

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานบริการการศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บข้อมูลจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษาคณะรัฐศาสตร์ ที่เป็นประชากรทั้งหมดของหน่วยงานนี้จำนวน 24 คน เพื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากความพึงพอใจของนักศึกษาผู้มาใช้บริการจำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้ใช้ตัวแปรอิสระในการศึกษารั้งนี้จำนวน 6 ตัว เพื่อวัดความคิดเห็น คือ ปัจจัยด้านผู้นำองค์กร ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านกฎ ระเบียบและวิธีปฏิบัติ ปัจจัยด้านการบริการและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานบริการการศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่วัดจากความพึงพอใจของนักศึกษาผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อศึกษาว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 6 จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานบริการการศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงหรือไม่

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติทดสอบ 2 ชนิดด้วยกัน คือ สถิติที่เป็นค่าเฉลี่ยมัชฌิมเลขคณิตเพื่อศึกษาว่าตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม และใช้สถิติ t-test เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ของตัวแปร ดังนี้

#### 1. การใช้ค่าเฉลี่ยมัชฌิมเลขคณิต ผลจากการวิจัยพบว่า

1.1 ปัจจัยด้านผู้นำองค์กร พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นว่า ผู้นำองค์กรแห่งนี้ได้ทำงานเคียงบ่าเคียงไหล่กับลูกน้องและเอาใจใส่ลูกน้องเป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังมีความพยายามปรับปรุงสถานที่และระบบงาน มีการวางแผนงานอย่างมีวิสัยทัศน์พร้อมทั้งมีการเพิ่มขวัญและกำลังใจให้ลูกน้องเสมอ

1.2 ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะการทำงานที่อยู่ในระดับสูงมีความรับผิดชอบในงานและพร้อมที่จะพัฒนาตนเองตลอดเวลา

1.3 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร พบว่า หน่วยงานแห่งนี้มีความเอาใจใส่ต่อกัน และกัน มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมและมีขวัญ กำลังใจในการทำงานที่ดียิ่ง จึงมีความสุขในการทำงานอย่างทั่วหน้า แสดงถึงการมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสืบต่อกันมายาวนาน

1.4 ปัจจัยด้านกฎ ระเบียบและวิธีปฏิบัติ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่แม่นยำในกฎ ระเบียบและวิธีปฏิบัติตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด จึงทำให้การทำงานของหน่วยนี้เป็นไปด้วยความถูกต้องเป็นส่วนใหญ่

1.5 ปัจจัยด้านการบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่เข้าใจและปฏิบัติงานอย่างเอาใจใส่ด้วยความรวดเร็วเสมอ และส่วนใหญ่มีหัวใจในการให้บริการตลอดเวลา

1.6 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า สิ่งแวดล้อมของเจ้าหน้าที่อยู่ในเกณฑ์ที่ดี อาคารมีความสะอาด ห้องน้ำถูกสุขอนามัย มีป้ายบอกชื่อหน่วยงานที่นักศึกษาจะเข้ามาติดต่ออย่างชัดเจน มีการแบ่งส่วนพื้นที่การทำงานอย่างเหมาะสม

แต่นักศึกษาเห็นว่า ด้านผู้นำองค์กรควรกำหนดกฎเกณฑ์อย่างชัดเจน ด้านบุคลากรควรเพิ่มปริมาณเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงาน เพราะบางช่วงปริมาณงานมีมากทำให้เจ้าหน้าที่บางคนมีอารมณ์ไม่แจ่มใส ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่บริการนักศึกษานั้น ควรจะมีการปรับปรุงเรื่องต่างๆ ดังนี้ ควรมีห้องแนะแนวมากกว่านี้และพื้นที่บริการก็คับแคบ แสงสว่างไม่พอเพียง ควรเพิ่มบอร์ดสำหรับติดเอกสารให้มากกว่านี้ ควรเพิ่มโต๊ะในการเขียนคำร้องให้มากขึ้นและควรเพิ่มพัดลม เก้าอี้ และขยายพื้นที่สำหรับนักศึกษาที่รอการติดต่อให้มากขึ้นด้วย

จากการวิเคราะห์แล้วพบว่า สำหรับปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่นั้นมีความพอเพียงในปัจจัยต่างๆ อยู่ในระดับสูง จึงมองว่าศักยภาพของเจ้าหน้าที่มีความพร้อมอย่างมาก แต่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการนั้น ยังมีเรื่องต่างๆ ที่ต้องปรับปรุง อันกระทบถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วย เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องปรับปรุงการให้บริการ โดยเพิ่มบุคลากรให้บริการจำนวนมากขึ้น ขยายพื้นที่การให้บริการให้สะดวกและกว้างขวางขึ้นด้วย

2. การใช้สถิติ t-test เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า

สมมติฐานที่ 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถด้านกฎ ระเบียบและวิธีปฏิบัติ ที่ต่างกัน น่าจะมีประสิทธิภาพการให้บริการการศึกษาที่แตกต่างกัน ผลปรากฏว่า เป็นการยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ต่างกัน น่าจะมีประสิทธิภาพในการให้บริการการศึกษาที่แตกต่างกัน ผลปรากฏว่า เป็นการยอมรับสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย การปฏิบัติงานในหน่วยงานบริการการศึกษาคณะรัฐศาสตร์นั้น ความพร้อมของบุคลากร ความรู้ความสามารถด้านกฎ ระเบียบและวิธีปฏิบัติ และการบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นกลุ่มที่ทำให้หน่วยงานนี้มีประสิทธิภาพในการทำงานบริการ การศึกษาได้มากกว่าตัวแปรอื่นๆ ซึ่งผลที่ออกมาเป็นที่ยอมรับทั้งเจ้าหน้าที่และนักศึกษา ผู้มาใช้บริการ.

The study on “The effectiveness of the Office of Educational Services , Faculty of Political Science , Ramkamhaeng University” is a quantitative research. The research uses the data collected from all 24 officials of the Office and 400 students using the services. Six independent variables are used to evaluate the opinions; organization leadership , personnel factor , organization culture , law, order and regulation , service and environments . Dependent variable is the effectiveness in the function of the Office of Educational Services, Faculty of Political Science, Ramkamhaeng University. as evaluated from the satisfaction of the students who use the services. This is to study if the six independent variables have an effect on the work of the Office .

Two statistic tests are used in the study Arithmetic Mean is used to study the effect of the indepartment variables on the dependent variable . T-test is used to find the relationship between variables.

#### **1. Arithmetic Mean finds that:**

1.1 On organization leadership, it is found that the leadership in this organization works side by side with subordinates and pays good attention to them. Besides, the leadership attempts to improve the workplace and worksystem. It plans with visions and always supports the morale of the subordinates .

1.2 On personnel, it is found that officials in this Office are competent , have high working skills, responsible and ready to develop themselves.

1.3 On organization culture , it is found that officials in this Office pay attention to one another , work in teamwork and have high morale at work . They, therefore, are all happy and are loyal to the organization all along .

1.4 On laws and regulations , it is found that most officials understand and follow the rules strictly . This makes the work of the Office mostly correct.

1.5 On services , it is found that the officials pay attention to their work with swiftness and care.

1.6 On environment , it is found that the environment is in good standard with clean rest rooms, specific indicators for particular sections , and suitable layout.

The students, however, find that more precise rules and regulations are needed and more officials are required for heavy workload, because sometimes with heavy burden, some officials are not in good mood. On the environment, the students suggest that there should be more advisory rooms, that the area and light should be wider and brighter, that more information boards are needed, and that more writing space should be provided.

It is found from the study that the officials are happy with the work and see high potential in their performance. The students, as the users of the services, see rooms for improvement. The officials can improve their performance by having more personnel and more the service area.

## **2. By using t-test, it is found that:**

Hypothesis I. Officials with differences in knowledge in law, order and measures of action should have different effectiveness in their service. It is found that the hypothesis is accepted.

Hypothesis II . The services performed by different officials should have different effectiveness .The hypothesis is accepted.

It is included that in the performance of the Office of Educational services. personnel preparedness, knowledge in laws and regulation and services of the officials make the Office more effective than other variables. The result is accepted both by the officials and the students concerned.