

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โครงการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานในสภากาชาดไทย
ต่อบริการด้านบุคลากรของสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล

สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
กันยายน 2560

สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล มีบทบาทหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการบริหารงานบุคคลของ สภาวิชาชีพโดยดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การพัฒนาโครงสร้างองค์กร การพัฒนาระบบงาน การประสานงานการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาระบบข้อมูล การจัดทำแผนกำลังคน การจัดทำยุทธศาสตร์การ บริหารทรัพยากรบุคคล งานด้านระเบียบวินัยที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และการดำเนินงานเกี่ยวกับ สวัสดิการสำหรับบุคลากรสภาวิชาชีพ ซึ่งจากภารกิจของสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีความ หลากหลาย ลักษณะงานมีทั้งงานเชิงนโยบาย งานปฏิบัติและงานบริการภายใต้ความคาดหวังของผู้บริหาร องค์กร บุคลากรและประชาชนผู้รับบริการและร่วมบริการ ที่สามารถตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจต่อการ ปฏิบัติและการให้บริการกับทุกฝ่าย เท่าทันสภาพการณ์ของปัญหา ปัจจัยแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ เปลี่ยนแปลงด้วยเหตุนี้ จึงได้จัดทำ “โครงการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานในสภาวิชาชีพต่อบริการ ด้านบุคลากรของสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล” ขึ้น เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบุคลากร ของสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อไป โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้แก่ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านบุคลากรของสำนักงานบริหาร ทรัพยากรบุคคลสภาวิชาชีพ และ 2) นำเสนอข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้าน บุคลากรของสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล สภาวิชาชีพ

ซึ่งจากการทบทวนรายละเอียดและข้อกำหนดการจัดจ้าง (TOR) รวมถึงแนวคิดทฤษฎีและเอกสาร งานวิจัยเบื้องต้นในเรื่องของการศึกษาระดับความพึงพอใจ ขณะที่ปรึกษาได้ดำเนินโครงการ โดยใช้ระเบียบวิธี วิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ซึ่งใช้ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการเก็บข้อมูลจากแบบ สสำรวจพร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือทางสถิติ และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เอกสารและ การสัมภาษณ์กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัยได้ทั้งในภาพรวม และเชิงลึกของกระบวนการและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานจากกลุ่มเป้าหมายที่มีส่วน เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะรูปแบบที่เหมาะสมโดยสะท้อนถึงความพึงพอใจจากการได้รับบริการผ่าน ระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรที่มารับบริการจากสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นบุคลากรที่สังกัดหน่วยงานภายในสภาวิชาชีพทั้ง 24 หน่วยงาน รวมถึงบุคลากรที่เกษียณอายุ ราชการแล้วจากสภาวิชาชีพ และกลุ่มที่เป็นบุคคลภายนอก ที่เข้ามาสมัครงานกับสำนักงานบริหาร โดยสุ่ม ตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสังกัดหน่วยงาน ที่เป็นไปตามสัดส่วนของประชากร (Proportionated Stratified Random Sampling) โดยเก็บข้อมูลได้ทั้งสิ้น 593 ตัวอย่าง

ในการวิจัยคั้งนี้ คณะที่ปรึกษาได้พัฒนาเครื่องมือวัดขึ้นใหม่ให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1 แบบวัด ได้แก่ แบบวัดความพึงพอใจของหน่วยงานในสภาวิชาชีพต่อบริการด้านบุคลากรของ สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล โดยได้ดำเนินการพัฒนาแบบวัด ให้มีความสอดคล้องกับการดำเนินงานและ การให้บริการของหน่วยงานย่อยภายในสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งได้ทำงานพัฒนาข้อคำถามร่วมกับ

ตัวแทนจากแต่ละกลุ่มงาน และทำการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และแบบวัดมีค่าความเชื่อมั่น ชนิดสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบวัดแต่ละด้าน ตั้งแต่ .95-.99

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับคาดหวังต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล กับความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน แต่พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ระดับคาดหวัง กับความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน แต่พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2. ด้านความเชื่อถือได้ในการบริการ พบว่า ระดับคาดหวัง กับความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน แต่พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ระดับคาดหวัง กับความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน แต่พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ระดับคาดหวัง อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 5. ด้านความเอาใจใส่ในผู้รับบริการ พบว่า ระดับคาดหวัง อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแต่ละฝ่ายในสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแต่ละฝ่ายในสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาแต่ละฝ่าย พบว่า 1. กลุ่มงานยุทธศาสตร์ทรัพยากรบุคคล มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 2. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 3. ฝ่ายพัฒนาโครงสร้างและระบบงาน มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 4. ฝ่ายสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 5. ฝ่ายบริหารงานบุคคลและทะเบียนประวัติ มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 6. ฝ่ายพัฒนาบุคคล มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และ 7. งานนิติการ มีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่

- 1) ทำความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ – เป็นการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการทั้งในอดีตและปัจจุบัน รวมถึงการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติปรับปรุง
- 2) เสนอข้อมูลที่จำเป็นผ่านสื่อออนไลน์ - เสนอข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน โดยย่อหรือปรับให้เหลือเป็นข้อมูลที่เข้าใจง่าย เช่น แยกให้เห็นเป็นข้อมูลการให้บริการตามส่วนงาน โดยอาจเลือกแสดงรายละเอียดของขั้นตอนและข้อมูลที่จำเป็นตามบริการที่มีผู้มาติดต่ออยู่เป็นประจำ
- 3) พัฒนาการเรียนรู้ด้วยการจัดการความรู้ - การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และ

พัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
ได้สูงสุด

4) สร้างทีมงานที่ให้บริการด้วยใจ – ใช้การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) ของพนักงานในกลุ่มที่มี
ความสามารถสูงและมีการให้บริการด้วยใจที่โดดเด่น (Talent) โดยกำหนดให้พนักงานกลุ่มนี้ ทำหน้าที่
ถ่ายทอดความรู้และสอนงานให้กับพนักงานอื่น ด้วยกระบวนการสร้างระบบพี่เลี้ยง (Coaching and
Mentoring)

5) ประเมินผลและให้รางวัล - การประเมินผลการให้บริการของแต่ละส่วนงาน รวมถึงมีการให้รางวัล
ในลักษณะของการประกาศเกียรติคุณ ทั้งในระดับส่วนงานและระดับบุคคล

