

**คุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคลบริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด**  
**THE SERVICE QUALITY OF PERSONNEL DEPARTMENT OF CENTRAL LTD**

<sup>1)</sup> ญัฐกานต์ ขำคม <sup>2)</sup> ดร.ต่อศักดิ์ ศิริโวหาร <sup>3)</sup> รศ.วันทนีย์ ภูมิภัทราคม  
<sup>1)</sup> Nuttakan khankom <sup>2)</sup> Dr. Torsak Siriwohan <sup>3)</sup> Assoc. Prof. Wantanee Phumipattarakom

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด ตามปัจจัยส่วนบุคคลและที่ตั้งสาขา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด ทั้ง 4 สาขา ได้แก่ สาขาชิดลม สาขาลาดพร้าว สาขาปิ่นเกล้า และสาขาบางนา จำนวน 392 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ชนิด มาตรฐานส่วนประมาณค่า โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบค่าที (t – test แบบ Independent) และการทดสอบค่าเอฟ (F – test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ถ้าพบว่าแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheff 's)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านที่มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุดคือ ด้านการรับประกันอยู่ในระดับดี รองลงมาได้แก่ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับดี ส่วนด้านที่พนักงานเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคลต่ำที่สุดคือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ในระดับดี

2. การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคลตามปัจจัยส่วนบุคคล และสาขาพบว่า

2.1 เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคลตามเพศพบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

<sup>1)</sup> หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์  
ในพระบรมราชูปถัมภ์

<sup>2)</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์  
ในพระบรมราชูปถัมภ์

2.2 เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคลตามอายุพบว่า โดยภาพรวม และด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการรับประกัน และด้านความเอาใจใส่เป็นรายบุคคล พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านสิ่งที่สัมผัสได้ไม่แตกต่างกัน

2.3 เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคลตามสถานภาพพบว่า โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความเอาใจใส่เป็นรายบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคลตามระดับการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคลตามที่ตั้งสาขาพบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### ABSTRACT

The purposes of this research were to study and compare the Service Quality of Personnel Department of Central Ltd. The samples consisted of 392 respondents from 4 branches which were Chidlom, Ladprao, Pinklao and Bangna. The instrument used to collect data were the questionnaire which the reliability of .98. The data collected was analyzed by the statistic program to find out the frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test the .05 level of significance and compared the two means by using Scheffe's Technique.

The Results of the study were :

1. The level of Service Quality of Personnel Department of Central Ltd. as a whole was high which the highest level was the aspect of assurance followed by the aspect of reliability which was high level and the lowest was responsiveness which was high level also.

2. The comparison of the level of Service Quality of Personnel Department of Central Ltd. by personnel data and branches were as follows:

2.2 The comparison of the level of Service Quality of Personnel Department of Central Ltd. by sex found that as a whole and all as aspects there were no significant difference at the level of .05.

2.3 The comparison of the level of Service Quality of Personnel Department of Central Ltd. by age found that as a whole and aspects of reliability, responsiveness, guarantee and empathy

there were the significant difference at the level of .05 while the aspect of tangibles there was no significant difference.

2.4 The comparison of the level of Service Quality of Personnel Department of Central Ltd. by social status found that as a whole and all aspects there were the significant difference at the level of .05 while the aspect of empathy there was no significant difference.

2.5 The comparison of the level of Service Quality of Personnel Department of Central Ltd. by education level found that as a whole and all aspects there were the significant difference at the level of .05.

2.6 The comparison of the level of Service Quality of Personnel Department of Central Ltd. by branch location found that as a whole and all aspects there were the significant difference at the level of .05.

#### ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันทางแผนกบุคคลได้พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่พนักงานของห้างให้มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามพบว่า ในหลายองค์กรกำลังประสบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากหลายปัจจัยและถ้าหากไม่รีบดำเนินการศึกษาถึงสาเหตุเพื่อที่จะนำมาใช้ในการแก้ไขหรือป้องกันแล้ว อาจทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งของพนักงาน ซึ่งความขัดแย้งของพนักงานอาจเกิดจากความล่าช้าในการให้บริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ รวมถึงความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ ตลอดจน กฎ ระเบียบต่าง ๆ ในการขอเอกสารที่สำคัญ ซึ่งต้องมีขั้นตอนชัดเจน

งานวิจัยนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล บริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด เพื่อประโยชน์ต่อการนำผลการวิจัยมาใช้ในการบริหารจัดการของศูนย์รวมบริการ และนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุง เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์รวมบริการ (ESC)

#### คำสำคัญ

คุณภาพการให้บริการ

### โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

คุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล (บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด) แตกต่างกันตาม ปัจจัยส่วนบุคคล และสาขา

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด ตามปัจจัยส่วนบุคคลและสาขา

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ จำนวนพนักงานที่เข้ามาใช้บริการแผนกบุคคล ในบริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด ทั้งหมด 19,124 คน

2. กลุ่มตัวอย่างการวิจัยในครั้งนี้ คำนวณจากสูตรทาโรยามานะ ซึ่งจากสูตรการคำนวณข้างต้นจะได้จำนวน 392 ตัวอย่าง ความคลาดเคลื่อนของการกำหนดตัวอย่างที่ช่วงระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ส่วนการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจะดำเนินการโดยนำประชากรในแต่ละกลุ่มมาหาสัดส่วนร้อยละ ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายในการแจกแบบสอบถามกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการแผนกบุคคล ต่อไป

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด ใน สาขาซิดลม สาขาลาดพร้าว สาขาปิ่นเกล้า สาขาบางนา

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและสาขาของพนักงานที่เข้ามาใช้บริการแผนกบุคคล บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด จำนวน 5 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และสาขา

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถาม ที่ถามถึงคุณภาพการให้บริการแผนกบุคคล บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 40 ข้อ ครอบคลุมคุณภาพการให้บริการ 5 ปัจจัย ได้แก่ ความเชื่อถือและไว้วางใจ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว การรับประกัน ความเอาใจใส่เป็นรายบุคคล และสิ่งที่สัมผัสได้ โดยผู้ตอบจะเป็นผู้ประเมินความรู้สึกหรือทัศนคติของตนเองต่อข้อคำถามแต่ละข้อ โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการ ทั้งหมด 5 ระดับ

#### 4. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพและเหมาะสม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือดังนี้

4.1 ศึกษารายละเอียดคุณภาพการให้บริการแผนกบุคคล จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจในโครงสร้างด้านเนื้อหาที่จะนำมาสร้างแบบสอบถาม

4.2 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อ

4.3 สร้างแบบสอบถามเป็นรายชื่อ คุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 40 ข้อ ครอบคลุมปัจจัยที่สำคัญของระดับคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล

4.5 ปัจจัยโดยที่แต่ละปัจจัยจะประกอบไปด้วยคำถามปัจจัยละ 8 ข้อ

4.6 นำแบบสอบถาม เสนอคณะกรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบพิจารณาหาข้อบกพร่อง รวบรวมข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์และเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

#### 5. การหาคุณภาพเครื่องมือ

##### 5.1 ค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

5.1.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา

5.1.2 นำแบบสอบถาม ที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้ว มาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruency: IOC) โดยคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .05 ขึ้นไป ส่วนข้อที่มีค่า IOC น้อยกว่า .05 นำมาปรับปรุงให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

##### 5.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วจากข้อ 5.1 ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานที่เข้ามาใช้บริการแผนกบุคคลในบริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่า .98

#### 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

##### 1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## 2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

### 2.1 การทดสอบค่าที (t-test แบบ Independent)

### 2.2 การทดสอบค่าเอฟ (F-test) โดยทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ถ้าพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย ตามวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheff's)

## ผลการวิจัย

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด สามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุน้อยกว่า 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล บริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการของ แผนกบุคคลมากที่สุด คือ ด้านการรับประกัน ระดับดี และคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคลน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ระดับดี

เมื่อพิจารณาตามสาขา พบว่า

สาขาชิดลม พนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานของบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคลมากที่สุดคือ ด้านการรับประกัน ระดับดี และพนักงานเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคลน้อยที่สุดคือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ระดับปานกลาง

สาขาลาดพร้าว พนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานของบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคลมากที่สุดคือ ด้านการรับประกัน ระดับดี และพนักงานเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคลน้อยที่สุดคือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ระดับดี

สาขาปิ่นเกล้า พนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานของบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคลมากที่สุดคือ ด้านการ

รับประกัน ระดับดี และพนักงานเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคลน้อยที่สุด คือ ด้านความเอาใจใส่เป็นรายบุคคลระดับดี

สาขาบางนา พนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานของบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคลมากที่สุดคือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ระดับดี และพนักงานเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคลน้อยที่สุดคือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ระดับดี

### 3. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล ตามปัจจัยส่วนบุคคลและสาขาพบว่า

3.1 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล จำแนกตามเพศพบว่า โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.2 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล จำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และรายด้านได้แก่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการรับประกัน และด้านความเอาใจใส่เป็นรายบุคคลพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสิ่งที่สัมผัสได้ไม่แตกต่างกัน

3.3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล จำแนกตามสถานภาพพบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และรายด้านเกือบทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความเอาใจใส่เป็นรายบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล จำแนกตามสาขาพบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัย คุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล บริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด มีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล บริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ เรื่องของขั้นตอนการบริการและมาตรฐานการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีระบบการจัดทำฐานข้อมูลที่แม่นยำและปลอดภัยในการให้บริการตลอดจนการบริการที่ให้ความสะดวก

รวดเร็วทันเวลาที่พนักงานต้องการทั้งด้านการเงินและความรวดเร็วในการให้บริการรวมถึงการบริการที่ ยิ้มแย้มอัธยาศัยที่ดีต่อกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคลมากที่สุด คือ ด้านการรับประกัน ระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ระบบฐานข้อมูลการจ่ายเงินเดือนที่ตรง กำหนดระยะเวลา รวมถึงการจัดทำเอกสารที่รวดเร็วถูกต้อง และคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล น้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานบริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด ทั้ง 4 สาขาที่มาใช้บริการของแผนกบุคคลของบริษัทมีความเห็นว่าการ บริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วยังไม่เป็นที่ประทับใจมากเท่าที่ควรด้านความพร้อมในการ ให้บริการ การติดต่อประสานงาน ฯลฯ

## 2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและที่ตั้งสาขา ผลการวิจัยพบว่า

2.1 เพศ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานว่า คุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล (บริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด) แตกต่างกันตามปัจจัย ส่วนบุคคล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงจะมีความคิดที่แตกต่างจากเพศชายเพราะเพศหญิงจะมีความละเอียดรอบคอบ ความเป็นอยู่ และความมั่นคงของงาน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปรัชญา จันทราภักย์ (2542) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงาน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎรปัจจัยด้านการมารับบริการกับ ความพึงพอใจในบริการ พบว่า เพศ จำนวนครั้งของการมาใช้บริการในรอบ 2 ปี ภูมิลำเนาเดิม ประเภทของบริการที่มาใช้บริการ ระยะห่างของบ้านผู้มาใช้บริการกับสำนักงานเขต และช่วงเวลา ที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ไม่แตกต่างกัน

2.2 อายุ พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็น ไปตามสมมติฐานว่า คุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล (บริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด) แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าอายุเป็นตัวกำหนดความคิดของแต่ละบุคคลซึ่ง อายุน้อยกว่า 30 ปี อายุระหว่าง 30 – 40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปีจะมีความคิดที่แตกต่าง และรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการรับประกัน และด้าน ความเอาใจใส่เป็นรายบุคคลพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการ ของแผนกบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน คุณภาพการ ให้บริการของแผนกบุคคล (บริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด) แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมองถึงด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ไม่ว่าจะ เป็น ด้านระบบการให้บริการเอกสารขั้นตอนมาตรฐานในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ รวมถึงการจ่ายเงินเดือนตรงตามกำหนดระยะเวลาและการให้ข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ ซึ่งอายุของพนักงานที่



ต่างกันจะมีมุมมองด้านการให้บริการที่ต่างกันเช่นพนักงานที่อายุน้อยกว่า 30 ปี จะมองลักษณะการจ่ายเงินเดือนที่ตรงต่อเวลาและรวดเร็วหรือไม่ ส่วนอายุระหว่าง 30-40 ปีและมากกว่า 40 ปี อาจจะมองลักษณะของการบริการที่ตอบสนองความต้องการการรับผิดชอบข้อมูลต่างๆ รวมถึงการบริการที่ชัดเจนและข้อมูลครบถ้วน ส่วนด้านสิ่งที่สัมผัสได้ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานว่า คุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล (บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด) แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 สถานภาพ พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานว่า คุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล (บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด) แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สถานภาพของพนักงานบริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด ที่มาใช้บริการของแผนกบุคคล มีความคิดไม่แตกต่างกันด้านการให้บริการไม่ว่าสถานภาพจะเป็น โสด สมรสแล้วหรือหย่าร้าง/แยกกันอยู่/ม่าย ต่างก็มีความคิดไม่ต่างกันด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ความตอบสนองอย่างรวดเร็ว การรับประกัน ความเอาใจใส่เป็นรายบุคคลรวมถึงสิ่งที่สัมผัสได้เป็นกันเอง และรายด้านเกือบทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความเอาใจใส่เป็นรายบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานว่า คุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล (บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด) แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการศึกษายเป็นตัวบ่งบอกถึงความต้องการของบุคคลได้ การศึกษาน้อยกว่าจะมองลักษณะคุณภาพการให้บริการต่างกับการศึกษาที่สูงกว่า ยิ่งการศึกษาสูงเท่าไรความต้องการความคิดความละเอียดด้านการจัดการยิ่งมีมากขึ้นเพราะการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อการสิ่งที่ได้รับคุณภาพบริการแผนกบุคคลต่างกัน

2.5 สาขา พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานว่า คุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล (บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด) แตกต่างกันตามสาขา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานบริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด ที่มาใช้บริการของแผนกบุคคลที่มีที่ปฏิบัติงานต่างสาขากัน ก็มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของแผนกบุคคลแตกต่างกันไม่ว่าพนักงานจะอยู่ที่ สาขาชิดลม สาขาลาดพร้าว สาขาปิ่นเกล้าและสาขาบางนา ทั้ง 4 สาขา มีความคิดแตกต่างกันด้านการให้บริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านความเอาใจใส่เป็นรายบุคคลและด้านสิ่งที่สัมผัสได้

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการของแผนกบุคคล บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด ดังนี้

1. ผู้บริหารควรจัดระบบการบริหารของแผนกบุคคลด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อผู้มารับบริการ
2. ควรมีการจัดอบรมพนักงานทุกแผนกเพื่อทราบขั้นตอนการทำงานของแผนกบุคคล และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
3. ควรมีการจัดระบบมาตรฐานการให้บริการเดียวกันทุกสาขา
4. ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่บุคคลในเรื่องของการบริการพนักงาน
5. เจ้าหน้าที่บุคคลควรมีบุคลิกที่ดี

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของพนักงานฝ่ายบุคคล เช่น จำนวนพนักงานที่ให้บริการ
2. ควรศึกษาการบริหารจัดการทุกด้านในบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด

### บรรณานุกรม

ปรัชญา จันทภักย์. 2542. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ  
ณ สำนักงานเขตพัฒนาโทกรุงเทพมหานคร. ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร  
กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.