

บทคัดย่อ

171954

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพและปัญหาการให้บริการของงานการเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2) เพื่อนำเสนอผลงานวิจัยต่อผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงการบริการของงานการเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เข้ารับบริการของงานการเงิน จำนวน 365 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลของการวิจัยพบว่าการให้บริการของงานการเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งด้านหน่วยงานและบุคลากร ส่วนปัญหาที่ผู้เข้ารับบริการพบส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนตัวของผู้ให้บริการ เช่น มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ความมีอัธยาศัย ความเต็มใจในการให้บริการ ความล่าช้าในการทำงานและปัญหาเกี่ยวกับระบบงานเพราะขาดการประชาสัมพันธ์ หน่วยงานที่ดี

ABSTRACT

171954

The objectives of this research is

1) Study the opinions of service users towards service quality and problems of Finance Subdivision, Ramkhamhaeng University.

2) The information derived from this study will be reported to the administrative officer in order to improve the service of the Financial Department, Ramkhamhaeng University. The data in this study was gathered from the questionnaires done by 365 samples. The analysis was performed by statistical devices: percentage, means and standard deviation.

The findings indicated that the service quality of this department is moderately satisfactory among the clients both the processes and personnel. The majority of their problems came from the personal conflicts between the personnel and the client such as the lack of human relationship in working, the kindness and consideration, and the willingness in giving service as well as the delay of works and the insufficiency of a good public of the Financial Department.