บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของกองบริหารงานบุคคล ในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันและพฤติกรรมการใช้บริการที่ต่างกัน ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามแจกไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 274 ฉบับ ได้รับคืนมาจำนวน 274ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที (t-test) ไค-สแควร์ (Chi-square Test) และการเปรียบเทียบเชิงซ้อน One-Way ANOVA การประมวลผลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

1.สรุปผลการศึกษา

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

จำแนกตามเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 73.4 ขณะที่เพศชาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6

จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า25ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5รองลงมาอายุ 25-29ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 อายุ 30-34ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 อายุ 40-44 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 อายุ 35-39ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และอายุ 50ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

จำแนกตามสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3ขณะที่สถานภาพโสด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7

จำแนกตามวุฒิการศึกษา ส่วนใหญ่วุฒิการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 ปริญญาโท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมารายได้ต่อเดือน 10001-20000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4

รายได้ต่อเดือน 20001-30000บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 รายได้ต่อเดือน30001-40000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 รายได้ต่อเดือนมากกว่า40000บาทขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

จำแนกตามสายงาน ส่วนใหญ่สายงานวิชาการ จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 ขณะที่ฝ่ายสนับสนุน จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1

จำแนกตามประเภทของบุคคล ส่วนใหญ่ประเภทของบุคคลคือ ข้าราชการ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 รองลงมา ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 พนักงานมหาวิทยาลัย 68 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 พนักงานข้าราชการ 15 คน คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ลูกจ้างประจำ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1

จำแนกตามอายุราชการ ส่วนใหญ่จำแนกตามอายุราชการ อายุ 1-5 ปี จำนวน102 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมา อายุราชการ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 อายุราชการ 6-10 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 อายุราชการ 11-15ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 อายุราชการ 16-20 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 อายุราชการ 21-25 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 อายุราชการ 26ปีขึ้นไปจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

1.2 คุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน

พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกๆด้านอย่างมีนัยสำคัญยกเว้นด้านความสามารถที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ส่วนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สถานภาพโสดและสมรส มีความคิดเห็นด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อถือ ด้านตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเข้าใจผู้รับบริการและภาพรวม มีความเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนความคิดเห็นด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความปลอดภัย และการบริการที่สัมผัสได้ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

วุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสุขภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย การบริการที่สัมผัสได้ ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ และภาพรวม จะมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความสามารถ และ ด้านความเชื่อถือได้ จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ส่วนรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ความคิดเห็นด้านความสามารถ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

บุคลากรที่เป็นสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน มีความคิดเห็น ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความปลอดภัย และภาพรวม มีความเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนความคิดเห็นด้านความเชื่อถือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านบริการที่สัมผัสได้ และด้านความเข้าใจผู้รับบริการ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันประเภทบุคลากรแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

ส่วนอายุราชการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05

1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

พบว่า วันที่เลือกใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านความรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย และภาพรวม ยกเว้น ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสุภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการบริการที่สัมผัสได้ และความเข้าใจผู้รับบริการ ที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความถี่ที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในด้านความน่าเชื่อถือได้ และความเข้าใจผู้รับบริการ ยกเว้น ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านสุขภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย การบริการที่สัมผัสได้ และ ภาพรวม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ส่วนช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกด้าน ยกเว้น ความคิดเห็นด้านการบริการที่สัมผัสได้ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผู้ที่เลือกหน่วยงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้งขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

หน่วยงานทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ยกเว้นผู้ที่เลือกหน่วยงานนี้ไม่ขึ้นกับคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจผู้รับบริการที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

หน่วยงานบริการของงานพัฒนาบุคคลขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ยกเว้นผู้ที่เลือกหน่วยงานนี้ไม่ขึ้นกับคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจผู้รับบริการที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

หน่วยงานวินัยและนิติการขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ยกเว้นผู้ที่เลือกหน่วยงานนี้ไม่ขึ้นกับคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจผู้รับบริการที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

หน่วยงานสวัสดิการขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ยกเว้นผู้ที่เลือกหน่วยงานนี้ไม่ขึ้นกับคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจผู้รับบริการที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

หน่วยงานบริหารทั่วไปขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านตอนสนองอย่างรวดเร็ว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และหน่วยงานนี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการในด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสุภาพ และด้านความปลอดภัย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ยกเว้นผู้ที่เลือกหน่วยงานนี้ไม่ขึ้นกับคุณภาพการให้บริการด้านความสะดวก ด้านความสามารถ การบริการที่สัมผัสได้ ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ และภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พบว่าการเลือกวิธีติดต่อที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย และด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ยกเว้น ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเชื่อถือได้ การบริการที่สัมผัสได้ และ ภาพรวม มีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ0.05
จำแนกตามรูปแบบกิจกรรมและการเข้าร่วมกิจกรรม มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และระยะเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรม มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2. การอภิปรายผล

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มีระดับความคิดเห็นดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบในมุมของผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ โดยมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ซึ่งขัดแย้ง กับการศึกษาของ อรุโณทัย อุ่นไธสง.(2542).ได้ทำการวิจัยเรื่อง "คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี" มีความคิดเห็นในภาครวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05

จำแนกตามบุคลากร พบว่า ผู้ตอบในมุมของผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ โดยมีภาพรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้ง กับการศึกษาของ อรุโณทัย อุ่นไธสง.(2542).ได้ทำการวิจัย

เรื่อง"คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี" มีความคิดเห็นในภาครวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05

จำแนกตามสายงาน พบว่า ผู้ตอบในมุมของผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ โดยมีภาพรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้อง กับการศึกษาของ อรุโณทัย อุ่นไธสง.(2542).ได้ทำการวิจัยเรื่อง"คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี" ด้านประสิทธิภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05

จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า ผู้ตอบในมุมของผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ โดยความคิดเห็นในทุกด้านแตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้ง กับการศึกษาของ อรุโณทัย อุ่นไธสง.(2542).ได้ทำการวิจัยเรื่อง"คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี" มีความคิดเห็นในทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1.การรับพนักงานราชการของมหาวิทยาลัย ของเราจะระดับปริญญาตรีได้รับเงินเดือนไม่ถึง 15,000 บาท เมื่อเทียบกับ หน่วยราชการที่ระดับเดียวกัน จะทำให้พนักงานราชการขาดขวัญกำลังใจ ผมจึงขอเสนอแนะให้ปรับระดับเงินเดือนให้เท่าเทียมกับหน่วยราชการอื่นๆ

2.การรับลูกจ้างชั่วคราว เพื่อใช้ในการทำงานทั้งงานสอนและงานทั่วไป แม้จะทำงานมานาน ลูกจ้างชั่วคราว เหล่านั้นมีความรู้ความสามารถ ทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพ แต่อัตรากำลังที่จะบรรจุเป็นลูกจ้างประจำมักจะอยู่ที่ส่วนกลาง ระดับวิทยาเขตไม่สามารถจะนำอัตรามาบรรจุได้ ก็เป็นสาเหตุให้ลูกจ้างเหล่านั้นหาทางไปบรรจุที่หน่วยงานอื่นๆ ผมจึงขอเสนอแนะให้ทางมหาวิทยาลัยได้มีมาตรการในการรักษากำลังคนที่มีค่าขององค์กรเพื่อความเจริญในการพัฒนามหาวิทยาลัย

3.การพัฒนาอาจารย์เพื่อทำผลงานทางวิชาการ แม้ว่าทางกองบริหารงานบุคคล จะส่งหนังสือมาชักจูงให้อาจารย์ทำผลงานทางวิชาการ ผมคิดว่าจะไม่สำเร็จ เพราะว่าทางมหาวิทยาลัยควรสนับสนุนทั้งเครื่องไม้เครื่องมือ บุคลากรที่เป็นที่ปรึกษา พนักงานที่ช่วยพิมพ์ ตรวจความถูกต้องของอักขระ สำนวนต่างๆ จัดรูปเล่ม อุปกรณ์ และเงินทุนที่พอเหมาะจึงจะเป็นแรงกระตุ้นอย่างแท้จริง

4.การประเมินสมรรถนะของข้าราชการโดยการที่บุคลากรทุกคนที่เป็นสายสอนจะต้องทำภารกิจทั้ง 4 ด้านนั้น เป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้ เพราะ ความชำนาญของแต่ละคนไม่เท่าเทียมกัน แม้การเรียนการสอนยังต้องแบ่งเป็นแผนก หรือ สาขาวิชา คนที่เก่งด้านการเรียนการสอน ถ้าเขาสามารถทำหน้าที่ได้สมบูรณ์ก็ควรให้เขาพัฒนาได้เต็มศักยภาพ ส่วนคนที่เขาเก่งด้านการวิจัยก็ควร

สนับสนุนให้เขาทำงานวิจัยได้อย่างเดียว ไม่ควรที่ครูอาจารย์จะต้องทำภารกิจให้ครบ 4 ด้าน ซึ่งในทางปฏิบัติจะหาคนที่ทำภารกิจได้ครบเป็นส่วนน้อย ผมจึงขอเสนอแนะให้ใน ภารกิจ 4ด้าน ถ้าทำภารกิจได้อย่างน้อย 2 ด้านน่าจะประเมินให้ทำงานครบภาระของงาน และสามารถอยู่ในสังคมอย่างเต็มภาคภูมิ มีศักดิ์มีศรีจึงจะถูกต้อง

5.งานการพัฒนาอาจารย์เพื่อไปศึกษาต่างประเทศนั้น การอนุมัติเพื่อลาศึกษาด้วยทุนส่วนตัว ก็ดำเนินการล่าช้า ไม่ทันการเปิดภาคเรียนของมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ ทำให้อาจารย์ท่านนั้น หมดสิทธิในการเรียน จนผู้ประสงค์เกิดความท้อถอย ผมขอเสนอแนะให้การดำเนินการขออนุมัติให้รวดเร็วทันกับการเปิดเทอมในต่างประเทศจะเกิดประโยชน์ในการพัฒนาตนเองของอาจารย์

6.การจัดการฝึกอบรมในเชิงวิชาการของกองบริหารงานบุคคล ควรจัดการฝึกอบรมในช่วงฤดูร้อน จะทำให้ไม่มีผลเสียต่อการเรียนการสอน เพราะการจัดการฝึกอบรมในช่วงเปิดเทอมซึ่งมีภาระในการเรียนการสอน

7.การประเมินผลการเลื่อนเงินเดือนของข้าราชการโดยการพิจารณาร่วมที่ส่วนกลางนั้น ถ้าพิจารณาถึงความเป็นจริงของการจัดการสมัยใหม่ จะต้องให้หน่วยงานนั้นๆพิจารณาการเลื่อนของหน่วยงานของตนเอง จะเป็นการกระจายอำนาจถึงจะถูกต้อง การบริหารจัดการผลงานโดยหน่วยงานของตนเอง โดยใช้แบบการประเมินของตนเองเนื่องจากหน่วยงานแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาคุณภาพบริการของหน่วยงานแต่ละหน่วยในกองบริหารงานบุคคล เพื่อจะได้พัฒนาหน่วยงานให้ลงลึก และสามารถจะพัฒนาหน่วยงานในแต่ละหน่วยนั้นๆให้ได้รับการเหลียวแลจากคณะผู้บริหารของมหาวิทยาลัย