปลผลคุณภาพบริการและความพึงพอใจในบริการ

| ระดับความคิดเห็น          | คำถามเชิงบวก | คำถามเชิงลบ | ช่วงคะแนน   | เกณฑ์การแปลผล                      |
|---------------------------|--------------|-------------|-------------|------------------------------------|
| เห็นด้วย/พอใจมาก          | 5            | 1           | 4.51 - 5.00 | คุณภาพสูง/พอใจมาก                  |
| เห็นด้วย/พอใจค่อนข้างมาก  | 4            | 2           | 3.51 - 4.50 | คุณภาพค่อนข้างสูง/พอใจค่อนข้างมาก  |
| เห็นด้วย/พอใจ             | 3            | 2           | 2.51 - 3.50 | คุณภาพปานกลาง/พอใจปานกลาง          |
| เห็นด้วย/พอใจค่อนข้างน้อย | 2            | 3           | 1.81 - 2.50 | คุณภาพค่อนข้างต่ำ/พอใจค่อนข้างน้อย |
| เห็นด้วย/พอใจน้อย         | 1            | 4           | 1.00 - 1.80 | คุณภาพต่ำ/พอใจน้อย                 |

#### การทดสอบสมมติฐาน

ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน กับตัวแปรตามคือความพึงพอใจในบริการ

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากกรอบคิดการศึกษา แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของการศึกษาวิจัยกับแนวคิด ทฤษฎี ที่นำมาใช้เป็นกรอบคิดการศึกษาตามลำดับ เริ่มจากศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในทัศนะของพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้าน บริหารงานบุคคลผู้รับบริการ ผู้วิจัยนำแนวคิดเกณฑ์การวัดคุณภาพการให้บริการของ Ziethaml และคณะ (Ziethaml, Parasuraman & Berry, 2013) ที่ได้สรุปรวมองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพ บริการ จำนวน 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 1. ความเป็นรูปธรรมของการ 2. ความน่าเชื่อถือ 3. การ ตอบสนองผู้รับบริการ 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มาเป็นตัว แปรอิสระในการศึกษา ในส่วนของการศึกษาความพึงพอใจได้นำแนวคิดของ Millet (1954) ที่ได้นำเสนอไว้ ว่า “ความพึงพอใจในการให้บริการ” (Satisfactory Service) หรือ “ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ ให้กับผู้รับบริการ” มีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค 2. การให้บริการอย่างทันเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า มาเป็น ตัวแปรตามในการศึกษา

สำหรับการสำรวจหาแนวทางในการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพบริการของกองบริหารงานบุคคล ให้มีคุณภาพการบริการตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ ผู้วิจัยได้นำตัวอย่างหน่วยงานองค์กร ทั้งภาครัฐและ ภาคเอกชนที่มีการให้บริการที่เป็นเลิศ ทั้งในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ การลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และการเปิดระบบราชการให้ภาคส่วนอื่นเข้ามา มีส่วนร่วม มาเป็นตัวอย่างในการหาแนวทางการยกระดับคุณภาพบริการให้สามารถตอบโจทย์การให้บริการได้ อย่างเป็นเลิศและสามารถส่งผลให้การบริการดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

## ผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้าน บริหารงานบุคคล จำแนกตามสถานะภาพการทำงานปัจจุบัน

| สถานะภาพการทำงานปัจจุบัน                                     | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------------|-------|--------|
| พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ ฯ (กลุ่ม A,B,C,D,E,EF,EP)            | 102   | 79.70  |
| พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (กลุ่ม S)                         | 24    | 18.80  |
| พนักงานมหาวิทยาลัยประจำผู้จ้างจากเงินรายได้ส่วนงาน (กลุ่ม F) | 2     | 1.60   |
| รวม                                                          | 128   | 100.00 |

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคล จำนวน 128 คน มีสถานะภาพการทำงานปัจจุบัน เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยประจำ ผู้เปลี่ยนสถานะภาพมาจากข้าราชการและรับบำนาญ และผู้บรรจุตาม พ.ร.บ.พนักงานมหาวิทยาลัย ฯ พ.ศ.2530 และ พ.ร.บ.พนักงานมหาวิทยาลัย ฯ พ.ศ.2551 (มีสัญญาจ้าง 3-5 ปี) 102 คน คิดเป็นร้อยละ 79.70 พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว จ้างจากเงินรายได้ส่วนงาน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 และพนักงานมหาวิทยาลัยประจำผู้จ้างจากเงินรายได้ส่วนงาน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60

**2. คุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**  
**ในทัศนะของพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคล** พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวมมีคุณภาพระดับค่อนข้างสูง ( $\bar{x}=4.00$ ) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกาะกลุ่มไปในแนวทางเดียวกันอย่างมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า กองบริหารงานบุคคลให้บริการที่มีคุณภาพค่อนข้างสูงทุกด้าน ดังนี้ **ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ** ( $\bar{x}=4.10$ ) เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความตั้งใจ กระตือรือร้น รวดเร็ว เป็นมิตร มีกิริยา ท่าทาง เต็มใจให้การต้อนรับ ช่วยเหลือ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่มีความเป็นมิตร และสามารถแนะนำรายละเอียดให้ผู้รับบริการ **ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ** ( $\bar{x}=4.08$ ) เช่น มีความซื่อสัตย์สุจริตมีบุคลิกภาพความรู้ความสามารถ ประสพการณ์อย่างดี และมีมนุษยสัมพันธ์อัธยาศัยไมตรีที่ดี **ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ** ( $\bar{x}=3.98$ ) เช่น มีความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเอง ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ในรายละเอียด และมีการเก็บข้อมูลของลูกค้า (เจ้าหน้าที่/ส่วนงาน) และนำมาใช้เพื่อให้บริการได้ถูกต้องรวดเร็ว **ด้านความเชื่อถือ** ( $\bar{x}=3.97$ ) แก้ไขปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่ /ส่วนงานด้วยความเต็มใจและมุ่งมั่นสูง มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ตั้งใจในการให้บริการ สามารถให้บริการที่ถูกต้อง เหมาะสม น่าเชื่อถือ และ ทำตามที่ได้ตกลงกันไว้ตามกำหนดเสมอ **ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ** ( $\bar{x}=3.85$ ) มีสถานที่ สภาพแวดล้อมที่สะอาด กว้างขวาง เพียงพอ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เพียงพอ มีทำเลที่ตั้งที่พบเห็นได้ง่ายชัดเจน และมีระบบการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การตกแต่งสถานที่ ป้ายประกาศ และเอกสารต่างๆ ชัดเจน มีความเป็นระเบียบ ดังปรากฏในตารางที่ 3



**ตารางที่ 3** คุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เชียงใหม่  
ของพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคลผู้รับบริการ

| คุณภาพการให้บริการ                  | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความคิดเห็น   |
|-------------------------------------|-------------|----------------------|--------------------|
| ความเป็นรูปธรรมของบริการ            | 3.85        | 0.46                 | ค่อนข้างสูง        |
| ความเชื่อถือ                        | 3.97        | 0.51                 | ค่อนข้างสูง        |
| การตอบสนองต่อผู้รับบริการ           | 4.10        | 0.81                 | ค่อนข้างสูง        |
| การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ  | 4.08        | 0.54                 | ค่อนข้างสูง        |
| การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ      | 3.98        | 0.58                 | ค่อนข้างสูง        |
| <b>คุณภาพการให้บริการรวมทุกด้าน</b> | <b>4.00</b> | <b>0.47</b>          | <b>ค่อนข้างสูง</b> |

3. ความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคลต่อการบริการจากกองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากกองบริหารงานบุคคล โดยรวมในระดับค่อนข้างมาก ( $\bar{x}=3.99$ ) และมีความคิดเห็นเกาะกลุ่มไปในแนวทางเดียวกันอย่างมาก และยังมีคามพึงพอใจต่อการให้ในระดับค่อนข้างมากในทุกด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{x}=4.04$ ) เช่น มีระบบการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ (Facebook ,Line) ของกองบริหารงานบุคคล มีการพัฒนาระบบ รูปแบบ ขั้นตอนการให้บริการเป็นเชิงรุกมากขึ้น มีรูปแบบและช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่มีคุณภาพ มีบริการผ่านช่องทางออนไลน์ และมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการให้บริการในระบบ e-service ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X}=4.03$ ) เช่น การไม่เลือกปฏิบัติ สามารถเข้ารับบริการได้ในทุกโอกาส ให้บริการด้วยความเต็มใจ และการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{x}=4.00$ ) เช่น มีช่องทางการบริการหลากหลายที่เลือกใช้ได้ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และการมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x}=4.00$ ) ได้แก่ การช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ มีการประชาสัมพันธ์ การสื่อสาร และการให้ข่าวสารข้อมูลอย่างต่อเนื่อง การกำหนดเวลาเปิด-ปิด การให้บริการ และการติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ตลอดเวลา และการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{x}=3.87$ ) ได้แก่ มีระบบสารสนเทศสำหรับการสืบค้นข้อมูลเป็นปัจจุบัน การให้บริการที่ทัน่วงที่ต่อสถานการณ์ การเตรียมความพร้อมเพื่อแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้น การให้บริการได้ตามกำหนดระยะเวลาและ ตรงเวลา และ เจ้าหน้าที่สามารถทำงานทดแทนกันได้ ทำให้การทำงานไม่ขาดตอนดังปรากฏในตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** ความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคล ต่อให้การบริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

| ความพึงพอใจในบริการ           | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------|-----------|----------------------|------------------|
| การให้บริการอย่างเสมอภาค      | 4.03      | 0.55                 | ค่อนข้างมาก      |
| การให้บริการอย่างทันเวลา      | 3.87      | 0.56                 | ค่อนข้างมาก      |
| การให้บริการอย่างเพียงพอ      | 4.00      | 0.56                 | ค่อนข้างมาก      |
| การให้บริการอย่างต่อเนื่อง    | 4.00      | 0.55                 | ค่อนข้างมาก      |
| การให้บริการอย่างก้าวหน้า     | 4.04      | 0.53                 | ค่อนข้างมาก      |
| ความพึงพอใจในบริการรวมทุกด้าน | 3.99      | 0.49                 | ค่อนข้างมาก      |

**4. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคล ผู้รับบริการจากกองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุของความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคล ต่อบริการที่ได้รับจากกองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ตัวแปรด้านคุณภาพในการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจได้ร้อยละ 70.60 โดยปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการของพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ( $p\text{-value} = 0.003$ ) และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ( $p\text{-value} = <0.001$ ) ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการของพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $p\text{-value} = 0.453$ ) ความเชื่อถือ ( $p\text{-value} = 0.077$ ) และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $p\text{-value} = 0.299$ ) (ดูรายละเอียดตารางที่ 5)

**5. ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

จากการให้พนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคล ในสำนักงาน และคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้เสนอแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล โดยให้พิจารณาจัดลำดับความสำคัญที่คาดหวังและต้องการให้มีการพัฒนาจากลำดับแรก ถึงลำดับสุดท้ายพบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังมากที่สุดเป็น ลำดับที่ 1 ได้แก่ ด้านการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ลำดับที่ 2 ได้แก่ ด้านการพัฒนาระบบขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ลำดับที่ 3 ได้แก่ ด้านการพัฒนานุเคราะห์

ผู้ให้บริการให้มีความเป็นมืออาชีพ และ ลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการพัฒนาศักยภาพและการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

## 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 5 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคลต่อการบริการจากกองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

| คุณภาพการให้บริการ                     | ความพึงพอใจ    |            |              |        |         |
|----------------------------------------|----------------|------------|--------------|--------|---------|
|                                        | Unstandardized |            | standardized |        |         |
|                                        | Coefficients   |            | Coefficients |        |         |
|                                        | B              | Std. Error | Beta         | t-stat | p-value |
| Constant (ค่าคงที่)                    | 0.622          | 0.231      |              | 2.689  | 0.008   |
| X1(ความเป็นรูปธรรมของบริการ)           | 0.046          | 0.061      | 0.043        | 0.753  | 0.453   |
| X2(ความเชื่อถือ)                       | 0.140          | 0.078      | 0.145        | 1.783  | 0.077   |
| X3(การตอบสนองต่อผู้รับบริการ)          | 0.039          | 0.037      | 0.065        | 1.043  | 0.299   |
| X4(การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ) | 0.260          | 0.084      | 0.290        | 3.087  | 0.003*  |
| X5(การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ)     | 0.355          | 0.070      | 0.419        | 5.096  | <0.001* |
| Adjusted R Square                      | 0.706          |            |              |        |         |
| F-statistic (p-value)                  | 62.09 (<0.001) |            |              |        |         |

\*R = 0.847, R<sup>2</sup>=0.718 และ SEE = 0.265 \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ (Significant Level) 0.05

ตารางที่ พบว่า ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในบริการของพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคล ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (R = 0.847) มีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 71.18 (R<sup>2</sup>=0.718) ค่าความเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.265 (SEE = 0.265) มีระดับความเชื่อมั่น ของสมการตามค่า Adjusted R-Square เท่ากับ 0.706 หรือร้อยละ 70.60 ค่า F-Statistic เท่ากับ 62.09 และค่า p-value ของ F-Statistic เท่ากับ < 0.001 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านคุณภาพในการให้บริการสามารถอธิบายความผันแปรต่อความพึงพอใจได้ร้อยละ 70.60 และเมื่อนำมาสร้าง เป็นสมการทำนายตัวแปรคุณภาพการให้บริการที่

ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ( $p\text{-value} = 0.003$ ) และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ( $p\text{-value} = <0.001$ ) ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองบริหารงานบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $p\text{-value} = 0.453$ ) ความเชื่อถือ ( $p\text{-value} = 0.077$ ) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $p\text{-value} = 0.299$ )

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา มีประเด็นที่น่าสนใจที่ได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล จากการศึกษาพบว่า โดยรวมมีคุณภาพการให้บริการค่อนข้างสูง และพบว่าคุณภาพทุกด้านของการให้บริการมีคุณภาพค่อนข้างสูง ได้แก่ **ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ** มีสถานที่ สำนักงาน สภาพแวดล้อมที่สะอาด ปลอดภัย กว้างขวาง เพียงพอเหมาะสม **ด้านความน่าเชื่อถือ** มีการให้บริการสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า (เจ้าหน้าที่/ส่วนงาน) ด้วยความเต็มใจ **ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ** มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความตั้งใจ กระตือรือร้น รวดเร็ว เป็นมิตร **ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ** มีเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงานและการให้บริการ **ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ** มีเจ้าหน้าที่เอาใจใส่และให้ความเป็นกันเอง จากผลการศึกษาี้แสดงให้เห็นว่ากองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการและพยายามพัฒนาการบริการให้มีมาตรฐานคุณภาพที่เป็นไปตามมาตรฐานบริการที่ Ziethaml และคณะ (Ziethaml, Parasuraman & Berry, 2013) ได้กำหนดเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการใช้วัดวัดคุณภาพการบริการ ว่าเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจะได้รับจากการเข้ารับบริการ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 5 ด้าน คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การให้บริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นได้ชัดเจนที่จะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ได้ว่ามีความตั้งใจในการให้บริการ

2. ความน่าเชื่อถือ การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้า และงานบริการที่มอบให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม มีความสม่ำเสมอ มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองผู้รับบริการ การให้บริการต้องรวดเร็ว มีความตั้งใจจริงที่จะช่วยเหลือลูกค้าด้วยความกระตือรือร้น และให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พนักงานต้องมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ พนักงานต้องมีความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเอง ดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

2. ด้านความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคลต่อการบริการจากกองบริหารงานบุคคล จากการศึกษา พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคล มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากกองบริหารงานบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีความพึงพอใจในบริการทุกด้านในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ **ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค** พึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ สามารถเข้ารับบริการในทุกโอกาส **ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา** พึงพอใจการให้บริการที่ทันต่อสถานการณ์มีระบบสารสนเทศสำหรับการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล **ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ** มีความพึงพอใจต่อการมีช่องทางการบริการที่หลากหลาย ช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลายที่สามารถเลือกใช้ได้ **ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง** พึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกอย่างสม่ำเสมอ **ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า** เช่น พึงพอใจต่อระบบการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook , Line ของกองบริหารงานบุคคลที่สามารถติดต่อได้ทุกที่ทุกเวลา การปรับปรุงพัฒนาระบบ รูปแบบ ขั้นตอนของการให้บริการจากเชิงรับเป็นเชิงรุกมากขึ้น จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การให้บริการของกองบริหารงานบุคคลเป็นไปตามมาตรฐานหรือเกณฑ์การวัดความพึงพอใจ ที่ Millet (1954) ได้กำหนดไว้ว่า ควรพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1 การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการต้องมีความยุติธรรมและเท่าเทียมกัน ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2 การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการสาธารณะต้องตรงเวลา เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ

3 การให้บริการอย่างเพียงพอ การมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง โดยไม่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีการปรับปรุงคุณภาพ ผลการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นภายใต้ทรัพยากรเท่าเดิม

3. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคลผู้รับบริการจากกองบริหารงานบุคคล จากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน กับตัวแปรตาม คือความพึงพอใจในบริการ พบว่า ตัวแปรด้านคุณภาพในการให้บริการสามารถอธิบายได้ด้วยความสัมพันธ์ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการได้ร้อยละ 70.60 โดย ปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคลต่อบริการที่ได้รับจากกองบริหารงานบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ( $p\text{-value} = 0.003$ ) และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ( $p\text{-value} = <0.001$ ) ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการของกองบริหารงานบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $p\text{-value} = 0.453$ ) ความเชื่อถือ ( $p\text{-value} = 0.077$ ) และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $p\text{-value} = 0.299$ )

จากผลการศึกษาข้างต้นเป็นไปตามแนวคิดของ Gronroos (1990) ที่ได้นำเสนอว่า “ความพึงพอใจในการบริการ” ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ 1) องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้าหรือการบริการ คือ การที่ผู้รับบริการรับรู้ได้ว่าสินค้า หรือการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำมั่นสัญญาของกิจกรรม หรือการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และ 2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงวิธีการ ขั้นตอน รูปแบบ การบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม เพื่อส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการให้กับลูกค้า สิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับ บทความเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศกับความประทับใจของผู้ใช้บริการในสถาบันอุดมศึกษา ที่สุภัทสร วิชากุล (2561) ได้นำเสนอไว้ว่า การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาปัจจุบันมีการแข่งขันสูงในทุกมิติ ปัจจัยสำคัญที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนองค์กรสถาบันอุดมศึกษา คือ คุณภาพการบริการ (Service Quality) ที่ผู้ให้บริการพึงได้รับจากการเข้ารับบริการ ได้แก่ บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาควรหยิบนับและส่งมอบความประทับใจให้ผู้เข้ารับบริการในทุกมิติ โดยต้องสร้างคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศที่ต้องอาศัยองค์ประกอบหลายด้านในการดำเนินงาน องค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ 3 ประการ คือ 1. การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ 2. การพัฒนาระบบขั้นตอนกระบวนการให้บริการและ 3. การพัฒนาสถานที่/การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รวมทั้งการจัดให้มีการประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องอันจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจและความประทับใจของผู้ใช้บริการในระยะยาวตลอดจนยังเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสถาบันอุดมศึกษามากยิ่งขึ้นด้วย

4. แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย ผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคล มีแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล ด้านการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาระบบขั้นตอน กระบวนการให้บริการ ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการให้มีความเป็นมืออาชีพ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการพัฒนาศูนย์ / การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผลการศึกษามีความสอดคล้อง กับผลการศึกษาของ Ziethaml และคณะ (Ziethaml, Parasuraman & Berry, 2013) พบว่าสิ่งที่ ผู้รับบริการทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการเข้ารับบริการผู้รับบริการจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ที่งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มี ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นที่จะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการ
2. ความน่าเชื่อถือ การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ นอกจากนี้ ผลการศึกษานี้ ยังสอดคล้องตามที่สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) (2566) ได้เสนอ แนวทางการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) มิติใหม่ของการให้บริการ ภาครัฐเพื่อประชาชน ไว้ว่า ปัจจุบันโลกก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล หลายประเทศได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการ ภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) ด้วยการจัดการบริการต่าง ๆ ของภาครัฐ ผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในการติดต่อและขอรับบริการจากภาครัฐ เป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วและประหยัด ที่สามารถลดช่องว่าง และความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูล และการให้บริการภาครัฐได้อย่างทั่วถึง โดยภาครัฐต้องปรับบทบาท เป็นผู้อำนวยความสะดวกทางด้านดิจิทัลแบบครบวงจร โดยต้องใช้เวลาในการปรับตัวและพัฒนา ต้องมีการยกระดับขีดความสามารถทางดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐให้มีศักยภาพที่เท่าทันสามารถปฏิบัติงานได้อย่าง เต็มรูปแบบ ทั้งยังต้องใช้ทรัพยากรทางการเงินเพื่อการลงทุนในระบบเทคโนโลยีดิจิทัล และสุดท้ายต้องสร้าง การรับรู้และความเชื่อมั่นของภาคประชาชนต่อระบบ e-Service ของภาครัฐ ที่ต้องใช้เวลาในการดำเนินการ ทำให้เกิดการรับรู้และเชื่อมั่นได้ในการเลือกใช้บริการในรูปแบบ e-Service ได้อย่างแท้จริง

จากผลการวิจัยและการอภิปรายสามารถสรุปองค์ความรู้ที่ได้รับตามแผนภาพ ดังนี้



ภาพที่ 2 สรุปองค์ความรู้รวบยอดที่ได้รับจากการศึกษา

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

โดยรวมแล้ว แม้กองบริหารงานบุคคลมีคุณภาพการให้บริการค่อนข้างสูง และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากกองบริหารงานบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก แต่ผลการสำรวจข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล พบว่า มีการเสนอให้มีการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นลำดับแรก กองบริหารงานบุคคล จึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อการรับบริการที่



สะดวกรวดเร็ว ประหยัด และทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถลดภาระการดำเนินงานได้ โดยต้องพัฒนาขีดความสามารถในการจัดบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรได้อย่างแท้จริง ทั้งด้านการพัฒนาทั้งบุคลากรและระบบบริการ แม้เป็นความท้าทาย แต่จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการยกระดับขีดความสามารถทางดิจิทัลของบุคลากรให้มีศักยภาพที่เท่าทันสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มรูปแบบ และต้องใช้งบประมาณเพื่อการลงทุนในระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ค่อนข้างสูงก็ตาม

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นจึงควรเพิ่มวิธีวิจัยแบบเชิงคุณภาพประกอบ การศึกษาร่วมกันกับวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัยในเชิงลึกและมีความละเอียดมากยิ่งขึ้น สำหรับผลสรุปการศึกษาที่ละเอียดละชัดเจนมากกว่าเดิม

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การใช้วิธีวิจัยแบบเชิงสำรวจ ใช้คำถามปลายเปิดโดยการสอบถามทั้งฝ่ายผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อให้การได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึกและมีความละเอียดชัดเจนมากพอที่จะนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการให้ก้าวไปข้างหน้าด้วยความคาดหวังว่าการจัดบริการในมิติด้านระบบ e-Service ได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น

#### เอกสารอ้างอิง

- กองแผนงาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2564). แผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะที่ 13 พ.ศ.2566-2570. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2566. แหล่งที่มา: <https://planning.oou.cmu.ac.th/?p=3570>
- กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2566). ข้อมูลประวัติกองบริหารงานบุคคล สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2566. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 31 มกราคม 2566. แหล่งที่มา : <https://hr.oop.cmu.ac.th/data/about/about.php>
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2560). ระบบราชการ 4.0 กับการสร้างนวัตกรรมและความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 3 กรกฎาคม 2566. แหล่งที่มา: <https://www.dpe.go.th/manual-files-401291791810>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2564). The Power and Development of Government e-Services. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2566. แหล่งที่มา: <https://www.etda.or.th/getattachment/44e7f628-79f2-43a8-8bfc-a3201e4e3c23/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx>
- สุภัสสรา วิภากุล (2561). คุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศกับความประทับใจของผู้ใช้บริการในสถาบันอุดมศึกษา. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. 16 (12), 20-33.

- Gronroos, G.T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington Books.
- Millet, J.D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49, 41 – 50.