

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพภูมิหลังของบุคลากรกับประสิทธิภาพการให้บริการรวมถึงศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในพุทธศักราช 2546 จำนวน 44 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายด้วยการจับสลาก การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการศึกษาจากเอกสารควบคู่กับการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า *t*-test และ One-Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรงานบริการการศึกษา ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
2. บุคลากรงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจปัจจัยที่ส่งเสริมการให้บริการในด้านกำลังคน ด้านวัสดุอุปกรณ์และด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
3. ปัจจัยสภาพภูมิหลังด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และระยะเวลาการทำงาน และประเภทงานของบุคลากรที่ต่างกัน ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นสถานภาพการสมรส

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและการวางแผนปรับปรุงการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ให้มีประสิทธิภาพสูงนำไปสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ กล่าวคือ ควรกำหนดควิสัยทัศน์และกลยุทธ์ในการให้บริการ ผู้บังคับบัญชาควรชี้แจง

T159233

เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง จัดโครงการฝึกอบรมให้กับบุคลากรในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง จัดโครงการศึกษาดูงานนอกสถานที่อย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการให้คำปรึกษา สรรหานวัตกรรม เทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น ตู้บัตรคิว คอมพิวเตอร์สอบถามเรื่องการให้บริการ ฯลฯ มีเก้าอี้นั่งรอรับบริการ สนับสนุนการทำกิจกรรม 5 ส. สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ควรแต่งกายให้สุภาพ เรียบร้อย พุดจาด้วยคำที่สุภาพ จัดทำแผ่นพับแนะนำแนวการศึกษา ปรับปรุงบอร์ดแนะนำแนวการศึกษาให้ทันสมัยอยู่เสมอ ปรับปรุงแบบฟอร์มให้กะทัดรัด สะดวกในการกรอก ลดขั้นตอนงานที่ซ้ำซ้อนและจัดให้มีบริการนอกเวลาราชการ เป็นต้น

The objectives of this research is to evaluate and compare the efficiency of services for the students at the faculty of political science , Ramkhamhaeng University. The 44 samples were selected from the officers in student services by simple random sampling method. Some relevant statistics such as frequencies, percentages, means, standard deviation, T-test and One-Way ANOVA were applied in data analysis.

The research findings are as follows ;

1. The efficiency of the services for student is high.
2. The factors of services are manpower, materials and motivation which the officers have high satisfaction.
3. Among the selected independent, there are five variables which the officers' evaluation are not different about the efficiency.

As the above results , I propose that the executives should have vision and clarify services strategy , meeting , training , field trip , manual , innovation and technology , promote 5 s. activity. For the officer's should service mind , guidance brochure , board improvement and service non-office hour.