

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรงานธุรการที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานธุรการ กองงานวิทยาเขตบางนา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานธุรการ กองงานวิทยาเขตบางนา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรงานธุรการกับผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานธุรการ กองงานวิทยาเขตบางนา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 226 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรม SPSS for window (Statistical Package for the Social Sciences)

ผลการศึกษาพบว่า

- 1) ส่วนใหญ่บุคลากรงานธุรการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานธุรการ กองงานวิทยาเขตบางนา อยู่ในระดับปานกลาง
- 2) ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานธุรการ กองงานวิทยาเขตบางนา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง
- 3) การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรงานธุรการกับผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานธุรการ กองงานวิทยาเขตบางนา บุคลากรงานธุรการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3 ด้านอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรอบรู้ในงานที่ทำ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนด้านความประหยัดคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และด้านความรวดเร็วทันเวลา ประเมินอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ส่วนผู้รับบริการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้านอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง ส่วนด้านความรวดเร็วทันเวลาประเมินอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

This research aims to study (1) the opinions of administrative personnel toward the efficiency of the administrative performance of Bangna Campus, Office of the President, Ramkhamhaeng University; (2) the opinions of the service recipients toward the efficiency of the administrative performance of Bangna Campus, Office of the President, RU; and (3) to compare the opinions of the administrative personnel and those of the service recipients toward the efficiency of the administrative performance of Bangna Campus, Office of the President, RU. The population consisted of 226 people. The main research tool for the collection of data consisted of a questionnaire. The statistics used in analyzing the data were presented in the form of frequency, percentages, mean scores, and standard deviation, using an SPSS program for Windows.

The findings were as follows.

1. The opinions of the majority of administrative personnel in regard to the efficiency of administrative performance of Bangna Campus were at a moderate level.
2. The opinions of the majority of service recipients in regard the efficiency of administrative performance of Bangna Campus were at a moderate level.
3. The comparison between the opinions of the administrative personnel and those of the service recipients toward the efficiency of administrative performance of Bangna Campus indicated the following. The administrative personnel evaluated the efficiency of performance in three aspects at a high level i.e. the quality of work; extensive knowledge regarding work performed; and the satisfaction of the service recipients. The economy of resources and the speed of performance were rated at a moderate level. The service recipients evaluated the four aspects of the efficiency of performance at a high level. However, they rated the speed of performance at a moderate level.