

**ชื่อเรื่อง :** ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหาร และพัฒนาวิชาการ) ที่มีต่อการให้บริการสวัสดิการของการเจ้าหน้าที่ ประจำปี พ.ศ. 2550

**ชื่อผู้วิจัย :** นางสาวอรนุต หาทองคำ\*,นางสาวสุวารี เขียวคำ\*\*

### **บทคัดย่อ**

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48 มีอายุอยู่ระหว่าง 46-50 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16 และน้อยที่สุดมีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10 สถานภาพส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 54 ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34 พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.587 ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ **ด้านการให้บริการของการเจ้าหน้าที่** เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร/อภัยาศัยดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.567 รองลงมา เป็นเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.480 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีที่หนึ่งสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.700

### **หลักการและเหตุผล**

สำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) บุคลากรภายในสำนักฯ มีหลากหลายสายงานรวมกัน โดยสังเขปได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว แต่ละสายงานมีสวัสดิการที่แตกต่างกัน ดังนั้นการแจ้งข้อมูลข่าวสารด้านสวัสดิการของบุคลากร รวมถึงการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการจำเป็นต้องแยกสายงานบุคลากรและแยกตามสวัสดิการของบุคลากรนั้นๆ เพื่อให้การติดตามข้อมูลและการแจ้งข่าวสารด้านสวัสดิการของบุคลากรภายในองค์กรเป็นไปได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ทัวถึงและมีประสิทธิภาพต่อไป

ด้วยการที่ ต้องการรักษาผลประโยชน์ให้แก่บุคลากรภายในสำนักฯ ทุกคน และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรทั้งผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติ ให้ได้ความพึงพอใจสูงสุดและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทางกรการเจ้าหน้าที่ของสำนักฯ จึงต้องการสำรวจถึงความพึงพอใจของบุคลากรภายใน

สำนักฯว่าต้องการเพิ่มเติมหรือรับรู้ข้อมูล สิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับทางด้านสวัสดิการของตนเองรวมทั้งบริการเพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวិชาการ) ที่มีต่อการใช้บริการสวัสดิการของการเจ้าหน้าที่ ประจำปี พ.ศ. 2550
2. เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนความถี่ของการใช้บริการแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ ของงานการเจ้าหน้าที่
3. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหา และอุปสรรคของข้อมูลด้านสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรภายในสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)
4. เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน

### ขอบเขตของการวิจัย

บุคลากรภายในสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรภายในสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)

จำนวน 50 คน

### ระยะเวลาที่ใช้

เดือนมกราคม – เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2550

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ) ที่มีต่อการใช้บริการสวัสดิการของการเจ้าหน้าที่ ประจำปี พ.ศ. 2550
2. ทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนความถี่ของการใช้บริการแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ ของงานการเจ้าหน้าที่
3. สามารถแก้ไขปัญหา และอุปสรรคข้อมูลด้านสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรภายในสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ)
4. บุคลากรทราบข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน

### นิยามศัพท์

1. สวัสดิการ หมายถึง การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ในการปฏิบัติราชการและดำรงชีวิตนอกเหนือจากสวัสดิการที่ทางราชการจัดให้แก่ข้าราชการอยู่แล้ว

2. บุคลากร หมายถึง บุคลากรภายในสำนักทะเบียนและประมวลผล (สำนักบริหารและพัฒนาวិชาการ)
3. ความต้องการในการจัดสวัสดิการ หมายถึง ระดับความคาดหวังหรือจุดสุดท้ายของการจัดสวัสดิการของบุคลากรสำนักฯ ได้แก่
  - 3.1 ความต้องการด้านเศรษฐกิจ
  - 3.2 ความต้องการด้านสุขภาพ
  - 3.3 ความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย
  - 3.4 ความต้องการด้านการทำงานและความก้าวหน้าในการทำงาน

### เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยจะเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยจะสำรวจบุคลากรภายในสำนักฯ ซึ่งแบบสอบถามมีอยู่ 3 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพของผู้ตอบ วุฒิการศึกษาสูงสุด การขอใช้สวัสดิการการรักษาพยาบาล การขอใบรับรอง/ใบคำร้อง/แบบฟอร์มต่าง ๆ และที่พักอาศัยในปัจจุบัน

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจในการให้บริการ

**ตอนที่ 3** ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

### สรุปผลของการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48 มีอายุอยู่ระหว่าง 46-50 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18 รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16 และน้อยที่สุดมีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10 สถานภาพส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 54 ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34 พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.587 ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการให้บริการของการเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร/อภัยด้วยดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.567 รองลงมาเป็นที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.480 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีที่นั้งสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.700

### อภิปรายผล

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 52 และเป็นเพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 48 มีอายุอยู่ระหว่าง 46-50 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16 และน้อยที่สุดมีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10 สถานภาพส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 54 ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34 พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และ ลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.587 ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการให้บริการของการเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร/อัธยาศัยดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.567 รองลงมา เป็นเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.480 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีที่นั้งสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.700

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรจัดที่นั้งทำงานให้เป็นระเบียบเพราะเป็นที่ผ่านไปมาของบุคคลภายนอกควรระบุช่วงเวลาให้ชัดเจน เช่น ม.ค.-มิ.ย.50
2. ระวังเรื่องความลับส่วนบุคคล
3. หากมีสวัสดิการหรือผลประโยชน์ใหม่ น่าจะมีการประชุมเพื่อเผยแพร่ให้ทุกคนทราบ

### เอกสารอ้างอิง

วศิน อิงคพัฒนากุล <http://www.stou.ac.th/tourism/Series/pdf/sep2.pdf>

ความหมายของการบริการ <http://www.pharmanet.co.th/articles.php>

<http://www.montfort.ac.th/newweb/vichakarn/viewDetail.php?sid=59>