

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
บทที่	
1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	6
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	12
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกองการเจ้าหน้าที่.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	21
3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	22
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	24
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	26

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์	
การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป.....	30
การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของกองงาน บุคคล.....	33
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา.....	68
การอภิปรายผล.....	71
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย.....	72
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	74
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	
ประวัติผู้วิจัย	

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แสดง กรอบแนวคิดในการวิจัย	21

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดง จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	5
2 แสดงการคำนวณหาอัตราส่วนของกลุ่มตัวอย่าง	23
3 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็น	25
4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	30
5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	30
6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการสมรส	31
7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา	31
8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้	31
9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสายงาน	32
10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของบุคคล	32
11 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุราชการ	33
12 แสดงการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ	33
13 แสดงการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ	35
14 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงาน บุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ใน มุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	37
15 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงาน บุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ใน มุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามวุฒิทางการศึกษา	38

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	40
17	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามสายงาน	42
18	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามประเภทบุคลากร	43
19	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุราชการ	45
20	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามวันที่ใช้บริการ	47
21	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	49
22	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ	51
23	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของจำแนกตามผู้ปฏิบัติงานความคิดเห็นของผู้เลือกหน่วยงานพัฒนาระบบงานและอัตรากำลัง	53

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
24	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความคิดเห็นของผู้เลือกหน่วยงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง	54
25	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน	55
26	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความคิดเห็นของผู้เลือกหน่วยบริการของงานพัฒนาบุคคล	56
27	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความคิดเห็นของผู้เลือกหน่วยงานวินัยและนิติการ	57
28	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความคิดเห็นของผู้เลือกหน่วยงานสวัสดิการ	58
29	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามความคิดเห็นของผู้เลือกหน่วยงานบริหารทั่วไป	59

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
30	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามหัวข้อที่ท่านติดต่อเพื่อใช้บริการงานบุคคลอย่างไร	60
31	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามผู้สอบถามเพื่อแก้ไขปัญหาส่วนตัว ที่เลือกหน่วยงานสวัสดิการ	62
32	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามผู้สอบถามเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับหน่วยงานของตน ที่เลือกหน่วยงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง	63
33	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามรูปแบบกิจกรรมของกองบริหารงานบุคคลที่ท่านเข้าร่วมกิจกรรมด้วย	64
34	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าร่วม	66