



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)
เรื่อง

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ
สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

The performance of the duties and the General
Administration services. Office of the Dean,
Faculty of information Technology

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สุภาพร หาชัยภูมิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2560)

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับทุนวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ ผู้บริหาร และบุคลากรของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ขอขอบคุณเครือข่ายความร่วมมือคณะเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้ข้อมูลด้านการให้บริการด้วยดีมาตลอด

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ตลอดจนให้คำปรึกษาคำแนะนำในการจัดทำและเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย

ขอขอบคุณ เจ้าของบทความวิชาการ งานวิจัย และเว็บไซต์ ที่ผู้วิจัยได้นำมาเป็นเอกสารอ้างอิงในงานวิจัยในครั้งนี้ ส่งผลให้การวิจัยบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์



นางสาวสุภาพร หาชัยภูมิ

2562

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ชื่อเรื่อง	ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
ผู้วิจัย	นางสาวสุภาพร หาชัยภูมิ
หน่วยงานคณะ	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ปี พ.ศ.	2562

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการของสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีอาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่บุคลากรของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 278 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .79 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ พบว่าจุดเด่น เจ้าหน้าที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสามารถให้บริการอย่างเต็มที่ และจุดที่ควรปรับปรุง คือการแสดงป้ายจุดให้บริการต่างๆ และแบบฟอร์มต่างๆ สำหรับการให้บริการแก่นักศึกษา

ResearchTitle The performance of the duties and the General Administration services. Office of the Dean, Faculty of information Technology

Researcher Miss Supaporn Hachaiyaphum

Organization Faculty of Information Technology
Rajabhat Maha Sarakham University

Year 2019

ABSTRACT

This research aims to 1) study the efficiency of performing duties and providing administrative services Office of the Dean, Faculty of Information Technology, four issues include process and service process , service personnel , facilities and service results 2) study opinions and suggestions of performing duties and providing administrative services to the Office of the Dean of the Faculty of Information Technology. The study sample included 278 user of Service users of the Office of the Dean of the Faculty of Information Technology with a teacher, student, staff of the Faculty of Information Technology Rajabhat Maha Sarakham University. The tools employed for this study were questionnaire with a reliability value of 0.79 . The collected data were analyzed by percentage, means and standard deviation.

The results of the study of the efficiency of the duty and the administration service Office of the Dean, Faculty of Information Technology, The overall at a high level of four issues include process and service process , service personnel , facilities and service results. Found that the staff's strengths were witty in solving immediate problems and provide full service, And what should be improved is the display of service point signs and forms for providing services to students.

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามโครงสร้างของสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามได้แบ่งโครงสร้างออกเป็น 5 หน่วยงาน ได้แก่ กลุ่มงานอำนวยการ กลุ่มงานบริการ การศึกษา กลุ่มงานพัฒนานักศึกษา กลุ่มงานการเงินและพัสดุ และศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีสู่ชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการด้านการเรียนการสอน การบริการวิชาการ พร้อมทั้งการสนับสนุนการเรียน การสอนของอาจารย์และนักศึกษา ซึ่งภารกิจดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่และการบริการงาน ธุรการของสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ เป็นงานที่ให้การสนับสนุนการบริหารงานด้านต่างๆ ได้แก่ งานผลิตเอกสารคำสั่งไปราชการ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน หนังสือขอความ อนุเคราะห์เรื่องต่างๆ ดำเนินการตามคำร้องของนักศึกษา จัดทำแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ การบริการยืม คืนอุปกรณ์การเรียนการสอน การรับ และส่งเอกสาร จดหมาย พัสดุทางไปรษณีย์ การติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนการให้คำแนะนำ คำปรึกษากับอาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษา ซึ่งถือเป็นการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนด้านการเรียนการสอนของอาจารย์และ นักศึกษา ตลอดจนทำให้บรรลุเป้าหมายของคณะได้ งานบริการงานธุรการจึงเป็นศูนย์กลางของการ บริหารที่สนับสนุนหน่วยงานอื่นได้ และเป็นงานหลักงานหนึ่งที่จะสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

งานธุรการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือเอกสารเพื่อใช้เป็นหลักฐานทางราชการ ซึ่งมี กระบวนการเริ่มตั้งแต่มีการจัดทำ หนังสือราชการ มีการส่งหนังสือราชการออกจากหน่วยงานและรับ หนังสือราชการเข้ามาในหน่วยงาน มีการจัดเก็บหนังสือราชการ ตลอดจนการรักษาและยืมหนังสือ ราชการไปใช้งาน และสิ้นสุดด้วยการทำลายหนังสือราชการเมื่อกำหนดเวลา โดยยึดตามระเบียบ สำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อเป็นระบบ ที่ให้ความ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพเพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และ ค่าใช้จ่าย (อุดม พันโนลิต, 2547, หน้า 15) นอกจากนี้งานธุรการยังเป็นการควบคุมตรวจสอบอำนวยความสะดวก ในการติดต่อประสานงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกฝ่ายดำเนินไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ดีที่สุด สอดคล้องกับประดิษฐ์ ฮาบเจริญ (2542, หน้า 330) ที่กล่าวว่า งานธุรการ เป็นงานหนึ่งในหน่วยงานที่ จะช่วยให้กิจกรรมของหน่วยงานนั้น ๆ ดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องเกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน นั้นๆ งานธุรการเป็นงานบริการที่จะช่วยให้บุคลากรหรือผู้มาติดต่อรับบริการได้รับความสะดวก ช่วยให้ งานดำเนินไปด้วยดี และมีความสำคัญต่อหน่วยงาน งานธุรการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยการสั่ง การของผู้บริหาร เพราะทำหน้าที่เสนอเพื่อสั่งการ ดังนั้น งานธุรการที่จะสามารถช่วยให้งานหลักอื่นๆ ดำเนินไปด้วยดีนั้น จึงต้องมีการบริหารงานอย่างมีระบบและงานอื่นๆจะดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ซึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากธุรการ งานธุรการที่ดีจะสามารถส่งเสริมสนับสนุน ให้งานอื่นๆ ดำเนิน ไปได้ด้วยดี ต้องอาศัยบุคคลที่ปฏิบัติงานซึ่งจะต้องมีความรู้ ความสามารถ ที่จะนำ พาให้การดำ เนินงาน

บรรลุเป้าหมายได้ การบริหารงานธุรการยังต้องใช้เทคนิคต่างๆ มาช่วยให้สามารถบริหารงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากการปฏิบัติหน้าที่และการบริหารงานธุรการของสำนักคอมพิวเตอร์คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ผ่านมานั้น ยังไม่สามารถบริการอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้อย่างทั่วถึง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัญหา สาเหตุ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการธุรการของสำนักงานคอมพิวเตอร์คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำมาวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการงานธุรการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคอมพิวเตอร์คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการให้บริการ

2. เพื่อศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการสำนักงานคอมพิวเตอร์คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ศึกษา คือ อาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่บุคลากรของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 916 คน โดยสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane แบ่งเป็น อาจารย์ 15 คน เจ้าหน้าที่บุคลากร 5 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 258 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่าง 278 คน

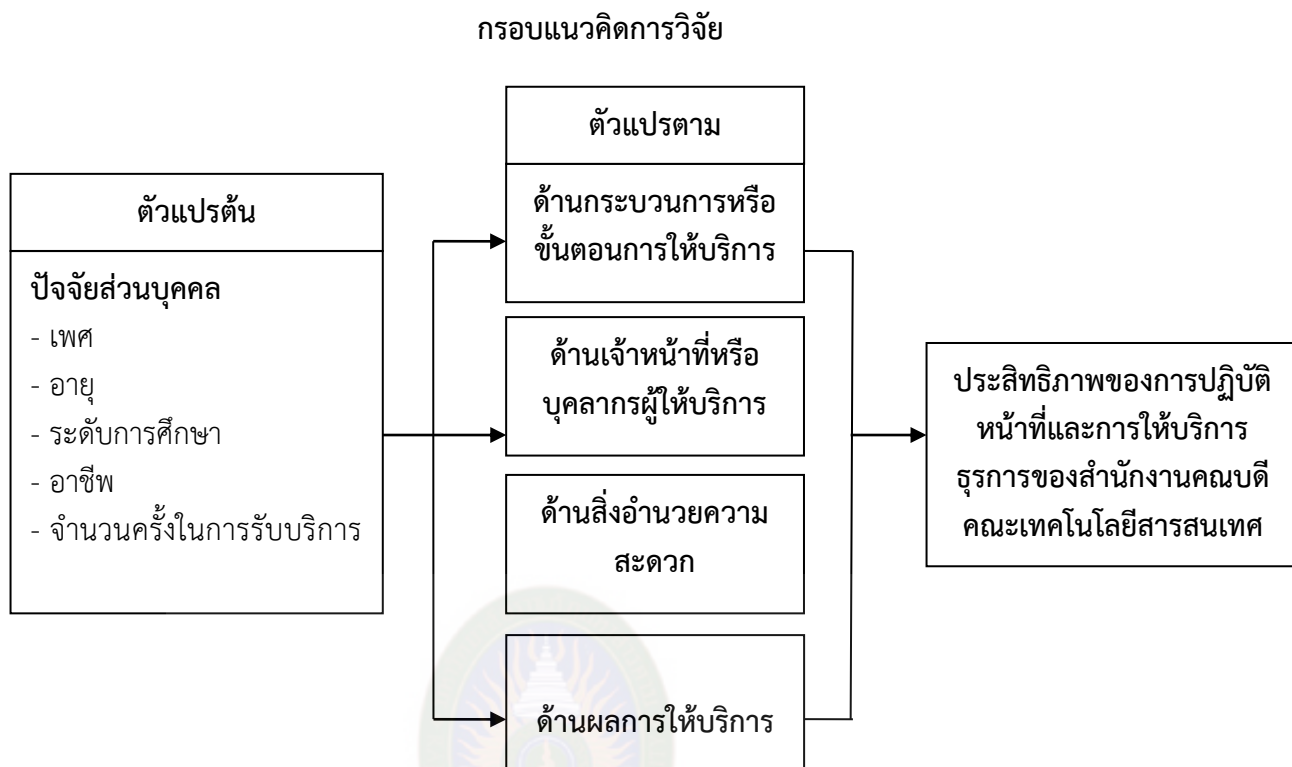
2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรต้น (Independent variable) ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. จำนวนครั้งในการรับบริการ
6. ช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการของสำนักงานคอมพิวเตอร์คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้ประเด็นในการประเมินประกอบด้วย 4 ประเด็นใหญ่ ได้แก่

1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านผลการให้บริการ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

- 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานด้วยความรู้ ความสามารถ และความอุตสาหะ ที่ตนได้รับผิดชอบได้ทันตามกำหนด
- 2) การบริการงานธุรการ หมายถึง งานที่เอื้ออำนวยความสะดวกให้งานต่าง ๆ ตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลและหน่วยงานส่วนอื่น ๆ
- 3) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสิ่งที่ทำให้บรรลุถึงความต้องการ

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ฝ่ายงานธุรการของสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ทราบปัญหาและ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหน้าที่และให้บริการงานธุรการ เพื่อที่จะนำวางแผนและปรับปรุงพัฒนา ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

การบริหารงานธุรการ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การบริหารงานธุรการ

2.1.1 ความหมายของการบริหารงานธุรการ

งานธุรการเป็นงานประจำที่ทุกหน่วยงานจะต้องมีเพื่อเป็นการให้บริการและสนับสนุนให้ฝ่ายต่างๆ ดำเนินงานไปได้ด้วยดีและเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานนั้น จึงมีผู้ให้ความหมายของงานธุรการ ดังนี้

พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติความหมายของงานธุรการ “ธุรการ การจัดการงานโดยส่วนรวมของแต่ละหน่วย ซึ่งมีใช่งานวิชาการ” ดังนั้น งานธุรการจึงหมายรวมถึง “งาน ร่าง พิมพ์ โต้ตอบ ติดต่อประสานงาน ไม่ว่าจะผ่านทางหนังสือ การพูด และการสื่อสารทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรืองานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร ซึ่งมีใช่งานวิชาการ”

หวน พินรุพันธ์ (2528 : 59) ให้ความหมายของการบริหารงานธุรการว่า เป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการบริการหน่วยงานต่างๆ ในโรงเรียนทั้งด้านงานสารบรรณ งานการเงิน การพัสดุ งานอาคารสถานที่ งานบุคคล และงานบริหารทั่วไป เพื่อให้ดำเนินงานทุกอย่างในโรงเรียนบรรลุตามจุดหมายที่วางไว้

วัฒนาพร ระวังทุกข์ (2545 : 307) ให้ความหมายของการบริหารงานธุรการว่า การบริหารงานธุรการ หมายถึงงานที่เกี่ยวกับ เอกสารหลักฐานเกี่ยวกับราชการ รวมทั้งการควบคุม ตรวจสอบอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกฝ่ายดำเนินไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ให้ดีที่สุด

เรณู ครุฑไทย (2550 : 3) ให้ความหมายของการบริหารงานธุรการไว้ว่า งานธุรการเป็นงานที่มีขอบข่ายและหน้าที่ความรับผิดชอบที่กว้างมาก และมีลักษณะงานที่จะต้องประสานงานกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการทำงานด้านสารบรรณการจัดเก็บและค้นหาเอกสาร การจัดเตรียมการประชุม การติดต่อประสานงานการให้บริการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

สุภรณ์ ประดับแก้ว (2546 : 71) ได้ให้ความหมายของการบริหารงานธุรการในโรงเรียน งานธุรการโรงเรียนมีเนื้อหาและความสำคัญเกี่ยวข้องกับผู้บริหารเป็นอันมากในด้านเนื้อหางาน กล่าวได้ว่า มีเนื้อหาหลายอย่างที่ผู้บริหารในโรงเรียนต้องปฏิบัติประจำโดยตลอด ส่วนในด้าน

ความสำคัญนั้น นับว่ามีความสำคัญกับผู้บริหารโรงเรียน เพราะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในด้านการบริหารงานเป็นการสร้างความ เชื่อถือไว้วางใจ นิยมชมชอบให้เกิดมีขึ้นแก่ ผู้บังคับบัญชา และ ผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งยังสร้างชื่อเสียงให้แก่โรงเรียนและผู้บริหารโรงเรียน

2.1.2 ความสำคัญของการบริหารงานธุรการ

การบริหารงานธุรการนับได้ว่าเป็นบันไดขั้นแรกในการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ในทุกระดับที่ต้องใช้การสื่อสารเป็นสื่อในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารประกอบด้วย สาร ผู้ส่งสารและ ผู้รับสาร เจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องเป็นสื่อในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อเข้าสู่กระบวนการปรับเปลี่ยนไปสู่การทำงานตามภารกิจต่อไป เจ้าหน้าที่ธุรการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้ การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ย่อมต้องอาศัยการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการเป็นสำคัญ ดังจะเห็นได้จากมีการกำหนดให้มีงานธุรการในทุกหน่วยงาน ดังนั้น งานธุรการจึงเปรียบเสมือนกลไกที่สำคัญของหน่วยงานที่จะขาดไปหรือไม่ไม่ได้ และจะทำให้ การปฏิบัติงานสำนักงานเกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ให้สามารถดำเนินการต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นงานบริการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารที่ต้องใช้กฎหมายและระเบียบแบบแผนทางราชการประกอบการบริหารงานเป็นอย่างมาก หน่วยงานต้องพร้อมที่จะสามารถดำเนินการตามจุดหมายที่ต้องการ เพื่อองค์กรและบุคลากรส่วนราชการได้ให้บริการข้อมูลข่าวสารของการบริหารจัดการ

โดยสรุป งานธุรการและงานสารบรรณ มีความสำคัญมาก เนื่องจากจำเป็นต้องมีอยู่ทุกที่จะทำให้การปฏิบัติงานในสำนักงานเกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพในการดำเนินการเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญและส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ให้สามารถดำเนินการต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะองค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชนต่างตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และ ประสิทธิภาพ (effectiveness) สูงสุด โดยมีผู้ที่ให้ความหมายคำว่า “ประสิทธิภาพ” ไว้ดังนี้

อนันท์ งามสะอาด (2551: 1) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง กระบวนการดำเนินงาน ที่มีลักษณะดังนี้

1. ประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน(Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) และประหยัดเวลา (Time)
2. เสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed)
3. คุณภาพ (Quality) โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบ มีการคัดสรรอย่างดี มีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิต (Process) ที่ดี และมีผลผลิต (Output) ที่ดี ดังนั้น การมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่า ประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของงานซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานทั้งหมดนอกจากนี้ ยังหน่วยงานได้ให้

ความหมายของประสิทธิภาพไว้ ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ กระทรวงศึกษาธิการ (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานหรือบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม คุ่มค่า และใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด (efficiency is to do thing)

พิทยา บวรวัฒนา (2552 : 181) ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงอัตราส่วนที่สะท้อนให้เป็นการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยต่อค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปสำหรับการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยนั้นๆ

ประเวศน์ มหารัตนกุล (2542 : 113-114) ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้คนน้อยกว่างาน แต่สามารถทำงานได้สำเร็จไม่ว่าจะเป็นการบรรลุความสำเร็จในรูปแบบภารกิจ นโยบาย เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ก็แล้วแต่ ผลงานที่สำเร็จได้ใช้คนและทุนพอดีกับงานและยังผลงานที่สำเร็จได้ใช้คนและทุนต่ำมากเท่าใด ยิ่งถือว่าเกิดประสิทธิภาพมากเท่านั้น

นันทนา ธรรมบุษย์ (2540 : 25) ได้กล่าวไว้ว่า คำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง วิธีการทำงานโดยสิ้นเปลืองเวลา และสูญเสียพลังงานในการทำงานน้อยที่สุดให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของประสิทธิภาพได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานด้วยความรู้ความสามารถ และความอุตสาหะ ที่ตนได้รับผิดชอบได้ทันตามกำหนด และให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยคำนึงถึงความประหยัดทรัพยากร เช่น ประหยัดเวลา งบประมาณ แรงงาน วัสดุ สิ่งของและอื่น ๆ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินการมากที่สุด

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.3.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการ นักบริหารได้ให้นิยามไว้อย่างมากมาย

สมใจ ลักษณะ (2544 : 7) กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึงการทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D.Millet 1954 : 4) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ธานินทร์ สุทธิบุญชู (2543 : 10) ได้เสนอ แนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐโดยศึกษาการปรับปรุงระบบ ราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน หมายถึง มุ่งการทำงานที่มีประสิทธิผลยึดถือผลสำเร็จ หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (results) เป็นหลักในการดำเนินงานโดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (outcome) โดยมีการประเมินผล และวัดผลสำเร็จของ งานอย่างเป็นรูปธรรมสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้าง และระบบงานเพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน โดยสร้างสรรค์กระบวนการ ทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคลากร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่
2. ระบบการบริหารงานที่จะยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์กร เป็น หลักสำคัญในการดำเนินการรวมทั้งใช้มาตรการจูงใจและให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ ประสบความสำเร็จ

นันทนา ธรรมบุศย์ (2540 : 25) ได้กล่าวว่า องค์กรย่อมมีพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการที่ต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ถ้าต้องการพนักงานที่มีความสุขในการทำงานและก้าวเข้าสู่การทำงานที่ทรงประสิทธิภาพควรดำเนินการดังนี้

1. ประสิทธิภาพการทำงาน การบริหารงานธุรการให้มีประสิทธิภาพต้องดำเนินการดังนี้
 - 1.1 รู้จักตั้งเป้าหมายในการทำงาน ก่อนการเริ่มทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งนั้น ต้องตั้งเป้าหมายให้ชัดเจนไว้ก่อน และเป้าหมายนั้นต้องสามารถปฏิบัติได้ อยู่ในรูปเชิงปฏิบัติ วางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า เพื่อให้การปฏิบัติงานมีทิศทางที่ถูกต้อง ตรงเป้าหมาย และจุดหมายขององค์กร
 - 1.2 รู้จักบริหารเวลา พนักงานทุกคนอาจจะมีความสามารถ ทักษะในการทำงานต่างกัน แต่พนักงานทุกคนมีเวลาทำงานที่เท่ากัน การทำงานจะคุ้มค่ากับเวลาอย่างน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารเวลาให้ถูกต้องกับงาน การบริหารเวลาที่ถูกต้องเหมาะสมช่วยลดความไม่เป็นระเบียบการทำงานได้มาก งานทุกอย่างควรกำหนดเวลาที่สำเร็จ ที่ชัดเจน วางแผนและบริหารเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุด จะทำให้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กรได้ดี
 - 1.3 เพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้ตนเอง ฝึกหาข้อดีและความสำเร็จของตนเองที่ผ่านมา ค้นหาความภูมิใจของตนเอง หมั่นพยายามเสริมสร้างความรู้ภูมิปัญญา เช่น การฟังมากอ่านมาก ศึกษามาก ฝึกฝนมาก พยายามคิดในแง่บวก กล้าคิดกล้าทำ รวมทั้งปรับเปลี่ยนรูปลักษณ์ภายนอกของตนเองบ้าง และเชื่อมั่นในตนเอง ความภูมิใจในตนเองย่อมนำไปให้ตัวเองประสบผลสำเร็จในการทำงาน

1.4 เข้าใจการทำงานเป็นทีม ต้องวิเคราะห์งานออกให้ชัดเจนว่างานนั้นเป็นงานที่ต้องทำเป็นทีม หรืองานเดี่ยว การทำงานเป็นทีมทำให้เข้มแข็ง มีการสื่อสารเป็นระบบ และสร้างบรรยากาศที่ดีต่อกัน

1.5 มีคุณธรรมในการทำงานพนักงานในองค์กรต้องปฏิบัติและประพฤติตนตามกฎระเบียบ หรือจรรยาบรรณต่อองค์กร มีความซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม และโปร่งใส ตรวจสอบได้

1.6 ลงมือทำมากกว่าพูด การลงมือทำนั้นแสดงให้เห็นชัดเจนกว่าการพูด พนักงานที่มีประสิทธิภาพมักลงมือทำมากกว่าคำพูด ตั้งใจทำงานหัวหน้าย่อมมองเห็นชัดเจนกว่า เนื่องจากมีผลงานปรากฏ

1.7 รู้จักกระตุ้นตัวเอง มีความขยันอดทน เพื่อความสำเร็จของตนเอง สร้างแรงจูงใจให้มีความรู้สึกอยากทำงาน และผลงานต้องออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ศรัทธาในตัวเอง และองค์กรที่ทำอยู่ มองและหาโอกาสให้ตัวเองก้าวต่อไป

1.8 ปรับทัศนคติและค่านิยม การมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเพื่อนร่วมงานย่อมทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน รักงานที่ทำ ไม่สร้างค่านิยมที่ผิด

1.9 สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทุกระดับชั้น จะทำให้การทำงานราบรื่น ปราศจากอุปสรรค มีความจริงใจ มีความช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้อภัยกัน

2. เทคนิคในการทำงานให้มีประสิทธิภาพงานธุรการ ในการบริการองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ และช่วยให้การทำงานไม่ติดขัด ผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับงานธุรการจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง จัดการให้การบริหารงานธุรการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และพยายามปรับปรุงงานให้สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ตลอดเวลา จะสามารถให้องค์กร สามารถดำเนินไปได้โดยบรรลุวัตถุประสงค์ เจ้าหน้าที่ธุรการควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 มีความสามารถในการอ่าน การตีความ และสรุปสาระสำคัญ

2.2 มีความรู้ความเข้าใจ ในโครงสร้าง ภาระงานและภารกิจของหน่วยงาน

2.3 รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเอง และมีความรับผิดชอบต่อนตนเองและหน่วยงาน

2.4 มีความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของงาน (เอกสาร)

2.5 มีความสามารถในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและกำหนดงานในช่วงระยะเวลาต่างๆได้

2.6 มีความรักและศรัทธาในงานที่รับผิดชอบ

2.7 ทำงานอย่างเต็มใจ เต็มศักยภาพ และเต็มเวลา

2.8 เป็นผู้รักษาระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด

2.9 มีความรู้ความสามารถใช้งานระบบสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

“ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” ซึ่งแนวคิดส่วนใหญ่จะเน้นในเรื่องผลการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรมีผลของการปฏิบัติงานดีคุ้มกับการลงทุน ก็ถือได้ว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง ถ้าผลของการปฏิบัติงานไม่ดี ไม่คุ้มกับการลงทุน ก็ถือได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ และมีปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพนั้น อาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล หรือที่เรียกว่าปัจจัยภายใน อาทิ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความถนัด ประสบการณ์ พฤติกรรมส่วนบุคคล และปัจจัยภายนอกขึ้นกับ องค์กร โครงสร้าง วัฒนธรรมองค์กร เหตุการณ์ สถานการณ์ เพื่อนร่วมงาน ค่าจ้างค่าตอบแทน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ อาจเป็นตัวกำหนดให้ผลการปฏิบัติงาน

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.4.1 ความหมายการให้บริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการ หรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประกอบการที่ดี ดังนั้น จึงมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการ “บริการ” ไว้หลายท่านดังนี้

พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา (2536 : 58) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในเวลาที่เขาต้องการและในแบบที่เขาต้องการ

สุจิตรา ขานวิทย์ภรณ์ (2533) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ หรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปแบบของความสะอาดสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้

จินตนา บุญงการ (2539 : 7 - 8) ได้นิยามคำว่า “บริการ” คือ สิ่งที่จับสัมผัส แต่จะต้องได้ยากและเสื่อมสูญหายไปได้ง่าย บริการจะสร้างขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบทันที

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 6 - 8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า คือ “พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น” หรือ “บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและจะส่งมอบผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น”

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะอาด สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

วิชาญ ฤทธิรงค์ (2528 อ้างถึงใน สามารถ ยิ่งคำแหง, 2553, หน้า 15) ได้ชี้แนะว่า การให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก ควรดำเนินการ ดังนี้

1. พนักงานต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย
2. ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน
3. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็วมีความกระตือรือร้น
4. ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม
5. การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
6. สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า
7. หมั่นออกเยี่ยมลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
8. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด
9. การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา
10. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2530 อ้างถึงใน ทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์, 2552, หน้า 303) กล่าวว่าหลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดการให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคล กลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์บริหารแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมีใช้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ อย่างชัดเจน

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากในให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการ คือ การปฏิบัติรับใช้หรือการให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ความตั้งใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการต่อการบริการนั้น ๆ รวมถึงการให้บริการที่ได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มานิตย์ สารคำ (2561: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาได้ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานธุรการกองบริการการศึกษาต่อหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า หัวหน้าธุรการและเจ้าหน้าที่ธุรการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานธุรการ กองบริการการศึกษาต่อหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ ด้านประสิทธิภาพการรับส่งเอกสารธุรการ และด้านการให้บริการ

รัตนา เนื่องแก้ว (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการงานธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า 1. การศึกษาสภาพปัจจุบันปัญหาด้านทรัพยากร มีบุคลากรไม่เพียงพอ และบุคลากรมีความรับผิดชอบไม่สมบูรณ์ มีอุปกรณ์เพียงพอแต่นำมาใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่า มีสถานที่จัดเก็บเป็นสัดส่วน ด้านกระบวนการมีภาระงานด้านเอกสารซ้ำซ้อน ขั้นตอนการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ด้านการให้บริการบุคลากรมีภาระงานปฏิบัติหลายด้านทำให้ขาดการติดตามงาน 2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2554 : 51) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 ผลการวิจัยพบว่า ด้านที่ 1 ทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ วารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการ หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ ด้านที่ 2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คือ สิทธิในการเข้าใช้บริการ มีแบบฟอร์มการขอใช้บริการต่าง ๆ ที่พร้อมให้บริการ มีการจัดบริการอย่างหลากหลาย ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การตรวจผู้ใช้บริการบริเวณประตูเข้า-ออก ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้บริการ ด้านที่ 4 สถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ขึ้นหนังสือสะดวกต่อการค้นหา มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ และมีแผ่นป้ายบอกประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน เป็นระเบียบ และด้านที่ 5 การประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เอกสารแนะนำการให้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน มีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลาย เว็บไซต์สำนักวิทยบริการมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน

ปิยะนุช สุจิต (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นวันจันทร์ เวลา 13.00 -16.30 น. วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่มาใช้บริการยืม - คืน บริการฝ่ายที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้สึกประทับใจมากที่สุดคือฝ่ายบริการยืม - คืน สำหรับการศึกษาในระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของกลุ่มตัวอย่างทุกสถานภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยบริการโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1- 4 พบว่านักศึกษามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกชั้นปี การทดสอบสมมติฐานพบว่าสถานภาพต่างกันมีระดับการตัดสินใจในประเด็นความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการโดยภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

วณเดือน เจริญ (2553 : 100-101) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งได้ศึกษาบริการด้านต่าง ๆ 8 ด้าน ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์ บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และการจัดที่นั่งอ่านหนังสือ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 274 คน และนิสิต จำนวน 377 คน ผลการวิจัยมีดังนี้ 1.ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการยืม-คืนบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการหนังสืออ้างอิง ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุดต่อการจัดบริการที่นั่งอ่านรองลงมาคือบริการหนังสือจองและบริการยืม-คืน 2. เปรียบเทียบความพึงพอใจและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสถานภาพ พบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน 7 ด้าน ยกเว้น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังบริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการแก่ผู้ให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง เรื่อง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยได้ศึกษาตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็น อาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่บุคลากรของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากคำนวณ โดยใช้สูตรของ Taro Yamane แบ่งเป็น อาจารย์ จำนวน 15 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 258 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่าง 278 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ แบ่งออกเป็น

3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนครั้งในการรับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการให้บริการ และภาพรวมของการให้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบชนิดปลายปิด โดยใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าจากการได้รับบริการของงานธุรการมีประสิทธิภาพ มากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าจากการได้รับบริการของงานธุรการมีประสิทธิภาพ มาก

- 3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าจากการได้รับการบริการของงาน
ธุรการมีประสิทธิภาพ ปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าจากการได้รับการบริการของงาน
ธุรการมีประสิทธิภาพ น้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าจากการได้รับการบริการของงาน
ธุรการมีประสิทธิภาพ น้อยที่สุด

การแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์การประเมินผลโดยอิงเกณฑ์หาค่าเฉลี่ยเมื่อทำการวิเคราะห์
แปลผล (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538) ดังนี้

- | | |
|-------------|---|
| 4.50 – 5.00 | หมายถึง ประสิทธิภาพจากการได้รับการบริการของงานธุรการ
อยู่ในระดับมากที่สุด |
| 3.50 – 4.49 | หมายถึง ประสิทธิภาพจากการได้รับการบริการของงานธุรการ
อยู่ในระดับมาก |
| 2.50 – 3.49 | หมายถึง ประสิทธิภาพจากการได้รับการบริการของงานธุรการ
อยู่ในระดับปานกลาง |
| 1.50 – 2.49 | หมายถึง ประสิทธิภาพจากการได้รับการบริการของงานธุรการ
อยู่ในระดับน้อย |
| 1.00 – 1.49 | หมายถึง ประสิทธิภาพจากการได้รับการบริการของงานธุรการ
อยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะการปฏิบัติ
หน้าที่และการให้บริการของงานธุรการสำนักงานคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นลักษณะ
ปลายเปิด (Open Ended)

3. นำร่างแบบสอบถามสอบถามกับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบแก้ไข
แล้วนำมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติหรือลักษณะ
ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด (Try Out) เพื่อนำไปหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยทั้งหมด
(Reliability Analysis) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค
(Cronbach) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งหมดกับ .85 โดยมีสูตรหา
ความเชื่อมั่น ดังนี้

$$\text{สูตรการหาค่าความเชื่อมั่น} \quad \alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

α คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n คือ จำนวนข้อของแบบสอบถาม

s_i^2 คือ ความแปรปรวนของแบบสอบถามรายข้อ

s_t^2 คือ ความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 1 ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของ งานธุรการสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	ค่าความเชื่อมั่น Coefficient Alpha
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	.67
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	.87
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.82
4. ด้านผลการให้บริการ	.78
เครื่องมือทั้งฉบับ	.79

จากตารางที่ 1 ค่า Coefficient Alpha (α - Coefficient) ของ Cronbach ค่าเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยทั้งฉบับ .79 ส่วนความเชื่อมั่น ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ .67 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ .87 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก .82 ด้านผลการให้บริการ .78 ว่าเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพและสามารถนำไปใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1.ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง
- 2.รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าสถิติตามลักษณะที่ต้องการศึกษา

1. นำผลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งในการรับบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
2. นำผลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านผลการให้บริการ โดยนำแต่ละด้านมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จัดลำดับระดับความพึงพอใจ และนำเสนอรูปแบบตารางประกอบความเรียง
3. นำผลที่ได้จากตอนที่ 3 วิเคราะห์และเสนอความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้ คือ

1. สถิติเชิงพรรณนาใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) บรรยายลักษณะของข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งในการรับบริการ
2. สถิติเชิงพรรณนาใช้ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ สำนักงานคณะบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านผลการให้บริการ
3. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ส่วนของข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จะใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงาน คณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัย และเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- | | | |
|-----------|-----|------------------------|
| % | แทน | ค่าร้อยละ |
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ย |
| S.D. | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| n | แทน | จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง |

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็นออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และ จำนวนครั้งในการรับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงาน ธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้าน ผลการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อมูลข้อคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการ ของงานธุรการสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งในการรับบริการ

ตารางที่ 2 แสดงผลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน ($n = 278$)	ร้อยละ
ชาย	98	35.25
หญิง	180	64.75
รวม	278	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศชาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 และเป็นเพศหญิง 180 คน คิดเป็นร้อยละ 64.75

ตารางที่ 3 แสดงผลจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน ($n = 278$)	ร้อยละ
20 – 30 ปี	248	89.20
31 – 40 ปี	28	10
41 – 50 ปี	2	0.8
51 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	278	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอายุ 20–30 ปีซึ่งมีจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 89.20 รองลงมาอายุ 31–40 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และน้อยที่สุด อายุ 41-50 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 4 แสดงผลจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ตำแหน่ง	จำนวน (n =278)	ร้อยละ
อาจารย์	15	5.40
เจ้าหน้าที่	5	1.80
นักศึกษา	258	92.80
รวม	278	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ซึ่งมีจำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 92.80 ตำแหน่งอาจารย์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 และเป็นเจ้าหน้าที่จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

ตารางที่ 5 แสดงผลจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (n =278)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	259	93.16
ปริญญาโท	10	3.60
ปริญญาเอก	9	3.24
รวม	278	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 93.16 รองลงมาในระดับปริญญาโท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 และระดับปริญญาเอก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.24

ตารางที่ 6 แสดงผลจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งในการรับบริการ

จำนวนครั้งในการรับบริการ	จำนวน (n =278)	ร้อยละ
ทุกวัน	12	4.00
สัปดาห์ละ 4 – 6 วัน	8	2.70
สัปดาห์ละ 1 – 3 วัน	5	1.66
น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 วัน	258	92.50
รวม	278	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับบริการน้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 วัน มากที่สุด มีจำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 92.50 รองลงมาให้บริการทุกวัน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4 รองลงมาให้บริการสัปดาห์ละ 4 – 6 วัน มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 และน้อยที่สุด รับบริการสัปดาห์ละ 1 – 3 วัน มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.66

ตอนที่ 2 ผลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ในแต่ละด้าน

ประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอน การให้บริการ	3.92	0.82	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ ให้บริการ	4.36	0.76	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.84	0.80	มาก
4. ด้านผลการให้บริการ	3.88	0.89	มาก
โดยรวม	4.00	0.82	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ โดยรวมมีและรายด้านอยู่ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 และรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.36 2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 3) ด้านผลการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วน 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.84

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ประสิทธิภาพ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
1. มีการให้บริการงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นระบบ	3.95	0.81	มาก
2. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	3.93	0.82	มาก
3. สามารถให้ในการให้บริการทั้งใน-นอกเวลาทำการปกติ	3.80	1.04	มาก
4. มีความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการตามที่ได้รับมอบหมาย	4.10	0.63	มาก
5. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	3.80	0.82	มาก
โดยรวม	3.92	0.82	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 และข้อที่มีระดับประสิทธิภาพมากที่สุดคือ มีความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการตามที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.10 2) มีการให้บริการงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ย 3.95 3) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 3.93 4) สามารถให้ในการให้บริการทั้งใน-นอกเวลาทำการปกติ และ 5) มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

ประสิทธิภาพ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ในการ ให้บริการ	4.05	0.78	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรีกษา ข้อเสนอแนะและ ช่วยตอบข้อซักถามในการให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.50	0.88	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจา และการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.36	0.59	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลตอบแทน	4.80	0.77	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.17	0.89	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.68	0.69	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	4.00	0.74	มาก
โดยรวม	4.36	0.76	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ย 4.80 2) เจ้าหน้าที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีค่าเฉลี่ย 4.68 3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรีกษา ข้อเสนอแนะและช่วยตอบข้อซักถามในการให้บริการด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประสิทธิภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
1. มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอสำหรับการใช้งาน	4.18	0.68	มาก
2. มีแบบฟอร์มต่างๆ สำหรับการให้บริการ	3.42	0.85	ปานกลาง
3. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	3.16	0.83	ปานกลาง
4. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยดี	4.49	0.77	มาก
5. มีขั้นตอนหรือวิธีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกแสดงให้เห็น ผู้รับบริการ	3.25	0.78	ปานกลาง
6. ได้รับบริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์, Facebook, line Application, E-mail เป็นต้น	4.59	0.88	มากที่สุด
โดยรวม	3.84	0.80	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ข้อต่อไปนี้เป็น 1) ได้รับบริการได้หลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ย 4.59 2) สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยดี มีค่าเฉลี่ย 4.49 และ 3) มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอสำหรับการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านผลการให้บริการ

ประสิทธิภาพ ด้านผลการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
1. ท่านได้รับการบริการที่ประทับใจ	3.83	0.95	มาก
2. ท่านได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	3.90	0.90	มาก
3. ท่านได้รับการบริการข้อมูล ข่าวสารทั้งภายในและ ภายนอกที่เป็นประโยชน์ ต่อการทำงาน	3.93	0.82	มาก
รวม	3.88	0.89	มาก

ผลการศึกษาตามตาราง 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพต่อด้านผลการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านได้รับการบริการข้อมูล ข่าวสารทั้งภายในและภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานมีค่าเฉลี่ย 3.93 อยู่ในระดับมาก รองลงมาข้อท่านได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก และข้อท่านได้รับการบริการที่ประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.83 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการวิเคราะห์ข้อเสนอจากผู้ใช้บริการสามารถสรุปได้ดังนี้

พบว่า

1) จุดเด่นการให้บริการ

เจ้าหน้าที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสามารถให้บริการอย่างเต็มที่

2) จุดที่ควรปรับปรุง

2.1) ไม่มีป้ายบอกทาง หรือป้ายแสดงจุดให้บริการที่ชัดเจน

2.2) แบบฟอร์มต่างๆ สำหรับการให้บริการแก่นักศึกษาไม่ชัดเจน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงาน คณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการให้บริการ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของการปฏิบัติหน้าที่และการ ให้บริการงานธุรการสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยได้สรุปผลงานวิจัยตาม วัตถุประสงค์ พร้อมอภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการบริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะ เทคโนโลยีสารสนเทศ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 278 คน สถานภาพโดยพบว่าเป็นเพศ ชาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 และเป็นเพศหญิง 180 คน คิดเป็นร้อยละ 64.75 มีอายุ 20– 30 ปี ซึ่งมีจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 89.20 รองลงมาอายุ 31–40 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อย ละ 10.0 และน้อยที่สุด อายุ 41-50 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 เป็นนักศึกษามีจำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 92.80 อาจารย์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 และเป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ส่วนใหญ่รับบริการน้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 วัน มากที่สุด มีจำนวน 258 คน คิด เป็นร้อยละ 92.50 รองลงมารับบริการทุกวัน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4 รองลงมารับบริการ สัปดาห์ละ 4 – 6 วัน มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 และน้อยที่สุด รับบริการสัปดาห์ละ 1 – 3 วัน มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.66

2. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงาน ธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) และ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสามารถสรุปความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยตามลำดับ โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากเป็นลำดับแรก คือด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมา ได้แก่ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.92$) ด้านผลการให้บริการ ($\bar{X} = 3.88$) อยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.84$)

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงาน คณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านผลการให้บริการ สรุปได้ว่า ผู้รับบริการความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงาน คณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องจากสำนักงาน คณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการศึกษาระดับประสิทธิภาพจากผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำปี โดยได้นำผลจากการประเมินความพึงพอใจระดับมหาวิทยาลัยฯ มาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุดต่อผู้ให้บริการ ตลอดจนการดำเนินงานกลุ่มงานต่าง ๆ ได้มีการประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณาทางด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นประสิทธิภาพต่อบริการที่มีการให้บริการงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นระบบความมีความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการตามที่ได้รับมอบหมาย มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังสามารถให้ในการให้บริการทั้งใน-นอกเวลาทำการปกติ และมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจาก สำนักงาน คณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาการให้บริการ และได้้นำแนวคิดการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการให้สามารถรับบริการต่างๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียวโดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ ณ ส่วนราชการต่างๆ หลายแห่งซึ่งจะทำให้อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา หรือผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการทำให้เกิดการบริการแบบ One stop service

2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกับเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลตอบแทน เจ้าหน้าที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรีกษา ข้อเสนอแนะและช่วยตอบข้อซักถามในการให้บริการด้วยความเต็มใจ มีกิริยา วาจา และการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีการบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากจัดการและแลกเปลี่ยนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายงานอื่น และมีโอกาสไปศึกษาดูงานจากภายนอก เพื่อปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับรฐจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2554 : 51) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้บริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับบริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์, Facebook , line Application, E-mail เป็นต้น อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอสำหรับการใช้งาน สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยดี มีแบบฟอร์มต่างๆ สำหรับการให้บริการ รองลงมามีขั้นตอนหรือวิธีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกแสดงให้ผู้รับบริการ และป้ายบอกทาง หรือป้ายแสดงจุดให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับปิยะนุช สุจิต (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

4. ด้านผลการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการได้รับการบริการข้อมูล ข่าวสารทั้งภายในและภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ และได้รับการบริการที่ประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับมานิตย สารคำ (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานธุรการ กองบริการการศึกษาต่อหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า หัวหน้าธุรการและเจ้าหน้าที่ธุรการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานธุรการ กองบริการการศึกษาต่อหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านอยู่ระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ ด้านประสิทธิภาพการรับส่งเอกสารธุรการ และด้านการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศได้ปรับปรุงกระบวนการการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันสมัย สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง และนำเทคโนโลยีใหม่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

จากการศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอน การให้บริการมีความเหมาะสมของแต่ละขั้นตอน ควรมีการแสดงระยะเวลาดำเนินการ ตามกระบวนการที่ได้รับมอบหมาย
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นไม่เพียงพอต่อการบริการกับนักศึกษา และขาดประสิทธิภาพการทำงานไม่เท่าที่ควร ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข ไม่มีป้ายบอกทาง หรือป้ายแสดงจุดให้บริการที่ชัดเจน และแบบฟอร์มต่างๆ สำหรับการให้บริการแก่นักศึกษาไม่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ในกลุ่มตัวอย่างเดิม แต่ใช้เวลาช่วงระยะหนึ่ง เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาของกลุ่มตัวอย่างเดิมว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร อาจจะส่งผลให้การวิจัยมีประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตรงตามกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

2. ควรปรับเปลี่ยนวิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นการสอบถามแบบเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่ถูกต้อง

3. ควรมีการศึกษาผลกระทบด้านอื่นๆ ที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน เช่น วัฒนธรรมองค์กร เจตคติ ทักษะคนดี เป็นต้น เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้การวางแผนประสบผลสำเร็จและเป็นแนวทางในการบริหารมหาวิทยาลัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). **ประโยชน์และการบริการ**. ในสาขาวิชาการจัดการเอกสารการสอน
วิชาการบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ**.
กรุงเทพฯ: พอร์แททพริ้นติ้ง.
- ทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์. (2552). **คู่มือจัดองค์ความรู้ มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานการศึกษา
ต่อเนื่อง**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธานินทร์ สุทธิบุญชร. (2543). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของฝ่ายการพนักงาน
บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นันทนา ธรรมบุศย์. (2540). **การพัฒนาตน**. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.
- ประดิษฐ์ ฮวบเจริญ. (2542). **การจัดและการบริหารงานธุรการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประเวศน์ มหารัตน์กุล. (2542). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวใหม่**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ปิยะนุช สุจิต.(2553). **ความพึงพอใจในการใช้ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา. (2536). **คู่มือแก้ไขปัญหาการขายและการบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- มานิตย์ สารคำ. (2561). **ประสิทธิภาพการทำงานธุรการ กองบริการการศึกษาต่อหน่วยงานภายใน
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม . มหาสารคาม : กองบริการการศึกษา**
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ :
นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว. (2554). **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทย
บริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554**. มหาสารคาม : สำนักวิทย
บริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รัตนา เนื่องแก้ว. (2557). **การพัฒนาระบบธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : ธรรมศาสตร์เวชสาร ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน
เมษายน – มิถุนายน 2557.
- เรณู ครุฑไทย. (2550). **การจัดและการบริหารงานธุรการ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- วงเดือน เจริญ.(2553). **ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ
สำนักหอสมุด**.ชลบุรี : สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา.

- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2542). **คุณภาพในงานบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วิชาญ ฤทธิรงค์. (2528). **เทคนิคการหาเงินฝาก**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). **ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็ผิดพลาดได้**
ข่าวสารวิจัยการศึกษา. 18(3), 8 – 11, กุมภาพันธ์ – มีนาคม 2538.
- วัฒนาพร ระงับทุกข์. (2545). **การบริหารงานธุรการเบื้องต้น ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน**.
กรุงเทพฯ : พริกหวานกราฟฟิค.
- สมใจ ลักษณะ. (2544). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวน
สุนันทา, คณะวิทยาการจัดการ.
- สามารถ ยิ่งคำแหง. (2553). **แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านในเขต
พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อ. ด่านขุนทด จ. นครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์
วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สุจิตรา ขานีวิทย์กรณ์. (2533). **ภาคบริการ**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา
แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3
(สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป :**
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภรณ์ ประดับแก้ว. (2546). **คู่มือการบริหารงานธุรการของสถานศึกษา**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
มูลนิธินวมราชานุสรณ์.
- หวน พินธุพันธ์. (2528). **การบริหารโรงเรียน**. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรีนติ้งเฮ้าส์.
- อนันท์ งามสะอาด.(2551). **การพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคเดช
อุดม ด้วยกิจกรรมการเรียนรู้เชิงบูรณาการ**. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.
- อุดม พันโนลิต. (2547). **การพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนอ่างศิลา อำเภอพิบูลมังสาหาร
จังหวัด อุตรดิตถ์**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Millet. (1954). **Management in the Public Service**. The quest for effective performance.
New York: McGraw-Hill Book.



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)
เรื่อง

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ
สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

The performance of the duties and the General
Administration services. Office of the Dean,
Faculty of information Technology

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สุภาพร หาชัยภูมิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2560)

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวสุภาพร หาชัยภูมิ
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 18 เมษายน พ.ศ. 2529
สถานที่เกิด	บ้านเลขที่ 34 หมู่ 10 ตำบลห้วยไร่ อำเภอกอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ เลขที่ 80 ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประวัติการศึกษา	รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ (ร.บ.) วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
พ.ศ. 2551	



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงาน
ธุรการสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำชี้แจง

แบบประเมินฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปพัฒนา ปรับปรุงเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของงานธุรการให้มีความสมบูรณ์ เพียงพอ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบประเมินฉบับนี้ตามความเป็นจริง คำตอบของท่านมีค่าและเป็นผลต่อการนำไปพัฒนางานธุรการและคำตอบจะไม่ทำให้เกิดข้อเสียหายใดๆ กับตัวท่านและจะเก็บเป็นความลับ และขอความกรุณาท่านจัดส่งแบบประเมินกลับคืนงานธุรการ (สุภาพร หาชัยภูมิ)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง (....) ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ (....) 1) ชาย (....) 2) หญิง
2. อายุ (....) 1) 20 – 30 ปี (....) 2) 31 – 40 ปี (....) 3) 41 – 50 ปี (....) 4) 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา (....) 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (....) 2) ปริญญาตรี (....) 3) ปริญญาโท (....) 4) ปริญญาเอก
4. อาชีพ (....) 1) อาจารย์ (....) 2) เจ้าหน้าที่ (....) 3) นักศึกษา
5. จำนวนครั้งในการรับบริการ (....) 1) ทุกวัน (....) 2) สัปดาห์ละ 4 – 6 วัน
(....) 3) สัปดาห์ละ 1 – 3 วัน (....) 4) น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 วัน

**ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ
สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือโดยพิจารณาข้อความที่ตรงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 5 หมายถึง ท่านมีความเห็นว่าจากการได้รับบริการของงานธุรการมีประสิทธิภาพ มากที่สุด
 4 หมายถึง ท่านมีความเห็นว่าจากการได้รับบริการของงานธุรการมีประสิทธิภาพ มาก
 3 หมายถึง ท่านมีความเห็นว่าจากการได้รับบริการของงานธุรการมีประสิทธิภาพ ปานกลาง
 2 หมายถึง ท่านมีความเห็นว่าจากการได้รับบริการของงานธุรการมีประสิทธิภาพ น้อย
 1 หมายถึง ท่านมีความเห็นว่าจากการได้รับบริการของงานธุรการมีประสิทธิภาพ น้อยที่สุด

ลำดับ	รายการ	ระดับประสิทธิภาพ				
		5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ						
1.	มีการให้บริการงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นระบบ					
2.	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง					
3.	สามารถให้ในการให้บริการทั้งใน-นอกเวลาทำการปกติ					
4.	มีความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการตามที่ได้รับมอบหมาย					
5.	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ในการให้บริการ					
2.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรีกษา ข้อเสนอแนะและช่วยตอบข้อซักถามในการให้บริการด้วยความเต็มใจ					
3.	เจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจา และการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลตอบแทน					
5.	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ					
6.	เจ้าหน้าที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
7.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอสำหรับการใช้งาน					
2.	มีแบบฟอร์มต่างๆ สำหรับการให้บริการ					
3.	มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ					
4.	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยดี					
5.	มีขั้นตอนหรือวิธีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการ					
6.	ได้รับการได้หลากหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์, Facebook , line Application, E-mail เป็นต้น					

ลำดับ	รายการ	ระดับประสิทธิภาพ				
		5	4	3	2	1
ด้านผลการให้บริการ						
1.	ท่านได้รับการบริการที่ประทับใจ					
2.	ท่านได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ					
3.	ท่านได้รับการบริการข้อมูล ข่าวสารทั้งภายในและภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการสำนักงาน คณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

➤ จุดเด่นของการให้บริการ

.....

.....

.....

➤ สิ่งที่ต้องปรับปรุงของการให้บริการ

.....

.....

.....

➤ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางาน

.....

.....

.....

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
ABSTRACT	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
ตัวแปรที่ศึกษา	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
การบริหารงานธุรการ	4
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	4
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	6
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	9
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11

สารบัญ(ต่อ)

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากร	14
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	14
การเก็บรวบรวมข้อมูล	16
การวิเคราะห์ข้อมูล	16
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	17
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	18
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	18
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	19
บทที่ 5 สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผล	26
อภิปรายผล	27
ข้อเสนอแนะ	28
บรรณานุกรม	30
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	33
ประวัติผู้วิจัย	37

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย	16
2	แสดงผลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	19
3	แสดงผลจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	19
4	แสดงผลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	20
5	แสดงผลจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	20
6	แสดงผลจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งใน การรับบริการ	20
7	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะ เทคโนโลยีสารสนเทศ ในแต่ละด้าน	21
8	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะ เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	22
9	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะ เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	23
10	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะ เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	24
11	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะ เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านผลการให้บริการ	25

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	3



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

