

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : RD 182 / 2554

ชื่อโครงการ คุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์:

ชื่อนักวิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรีชา ชลวัฒน์พงษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อนันต์ มาริกัน และอาจารย์ สุขใจ แก้วมาลัยรัตน์

การวิจัยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ตาม คุณลักษณะเชิงประชากร คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม และคุณลักษณะเชิงคุณภาพการให้บริการ การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบบเป็นสัดส่วน กลุ่มเป้าหมายจำนวน 274 คน ถูกเลือกจากประชากรจำนวน 906 คน ใช้ตาราง ของเครชี และมอร์แกน ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมายและได้รับคืน 100 เปอร์เซ็นต์ เครื่องมือการวิจัยได้ใช้ 5 ระดับ ของมาตรวัดแบบลิเคิร์ต(Likert Scale) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ one – way ANOVA มีการค้นพบดังต่อไปนี้

เพศส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง จะเป็นหญิงจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 73.4 อายุส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง จะเป็นผู้มีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง จะเป็นผู้ที่มีครอบครัวแล้ว จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3 วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง จะเป็นผู้จบระดับปริญญาตรีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 เงินเดือนส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง จะเป็นผู้ได้รับเงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง จะเป็น เจ้าหน้าที่สายวิชาการจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9

พิจารณา ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม ในแต่ละตัวแปรของเพศ วุฒิการศึกษา เงินเดือน ประเภทของบุคลากร วันที่ท่านมาใช้บริการ และช่วงเวลาที่ให้บริการ จะไม่แตกต่างกัน

พิจารณา ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม ในแต่ละตัวแปรของอายุ สถานภาพการสมรส สายงาน อายุราชการ(การทำงาน) ความถี่ที่ใช้บริการ และการเลือกวิธีติดต่อและรูปแบบกิจกรรม จะมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

บุคลากรที่เลือกใช้บริการในแต่ละหน่วยงานของ หน่วยงานพัฒนาระบบและอัตรากำลัง
หน่วยงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง หน่วยงานทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ หน่วยงาน
พัฒนาบุคคล หน่วยงานวินัยและนิติกร และหน่วยงานสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการ
ให้บริการ โดยภาพรวมที่ระดับความเชื่อมั่น 0.01 บุคลากรที่เลือกใช้บริการใน หน่วยงานบริหาร
ทั่วไป ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ

E-mail Address : precha_ch@live.com, anan_bp@hotmail.com

ระยะเวลาโครงการ : 1 ตุลาคม 2553 – 30 กันยายน 2554

ABSTRACT

Code : RD 182 / 2554

Project name : The Service Quality of Personnel Division, Office of the President, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Researchers' names : Asst.Prof.Preecha Cholwatanapong Asst.Prof.Anant Marican and Mrs. Sookchai Keomalairatna

This research aimed to study and compare The Service Quality of Personnel Division, Office of the President, Rajamangala University of Technology Rattanakosin classified by population attribute ,behavior attribute and service quality attribute. Sampling technique using proportionate stratified random sampling. The sample group of 274 personnel sampling form population 906 personnel was determined using Krejcie and Morgan table. The researcher had send questionnaires to the sample group and received 100%. The research instrument was a questionnaire with five level Likert scale. The data was analyzed using percent, mean ,standard deviation, t-test chi-square test and one- way ANOVA

The findings were as follows.

Most samples of gender were 201 female as a percentage of 73.4 ,the most samples of age were 163 persons who were less than 25 years as a percentage of 59.5 , the most samples of marital status were 209 married persons as a percentage of 76.3 ,the most samples of educational background were 123 persons bachelor's degree with as a percentage of 44.9 ,the most samples of monthly income were 89 persons who earned less than 10,000 bahts as a percentage of 32.5 ,the most samples of staff were 145 academic staff as a percentage of 52.9

Considering overall service quality in each domain of gender , education-background,salary,types of staff ,age, the date of service, and duration of service were not significantly different

Considering overall service quality in each domain of age , marital status ,line, government service(the length of working period) , frequency of service and how to contact and activity patterns had significantly different at the level of 0.05

The personnel who chose to take service in each domain of the System Development and Capacity Section , Recruitment and Placement Section ,the Records and Rewards Section , Personal Development Section , Discipline and Legal Section and Welfare Section related to the overall service quality at the level of 0.01

The personnel who chose to take service in General Management Section not related to the overall service quality

E-mail Address : preecha_ch@live.com, anan_bp@hotmail.com

Period of project : 1 October 2010-30 September 2011