

ประสิทธิภาพและความคล่องตัวของระบบบริหารงานบุคคล การเงิน และการพัสดุ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

Efficiency and Effectiveness of Personnel, Financial and Procurement Management at Khon Kaen University

มยุนา ศรีสุภานันต์ (Mayuna Srisuphanunt)* เลิศชัย เจริญธัญรักษ์ (Lertchai Charerntanyarak)*
พศิษฐ์ โจทย์กิ่ง (Pisit Joteking)* ปิยะรัตน์ นิโลอัยยกา (Piyarat Nilaiyaka)*

บทคัดย่อ

การวิจัยเพื่อศึกษาประสิทธิภาพและความคล่องตัวของระบบบริหารงานบุคคล การเงินและการพัสดุ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่นเครื่องมือหลักของการวิจัยคือ แบบสอบถาม ประชากรทั้งหมดจำนวน 2,004 คน แบ่งเป็นประชากรผู้ใช้บริการใน 16 คณะ รวมจำนวน 1,783 คน ประชากรผู้ให้บริการด้านการเงินใน 16 คณะ กับ 1 กองคลัง รวมจำนวน 94 คน ประชากรผู้ให้บริการด้านการพัสดุใน 15 คณะ กับ 1 กองคลัง รวมจำนวน 62 คน และประชากรผู้ให้บริการด้านงานบุคคลใน 14 คณะ กับ 1 กองการลี้ภัยที่ รวมจำนวน 65 คน สัดส่วนในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การหาความถี่ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย ผลการรวมรวมแบบสอบถามที่ให้ข้อมูลสิ่งที่ต้องการ 543 คน คิดเป็นร้อยละ 27.09 แบ่ง เป็นประชากรผู้ใช้บริการ 467 คน คิดเป็นร้อยละ 26.19 ประชากรผู้ให้บริการด้านงานบุคคล 31 คน คิดเป็นร้อยละ 47.69 ประชากรผู้ให้บริการ ด้านการเงิน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 25.53 และประชากรผู้ให้บริการด้านการพัสดุ 21 คน คิดเป็นร้อยละ 33.87 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจจากการได้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับงานบุคคล การเงิน และการพัสดุ มีค่าปริมาณอยู่ในระดับพอรับได้มากที่สุด ประสิทธิภาพและความคล่องตัวของการปฏิบัติงานมักเกิดจากความล้าช้า การปฏิบัติมีหลายขั้นตอนและซับซ้อน โดยพบว่าสาเหตุของปัญหานี้ในด้านงานบุคคลและการเงินส่วนใหญ่มาจากด้านบุคคล ผู้ให้บริการ ไม่มีคุณภาพถึงร้อยละ 89.09 และ 91.86 ตามลำดับ ส่วนด้านการพัสดุ 77.53% และ 59.53% เห็นว่าสาเหตุมาจากการเรื่องของระเบียบข้อบังคับ สาหัส ข้อคิดเห็นของแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยจัดให้มีคู่มือปฏิบัติงานที่อธิบายละเอียดชัดเจนทุกขั้นตอนพร้อมกำหนดระยะเวลาให้แล้วเสร็จ ด้วย และจัดให้มีการอบรมล้มนาเพื่อพัฒนาคุณภาพของบุคลากรทุกฝ่าย เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง

Abstract

The study aimed to study the efficiency and effectiveness of personnel, financial and procurement management at Khon Kaen University. Questionnaires were the principle method of gathering data. 2,004 subjects at Khon Kaen University were surveyed, consisting of 1,783 personnel, financial, and procurement services users from 16 Faculties, 94 financial staff members from 16 Faculties and 1 Finance Division, 62 personnel staff members from 15 Faculties and 1 Finance Division, and 65 personnel staff members from 14 Faculties and 1 Personnel Division. The collected data were analysed for frequencies, percentages, and arithmetic means. Only 543 subjects (27.09%) returned questionnaires, consisting of 467 personnel, financial, and procurement services' users (26.19%), 31 personnel staff members (47.69%), 24 financial staff members (25.53%) and 21 procurement staff members (33.87%). The results revealed that the levels of satisfaction in personnel, financial and procurement services at Khon Kaen University were moderate. The principle problems discussed were lack of action among staff members and overly complicated procedural steps. Most of the participants surveyed informed that the principle problem in the financial (89.09%) and personnel (91.86%) management at Khon Kaen University was caused by inactive and poor quality staff members, but in the regulations were the main problem in procurement management (59.53%). The suggestions for these problem are establishment of practical guidelines for all process of the management with the limited time and continuous training programme for quality assurance of the staff members.

*คณะกรรมการฝ่ายวิชาการ สถาบันอาจารย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนจากเงินอุดหนุนการวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปี 2538

บทนำ

การปฏิบัติงานและบริหารงานในหน่วยงานได้ก้าวตาม จุดหมายปลายทางของงานจะอยู่ที่ความต้องการให้งานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคล่องตัว ไม่มีปัญหาและอุปสรรคใด ๆ ตลอดจนต้องมีการพัฒนานั้น ๆ ให้มีประสิทธิผลมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นสถาบันระดับอุดมศึกษาที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาส่งเสริมวิชาการ วิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ.2521 การดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลหรือการเจ้าหน้าที่ ด้านการเงินการคลัง และด้านการพัสดุในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ทั้งภายในหน่วยงานของแต่ละคณะ และระหว่างคณะกับส่วนสำนักงานอธิการบดี เป็นกลุ่มงานที่จะต้องมีการจัดการบริหาร และจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เนื่องจากทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สำคัญประกอบด้วย ๓ ฝ่าย คือ ข้าราชการสาย ก. ข้าราชการสาย ข. สาย ค. และลูกจ้างประจำ การปฏิบัติงานโดยปกติของทุกฝ่ายจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับด้านบริหารงานบุคคล ด้านการเงิน และด้านการพัสดุ ซึ่งส่วนใหญ่ข้าราชการสาย ก. จะเป็นผู้ให้บริการข้าราชการสาย ข. และสาย ค. ที่ทำหน้าที่ในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องแต่ละด้านจะทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานการให้บริการ การให้บริการ ยอมเกิดความพ่อใจ ไม่พอเจ็บงกเกิดปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ นานา บังก์วิสาหกิจวิจารณ์ในขั้นตอน กญ ระบุนย ข้อบังคับ ตลอดจนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ในแต่ละด้าน อันจะส่งผลกระทบทั้งโดยตรงและโดยอ้อมถึงประสิทธิภาพและความคล่องตัวของ การปฏิบัติงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ภาคผนวกฯ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนา และปรับปรุงระบบการบริหารจัดการด้านงานบุคคล การเงิน และการพัสดุ ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ทั้งภายในหน่วยงานของคณะ และระหว่างคณะกับส่วนสำนักงานอธิการบดีในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและเกิดความคล่องตัว ไม่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานหลักของ การส่งเสริมวิชาการ การสอน การวิจัย และการบริการทางวิชาการแก่สังคม จึงได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพและความคล่องตัวของระบบบริหารงานด้านบุคคล การเงินและการพัสดุ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยอาศัยแนวความคิดเห็นต่าง ๆ เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค สาเหตุ และแนวทางการแก้ไขจากผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลของการศึกษาวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานและบริหารจัดการของผู้ปฏิบัติและผู้บริหารของมหาวิทยาลัยให้บรรลุถึงประสิทธิภาพและความคล่องตัวสูงสุดทั้งในด้านการบริหารงานบุคคล การเงิน และการพัสดุ ต่อไป

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ซึ่งแยกเป็นประเด็นความสำคัญในแต่ละชั้นตอน ดังนี้ :-

1. ประชากร

ประชากรของการศึกษาวิจัยนี้คือ อาจารย์และข้าราชการสาย ข. และ สาย ค. ตามความหมาย

ในมาตรา 35(1) - (4) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2521 และตามกฎหมายมหาวิทยาลัย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519) ก ข และ ค ที่สังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประชากรมีหั้งหมด 2,004 คน โดยไม่นับรวมข้าราชการในสังกัดคณะบัญชีศึกษา โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น และโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มประชากรได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

(1) กลุ่มผู้ใช้บริการด้านงานบุคคล การเงิน และการพัสดุ ได้แก่ ข้าราชการสาย ก. ซึ่งประกอบด้วยอาจารย์ที่สังกัดในแต่ละคณะ จำนวนหั้งหมด 1,783 คน โดยพิจารณารายชื่อตามบัญชีเงินเดือนประจำปี 2538

(2) กลุ่มผู้ให้บริการ คือ ข้าราชการสาย ข. และสาย ค. ตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป รวมจำนวนหั้งสั้น 221 คน ซึ่งในจำนวนนี้ประกอบด้วยบุคลากรด้านบุคคล การเงิน และการพัสดุ จำนวน 65, 94 และ 62 คน ตามลำดับ จากหน่วยงานสังกัดคณะ และกองต่าง ๆ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้นนี้ประกอบด้วย

(1) แบบสอบถามเพื่อประเมินประสิทธิภาพและความคล่องตัวของการให้และใช้บริการของ การปฏิบัติงานด้านงานบุคคล การเงิน และการพัสดุ จากกลุ่มประชากรศึกษาหั้งผู้ใช้และผู้ให้บริการ

(2) เครื่องประมวลผลคอมพิวเตอร์พร้อมโปรแกรมสำเร็จรูป EPI INFO ver.6.0

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามสำหรับประเมินจากผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการโดยอาศัยบทบาทหน้าที่

ภาระงาน อำนาจหน้าที่ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือการปฏิบัติงาน และเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของบุคลากรในแต่ละลักษณะงาน ซึ่งแบบสอบถามทั้งสองประเภทมีรายละเอียดของแต่ละประเด็นดังนี้ :-

(1) แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการ มี 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 หน่วยงานที่สังกัด สายงานที่ดำรงตำแหน่ง และลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตอนที่ 3 แนวคิดในการปฏิบัติงานอันเกิดจากผลที่ได้ใช้บริการ หั้งจากส่วนกลาง และจากหน่วยงานในสังกัดเดียวกัน

ตอนที่ 4 ปัญหาที่ประสบในแต่ละเรื่อง

(2) แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ แยกเป็น 3 กลุ่มงาน คือ ด้านงานบุคคล การเงิน และการพัสดุ โดยแบบสอบถามของแต่ละกลุ่มงานมีลักษณะประดิษฐ์แยกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 หน่วยงานที่สังกัด สายงานที่ดำรงตำแหน่ง และลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตอนที่ 3 แนวคิดในการปฏิบัติงานอันเกิดจากผลที่ได้ให้บริการ หั้งจากส่วนกลาง และจากหน่วยงานในสังกัดเดียวกัน

ตอนที่ 4 ปัญหาที่ประสบในแต่ละเรื่อง

เมื่อร่างแบบสอบถามเสร็จแล้วต้องทำการทดสอบความถูกต้องและความคล่องตัวของแบบสอบถามในแต่ละประเภทของแบบสอบถาม ซึ่งใช้การทดสอบโดยการสัมภาษณ์และการให้ผู้ถูกทดสอบกรอกเอง จำนวน 5 ตัวอย่าง แล้วนำมาปรับให้ถูกต้องพร้อมที่จะจัดทำเป็นฉบับจริงในการสอบถาม

4. การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

คณะกรรมการผู้วิจัยทำการจัดส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มประชากรทั้งผู้ใช้และผู้ให้บริการ เพื่อให้กรอกข้อมูลและแสดงความคิดเห็น แล้วให้ส่งกลับคืนถึงคณะกรรมการผู้วิจัย เพื่อทำการรวบรวมแบบสอบถาม แยกเป็นประเภทและกลุ่มงาน ทำการลงรหัสและรายการต่างๆ ตามขั้นตอนของโปรแกรมวิเคราะห์สำเร็จรูป และวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ โดยใช้สถิติทางความถี่ที่เกี่ยวข้องคิดเป็นร้อยละ จัดทำเป็นตารางแล้วแปรผล

ผลการวิจัย

ผลจากการส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น แยกตามประเภทของประชากร ในระหว่างเดือนกันยายน-ตุลาคม พ.ศ. 2538 จำนวนรวมทั้งสิ้น 2,004 คน และสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ที่ส่งคืนมาได้จำนวนทั้งสิ้น 543 คน คิดเป็นร้อยละ 27.09 ในจำนวนนี้แบ่งได้จากกลุ่มผู้ใช้บริการจำนวน 467 ใน 1,783 คน คิดเป็นร้อยละ 26.19 และจากกลุ่มผู้ให้บริการด้านงานบุคคล 31 ใน 65 คน ด้านการเงิน 24 ใน 94 คน และด้านการพัสดุ 21 ใน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 47.69, 25.53 และ 33.87 ตามลำดับ

การประเมินความพึงพอใจจากการได้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับงานบุคคล การเงินและการพัสดุ จากผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในงานนั้นๆ โดยตรง โดยสรุปความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 467 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า “พอรับได้” จำนวนมากที่สุดในงานทั้งสามด้าน โดยในหน่วยงานคณะที่สังกัดพบร้อยละ 45.82 และในหน่วยงานระหว่างคณะกับส่วนกลางด้านงานบุคคล การเงินและการพัสดุ

พบร้อยละ 57.20, 55.03 และ 64.67 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

การประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการด้านงานบุคคล การเงินและการพัสดุ พบว่าร้อยละ 42.40 ของประชากรผู้ใช้บริการด้านการเงิน และด้านการพัสดุ เห็นว่าการปฏิบัติงานมีความล่าช้า มีขั้นตอนมากเกินไป และการปฏิบัติตามอย่างมาก แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานทั้งด้านการเงิน และการพัสดุยังขาดประสิทธิภาพ ยังไม่ทันใจผู้ใช้บริการ ขณะที่ด้านงานบุคคลไม่สามารถประเมินประสิทธิภาพที่ชัดเจนได้ พบร้อยละ 38.33 ของผู้ใช้บริการเห็นว่าการปฏิบัติงานยังไม่ชัดเจนแน่นอน และไม่สม่ำเสมอทุกรายการ ดังแสดงในตารางที่ 2

สาเหตุของปัญหาทั้งด้านงานบุคคล การเงิน และการพัสดุ ที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่ามีความล่าช้า ขั้นตอนมากเกินไป การปฏิบัติไม่ชัดเจน ไม่แน่นอน และไม่สม่ำเสมอทุกรายการ จนขาดประสิทธิภาพนั้น พบว่าสาเหตุของปัญหานี้ในส่วนงานด้านบุคคลและด้านการเงินโดยส่วนใหญ่มาจากตัวบุคคลผู้ให้บริการไม่มีคุณภาพถึงร้อยละ 89.09 และ 91.86 ตามลำดับ ส่วนด้านการพัสดุส่วนใหญ่จะมีสาเหตุมาจากการเรื่องของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ถึงร้อยละ 59.53 ดังแสดงในตารางที่ 3

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาในแต่ละด้านของผู้ใช้บริการ พบว่าด้านงานบุคคล การเงิน และการพัสดุ ร้อยละ 71.95, 73.02 และ 70.45 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เห็นควรให้มีคู่มือปฏิบัติงานที่บอกรายละเอียดชัดเจนทุกขั้นตอน และรองลงมา r้อยละ 58.46, 56.53 และ 56.32 ตามลำดับของงานแต่ละด้านเห็นควรมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของผู้ให้

บริการโดยให้มีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของบุคลากรที่เกี่ยวข้องหั้ง模ด ดังตารางที่ 4

สำหรับสาเหตุของปัญหาของการให้บริการด้านงานบุคคล การเงินและการพัสดุ ผู้ให้บริการแต่ละด้านส่วนใหญ่เห็นว่า เกิดจากผู้ใช้บริการไม่เข้าใจในขั้นตอนของกฎระเบียบ และกฎระเบียบต่าง ๆ เหล่านี้ มีความซับซ้อน ยุ่งยากมากขั้นตอนเกินไป ในขณะที่ผู้ให้บริการโดยส่วนใหญ่ได้ทำการศึกษาและเข้าใจถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องก่อนการให้บริการในแต่ละด้านแล้วก็ตามดังแสดงในตารางที่ 5 และ 6

สำหรับความคิดเห็นของผู้ให้บริการในการแก้ไขปัญหาของงานแต่ละด้าน ส่วนใหญ่จะเสนอให้มีคู่มือปฏิบัติงานที่บอกรายละเอียดชัดเจน ทุกขั้นตอนทุกเรื่อง ตลอดจนผู้ใช้บริการควรศึกษาขั้นตอนต่าง ๆ ก่อนไปรับบริการ ดังแสดงในตารางที่ 7

สรุปและวิจารณ์ผล

จากการศึกษาวิจัยพบว่า สามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ที่ลงทะเบียนมาได้จำนวน 543 คน จากจำนวนหั้ง模ด 2,004 คน คิดเป็นร้อยละ 27.09 ที่ได้ลงทะเบียนหั้ง模ด หัวมหัทัยลั้ย ขอนแก่น นับว่ามีจำนวนน้อยต่ำกว่าเกณฑ์ที่ตั้งเป้าหมายไว้มาก แสดงให้เห็นว่าประชากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่วนใหญ่ไม่ค่อยให้ความสนใจเท่าที่ควร นอกจากนี้อาจเนื่องมาจากการ การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง หรือจากการลักษณะแบบสอบถามที่มีรายละเอียดข้อมูลมากเกินไป อาจทำให้ผู้รับไม่อยากตอบหรือจากເງື່ອໃຫ້ຂໍອຈຳກັດ ในเรื่องของกำหนดระยะเวลาส่งคืนแบบสอบถามที่มีช่วงสั้นเกินไป เป็นต้น อย่างไรก็ตามคณะ

ผู้วิจัยได้พยายามสรุปรวม และวิเคราะห์จากข้อมูลที่ได้รับให้ได้มากที่สุด

จากการลักษณะของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา โดยการสร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินประสิทธิภาพและความคล่องตัวของการให้และใช้บริการของการปฏิบัติงานด้านงานบุคคล การเงินและการพัสดุจากกลุ่มประชากรศึกษาหั้งผู้ใช้และผู้ให้บริการ โดยอาศัยบทบาทหน้าที่ ภาระงาน อ่านใจหน้าที่ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือการปฏิบัติงาน และเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของบุคลากรในแต่ละลักษณะงาน แล้วประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ทำให้คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เชื่อถือได้พอสมควร เนื่องจากยึดรูปแบบจากข้อมูลและคู่มือการบริหารงานมหาวิทยาลัยของหน่วยงานราชการที่ได้มาตรฐาน

ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่าการประเมินความพึงพอใจจากการได้รับการบริการที่เกี่ยวข้องกับงานบุคคล การเงิน และการพัสดุ โดยสรุประดับค่าประเมินอยู่ในระดับ “พอรับได้” มากที่สุด แสดงถึงภาวะจำยอมของผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน ส่วนสาเหตุของประสิทธิภาพ และความคล่องตัวของการปฏิบัติงานมักเกิดจากความล่าช้า การปฏิบัติมีหลาຍขั้นตอนและซับซ้อน ยุ่งยาก โดยพบว่าสาเหตุของปัญหาในด้านงานบุคคลและการเงิน ส่วนใหญ่มาจากตัวบุคคลผู้ให้บริการไม่มีคุณภาพถึงร้อยละ 89.09 และ 91.86 ตามลำดับ ส่วนด้านการพัสดุ พบร้อยละ 59.53 เห็นว่าสาเหตุมาจากการเรื่องของกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับเป็นหลัก

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในงานแต่ละด้าน เพื่อให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคล่องตัวของระบบงาน

ห้องผู้ใช้และผู้ให้บริการ มีข้อคิดเห็นที่คล้ายคลึงกัน โดยส่วนใหญ่เห็นควรให้จัดคู่มือปฏิบัติงานบอกรายละเอียดชัดเจนทุกขั้นตอน และปรับปรุง ประสิทธิภาพของบุคลากรทุกฝ่ายด้วยการจัดฝึกอบรมสัมมนาเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง

ผลของการศึกษาวิจัย ทำให้ทราบว่า ประสิทธิภาพและความคล่องตัวของระบบบริหารด้านงานบุคคล การเงิน และการพัสดุ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ยังมีปัญหาและอุปสรรคอีกมาก บุคลากรผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ยังไม่สามารถสนองตอบความต้องการให้อยู่ในระดับที่ทำให้เกิดความพอใจและมีประสิทธิภาพสูงสุดได้ เนื่องจากปัญหาของระบบบริหารงาน ไม่สามารถจูงใจคนให้อุทิศตนต่องานอย่างเต็มที่และยังไม่ดึงดูดคนมีความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบเข้าสู่ระบบ อาจมีสาเหตุจากการคัดเลือกบุคคลยังไม่เหมาะสม ขาดหลักคุณธรรม และความรับผิดชอบ สาเหตุ จากค่าตอบแทนที่ต่ำและภาระหนักไม่เพียงพอ จึงไม่จูงใจให้คนทำงานเต็มกำลังความสามารถ ขาดจิตสำนึกรักในการปฏิบัติงานและการบริการ บางครั้งปัญหาอาจเกิดจากที่ระดับผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาเข้ามา ก้าวผ่านหน้าที่ของผู้ปฏิบัติโดยตรงมากเกินไป ทำให้บุคลกรไม่มีความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน เกิดความระแวงสูง ขาดชั่วญญาและกำลังใจในการทำงาน ไม่มีคุณภาพชีวิตที่ดีในที่ทำงาน เป็นต้น

ดังกล่าวแล้วถึงปัญหาและสาเหตุ ที่มีผลกระthropต่อประสิทธิภาพและความคล่องตัวของระบบบริหารด้านงานบุคคล การเงิน และการพัสดุ ยังมีสาเหตุและปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายประการที่ไม่ได้ยกมาล่าวในที่นี้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวเนื่องกัน การแก้ไขปัญหาจึงจำเป็นที่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายต้องดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

และอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามการแก้ไขปัญหาจะประสบความสำเร็จหรือประสบความล้มเหลวอยู่ที่ความร่วมมือร่วมใจ และความตั้งใจจริงของคนในสังคมนั้น ๆ

ข้อเสนอแนะ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่สำคัญของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่เป็นแหล่งผลิตบัณฑิตและบริการวิชาการแก่ประชาชนทั่วไป ของภูมิภาค เพื่อไม่ให้ระบบบริหารงานในด้านงานบุคคล การเงิน และการพัสดุ เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานและการพัฒนาของมหาวิทยาลัย ไปสู่ปรัชญาที่ว่าจะเป็นชุมปัญญาของภาคอีสาน จากการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความคล่องตัวสูงสุดของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังนี้คือ

1. ควรมีนโยบายให้บุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องของระบบงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่บอกรายละเอียดชัดเจนทุกขั้นตอน ซึ่งต้องให้ปฏิบัติตามในระยะเวลากำหนดเสร็จได้ด้วย
2. ให้มีการจัดฝึกอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาคุณภาพของบุคลากรทุกฝ่ายอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมีการติดตามและประเมินผลเป็นระยะ ๆ
3. ปรับปรุงกฎ ระเบียน ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันให้ทันกับยุคสมัย โดยการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกให้หมด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น
4. นำเทคโนโลยีทางการสื่อสารมัลติมีเดียใช้ปรับปรุงในระบบบริหารงานให้รวดเร็วและทันกับเหตุการณ์ยุคสมัย

กิตติกรรมประกาศ

คณะกรรมการผู้วิจัยขอขอบคุณคณาจารย์ ข้าราชการสาย ข และสาย ค ทุกท่านของหน่วยงานสังกัด คณะ และกองงต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นที่มีประโยชน์ ขอขอบคุณ สมาชิกและเจ้าหน้าที่สภาคณาจารย์ที่ช่วยประสานงาน และรวบรวมข้อมูลให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วง ลงด้วยดี และสุดท้ายนี้ขอขอบคุณมหาวิทยาลัย ขอนแก่นที่ให้ทุนสนับสนุนในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย ขอนแก่น. [ม.ป.บ]. คู่มือเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการเจ้าหน้าที่. (เอกสารอัดสำเนา) ทบทวนมหาวิทยาลัย สภาคณาจารย์มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ประชุมประจำเดือนสภาคณาจารย์มหาวิทยาลัย

ทั่วประเทศ. 2530. รายงานการสัมมนาวิชาการ เรื่องรูปแบบการบริหารมหาวิทยาลัยที่เหมาะสม ในอนาคต. วันที่ 6-7 กรกฎาคม 2530 ณ ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานอาชีวิน มหาวิทยาลัยมหิดล.

สภาอาจารย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2530. รายงานการสัมมนาทางวิชาการ เรื่อง การส่งเสริมประสิทธิภาพในการบริหารงาน. วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2530 ณ ห้องประชุมใหญ่ ชั้น 2 อาคาร 3 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ (เอกสารอัดสำเนา)

สุพัตรา ครองยุทธ. วีระกุล ชาญพา. และประพันธ์ ชีระสาร. 2537. รายงานการวิจัย เรื่อง ข้อัญและกำลังใจของข้าราชการและลูกจ้างในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (เอกสารอัดสำเนา).

สำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น. [ม.ป.บ]. คู่มือการติดต่อเกี่ยวกับการเงิน สำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (เอกสารอัดสำเนา).

**ตารางที่ 1 ประเมินความพึงพอใจของการได้รับบริการด้านงานบุคคล การเงิน และการพัสดุ
จากผู้ใช้บริการ**

ระดับความพึงพอใจ	ในหน่วยร้อยก้าว		ระหว่างหน่วยร้อยก้าว	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านงานบุคคล				
1. มากที่สุด	15	3.21	8	1.71
2. มาก	135	28.90	121	25.91
3. พoverบได้	214	45.82	267	57.20
4. ผู้ให้บริการควรปรับปรุง	90	19.27	68	14.56
5. ไม่สมควรให้ปฏิบัติงานมั่นต่อ เพราะปรับปรุงตนเองไม่ได้แน่นอน	13	2.78	3	0.64
รวม	467	100	467	100
ด้านการเงิน				
1. มากที่สุด	32	6.85	9	1.93
2. มาก	159	34.04	109	23.34
3. พoverบได้	214	45.82	257	55.03
4. ผู้ให้บริการควรปรับปรุง	59	12.63	38	18.84
5. ไม่สมควรให้ปฏิบัติงานมั่นต่อ เพราะปรับปรุงตนเองไม่ได้แน่นอน	3	0.90	4	0.86
รวม	467	100	467	100
ด้านการพัสดุ				
1. มากที่สุด	19	4.07	4	0.86
2. มาก	142	30.41	81	17.34
3. พoverบได้	214	45.82	302	64.67
4. ผู้ให้บริการควรปรับปรุง	83	17.77	76	16.27
5. ไม่สมควรให้ปฏิบัติงานมั่นต่อ เพราะปรับปรุงตนเองไม่ได้แน่นอน	9	1.93	4	0.86
รวม	467	100	467	100

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากการปฏิบัติงานด้านงานบุคคล การเงิน และพัสดุ

ความคิดเห็นการปฏิบัติงานให้บริการ ด้านงานบุคคล การเงิน ภารพัสดุ	ตัว mere บุคคล		ตัว mere เงิน		ตัว mere พัสดุ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีความล่าช้า ข้ามตอนมากเกินไป การปฏิบัติตามอย่างยาก	112	24.00	198	42.40	198	42.40
การปฏิบัติไม่ชัดเจน ไม่แม่นยำ และไม่สม่ำเสมอทุกครั้งไป	179	38.33	110	23.55	115	24.63
ด้อยแคล้ว	150	32.12	134	28.70	121	25.91
อื่นๆ	26	5.57	25	5.35	33	7.06
รวม	467	100	467	100	467	100

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในปัญหาการบริการด้านงานบุคคล การเงิน และการพัสดุ

ความคิดเห็นในปัญหา เชิงลบ ด้านงานบุคคล การเงิน ภารพัสดุ	ตัว mere บุคคล*		ตัว mere เงิน*		ตัว mere พัสดุ*	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กวนหมาด ระเบียบ	14	2.99	11	2.36	278	59.53
ตัวบุคคลผู้ให้บริการเองไม่รู้ขั้นตอน และระเบียบ	179	38.33	200	42.83	187	40.04
ตัวบุคคลผู้ให้บริการไม่มีความรู้	416	89.08	429	91.86	163	34.90
การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา (สายบิหาร)	123	26.34	12	2.57	119	25.48
อื่นๆ	32	0.89	30	6.24	35	7.49

* คิดจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 467 คน โดยแต่ละคนอาจให้ความเห็นได้หลายสาเหตุ

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในการแก้ไขปัญหา ด้านงานบุคคล การเงิน และการพัสดุ

ความคิดเห็น	ด้านงานบุคคล*		ด้านการเงิน*		ด้านการพัสดุ*	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีคุณภาพดีต่องาน บอกรายละเอียดชัดเจนทุกขั้นตอน	336	71.95	341	73.02	329	70.45
ผู้ใช้บริการต้องศึกษาขั้นตอนต่างๆ ก่อนไปรับบริการ	201	43.04	214	45.82	208	44.54
ปรับปรุงประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ	273	58.46	264	56.53	263	56.32
ให้ผู้บังคับบัญชาควบคุมดูแลผู้ให้บริการอย่างใกล้ชิด	156	33.40	133	28.48	134	28.69
อื่นๆ	22	4.71	30	6.42	31	6.64

* คิดจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 467 คน โดยแต่ละ คนอาจให้ความคิดเห็นได้หลายช่อ

ตารางที่ 5 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการในปัญหาของการให้บริการด้านงานบุคคล การเงิน และการพัสดุ

สาเหตุของปัญหา	ประจักษากล่าวผู้ให้บริการ				
	ด้านงานบุคคล		ด้านการเงิน		ด้านการพัสดุ*
	สังกัดคนเดียวกันๆ จำนวน(ร้อยละ)	กรองการเข้าหน้าที่ จำนวน(ร้อยละ)	สังกัดคนเดียวกันๆ จำนวน(ร้อยละ)	กรองเด้ง จำนวน(ร้อยละ)	สังกัดคนเดียวกันๆ จำนวน(ร้อยละ)
1. กฎหมาย ระเบียบ ขับข้อน ยุ่งยากมาก ขั้นตอนเกินไป	7(31.82)	4(44.44)	4(25.00)	4(50.00)	10(47.62)
2. ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจ ในขั้นตอนกฎระเบียบ	7(31.81)	4(44.44)	5(50.00)	4(50.00)	7(33.33)
3. ผู้ให้บริการไม่แม่น ในกฎระเบียบ ไม่มี คุณภาพ	4(18.18)	0	3(18.75)	0	1(4.76)
4. ขึ้นกับการควบคุมดู แลของผู้บังคับบัญชา (สายบริหาร)	4(18.18)	1(11.11)	0	0	3(14.28)
5. อื่นๆ	0	0	1(6.25)	0	0
รวม	22(100.0)	9(100.0)	16(100.0)	8(100.0)	21(100.0)

* ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามส่งคืนจากกองคลัง แผนกพัสดุ สำนักงานอธิการบดี

ตารางที่ 6 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการศึกษา กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องก่อนการให้บริการ

การปฏิบัติ ก่อนให้บริการ	ประชุมการประเมินภาระ				
	ดำเนินงานบุคคล		ดำเนินการเงิน		ดำเนินการพัสดุ
	สังกัดคณบดีฯ จำนวน(ร้อยละ)	กองการเจ้าหน้าที่ จำนวน(ร้อยละ)	สังกัดคณบดีฯ จำนวน(ร้อยละ)	กองคลัง จำนวน(ร้อยละ)	สังกัดคณบดีฯ จำนวน(ร้อยละ)
1. ได้ศึกษาและเข้าใจ	20(91.00)	7(77.78)	10(62.50)	7(87.50)	19(90.48)
2. ไม่ได้ศึกษา	1(4.54)	2(22.22)	3(18.75)	0	2(9.52)
3. อื่นๆ	1(4.54)	0	3(18.75)	1(12.50)	0
รวม	22(100.0)	9(100.0)	16(100.0)	8(100.0)	21(100.0)

* ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามส่งคืนจากกองคลัง แผนกพัสดุ สำนักงานอธิการบดี

ตารางที่ 7 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการในการแก้ไขปัญหาแต่ละด้าน

ความคิดเห็น	ประชุมการประเมินภาระ				
	ดำเนินงานบุคคล		ดำเนินการเงิน		ดำเนินการพัสดุ
	สังกัดคณบดีฯ จำนวน(ร้อยละ)	กองการเจ้าหน้าที่ จำนวน(ร้อยละ)	สังกัดคณบดีฯ จำนวน(ร้อยละ)	กองคลัง จำนวน(ร้อยละ)	สังกัดคณบดีฯ จำนวน(ร้อยละ)
1. มีความือการปฏิบัติงาน บอกรายละเอียดชัดเจนทุกขั้นตอน	22(100.0)	6(66.67)	16(100.0)	5(62.50)	21(100.0)
2. ผู้ให้บริการควรศึกษาขั้นตอนต่างๆ ก่อนไปรับบริการ	19(86.36)	5(55.55)	15(93.75)	5(62.50)	20(95.24)
3. ปรับปรุงประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ	17(77.27)	5(55.55)	12(75.00)	3(37.50)	16(76.19)
4. ให้ผู้บังคับบัญชาควบคุมดูแลผู้ให้บริการอย่างใกล้ชิด	1(4.54)	0	4(25.00)	3(37.50)	10(47.62)
5. อื่นๆ	6(27.27)	0	5(31.25)	0	4(19.05)

* ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามส่งคืนจากกองคลัง แผนกพัสดุ สำนักงานอธิการบดี