



## ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระบบงานสารบรรณภายใต้ค่านิยมร่วมของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่

Efficiency with a Document Management Procedure under the Shared Value of Hatyai University Personnel

ศักดิ์นรินทร์ เพ็ญจำรัส<sup>1\*</sup> และอมลวรรณ วีระธรรมโม<sup>2</sup>  
Saknarin Penjumrus<sup>1\*</sup> and Amonwan Werathammo<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นิสิต, สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยทักษิณ

<sup>1</sup> Students, Program for Human Resource Development, Faculty of Education, Thaksin University

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยทักษิณ

<sup>2</sup> Assistant Professor Dr., Department of Education for Human Resource Development, Faculty of Education Thaksin University

\* Corresponding author, E-mail: puen2133@gmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ ภายใต้ค่านิยมร่วมของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ ภายใต้ค่านิยมร่วมของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ประจำคณะ/ศูนย์/สำนัก ที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ จำนวน 120 คน โดยเปรียบเทียบตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครชีและมอร์แกน เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ ภายใต้ค่านิยมร่วมของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .865 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ T-test และ F-test เมื่อพบว่า ค่าสถิติมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Square Difference (LSD) ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ ภายใต้ค่านิยมร่วมของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ผลการศึกษาในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ด้านความรับผิดชอบ โปร่งใสและตรวจสอบได้ รองลงมาคือ ด้านการทำงานอย่างมืออาชีพ ด้านความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ด้านความสมานฉันท์เป็นหนึ่งเดียว และด้านความยึดมั่นถือมั่นในคุณธรรม 2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ ภายใต้ค่านิยมร่วมของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานภายใต้ค่านิยมร่วมของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** ระบบงานสารบรรณ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, ค่านิยมร่วม

## Abstract

The purposes of this research were 1) to study opinions on the efficiency of the work system of the work documents. Under the shared values of Hatyai University personnel 2) to study and compare opinions on the efficiency and effectiveness of the work system Under the common values of Hatyai University personnel classified by gender, age, education level Work experience the samples were Hatyai University personnel at the faculty / center / office. Which has a role related to the work of documents, 120 people by comparing the size table of the samples of Crazy and Morgan the research tool is a questionnaire about the efficiency of the work of the work documents system. Under the shared values of Hatyai University Personnel The reliability is .865. Data analysis by using the program Statistical Analysis Analyze Statistics Including percentage, average, and standard deviation the hypothesis testing using t-test and F-test. When finding statistically significant differences, the average difference between the paired groups is tested using Least Square Difference (LSD). The results of the research revealed that 1) The results of the analysis of opinions of Hatyai University personnel on the efficiency of the work performance of the work system. Under the collective values of Hatyai University personnel, the overall study results and each aspect were at the highest level. When considering in each aspect Found that the aspects that are at the high level, first is Responsibility Transparency and accountability, followed by professional work as for readiness to change in reconciliation and in adherence to morality. 2) The results of comparative analysis of opinions of Hatyai University personnel on the efficiency of the work system Under the common values of Hatyai University personnel classified by gender, age, education level and work experience There is comment on the performance. In working under the shared values of Hatyai University Personnel No different.

**Keywords:** E-Document, Job Efficiency, Shared Values

## บทนำ

มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ถือเป็นมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งแรกของภาคใต้ เริ่มก่อตั้งโดยมีสถานะจากการเป็นวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2540 และได้เปลี่ยนประเภทเป็นมหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2546 มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ เป็น 1 ใน 5 ของมหาวิทยาลัยในจังหวัดสงขลา โดยมีพันธกิจ “มหาวิทยาลัยหาดใหญ่มุ่งตอบสนองและสร้างสรรค์สังคม โดยผลิตบัณฑิต วิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้วยคุณภาพของการบริหารจัดการ” และได้กำหนดค่านิยมร่วมเพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีความเชื่อ และมีความมุ่งมั่น เป็นหลักแนวประพฤติปฏิบัติ ทำให้มีความสุขในการทำงาน เอื้ออำนวยต่อการบรรลุภารกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และวิสัยทัศน์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ค่านิยมร่วม CHAMP ซึ่งสามารถอธิบายความหมายของแต่ละตัวอักษร ได้ดังนี้ 1) C: Change คือ พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง



2) H: Harmony คือ สมานฉันท์เป็นหนึ่งเดียว 3) A: Accountability คือ รับผิดชอบ โปร่งใส และตรวจสอบได้  
4) M: Morality คือ ยึดมั่นถือมั่นในคุณธรรม และ 5) P: Professionalism คือ ทำงานอย่างมืออาชีพ

ก้าวเข้าสู่ปีที่ 20 มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ จากปณิธานของท่านอาจารย์ประณีตดิษยะศริน ผู้ก่อตั้งและอุปนายกสภามหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ที่ว่า “ดิฉันขอตั้งปณิธานไว้แน่วแน่ ที่จะสนับสนุนสภามหาวิทยาลัย ทั้งกำลังใจ กำลังกาย กำลังสติปัญญา และกำลังทรัพย์ ที่จะให้มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ได้ผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ เป็นปัญญาชนพร้อมด้วยคุณธรรม-จริยธรรม เพื่อรับใช้สังคมและประเทศชาติ สืบไป” (แผนยุทธศาสตร์ระดับมหาวิทยาลัย. 2559 : 1)

การดำเนินงานตามพันธกิจและค่านิยมร่วม CHAMP จะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลทั้งภายในและภายนอก งานเอกสารและหนังสือเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานทั้งปวง งานสารบรรณ ฝ่ายสารบรรณและประสานงาน สำนักงานอธิการบดีของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ จะเป็นหน่วยงานหลักรับผิดชอบงานด้านเอกสารและหนังสือมีความเกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่ที่บังงานทุกฝ่าย รับผิดชอบในการรับ-ส่ง เอกสารและหนังสือ เอกสารและหนังสือร่างโต้ตอบ ชนิดและแบบเอกสารและหนังสือ และการติดต่อประสานงานด้านต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงานและได้นำเทคโนโลยีมาใช้ ทำให้รูปแบบและวิธีการในการติดต่อสื่อสาร การรับ-ส่งเอกสารและหนังสือหรือเอกสารและหนังสือและข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้การติดตาม จัดเก็บและค้นหาเอกสารและหนังสืออย่างง่าย สะดวกต่อการใช้งาน ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ปัจจุบันจากประสบการณ์ที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติหน้าที่ส่วนงานสารบรรณ ฝ่ายสารบรรณและประสานงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ เป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ซึ่งจะดำเนินงานเกี่ยวกับเอกสารและหนังสือจากหน่วยงานภายนอกและภายใน ซึ่งการปฏิบัติงานและการประสานงานที่เกี่ยวกับเอกสารและหนังสือยังเป็น 2 ระบบ คือ ระบบวิธีการทำแบบ manual กับระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งบางครั้งทำให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน เกิดความสับสนต่อการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายรวมทั้งยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้สามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ ภายใต้ค่านิยมร่วมของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ ภายใต้ค่านิยมร่วมของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน



## การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ ภายใต้ค่านิยมร่วม CHAMP ของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ประกอบด้วย C : Change พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง H : Harmony สมานฉันท์ เป็นหนึ่งเดียว A : Accountability รับผิดชอบ โปร่งใส และตรวจสอบได้ M : Morality ยึดมั่นถือมั่นในคุณธรรม และ P : Professionalism ทำงานอย่างมืออาชีพ (มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, 2560) และการศึกษาและทบทวนข้อมูลจากเอกสารและหนังสือ งานวิจัย บทความ และสื่อสารสนเทศต่าง ๆ

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัมพร พุ่มทอง (2557 : 119) ที่ศึกษา ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณและเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี พบว่า แนวทางแก้ไข ให้ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ปรับการส่งหนังสือทันเวลา การเก็บหนังสือราชการที่คับแคบ เครื่องมือไม่พอ ไม่ได้มีการจัดทำบัญชีหนังสือราชการ เก็บแฟ้มไม่เป็นหมวดหมู่ แนวทางแก้ไขขยายพื้นที่ แบ่งส่วนงานชัดเจน นำระบบคอมพิวเตอร์ใช้ในการเก็บหนังสือ วางระบบให้เป็นมาตรฐาน การยืมหนังสือราชการ ยืมด้วยวาจา ไม่ทำหลักฐานการยืมหนังสือ แนวทางแก้ไข การยืมหนังสือแนวทางเดียวกัน นำคอมพิวเตอร์ใช้ในการคุมการยืมหนังสือ การทำลายหนังสือราชการ ไม่มีการสำรวจหนังสือที่ครบอายุเพื่อทำลาย แนวทางแก้ไข ให้ส่วนราชการสำรวจหนังสือ ที่จะทำลาย และทำบัญชีหนังสือเพื่อขอทำลาย แนวทางการพัฒนาระบบงานสารบรรณ ปฏิบัติงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ซึ่งสอดคล้องกับ สุดารัตน์ โยธาวงศ์ (2559 : 227) ศึกษา การพัฒนาระบบงานสารบรรณ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า การพัฒนาระบบงานสารบรรณ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติงานได้ตามลำดับขั้นตอน การร่างหนังสือโต้ตอบ การพิมพ์หนังสือถูกต้องรวดเร็ว สะดวกประหยัด งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น การรับหนังสือมีการจัดลำดับความสำคัญ และเร่งด่วนของหนังสือ ดำเนินการได้ทันกำหนดเวลา ส่วนการเก็บรักษาหนังสือ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจ สามารถแยกประเภทและเก็บหนังสือเข้าแฟ้มตามลำดับก่อน-หลังเลขทะเบียนหนังสือรับ สอดคล้องกับ อาบจิตร กอมาตย์ (2560 : 128-129) ที่ศึกษา การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณ พบว่า สภาพปัญหาของระบบงานสารบรรณ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย พบว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย พบว่า ได้ระบบ ระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณ ที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย 7 เมนูในการใช้งาน ได้แก่ 1) ระบบการลงรับหนังสือ (DCS) 2) การออกเลขส่งหนังสือ (DDS) 3) ระบบส่งหนังสือเวียน (CDS) 4) คลังเก็บเอกสาร (AS) 5) การตั้งค่าเลขเริ่มต้นทะเบียน (SRN) 6) การตั้งค่าเลขรหัสหน่วยงาน (SOCN) 7)ระบบปฏิทิน (CS) และสอดคล้องกับปีเตอร์ (Peters. 2002 : 2688 - A) ได้ศึกษา บทบาทของหัวหน้าฝ่ายธุรการในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีขนาดเล็ก และยังเป็นการศึกษาวิจัยทัศนคติของผู้บริหารฝ่ายวิชาการที่มีผลต่อการร่วมมือกับหัวหน้าฝ่ายธุรการ พบว่า อธิการบดีของสถาบันต้องใช้วิธีการทำงานแบบเป็นทีม โดยอาศัยความร่วมมือกับหัวหน้างานฝ่ายบริหารท่านอื่น ๆ และพบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ คือ บุคลากรหน่วยหนึ่ง ที่มีอิทธิพลต่อคณะทำงานด้านการบริหารของสถาบัน ถึงแม้ว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการจะยังไม่ได้เข้าร่วมในงานด้านวิชาการโดยตรง แต่หัวหน้าฝ่ายธุรการก็มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมในการวางแผนงานด้านวิชาการมาโดยตลอด ข้อเสนอแนะ



สำหรับการวิจัยคือ ควรมีการคัดเลือกและ จัดการฝึกอบรมให้กับบุคลากรเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานควรมีการ จัดอบรมทางด้านการศึกษา และการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในงานของหัวหน้าฝ่ายธุรการด้วย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ประจำคณะ/ศูนย์/สำนัก ที่มีบทบาทหน้าที่ เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ จำนวนทั้งสิ้น 174 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ประจำคณะ/ศูนย์/สำนัก ที่มีบทบาทหน้าที่ เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ จำนวน 120 คน โดยเปรียบเทียบตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครซี่และ มอร์แกน

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ ภายใต้ค่านิยมร่วมของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ในภาพรวม และราย ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ ด้านความรับผิดชอบ โปร่งใสและตรวจสอบได้ ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.49) รองลงมาคือ ด้าน การทำงานอย่างมืออาชีพ ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.49) ด้านความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.53) ด้านความสามัคคีที่เป็นหนึ่งเดียว ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.53) และ ด้านความยืดหยุ่นถ้อยคำใน คุณธรรม ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

ด้านความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ในภาพรวม และรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การปฏิบัติงานของ ท่านมีความสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.57) รองลงมาคือ ยอมรับการนำ เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้พัฒนาระบบการปฏิบัติงานของท่าน ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.58) ยอมรับระบบการ บริหารจัดการมีการปรับปรุงให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและกลยุทธ์ขององค์กร ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.60) ยอมรับความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง และเปิดรับระบบที่ปรึกษา การฝึกอบรมซึ่ง จะเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยปรับพฤติกรรมของท่าน ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.66) และยอมรับนโยบายของ องค์กรมีการปรับปรุงให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ และสังคม ในปัจจุบัน ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.64) อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

ด้านความสามัคคีที่เป็นหนึ่งเดียว ในภาพรวม และรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ยอมรับในความ แตกต่างทั้งความเชื่อ ศาสนา ภาษา วัฒนธรรม เชื้อ เผ่าพรรณ ที่แตกต่างกันของเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.60) รองลงมาคือ ท่านมักจะทำงานเป็นทีม เพื่อแสดงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันตามเป้าหมาย ขององค์กร ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.62) ตระหนักว่าเราอยู่ร่วมในสิ่งแวดล้อมเดียวกันเราอยู่ภายใต้ มหาวิทยาลัยเดียวกัน ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.60) ยอมรับความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน และมีการตัดสินใจ ร่วมกัน ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.71) และสร้างความตระหนักเพื่อให้เกิดความเป็นหนึ่งเดียวกันขององค์กร ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.66) อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ



ด้านความรับผิดชอบ โปร่งใสและตรวจสอบได้ ในภาพรวม และรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ท่านมีความรับผิดชอบและสามารถตรวจสอบความรับผิดชอบต่อบุคคลหรือการกระทำสิ่งต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.56) รองลงมาคือ ใช้จ่ายเงินงบประมาณตามวัตถุประสงค์ตามระเบียบแบบแผนขององค์กร ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.60) ปฏิบัติงาน ด้วยพฤติกรรมและทัศนคติที่แสดงถึงการปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็มใจและเต็มประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.60) การจัดซื้อจัดจ้างต้องดำเนินการโดยโปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.56) และ ท่านปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน ด้วยความถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์อย่างครบถ้วนและเคร่งครัด ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.60) อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

ด้านความยึดมั่นถือมั่นในคุณธรรม ในภาพรวม และรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ยึดหลักการปฏิบัติงานตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.58) รองลงมาคือ ยึดมั่น สนับสนุนและ ปกป้องการทุจริต ในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างการปฏิบัติงานที่โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.62) สร้างสำนึกในการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการของมหาวิทยาลัย โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการร่วมด้วย ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.58) ท่านมีความพร้อมความรับผิดชอบและสำนึกในการรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.59) และร่วมกันส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในองค์กร เพื่อเป็นต้นแบบในการเรียนรู้และปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับสุดท้ายตามลำดับ

ด้านการทำงานอย่างมืออาชีพ ในภาพรวม และรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พัฒนาและปรับปรุงตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.54) รองลงมาคือ ร่วมกันทำงานเป็นทีม เช่น การประสานงานกันภายในองค์กร อย่างเป็นระบบ ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.62) ฟังเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการของมหาวิทยาลัยอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.58) เน้นคุณภาพ และประสิทธิผลของงานมากกว่าปริมาณ ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.58) และสร้างความรวดเร็วในการทำงาน ทั้งในการปฏิบัติงานภายในและความรวดเร็วในการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการของมหาวิทยาลัย ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.57) อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับสุดท้าย ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ ภายใต้ค่านิยมร่วมของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน มีดังนี้

1. บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ภายใต้ค่านิยมร่วมของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

2. บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานภายใต้ค่านิยมร่วมของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ในภาพรวม บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ มีความคิดเห็น ด้านการทำงานอย่างมืออาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานภายใต้ค่านิยมร่วมของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่มีความคิดเห็น ด้านความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



4. บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานภายใต้ค่านิยมร่วมของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ในภาพรวม บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่มีความคิดเห็น ด้านความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ด้านความยืดหยุ่นถ้อยมั่น ในคุณธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัย อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ ภายใต้ค่านิยมร่วมของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเนื่องจากบุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานเอกสารของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ คือ พยายามให้ทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วขึ้น และทันตามกำหนดเวลา และใช้ทรัพยากรทั้ง บุคคลและอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสมคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานลง เกิดความสะดวกมากขึ้น งานต่าง ๆ สามารถเสร็จได้ตามกำหนดเวลาที่วางไว้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการสอดคล้องกับแนวคิดของกชกร เอ็นดูราษฎร์ (2550 : 13) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ หมายถึง การสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมาโดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือ สามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม โดยที่ต้นทุนไม่เพิ่ม หรือสามารถผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม สอดคล้องกับผลการวิจัยของกิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556 : 77-78) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮโซอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด พบว่า ระดับความคิดเห็นที่ มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ ของพนักงานบริษัทชั้นไฮโซอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตบริษัทชั้นไฮโซอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรสุดา ดุสิตรัตนกุล (2557 : 65) ได้ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ ของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง พบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับดีมากมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดี มีระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน และความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของฉัตรชัย สมสุข (2559 : 22-23) ได้ศึกษา การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้สถาปัตยกรรมเอ็มวีซี พบว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบโดยผู้เชี่ยวชาญพบว่า ระบบมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี และผลการประเมินประสิทธิภาพระบบโดยผู้ใช้งานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ ภายใต้ค่านิยมร่วมของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ จำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานภายใต้ค่านิยมร่วมของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากบุคลากรที่มีบทบาท



หน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานเอกสารของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ ภายใต้ค่านิยมร่วมของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของอัครเดช ไม้จันทร์ (2561 : 95-96) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลาที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ ของพนักงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของกิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556 : 77-78) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด พบว่า ผลการเปรียบเทียบพบว่า พนักงานที่ มีเพศและอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ด้านความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง บุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานเอกสารและหนังสือของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ต้องยอมรับนโยบายขององค์กรมีการปรับปรุงให้เหมาะสม และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ และสังคม ในปัจจุบัน ให้มากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับค่านิยมร่วมของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่
2. ด้านความสมานฉันท์เป็นหนึ่งเดียว บุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานเอกสารและหนังสือของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ต้องตระหนักเพื่อให้เกิดความเป็นหนึ่งเดียวกันขององค์กร ให้มากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับค่านิยมร่วมของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่
3. ด้านความรับผิดชอบ โปร่งใสและตรวจสอบได้ บุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานเอกสารและหนังสือของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ควรปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน ด้วยความถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยอย่างครบถ้วนและเคร่งครัด เพื่อให้สอดคล้องกับค่านิยมร่วมของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่
4. ด้านความยึดมั่นถือมั่นในคุณธรรม ผู้บริหารและบุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานเอกสารและหนังสือของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ควรร่วมกันส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในองค์กร เพื่อเป็นต้นแบบในการเรียนรู้และปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับค่านิยมร่วมของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่
5. ด้านการทำงานอย่างมืออาชีพ บุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานเอกสารและหนังสือของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ต้องทำงานด้วยความรวดเร็ว ทั้งในการปฏิบัติงานภายในและความรวดเร็วในการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการของมหาวิทยาลัย เพื่อให้สอดคล้องกับค่านิยมร่วมของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ภายใต้ค่านิยมร่วมของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่
2. ควรศึกษารูปแบบงานสารบรรณ ที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ภายใต้ค่านิยมร่วมของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่





## เอกสารอ้างอิง

- ขวัญพัฒน์ พรหมดอนกลอย. (2551). การพัฒนาระบบงาน สารบรรณโรงเรียนหนองสองห้องวิทยา อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- นันทิยากร ลักษณะแก้ว. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเอกสารและการไหลของข้อมูลในองค์กรกรณีศึกษา: สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 4(2), 130 -140.
- มหาวิทยาลัยหาดใหญ่. (2559). แผนกลยุทธ์ 5 ปี มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน. สืบค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2562 จาก <http://www.hu.ac.th>.
- มหาวิทยาลัยหาดใหญ่. (2560). แผนกลยุทธ์ 5 ปี ม.หาดใหญ่ สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2562 จาก <http://www.hu.ac.th/press/Link.asp?GID=177>.
- สมชัย งามสาย. (2550). การพัฒนาระบบงานสารบรรณ โรงเรียนบ้านกอกแก้ว กิ่งอำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- สุดารัตน์ โยธาวงศ์. (2559). การพัฒนาระบบงานสารบรรณ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- อัมพร พุ่มทอง. (2557). ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณและเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี. วารสารอัล-นूर มหาวิทยาลัยฟาฏอนี, 9(17), 119-127.
- อาบจิตร กอมาตย์. (2560). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณ. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย. 7 (2). 128 -140.
- Peters, T. C. (2002). "A Study of The Role of The Chief Business Officers of Small Private Colleges and Universities," *Dissertation Abstracts.International*. 62(8), 2688 – A.