

ชื่อเรื่องวิจัย : ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการของ
งานสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ชื่อผู้วิจัย : นางภาวิณี วรรณสุข

ปีที่ทำการวิจัย : 2549

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการของงานสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 346 คน สถิติที่ใช้ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่า t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการของงานสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้ง 7 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านองค์กร/ บุคลากรของหน่วยงาน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเกี่ยวกับเงินกู้ ด้านบุคลากร และด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการของงานสวัสดิการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการของงานสวัสดิการด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการของบุคลากรที่มีเพศต่างกัน พบว่าไม่มีความแตกต่าง ส่วนบุคลากรที่มีสายปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการ แตกต่างกันในทุกด้าน ส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการ ด้านองค์กร / บุคลากรของหน่วยงาน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน ส่วนด้านเกี่ยวกับเงินกู้ ด้านบุคลากร และด้านค่าตอบแทน ไม่แตกต่างกัน

Research Title: Staff's Satisfaction on Service Competency of Social Welfare Sector, Official Department, Ramkhamhaeng University

Research Scholar : Mrs. Pawinee Wannasuk

Research Period: 2006 (B.E.2549)

The purposes of this research are to study and to compare the levels of satisfaction among the staff toward the service competency within the Social Welfare Sector, Ramkhamhaeng University. Survey research methodology is employed for this research. Percentages, means, standard deviation, t-test, F-test are statistical measurement.

The findings are as follows:

1. The 7 factors for satisfaction assessment:

organization/administrative personnel, service, service staff, service process, facilities in service office, loan service and remuneration are evaluated in high level of satisfaction. The highest level of satisfaction is staff service factor.

2. Gender of the samples has no significant difference at .05 on service competency. Nevertheless, experiences of the samples have significant differences at .05 on service competency, especially on service staff, service process and facilities in Social Welfare Sector office.