

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ. 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของฝ่ายบริหาร สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ
ผู้จัดทำ	: นางสุชาดา เลิศคำฟู
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. พนม พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กันยายน 2546
จำนวนหน้า	: 56 หน้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของฝ่ายบริหาร สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ โดยทำการสำรวจความคิดเห็นจากบุคลากรที่เป็นผู้บริหาร อาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 254 ราย ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย อายุ 41 – 50 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาโท ตำแหน่งอาจารย์ผู้สอนที่ทำงานมากกว่า 8 ปี มีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อการให้บริการของฝ่ายบริหาร สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ ด้านงานสารบรรณ ด้านงานประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร และด้านการเงิน การทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 บุคลากรของสถาบันทั้งผู้บริหารและอาจารย์ของสถาบัน และเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาคือ ฝ่ายบริหารควรปรับปรุงด้านการบริการและควบคุมคุณภาพโดยการตรวจสอบคุณภาพของผลการทำงาน คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการให้มีมนุษยสัมพันธ์และการบริการที่ดี สร้างความพอใจให้บุคลากรที่ใช้บริการ รับฟังความคิดเห็นของบุคลากรที่มาใช้บริการในเรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านบุคคลให้มากขึ้น