

# ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

## The Efficiency of Administrative Performance of Affairs in Hatyai University

สมชัย ปราบริทธิ์<sup>1\*</sup> นางสาวนัฐยา สุตรักษ์<sup>2</sup> และจิราภรณ์ บัวเพชร<sup>3</sup>

<sup>1</sup>อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ

<sup>2</sup>เลขานุการสำนักพัฒนานักศึกษา และ<sup>3</sup>อาจารย์ประจำสาขาวิชาศึกษาทั่วไป คณะศิลปศาสตร์และศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

### บทคัดย่อ

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ 5 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรู้ในงานที่ทำ ด้านความรวดเร็ว ด้านความประหยัดค้ำค่าในการใช้ทรัพยากร และด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการ (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นผู้มารับบริการต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ที่มีสถานภาพต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอายุการทำงาน โดยศึกษาต่อบุคคลากร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ จำนวน 195 คน ด้วยแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่า t-test และ F-test

ผลการวิเคราะห์ (1) บุคลากรที่รับบริการงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรู้ในงานที่ทำ ด้านความรวดเร็ว ด้านความประหยัดค้ำค่าในการใช้ทรัพยากร และด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก (2) บุคลากร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอายุการทำงาน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ มีการให้บริการแก่บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่โดยใช้มาตรฐานการปฏิบัติงาน เหมือนกันทุก ศูนย์ – สำนัก ในมหาวิทยาลัยหาดใหญ่

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การปฏิบัติงาน, มหาวิทยาลัย

### บทนำ

การบริหารงานของมหาวิทยาลัยเอกชนหรือองค์กรใดก็ตาม มีรูปแบบการจัด โครงสร้างหน่วยงาน หลักๆที่นิยม มีการแบ่งภาพใหญ่ 2 ลักษณะ คือ (1) หน่วยงานหลัก (Line Agencies) เป็นหน่วยงานที่จะต้องปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ และ (2) หน่วยงานที่ปรึกษา (Staff Agencies) เป็นหน่วยงานที่ช่วยในการให้คำปรึกษาด้านการวางแผนเสริมให้หน่วยงานหลักปฏิบัติได้ดียิ่งขึ้น

สำหรับมหาวิทยาลัยเอกชน สายการบริหารที่มีความจำเป็นและขาดไม่ได้ คือสายงานฝ่ายธุรการ ส่วนใหญ่จะขึ้นตรงกับฝ่ายบริหาร เป็นสายงานที่สนับสนุนให้งานวิชาการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ งานธุรการทำหน้าที่เป็นผู้ให้การสนับสนุนงานวิชาการและบริการหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กร การบริหารงานธุรการที่มีประสิทธิภาพ

ย่อมส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรโดยตรง ขอบข่ายของงานธุรการนั้นมักจะครอบคลุมงานด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. งานเกี่ยวกับสารบรรณ คือการติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอกองค์กรไม่ว่าโดยทางจดหมาย โทรศัพท์ โทรเลข หรือทางอื่น ๆ
2. งานเกี่ยวกับการเงิน ได้แก่ การรับและเบิกจ่ายเงิน การจัดทำบัญชีรายรับและรายจ่าย การซื้อวัสดุและครุภัณฑ์ ตลอดจนการควบคุมและตรวจสอบเกี่ยวกับการเงินการบัญชีขององค์กร
3. งานเกี่ยวกับงบประมาณประจำปี
4. งานเกี่ยวกับการควบคุมพัสดุและครุภัณฑ์
5. งานเกี่ยวกับการดูแลอาคารสถานที่ ตลอดจนการซ่อมแซม
6. งานเกี่ยวกับการจัดทำทะเบียนและสถิติต่าง ๆ
7. งานเกี่ยวกับการจัดการรักษาความปลอดภัยในองค์กร และการประชาสัมพันธ์

มหาวิทยาลัยหาใหญ่ เป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งแรกของภาคใต้ ที่ตั้งขึ้นตามทบวงมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ต้นปี พ.ศ. 2540 เป็นสถาบันการศึกษาที่มุ่งเน้นในการจัดกระบวนการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา แต่ละคนให้เจริญเติบโตสูงสุดแห่งสมรรถภาพเป็นบุคคลที่เพียบพร้อมสมบูรณ์ด้านวินัย คุณธรรม และสติปัญญา โดยมีจุดมุ่งหมายหลัก คือ เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีทักษะและความสามารถอย่างมืออาชีพ มีจิตสำนึกถึงงามสมบูรณ์ด้วยคุณธรรม จริยธรรม เพื่อการดำรงตนให้เกิดประโยชน์และสันติสุขทั้งแก่ตนเองเพื่อนมนุษย์และประเทศชาติ ตามปรัชญา “รู้คิด รู้ธรรม รู้สำเร็จ” ปัจจุบันมหาวิทยาลัยหาใหญ่ได้เปิดสอนหลักสูตรทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก ได้ผลิตบัณฑิตสาขาต่าง ๆ มาแล้ว จำนวน 12,913 คน ซึ่งบัณฑิตเหล่านี้ออกไปรับใช้สังคมและประเทศชาติทั้งภาครัฐและเอกชน

งานธุรการ เป็นส่วนงานที่ให้บริการต่อบุคลากรในฝ่ายงานต่างๆของแต่ละศูนย์ สำนัก และมีหน้าที่ในการประสานไปยังหน่วยงานอื่นของมหาวิทยาลัยโดยรวม ไปถึงภายนอกมหาวิทยาลัยด้วย จึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของทุก ศูนย์ – สำนัก ในมหาวิทยาลัยหาใหญ่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการรับ – ส่งหนังสือ เอกสารทางราชการ การบรรจุบุคคลเข้าปฏิบัติงานจนกระทั่งลาออก การจัดหา จัดซื้อ จัดจ้าง ครุภัณฑ์วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงาน การเบิกจ่ายค่าตอบแทนและตั้งงบประมาณ ซึ่งงานธุรการมีบุคลากรจำนวนจำกัด การปฏิบัติงานของบุคลากรงานธุรการต้องสนับสนุนภารกิจของทุก ศูนย์ – สำนัก ให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย แต่เนื่องจากการปฏิบัติงานยังมีปัญหาและอุปสรรค มีความล่าช้า ความผิดพลาดของเอกสาร แบบฟอร์มมีหลายรูปแบบไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และการเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์มต่าง ๆ ยังไม่คงที่ ส่งผลให้เกิดความสับสนต่อผู้ปฏิบัติ เป็นต้น คณะผู้วิจัยเป็นกลุ่มหนึ่งที่ปฏิบัติงานและเกี่ยวข้องโดยตรงกับงานธุรการของ ศูนย์ – สำนัก ของมหาวิทยาลัยหาใหญ่ จึงมีความสนใจจะศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานธุรการทุก ศูนย์ – สำนัก ในมหาวิทยาลัยหาใหญ่ โดยให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยหาใหญ่ ซึ่งเป็นผู้รับบริการ เป็นผู้ประเมินการปฏิบัติงานของงานธุรการ ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และจะได้นำผลการวิจัยนี้มาปรับปรุง แก้ไข พัฒนางานให้เกิดผลดียิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของ ศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

## วิธีการวิจัย

### 1. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ที่มารับบริการกับงานธุรการของ ศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ จำนวน 376 คน

#### กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากการคัดเลือกตัวอย่างใช้แบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะบุคลากร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ที่มารับบริการกับธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ โดยอาศัยตารางสำเร็จรูป ของ Herbert Arkin and Raymond R. ได้จำนวน 195 คน

### 2. เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรม แหล่งข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถาม แบบเลือกตอบ (checklist) เกี่ยวกับสภาพ ของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ระดับตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) และลักษณะของคำถามกำหนดให้ผู้ตอบได้เลือกตอบ (checklist) คือ

คะแนน 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม คำถามปลายเปิด (open-ended questions) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของงานธุรการศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ดำเนินการวิเคราะห์ ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพส่วนตัว โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานธุรการศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดีใหญ่ 5 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรู้ในงานที่ทำ ด้านความรวดเร็วทันเวลา ด้านความประหยัดค้ำค่าในการใช้ทรัพยากร และด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และกำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50-5.00	มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
3.50-4.49	มีระดับความคิดเห็นมาก
2.50-3.49	มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
1.50-2.49	มีระดับความคิดเห็นน้อย
1.00-1.49	มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

3.3 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานธุรการศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดีใหญ่ กรณีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยผลจากการตอบแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 และเมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงนำไปเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของ LSD

### ผลการวิจัย

จากแบบสอบถาม 195 คนมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปดังนี้

ผู้รับบริการงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดีใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 และเพศชาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 ส่วนใหญ่อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 และ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 ผู้มารับบริการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 และระดับปริญญาโท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 และรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดีใหญ่ ภาพรวมในทุกด้าน พบว่า ระดับการความคิดเห็นของผู้รับบริการงานธุรการ มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ส่วนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดีใหญ่ อยู่ในระดับมาก โดยด้านความรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.78 รองลงมาด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.66 ด้านความประหยัดค้ำค่าในการใช้ทรัพยากรอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.64 ด้านความรู้ในงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.47 และด้านคุณภาพของงานอยู่ในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.38 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการงานธุรการ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานธุรการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพของงาน	3.38	0.46	ปานกลาง
2. ด้านความรอบรู้ในงานที่ทำ	3.47	0.64	ปานกลาง
3. ด้านความรวดเร็ว	3.48	0.57	ปานกลาง
4. ด้านความประหยัดค้ำค่าในการใช้ทรัพยากร	3.64	0.54	มาก
5. ด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	3.66	0.70	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.53</b>	<b>0.48</b>	<b>มาก</b>

เมื่อพิจารณารายละเอียดในรายด้านมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านคุณภาพงาน พบว่า ผู้รับบริการงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดีใหญ่ มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการในด้านคุณภาพของของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็น ในหัวข้องานธุรการให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 รองลงมาหัวข้อการให้บริการของงานธุรการมีความน่าเชื่อถือต่อผู้มารับบริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 หัวข้องานธุรการให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงักหรือติดขัด ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 หัวข้องานธุรการให้บริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และหัวข้อการให้บริการของงานธุรการมีความผิดพลาดและต้องการแก้ไขอยู่เสมอ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดีใหญ่ ด้านคุณภาพของงาน

ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.การให้บริการของงานธุรการมีความผิดพลาดและต้องการแก้ไขน้อย	2.91	0.80	ปานกลาง
2.งานธุรการให้บริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน	3.46	0.63	ปานกลาง
3.การให้บริการของงานธุรการมีความน่าเชื่อถือต่อผู้มารับบริการ	3.54	0.64	มาก
4.งานธุรการให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงักหรือติดขัด	3.47	0.68	ปานกลาง
5.งานธุรการให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3.58	0.86	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.38</b>	<b>0.46</b>	<b>ปานกลาง</b>

ด้านความรอบรู้ในงานที่ทำ พบว่า ผู้รับบริการงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดีใหญ่ มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการในด้านความรอบรู้ในงานที่ทำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็น ในหัวข้องานธุรการมีบุคลากรที่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 รองลงมาหัวข้องานธุรการมีขั้นตอน

ต่าง ๆ ในการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และหัวข้องานธุรการมีบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการด้านอื่นนอกเหนือจากงานในหน้าที่ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 3 ดังนี้

**ตารางที่ 3** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดีใหญ่ ด้านความรู้ในงานที่ทำ

ประสิทธิภาพ ด้านความรู้ในงานที่ทำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
6.งานธุรการมีบุคลากรที่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.54	0.76	มาก
7.งานธุรการมีขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน			
8.งานธุรการมีบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการด้านอื่นนอกเหนือจากงานในหน้าที่	3.47	0.71	ปานกลาง
	3.41	0.82	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.47</b>	<b>0.64</b>	<b>ปานกลาง</b>

ด้านความรวดเร็ว พบว่า ผู้รับบริการงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดีใหญ่ มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการในด้านความรวดเร็ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็น ในหัวข้อสถานที่ตั้งของงานธุรการสะดวกกับการติดต่อ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ในหัวข้องานธุรการมีระบบสื่อสารที่ทันสมัยรวดเร็วในการให้บริการ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ในหัวข้องานธุรการสามารถตรวจสอบค้นเอกสารได้รวดเร็วทันความต้องการ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 รองลงมาหัวข้อมีการติดตามงาน/เรื่องต่าง ๆ เพื่อให้ทันตามเวลาที่กำหนด ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และหัวข้องานธุรการให้บริการที่ตรงเวลาและสะดวกรวดเร็ว ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4 ดังนี้

**ตารางที่ 4** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดีใหญ่ ด้านความรวดเร็ว

ประสิทธิภาพด้านความรวดเร็ว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
9.งานธุรการให้บริการที่ตรงเวลาและสะดวกรวดเร็ว	3.44	0.74	ปานกลาง
10.งานธุรการมีระบบสื่อสารที่ทันสมัยรวดเร็วในการให้บริการ	3.49	0.75	ปานกลาง
11.มีการติดตามงาน/เรื่องต่าง ๆ เพื่อให้ทันตามเวลาที่กำหนด	3.48	0.71	ปานกลาง
12.งานธุรการสามารถตรวจสอบค้นเอกสารได้รวดเร็วทันความต้องการ	3.49	0.74	ปานกลาง
13.สถานที่ตั้งของงานธุรการสะดวกกับการติดต่อ	3.54	0.75	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.48</b>	<b>0.57</b>	<b>ปานกลาง</b>

ด้านความประหยัดค้ำค่าในการใช้ทรัพยากร พบว่า ผู้รับบริการงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาใหญ่ มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการในด้านความประหยัดค้ำค่าในการใช้ทรัพยากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็น ในหัวข้องานธุรการในสำนักงานอย่างค้ำค่าและดูแลรักษาเป็นอย่างดี ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมาในหัวข้องานธุรการมีการเตรียมเอกสารและอุปกรณ์เพียงพอเพื่อรองรับผู้มาใช้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ในหัวข้องานธุรการมีอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ในหัวข้องานธุรการใช้วัสดุที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้ใหม่ให้เป็นประโยชน์ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และหัวข้องานธุรการมีบุคลากรปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับงานที่ทำ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาใหญ่ ด้านความประหยัดค้ำค่าในการใช้ทรัพยากร

ประสิทธิภาพด้านความประหยัดค้ำค่าในการใช้ทรัพยากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
14.งานธุรการใช้วัสดุที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้ใหม่ให้เป็นประโยชน์	3.59	0.72	มาก
15.งานธุรการมีการเตรียมเอกสารและอุปกรณ์เพียงพอเพื่อรองรับผู้มาใช้บริการ	3.67	0.61	มาก
16.งานธุรการมีอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	3.64	0.72	มาก
17.งานธุรการมีบุคลากรปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับงานที่ทำ	3.58	0.70	มาก
18.งานธุรการใช้ทรัพยากรในสำนักงานอย่างค้ำค่าและดูแลรักษาเป็นอย่างดี	3.72	0.72	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.64</b>	<b>0.54</b>	<b>มาก</b>

ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาใหญ่ มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็น ในหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของงานธุรการอยู่ในระดับดี ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมาในหัวข้องานธุรการให้ความช่วยเหลือหรือคำแนะนำการให้บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ในหัวข้องานธุรการให้บริการด้วยการใช้วาจาสุภาพ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ในหัวข้อผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการจากบุคลากรงานธุรการได้ทุกเรื่องโดยไม่ติดขัด ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และหัวข้องานธุรการเต็มใจรับฟังข้อคิดเห็นและการวิพากษ์วิจารณ์ของผู้รับบริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 6 ดังนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดีใหญ่ ด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
19.งานธุรการเต็มใจรับฟังข้อคิดเห็นและการวิพากษ์วิจารณ์ของผู้มารับบริการ	3.52	0.90	มาก
20.งานธุรการให้บริการด้วยการใช้วาจาสุภาพ	3.66	0.78	มาก
21.งานธุรการให้ความช่วยเหลือหรือคำแนะนำการให้บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ	3.73	0.80	มาก
22.ผู้มารับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการจากบุคลากรงานธุรการได้ทุกครั้งโดยไม่ติดขัด	3.66	0.77	มาก
23.ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของงานธุรการอยู่ในระดับดี	3.74	0.78	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.66</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดีใหญ่ จำแนกตามสถานภาพส่วนตัว คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอายุการทำงาน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดีใหญ่ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผล

จากการศึกษาในครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายในเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดีใหญ่ ดังต่อไปนี้

1. บุคลากรที่รับบริการงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดีใหญ่ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดีใหญ่ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรอบรู้ในงานที่ทำ ด้านความรวดเร็ว ด้านความประหยัดคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากงานธุรการมีการให้บริการแก่ทุกคนเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกบริการกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลทุกคนเสมอภาคกัน ในทุกศูนย์ – สำนัก มีบุคลากรงานธุรการที่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีมีหลักการของการบริการที่ดี ประกอบด้วยความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการรับบริการ ได้สะดวก สถานที่ตั้งของงานธุรการสะดวกกับการติดต่อส่งผลให้งานธุรการปฏิบัติงานได้รวดเร็วและทันเวลา งานธุรการใช้ทรัพยากรในสำนักงานอย่างคุ้มค่าและดูแลรักษาเป็นอย่างดีทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการกำหนดให้บุคลากรดำเนินการจัดทำไคเซ็นในงานที่ทำส่งผลให้งานด้านธุรการมีการจัดทำไคเซ็นในด้านการใช้อุปกรณ์ของศูนย์-สำนัก ทั้งนี้โดยภาพรวมผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของงานธุรการ ของทุกศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดีใหญ่



2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดีใหญ่ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอายุการทำงาน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดีใหญ่ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์ – สำนัก มหาวิทยาลัยหาดีใหญ่ มีการให้บริการแก่นักศึกษา มหาวิทยาลัยหาดีใหญ่โดยใช้มาตรฐานการปฏิบัติงาน เหมือนกันทุก ศูนย์ – สำนัก ในมหาวิทยาลัยหาดีใหญ่

### เอกสารอ้างอิง

- โชติกา ศิลาเกษ . (2549).ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองงานวิทยาเขตบางนา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง.วิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธงชัย สันติวงษ์ . (2541).องค์การและการบริหาร.กรุงเทพมหานคร:ไทยวัฒนาพานิช.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2537).ระบบงานธุรการสมัยใหม่.กรุงเทพมหานคร:ธรรมนิติ
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, ชวลิต ประภานนท์. ( 2542).การบริหารสำนักงาน.กรุงเทพมหานคร:พัฒนาศึกษา.
- พงศ์ทิพย์ มะโนเรศ. (2548).ประสิทธิภาพของการบริหารและจัดการงานธุรการในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองพัทลุง.วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารสถานศึกษา.
- พละ รูปแพ. (2548). การปฏิบัติงานธุรการภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐมเขต 1. สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุชาดา กาญจนนิมมาน . (2541).ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานงบประมาณ.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์).กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.ถ่ายเอกสาร
- สุจิตรา ทันจินดา. (2542).การศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดงานบริหารและธุรการระดับคณะในมหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมพงษ์ แผ่นชัยภูมิ. (2542).ความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยพายัพที่มีต่อการบริหารงานฝ่ายธุรการ. วิจัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2539).การบริหาร.กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุรพงษ์ เหมือนเฟापงษ์. (2540).ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล.วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อังคณา ธรรมสังการ. (2549).การวิจัยทางธุรกิจ.คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.