

**คุณภาพการบริการของงานบุคลากร  
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**  
**The Service Quality of Personnel Division at the Faculty of  
Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi**

**พัชรินทร์ ขำวงษ์**

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Email : patcharin\_k@rmutt.ac.th

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 134 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของงานบุคลากรโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยที่ด้านความมีเมตตากรุณา และการติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ ด้านสมรรถนะ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านลักษณะของการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน สายการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีคุณภาพการบริการของงานบุคลากรไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** คุณภาพการบริการ, ผู้รับบริการ, งานบุคลากร, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

**Abstract**

The aim of this research was 1) to study the clients' opinion on service quality towards service staffs; and 2) to develop a guideline on service quality of personnel division at the faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The data were collected by questionnaires from 134 respondents who have worked at the faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The research findings were as follows: The opinion on service quality of personnel division at the faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi" was at a high level of overall. The hospitality and communication were at the highest level. When considering each item, the client empathy, the competence, the accessibility, the reliability, the enthusiasm, the dependability, the security, and the pattern of services were at a high level. According to the hypothesis testing, the clients who were different from sex, age, educational level, marital status, work experience, career fields, and monthly income did not have an effect on service quality of personnel division.

**Keywords:** Service quality, Client, Personnel division, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

วันที่รับบทความ : 26 ตุลาคม 2562  
วันที่แก้ไขบทความ : 04 มิถุนายน 2563  
วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 12 มิถุนายน 2563

## 1. บทนำ

การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือ ติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยวิธีการใด ๆ ก็ตามซึ่งเป็นการกระทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดของคุณภาพ การให้บริการคือการจัดการบริการที่ต้องตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ สำหรับปัญหาหรือความต้องการอย่างหนึ่ง หากไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ผู้มารับบริการเกิดความไม่พอใจ และประเมินบริการที่ได้รับว่าไม่มีคุณภาพ [1]

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ เป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public Management-NPM) การปรับปรุงสมรรถภาพการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมิติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) การจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้มารับบริการ ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อบริการแก่ผู้รับบริการ [2] เพื่อให้เกิดคุณภาพของการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้

คุณภาพการบริการที่ดีนั้นต้องทำในสิ่งที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามความสามารถในการให้บริการที่ได้กำหนดไว้ตามมาตรฐานการทำงานในแต่ละองค์กร ซึ่งคุณภาพของการบริการถือเป็นสิ่งจำเป็นทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และจำเป็นต้องมี

การประเมินความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าว่ามีมากน้อยเพียงใดต่อการบริการขององค์กร เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุง แก้ไข พัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งหลักในการทำให้ลูกค้าพอใจนั้น คือการเสนอสิ่งที่ดี เป็นรูปธรรม มีความน่าเชื่อถือ และตอบสนองความต้องการได้ทันทั่วทั้งที่ เพราะเป็นหลักสำคัญในการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการขององค์กร [3]

ฝ่ายงานบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นองค์กรหนึ่งที่มีหน้าที่ในการให้บริการบุคลากรตามบทบาทและภารกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีและรัฐบาลได้กำหนดการทำงานแนวใหม่ที่มีการปรับปรุงระบบการทำงานต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่ดีและมีประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ฝ่ายงานบุคลากรจึงเป็นงานที่มีความสำคัญและสามารถที่เอื้อประโยชน์ในทุกส่วนงานไปสู่เป้าหมายได้เกิดความสัมฤทธิ์ผลและเกิดประสิทธิภาพไปสู่เป้าหมาย จะเห็นได้ว่าทุกองค์กรมีเป้าประสงค์ไปสู่ความสำเร็จ ทุกองค์กรต้องนำปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติที่มีคุณภาพ

งานด้านบุคลากร เป็นการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีกระบวนการตั้งแต่การวางแผนอัตรากำลัง กำหนดตำแหน่ง กำหนดอัตราเงินเดือน การสรรหา การบรรจุแต่งตั้ง การจัดทำทะเบียนประวัติ การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ การจัดสวัสดิการ วินัย และการรักษาวินัย การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาความดีความชอบ การพัฒนาบุคลากร และการออกจากราชการ งานดังกล่าวเหล่านี้เป็นหน้าที่รับผิดชอบของผู้วิจัยที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากรของคณะศิลปศาสตร์ แต่งานบริหารบุคคลเป็นงานที่ยุ่งยากและซับซ้อนเพราะต้องทำงานเกี่ยวข้องกับคน ทำให้ประสบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ทำให้การดำเนินการล่าช้า และมีข้อผิดพลาด เช่น งานทะเบียนประวัติ

บุคลากรของคณะฯ ส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ โดยไม่ได้แจ้งให้งานบุคลากรได้รับทราบ ทำให้ข้อมูลบุคลากรไม่เป็นปัจจุบัน รวมไปถึงการติดต่อสื่อสารเพื่อการแจ้งเรื่องต่าง ๆ ลำช้า ด้านงานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ขั้นตอนการดำเนินงานจากสำนักพระราชวังมีขั้นตอนมากและใช้ระยะเวลานาน จึงทำให้ผู้ที่ได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ จะมาตรวจสอบรายชื่อแต่ไม่สามารถให้ข้อมูลในการลงในราชกิจจานุเบกษาได้เนื่องจากขั้นตอนการลงในราชกิจจานุเบกษานั้นยังไม่ครบถ้วนตามกระบวนการงานสรรหาบุคลากร สายวิชาการมีการประกาศรับสมัครหลายครั้ง เนื่องจากไม่มีผู้ใดมาสมัคร หรือผู้สอบผ่านสละสิทธิ์ เพราะไม่สามารถจูงใจให้คนที่มีความสามารถมาสมัครเข้ารับราชการได้ หรือไม่มีผู้ใดที่มีคุณสมบัติเหมาะสม จนทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการประกาศรับสมัครหลายครั้ง เป็นต้น

จากความสำเร็จและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้มีการดำเนินงานศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยได้มีการกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ มิติที่ 2 ความไว้วางใจ มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น มิติที่ 4 สมรรถนะ มิติที่ 5 ความมีเมตตากรุณา มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ มิติที่ 7 ความปลอดภัย มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร และมิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ [4] เพื่อนำมาเป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจที่มีคุณภาพการให้บริการของงานบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีขึ้น เพื่อได้ทราบปัญหา แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะในส่วนงานบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.2 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## 3. วิธีดำเนินการวิจัย

### 3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายวิชาการที่เป็นข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างประจำคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 102 คน และบุคลากรสายสนับสนุน 32 คน จำนวนรวมทั้งสิ้น 134 คน

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ที่มาใช้มาบริการของงานบุคลากร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของงานบุคลากรคณะศิลปศาสตร์โดยแบบสอบถามทั้งหมดในตอนนี้ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 5,4,3,2,1 ตามลำดับ

สำหรับการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยน้ำหนัก อันมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน สามารถแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

- 4.51-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด
- 3.50-4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก
- 2.50-3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง
- 1.50-2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับน้อย
- 1.00-1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามแบบเปิด โดยเป็นข้อเสนอแนะความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา ในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการนำมาวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำมาเขียนเป็นความเรียง

### 3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

3.3.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการงานบุคลากร เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานทางทฤษฎีในการตั้งข้อคำถาม

3.3.2 สร้างข้อคำถามคำนึงถึงความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการศึกษา รวมทั้งอาศัยความรู้และประสบการณ์ของผู้วิจัยเพิ่มเติม ในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์

3.3.3 นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน แล้วนำข้อมูลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามให้มีความถูกต้อง

3.3.4 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบกับบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายให้ตรงตามความต้องการ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) [5] พร้อมทั้งนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.96

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ใช้เก็บข้อมูลโดยการสำรวจจากผู้มารับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการในคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 134 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามและทำการประมวลผลในขั้นตอนต่อไป เป็นการศึกษาในปีงบประมาณ 2560 (ระหว่างเดือน มิถุนายน 2560 - 31 พฤษภาคม 2561) ผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน - พฤษภาคม 2560

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลเอกสารวิชาการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 3.5 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 ค่าความถี่และร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้รับบริการจากงานบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.5.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของงานบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.5.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของงานบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.5.4 ค่าสถิติ Independent Sample : t-test ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของงานบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้รับบริการ กรณีตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.5.5 ค่าสถิติ One-way ANOVA (F-test) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของงานบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้รับบริการ กรณีตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference Test (LSD Test)

## 4. ผลการวิจัย

### 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.37 มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 42.54 ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 61.19 สถานะโสด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 60.45 มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ตำแหน่งอาจารย์ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ

76.12 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001-32,500 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 21.64

#### 4.2 ข้อมูลคุณภาพการบริการของงานบุคลากร

จากผลการศึกษา พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการของงานบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.43 S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการบริการของงานบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ความมีไมตรีจิต และการติดต่อสื่อสาร ( $\bar{X}$  = 4.68 S.D. = 0.65,  $\bar{X}$  = 4.55 S.D. = 0.56 ตามลำดับ) ส่วนคุณภาพการบริการของงานบุคลากรอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ สมรรถนะ การเข้าถึงบริการ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น น่าเชื่อถือ ความปลอดภัย และลักษณะของการบริการ ( $\bar{X}$  = 4.50 S.D. = 0.62,  $\bar{X}$  = 4.45 S.D. = 0.67,  $\bar{X}$  = 4.42 S.D. = 0.72,  $\bar{X}$  = 4.40 S.D. = 0.64,  $\bar{X}$  = 4.39 S.D. = 0.65,  $\bar{X}$  = 4.30 S.D. = 0.70,  $\bar{X}$  = 4.30 S.D. = 0.76, และ  $\bar{X}$  = 4.26 S.D. = 0.58 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณารายด้าน มีผลการศึกษา ดังนี้ ด้านลักษณะของการบริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่งานบุคลากรมีความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X}$  = 4.66 S.D. = 0.56) ด้านความไว้วางใจ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดีและสม่ำเสมอ ( $\bar{X}$  = 4.66 S.D. = 0.56) ด้านความกระตือรือร้น พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ มีผู้ให้บริการมีความใส่ใจในการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.54 S.D. = 0.58) ด้านสมรรถนะ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ให้บริการมีทัศนคติเชิงบวกต่องานบริการ ( $\bar{X}$  = 4.55 S.D. = 0.68) ด้านความมีไมตรีจิต พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการมีไมตรีที่เป็นกันเอง ( $\bar{X}$  = 4.69 S.D. = 0.65) ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การให้คำแนะนำของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X}$  = 4.33 S.D. = 0.72) ด้านความปลอดภัย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ให้บริการไม่เปิดเผยเอกสารส่วนบุคคล ( $\bar{X}$  = 4.43 S.D. = 0.78) ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ( $\bar{X}$  = 4.62 S.D. = 0.71) ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ

เข้าใจเป้าหมายและสภาพของผู้มารับบริการ ( $\bar{X}$  = 4.63 S.D. = 0.59) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.65 S.D. = 0.59)

#### 4.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของงานบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.3.1 ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของงานบุคลากรไม่แตกต่างกัน

4.3.2 ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของงานบุคลากรไม่แตกต่างกัน

4.3.3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของงานบุคลากรไม่แตกต่างกัน

4.3.4 ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของงานบุคลากรไม่แตกต่างกัน

4.3.5 ผู้รับบริการที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของงานบุคลากรไม่แตกต่างกัน

4.3.6 ผู้รับบริการที่มีสายการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของงานบุคลากรไม่แตกต่างกัน

4.3.7 ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของงานบุคลากรไม่แตกต่างกัน

4.3.8 แต่เมื่อพิจารณารายด้านจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาและความมีไมตรีจิต มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของงานบุคลากรด้านความมีไมตรีจิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะไว้ว่า งานบุคลากรก้าวน้ำมาก การบริการฉับไว ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานแบบมีออชีพ แต่บุคลากรด้านนี้ของคณะมีน้อยไป งานมีมาก ควรรับพนักงานเพิ่ม งานบริการเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบสูง ควรมีการจัดอบรม

อย่างต่อเนื่อง การค้นหาข้อมูลยังไม่เป็นระบบทำให้เกิดการล่าช้าในบางครั้ง ในส่วนของแบบฟอร์มต่างๆ ถ้าเป็นไฟล์จะง่ายต่อการให้ข้อมูลได้ดีขึ้น ควรจัดทำข้อมูลเป็นภาษาอังกฤษไว้ เช่น แบบฟอร์มต่างๆ เพิ่มการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ เพื่อง่ายต่อการค้นหาเอกสาร ควรจัดทำคู่มือพร้อมตัวอย่างวงใส่แฟ้มไว้ว่าจะทำอะไรต้องเขียนใบไหนและมีขั้นตอนในการส่งให้ใครบ้างอย่างชัดเจน และควรเพิ่มกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ให้มากขึ้น

## 5. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของงานบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

5.1 คุณภาพการบริการของงานบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพฑูรย์ คัมคง [6] ที่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี [7] ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรารัตน์ อ่อนศรี [8] ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่า โดยรวมแล้วผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ ซึ่งอาจสรุปได้ว่าคุณภาพการบริการของงานบุคลากรโดยรวมเป็นการบริการที่มีคุณภาพ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความมีไมตรีจิต และด้านการติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า บุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่มีคุณภาพ ควรจะมีไมตรีจิตที่เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ มีน้ำใจต่อผู้ใช้บริการมีอัธยาศัยยนอบน้อม รู้จักให้เกียรติผู้มารับบริการ เข้าใจเป้าหมายและสภาพของผู้มารับบริการ รับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ตลอดจนการลดข้อโต้แย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้น ส่วนด้านการ

รู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ ด้านสมรรถนะ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านลักษณะของการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วลัยพรรณ เตชะเบญจรัตน์ [9] ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของสยาม ชูกร [10] ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้วพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำลิน เทียมแก้ว [11] ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมากที่สุด คือ บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

5.2 ผู้รับบริการที่มีข้อมูลทั่วไปด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน สายการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีคุณภาพการบริการของงานบุคลากรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรของคณะศิลปศาสตร์ได้รับการอบรมอย่างเท่าเทียมกัน โดยผู้ปฏิบัติงานบุคลากรได้ปฏิบัติงานกับทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะคนใดคนหนึ่ง พร้อมทั้งจะให้บริการด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถเพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของวาสิณี มาลัย [12] ที่ได้กล่าวว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีการดูแลและกำกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ควรเลือกปฏิบัติ รวมทั้งควรแก้ไขปัญหาระหว่างการ

ให้บริการ มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี พร้อมทั้งจะแนะนำและให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน อีกทั้งยังสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของพิณทิพ หัตถนา [13] ที่ได้เสนอว่า ควรกำหนดให้เป็นปรัชญา วิสัยทัศน์ หรือปณิธานขององค์กรที่จะต้องให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี ใส่ใจ ให้เกียรติและเห็นความสำคัญของผู้รับบริการเพื่อความพึงพอใจสูงสุด โดยมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร

## 6. ข้อเสนอแนะ

### 6.1 ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการ

6.1.1 ควรปรับปรุงจัดหา เครื่องมือ อุปกรณ์ อิเลคทรอนิกส์ที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและยกระดับคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

6.1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรพัฒนาความรู้ด้านบุคลากรให้มากขึ้น โดยการไปพัฒนาดตนเอง ศึกษาหาความรู้ อบรมในส่วนงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

6.1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีความเข้าใจความแตกต่างของบุคคลที่มารับบริการ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการทุกระดับให้อย่างทั่วถึง และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว

6.1.4 ควรจัดกระบวนการให้บริการอย่างเป็นระบบ มีฐานข้อมูลบุคลากรสำหรับการสืบค้น มีขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่เป็นระบบ โดยจัดทำคู่มือแนะนำการบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน และสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง

### 6.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

6.2.1 ในการศึกษาคุณภาพการบริการของงานบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นบุคลากรของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งยังไม่ครอบคลุมทั้งหมด ในการวิจัยครั้งต่อไปควรจะศึกษาเพิ่มเติมถึงกลุ่มประชากรที่เป็นนักศึกษา และบุคลากรจากคณะอื่นๆที่มามีติดต่อกับคณะศิลปศาสตร์

6.2.2 ควรศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานบริการของงานบุคลากร เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อไป

## 7. เอกสารอ้างอิง

- [1] ปราเมศร์ อุณหภาณี, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่น ทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เช่น ทริลเวิลด์,” วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, ปีที่ 6, ฉบับที่ 1, หน้า 59-72, 2559.
- [2] พิงใจ ศรีเดช, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขา ชัยนาท,” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 2553.
- [3] เกียรติคุณ จิรกาลวสาน, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี,” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2555.
- [4] Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L., Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions, The Free Press, 1990.
- [5] บุญชม ศรีสะอาด, หลักการวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ 3, สุวีริยาสาส์น, 2535.
- [6] ไพฑูรย์ คุ่มคง, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี,” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2557.
- [7] ปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี, “ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ ประจำปีการศึกษา 2555,” วิทยาลัยราชพฤกษ์, 2555.

- [8] นรารัตน์ อ่อนศรี, “คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ,” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554.
- [9] วลัยพรรณ เตชะบุญจรัตน์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่,” การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
- [10] สยาม ชูกร, “คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว,” การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2559.
- [11] น้ำลีน เทียมแก้ว, “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555,” มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2556.
- [12] วาสนี มาลัย, “ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร,” วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ, ปีที่ 3, ฉบับที่ 1, หน้า 69-76, 2559.
- [13] พิณทิพ ทัดนา, “ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี,” ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา, 2556.