

บทที่ 1

บทนำ

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

หลายทศวรรษนับจากประเทศไทยผ่านการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการปกครองจากระบบการใช้อำนาจแบบสมบูรณาญาสิทธิราช (Absolute Monarchy) มาเป็นการปกครองที่เน้นการให้อำนาจแก่ตัวแทนของประชาชนผ่านระบบรัฐสภา (Parliamentary Regime) การบริหารงานภาครัฐไทย มิได้ให้ความสำคัญเท่าใดนักกับการให้บริการ ไม่ว่าจะมองในแง่คุณภาพการตอบสนองความต้องการให้เกิดผล หรือปริมาณของการให้บริการที่เพียงพอเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษา และยังให้ความสำคัญน้อยลงไปเมื่อกล่าวถึงเรื่องคุณภาพการให้บริการ (service quality) โดยไม่คำนึงถึงการให้บริการกับบุคลากรทางการศึกษา แม้ว่าจะมีการบริหารราชการแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (result-based management) ก็ตาม การให้บริการ เครื่องมือศึกษาคุณภาพโดยการวัดคุณภาพการให้บริการจาก SERVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมจะช่วยให้การบริการมีคุณภาพ

เจ้าหน้าที่ของกองบริหารงานบุคคล นับเป็นหน่วยงานที่เป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ส่งเสริมสวัสดิการ และการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมของมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ต้องการสู่ความเป็นเลิศด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แต่ผลการจัดลำดับของมหาวิทยาลัยทั่วประเทศปรากฏผลว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์อยู่ในลำดับที่ 109 จากมหาวิทยาลัยทั้งหมด 132 แห่ง (การจัดลำดับมหาวิทยาลัย(ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก WWW.webmetric.info.) ทางฝ่ายนิติบัญญัติได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยมีวัตถุประสงค์ของพระราชกฤษฎีกา คือ การบริหารราชการที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ มีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับประโยชน์จากการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2542 ระบุว่ามหาวิทยาลัยต้องมีการประเมินตนเอง ถ้าพิจารณาจากตัวบ่งชี้ที่ 7.4 มีระบบกลไกการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและสร้างไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ดังนี้

1. มีการจัดทำแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นรูปธรรมภายใต้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
2. มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นการส่งเสริมสมรรถนะในการปฏิบัติงานสนับสนุนการเข้าร่วมประชุมฝึกอบรม และหรือเสนอผลงานทางวิชาการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรการสร้างขวัญกำลังใจ มาตรการลงโทษ รวมทั้งการพัฒนาและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ
3. มีระบบสวัสดิการและเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างบรรยากาศที่ดีให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่อย่างมีความสุข
4. มีระบบส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่มีประสิทธิภาพสูงให้มีโอกาสประสบความสำเร็จแลก้าวหน้าในอาชีพตามสายงาน
5. มีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรทุกระดับอย่างเป็นระบบ
6. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจ เสนอผู้บริหารระดับสูง และมีแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น

ประวัติความเป็นมาของกองบริหารงานบุคคล

วิสัยทัศน์

"กองบริหารงานบุคคลมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบุคลากรและมหาวิทยาลัย ภายใต้ความถูกต้องตรงตามกฎระเบียบ และเป็นธรรม"

พันธกิจ

เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการบริหารทรัพยากรมนุษย์
ดำเนินการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง พัฒนาบุคลากร ชำรงรักษา
งานมาตรฐานด้านวินัย จรรยาบรรณวิชาชีพ งานสวัสดิการ
งานฐานข้อมูลบุคลากร

กองบริหารงานบุคคล เป็นหน่วยงานสนับสนุน ที่จัดตั้งขึ้นตามมติสภามหาวิทยาลัยฯ ครั้งที่ 12/2549 เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2549 เพื่อให้สามารถบริหารงานได้ตรงตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ตามกฎกระทรวงศึกษาธิการ ภายได้สังกัดสำนักงานอธิการบดี ทำหน้าที่ดูแลงานด้านบุคลากรทั้งหมดของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เมื่อมีการแยกกลุ่มเป็น 9 มหาวิทยาลัย ทำให้ข้าราชการ ลูกจ้าง ต้องขอโยกย้ายเพื่อปฏิบัติหน้าที่ใน 9 มหาวิทยาลัย จึงได้เกิดกลุ่มงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ขึ้นในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2548 และได้มีการเปลี่ยนชื่อจาก "กลุ่มงานบริหารทรัพยากรมนุษย์" เป็น "กองบริหารงานบุคคล" ตามมติสภามหาวิทยาลัยฯ ในการจัดตั้งหน่วยงานภายในระดับกอง เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2549

ปัจจุบันกองบริหารงานบุคคล เป็นหน่วยงานที่ถูกต้องตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พ.ศ. 2550 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 124 ตอนพิเศษ 163 ง เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2550 โดยแบ่งออกเป็น 7 งาน ดังนี้

1. งานบริหารทั่วไป
2. งานพัฒนาระบบงานและอัตราค่าจ้าง
3. งานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง
4. งานทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ
5. งานพัฒนาบุคคล
6. งานวินัยและนิติการ
7. งานสวัสดิการ

ดังนั้นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ต้องตระหนักถึงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล ซึ่งเป็นตัวจักรใหญ่ที่สำคัญในการพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่เป้าหมายความเป็นเลิศทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาที่มีนโยบายพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศโดยใช้เกณฑ์คุณภาพสากล

2. วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของกองบริหารงานบุคคล ในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการของกองบริหารงานบุคคล ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มี ลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน

3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการของกองบริหารงานบุคคล ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีที่มี พฤติกรรมการใช้บริการที่ต่างกัน

3. ขอบเขตการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ขอบเขตพื้นที่ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ซึ่งจำแนกประเภทบุคลากรออกเป็น 4 ประเภท ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว รวมทั้งสิ้นจำนวน 906 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ได้รับการบริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างตามตารางของ Krejcie and Morgan (1970) จากตัวอย่างประชากร จำนวน 906 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 274 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบบเป็นสัดส่วน (Proportionate stratified random sampling) และสุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ตามกระบวนการ ดังต่อไปนี้

1. กำหนดขนาดตัวอย่างตามตารางของ Krejcie and Morgan จากตัวอย่างประชากร จำนวน 906 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 274 คน

2. ดำเนินการแบ่งกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิแบบเป็นสัดส่วน ตามประเภทบุคลากร ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว

3. คำนวณหาอัตราส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ ดังแสดงไว้ในตาราง

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของบุคลากร มทร.รัตนโกสินทร์

บุคลากร มทร.รัตนโกสินทร์	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. ข้าราชการ	321	97
2. พนักงานมหาวิทยาลัย	226	68
3. พนักงานราชการ	48	15
4. ลูกจ้างประจำ	46	14
5. ลูกจ้างชั่วคราว	265	80
รวม	906	274

4. ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบบเป็นสัดส่วน (Proportionate stratified random sampling) และสุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นตามตารางที่ 1 ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มทั้งสิ้น 5 กลุ่ม โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

4.นियามศัพท์

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจ ให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่า คู่แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้อง กระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

กองบริหารงานบุคคล หมายถึง หน่วยงานที่สนับสนุนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดำเนิน การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง พัฒนาบุคลากร ศึกษารักษา งานมาตรฐานด้าน วินัย จรรยาบรรณวิชาชีพ งานสวัสดิการ งานฐานข้อมูลบุคลากร

5.ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. กองบริหารงานบุคคลได้รับข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนำข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการไปใช้ในการ ปรับปรุงการให้บริการ