

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์  
และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

## THE EFFICIENCY OF ADMINISTRATIVE OPERATIONS AND SERVICES AT THE DEAN'S OFFICE, FACULTY OF EDUCATION AND HUMAN DEVELOPMENT, CHAIYAPHUM RAJABHAT UNIVERSITY

รุ่งนภา หงษ์โพธิ์ | *Rungnapha Hongpho*

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ประเทศไทย | Administration Officer, Practitioner Level, Faculty of Education and Human Development Chaiyaphum Rajabhat University, Chaiyaphum Province, Thailand  
E-mail: [rungring\\_sanny@hotmail.com](mailto:rungring_sanny@hotmail.com)

ฉัตรสุดา ผาสุขมุล | *Chatsuda Phasuckmool*

นักวิชาการศึกษาศึกษาปฏิบัติการ คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ประเทศไทย | Educator, Practitioner Level, Faculty of Education and Human Development Chaiyaphum Rajabhat University, Chaiyaphum Province, Thailand  
Corresponding Author E-mail: [chatsuda.cpru@gmail.com](mailto:chatsuda.cpru@gmail.com)

Received: (June 12, 2025); Revised: (July 24, 2025); Accepted: (August 28, 2025)

Citation:



รุ่งนภา หงษ์โพธิ์ และฉัตรสุดา ผาสุขมุล. (2568). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์ และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ. *วารสารวิจัยและนวัตกรรมเพื่อความยั่งยืน*, 2(5), 1-20.

Hongpho, R., & Phasuckmool, C. (2025). The efficiency of administrative operations and services at the dean's office, faculty of education and human development, Chaiyaphum Rajabhat University. *Journal of Research and Innovation for Sustainability*, 2(5), 1-20.

## ABSTRACT

Administrative work is a crucial component in supporting the core mission operations of the Faculty of Education and Human Development, Chaiyaphum Rajabhat University. It is responsible for document coordination, internal management within the unit, and providing services to personnel, students, and other stakeholders. Studying the efficiency of administrative operations and services will provide valuable data for improving service quality and enhancing user satisfaction, ultimately contributing to better service outcomes. This research Article aims to 1) study the efficiency of administrative operations and service at the Dean's Office, Faculty of Education and Human Development, Chaiyaphum Rajabhat University and 2) study opinions and suggestions of clients' at service at the Dean's Office, Faculty of Education and Human Development, Chaiyaphum Rajabhat University. The target group for this study consisted of 63 lecturers from the Faculty of Education and Human Development, Chaiyaphum Rajabhat University. Data were collected from the entire population. The total 54 participants responded to the questionnaire, representing 85.71 percent from the whole population. The research instrument used in this study was a five-point Likert scale questionnaire which designed to collect data across five dimensions: 1) quality of work, 2) job-related knowledge, 3) timeliness, 4) cost-effectiveness in the use of resources, and 5) service delivery. The statistical methods employed in this study were percentage, mean, standard deviation.

The research provided the following results: 1) The overall efficiency of work performance and administrative services at the Dean's Office, Faculty of Education and Human Development, Chaiyaphum Rajabhat University, was rated at the highest level ( $M = 4.72$ ,  $SD = 0.49$ ). When examined by specific aspects, the aspect with the highest mean score was service delivery ( $M = 4.75$ ,  $SD = 0.47$ ), followed by job-related knowledge ( $M = 4.74$ ,  $SD = 0.44$ ), quality of work ( $M = 4.73$ ,  $SD = 0.76$ ), timeliness ( $M = 4.69$ ,  $SD = 0.53$ ), and cost-effectiveness in the use of resources ( $M = 4.67$ ,  $SD = 0.56$ ), respectively. 2) Opinions and suggestions include the organizational culture related to achievement should be facilitated, essential skills should be developed, implementation of a continuous evaluation system, self-assessment, lifelong learning, and the increasing amount of supporting staff. These aspects can serve as guidelines for planning improvements and further development of administrative operations.

**Keyword:** efficiency; service; administrative operations

## บทคัดย่อ

งานธุรการถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของคณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยมีหน้าที่ในการประสานงานด้านเอกสาร การบริหารจัดการภายในหน่วยงาน และการให้บริการแก่บุคลากร นักศึกษา รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการจะช่วยให้ได้ข้อมูลเพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการบริการ และเสริมสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัย

ราชภัฏชัยภูมิ และ 2) ศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของการปฏิบัติงานและการให้บริการ งานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรสายวิชาการของคณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำนวน 63 คน โดยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรู้ในงานที่ทำ ด้านความรวดเร็วทันเวลา ด้านความประหยัดค้ำค่าในการใช้ทรัพยากร และด้านการให้บริการ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $M = 4.72, SD = 0.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้บริการ ( $M = 4.75, SD = 0.47$ ) รองลงมาคือ ด้านความรู้ในงานที่ทำ ( $M = 4.74, SD = 0.44$ ) ด้านคุณภาพของงาน ( $M = 4.73, SD = 0.76$ ) ด้านความรวดเร็วทันเวลา ( $M = 4.69, SD = 0.53$ ) และด้านความประหยัดค้ำค่าในการใช้ทรัพยากร ( $M = 4.67, SD = 0.56$ ) ตามลำดับ และ 2) ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ได้แก่ การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นผลสัมฤทธิ์ การพัฒนาทักษะที่จำเป็น ระบบประเมินผลที่ต่อเนื่องการประเมินตนเอง การเรียนรู้ตลอดชีวิต และการเพิ่มบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนา การปฏิบัติงานธุรการต่อไป

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน; การให้บริการ; งานธุรการ

## 1. บทนำ

การบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพนั้นทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยผลักดันองค์กรสู่ความสำเร็จ หน่วยงานจะประสบความสำเร็จได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับขีดความสามารถ และศักยภาพของบุคลากรที่เป็นพลังขับเคลื่อนต่อความสำเร็จและการพัฒนาขององค์กรอย่างยั่งยืน สำหรับในสถาบันอุดมศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย โดยทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารและบุคลากรสายวิชาการผ่านกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ บุคลากรสายสนับสนุนจึงต้องมีความชำนาญในหน้าที่ สร้างสรรค์ความรู้ ปรับตัว พัฒนางาน และฝึกฝนตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อทำงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความรักในงาน และการพัฒนางานอย่างยั่งยืน (จรงค์ศักดิ์ พุ่มนวน, 2562) ทั้งนี้ หนึ่งในภารกิจหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคือ “งานธุรการ” ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในกระบวนการบริหารจัดการของสถาบันอุดมศึกษา เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารราชการ

เป็นศูนย์กลางบริหารและสนับสนุนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ งานธุรการที่ดีต้องบริหารอย่างเป็นระบบ ได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย และอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพื่อให้งานหลักดำเนินไปอย่างราบรื่น (สุภาพร หาชัยภูมิ, 2562) และสิ่งสำคัญที่งานธุรการจะต้องทราบคือ กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยยึดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ การดำเนินงานธุรการให้มีประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะ มีสมรรถนะ ตรงกับตำแหน่งงาน โดย อีรุฒติ ปทุมมพันธ์ (2529) เสนอแนวทางการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) ความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับทางราชการ 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3) ใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมกับงาน 4) คำนึงถึงประโยชน์ที่เกิดจากการบริหารและการใช้ทรัพยากร และ 5) โปร่งใส แม่นยำ ถูกต้อง รวดเร็ว และมีหลักฐาน น่าเชื่อถือ และตรวจสอบอ้างอิงได้ และในยุคที่องค์กรต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทุกหน่วยงาน จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร งานธุรการจึงมีบทบาทเป็นกลไกสนับสนุนที่ขาดไม่ได้โดยเฉพาะในสำนักงานคณบดีซึ่งมีหน้าที่ประสานงาน และอำนวยความสะดวกให้กับคณะเพื่อให้การดำเนินงานของส่วนงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างราบรื่น และองค์กรทั้งหลายต่างก็มีความเห็นตรงกันว่าองค์กรจะมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้นสิ่งสำคัญประการหนึ่ง อยู่ที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีคุณภาพ และสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (สิขริน คัมพันธ์แยม, 2566)

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การพัฒนางานธุรการจำเป็นต้องอาศัยทั้งการประเมินผลการดำเนินงาน และความคิดเห็นของผู้รับบริการ เช่น งานวิจัยของ สมชัย ปราบริรัตน์ และคณะ (2556), นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) และสุภาพร หาชัยภูมิ (2562) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของหน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญ งานธุรการของสำนักงานคณบดีจึงเป็นงานที่มีความสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งที่ช่วยผลักดัน สนับสนุนให้งานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานย่อยขององค์กรดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย ถ้าหน่วยงานมีบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่งานธุรการด้วยความรู้และมีการบริการที่ดีก็จะช่วยส่งเสริมงานอื่น ๆ ให้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ และนำผลการศึกษา ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากบุคลากรสายวิชาการไปเป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

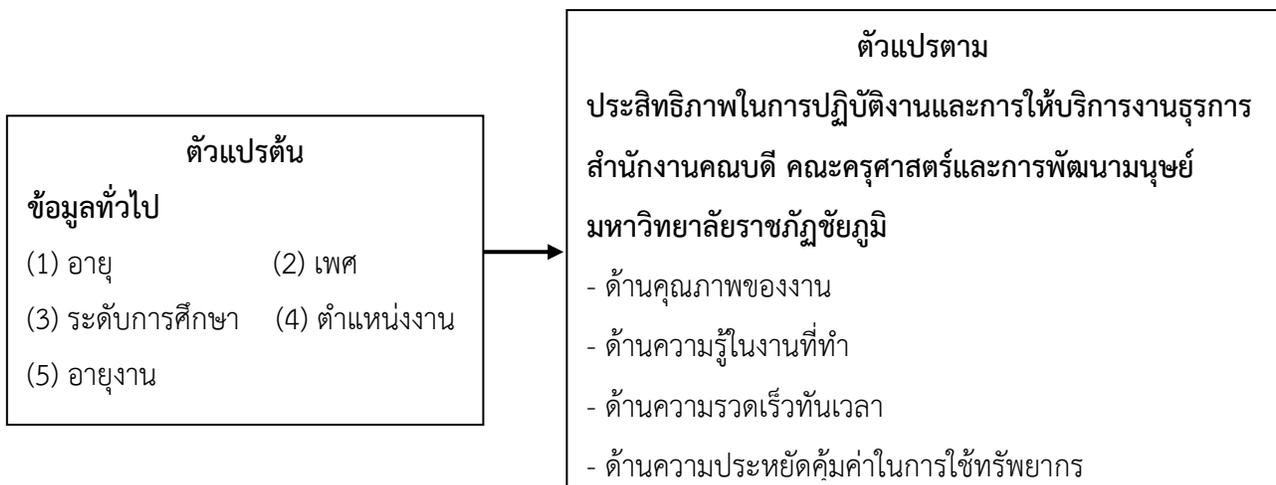
## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์ และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิดในเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ผู้วิจัยสร้างกรอบแนวคิดงานวิจัย (Conceptual Framework) ได้ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## 4. วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

### 4.1 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายวิชาการของ คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำนวน 63 คน

#### 4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรสายวิชาการของคณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำนวน 63 คน โดยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

#### 4.3 ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่ (1) อายุ (2) เพศ (3) ระดับการศึกษา (4) ตำแหน่งงาน และ (5) อายุงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยใช้ประเด็นการประเมิน ประกอบด้วย 5 ประเด็น ได้แก่ (1) ด้านคุณภาพของงาน (2) ด้านความรู้ในงานที่ทำ (3) ด้านความรวดเร็วทันเวลา (4) ด้านความประหยัด คุ่มค่าในการใช้ทรัพยากร และ (5) ด้านการให้บริการ (สมชัย ปราบริทธ์ และคณะ, 2556; สุภาพร หาชัยภูมิ, 2562)

4.4 เครื่องมือและการหาคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

4.4.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาและสังเคราะห์งานวิจัยของ สมชัย ปราบริทธ์ และคณะ (2556) และ สุภาพร หาชัยภูมิ (2562) เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4.4.2 กำหนดขอบเขตและโครงสร้างของแบบสอบถาม โดยพิจารณาให้ครอบคลุมประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างครบถ้วน

4.4.3 สร้างแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด โดยยึดหลักการสร้างเครื่องมือที่ดี และศึกษารูปแบบจากแบบสอบถามและแบบทดสอบที่มีลักษณะใกล้เคียง เพื่อให้ได้เนื้อหาที่ครอบคลุมและเหมาะสม

4.4.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

4.4.5 ดำเนินการทดลองใช้แบบสอบถาม (Try-out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ผลการวิเคราะห์พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 ซึ่งอยู่ในระดับที่น่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้อย่างเหมาะสม

4.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำนวน 63 คน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยทำการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

4.6.1 วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรู้ในงานที่ทำ ด้านความรวดเร็วทันเวลา ด้านความประหยัดค้ำค่าในการใช้ทรัพยากร ด้านการให้บริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์นำเสนอในรูปแบบตารางและบรรยาย สรุปผลตามเกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2557) ดังนี้

ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.51-5.00	มากที่สุด
3.51-4.50	มาก
2.51-3.50	ปานกลาง
1.51-2.50	น้อย
1.00-1.50	น้อยที่สุด

4.6.3 วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 3 ด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

4.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## 5. ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ดังตาราง

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 54 คน)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	19	35.19	ตำแหน่งงาน	ข้าราชการ	2	3.70
	หญิง	35	64.81		พนักงานมหาวิทยาลัย งบประมาณแผ่นดิน	46	85.19
อายุ	20-25 ปี	-	0.00	อายุงาน	พนักงานมหาวิทยาลัย งบประมาณรายได้	6	11.11
	26-30 ปี	5	9.26		พนักงานจ้างตามภารกิจ	0	0.00
	31-35 ปี	8	14.81		0-5 ปี	4	9.26
	36-40 ปี	7	12.96		6-10 ปี	9	16.67
	41-45 ปี	13	24.07		11-15 ปี	19	35.19
	46-50 ปี	10	18.52		16-20 ปี	15	27.78
	51-55 ปี	6	11.11		มากกว่า 20 ปี	7	12.96

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
	56-60 ปี	5	9.26				
การศึกษา	ปริญญาตรี	0	0.00				
	ปริญญาโท	36	66.67				
	ปริญญาเอก	18	33.33				

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 64.81 และเพศชาย 19 คน คิดเป็นร้อยละ 35.19

ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 41-45 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 24.07 รองลงมาเป็นอายุ 46-50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 อายุ 31-35 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 14.81 อายุ 36-40 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.96 อายุ 51-55 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 อายุ 26-30 ปี และ 56-60 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.26 เท่ากัน และไม่มีผู้ตอบที่มีอายุ 20-25 ปี

ด้านการศึกษา ผู้ตอบส่วนใหญ่จบปริญญาโท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาคือ ปริญญาเอก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และไม่มีผู้ตอบที่จบปริญญาตรี

ด้านตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (งบประมาณแผ่นดิน) จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 85.19 รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (งบประมาณรายได้) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 ข้าราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 และไม่มีพนักงานจ้างตามภารกิจ

ด้านอายุงาน ส่วนใหญ่ทำงาน 11-15 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 35.19 รองลงมาเป็น 16-20 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 มากกว่า 20 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.96 6-10 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และ 0-5 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.26

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์ และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ดังตาราง

ตาราง 2 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ 5 ด้าน

รายการประเมิน	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.73	0.46	มากที่สุด
2. ด้านความรู้ในงานที่ทำ	4.74	0.44	มากที่สุด
3. ด้านความรวดเร็วทันเวลา	4.69	0.53	มากที่สุด
4. ด้านความประหยัดคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร	4.67	0.56	มากที่สุด

รายการประเมิน	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
5. ด้านการให้บริการ	4.75	0.47	มากที่สุด
รวม	4.72	0.49	มากที่สุด

จากตาราง 2 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณะบดี คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $M = 4.72, SD = 0.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพสูงสุดคือ ด้านการให้บริการ ( $M = 4.75, SD = 0.49$ ) รองลงมาคือ ด้านความรู้ในงานที่ทำ ( $M = 4.74, SD = 0.44$ ) ด้านคุณภาพของงาน ( $M = 4.73, SD = 0.46$ ) ด้านความรวดเร็วทันเวลา ( $M = 4.69, SD = 0.53$ ) และด้านความประหยัดคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ( $M = 4.67, SD = 0.56$ ) ตามลำดับ

ตาราง 3 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ ด้านคุณภาพของงาน

รายการประเมิน	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4.63	0.49	มากที่สุด
2. มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.79	0.41	มากที่สุด
3. งานที่ดำเนินการมีความเรียบร้อย ครบถ้วน และตรงตามวัตถุประสงค์	4.67	0.56	มากที่สุด
4. งานมีข้อผิดพลาดน้อย และสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ทันท่วงที	4.71	0.46	มากที่สุด
5. งานมีความน่าเชื่อถือและสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ	4.75	0.44	มากที่สุด
6. การให้บริการดำเนินต่อเนื่อง ไม่สะดุดหรือล่าช้า	4.83	0.38	มากที่สุด
รวม	4.73	0.46	มากที่สุด

จากตาราง 3 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการ งานธุรการ สำนักงานคณะบดี คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านคุณภาพของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $M = 4.73, SD = 0.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพสูงสุดคือ การให้บริการดำเนินต่อเนื่อง ไม่สะดุดหรือล่าช้า ( $M = 4.83, SD = 0.38$ ) รองลงมาคือ มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน ( $M = 4.79, SD = 0.41$ ) งานมีความน่าเชื่อถือและสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ( $M = 4.75, SD = 0.44$ ) งานมีข้อผิดพลาดน้อย และสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ทันท่วงที ( $M = 4.71, SD = 0.46$ ) งานที่ดำเนินการมีความเรียบร้อย ครบถ้วน และตรงตามวัตถุประสงค์ ( $M = 4.67, SD = 0.56$ ) และปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ( $M = 4.63, SD = 0.49$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ ด้านความรู้ในงานที่ทำ

รายการประเมิน	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	4.67	0.48	มากที่สุด
2. เข้าใจลำดับขั้นตอนและกระบวนการทำงานเป็นอย่างดี	4.71	0.46	มากที่สุด
3. ให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง	4.88	0.34	มากที่สุด
4. ใช้เครื่องมือและโปรแกรมสำนักงานในการทำงาน และพัฒนางานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.79	0.41	มากที่สุด
5. มีทักษะในการวิเคราะห์ปัญหา และหาวิธีแก้ไข ได้อย่างเหมาะสม	4.67	0.48	มากที่สุด
รวม	4.74	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณะบดี คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านความรู้ในงานที่ทำ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $M = 4.74, SD = 0.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพสูงสุดคือ ให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง ( $M = 4.88, SD = 0.34$ ) รองลงมาคือ ใช้เครื่องมือและโปรแกรมสำนักงานในการทำงานและพัฒนางานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $M = 4.79, SD = 0.41$ ) เข้าใจลำดับขั้นตอน และกระบวนการทำงานเป็นอย่างดี ( $M = 4.71, SD = 0.46$ ) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง และมีทักษะในการวิเคราะห์ปัญหา และหาวิธี แก้ไขได้อย่างเหมาะสม ( $M = 4.67, SD = 0.48$ ) ตามลำดับ

ตาราง 5 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ ด้านความรวดเร็วทันเวลา

รายการประเมิน	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.71	0.55	มากที่สุด
2. ตอบสนองต่อคำร้องขอและภารกิจต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว	4.58	0.65	มากที่สุด
3. จัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่างเหมาะสม	4.79	0.41	มากที่สุด
4. ใช้การสื่อสารที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร	4.63	0.58	มากที่สุด
5. มีระบบ และขั้นตอนในการตรวจสอบ และเข้าถึง เอกสารหรือข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	4.67	0.48	มากที่สุด
6. อำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการรวดเร็วและทันท่วงที	4.75	0.53	มากที่สุด

รายการประเมิน	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
รวม	4.69	0.53	มากที่สุด

จากตาราง 5 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านความรวดเร็วทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $M = 4.69, SD = 0.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพสูงสุดคือ จัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่างเหมาะสม ( $M = 4.79, SD = 0.41$ ) รองลงมาคือ อำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการรวดเร็ว และทันท่วงที ( $M = 4.75, SD = 0.53$ ) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $M = 4.71, SD = 0.55$ ) มีระบบและขั้นตอนในการตรวจสอบ และเข้าถึงเอกสารหรือข้อมูล ได้อย่างรวดเร็ว ( $M = 4.67, SD = 0.48$ ) ใช้การสื่อสารที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ( $M = 4.63, SD = 0.58$ ) และตอบสนองต่อคำร้องขอและภารกิจต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ( $M = 4.58, SD = 0.65$ ) ตามลำดับ

ตาราง 6 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ ด้านความประหยัดค้ำค่าในการใช้ทรัพยากร

รายการประเมิน	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ใช้ทรัพยากรสำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสม	4.75	0.53	มากที่สุด
2. หลีกเลี่ยงการใช้วัสดุหรืออุปกรณ์ที่ไม่จำเป็น	4.79	0.51	มากที่สุด
3. วางแผนการใช้งบประมาณ และทรัพยากรได้เป็นระบบ	4.58	0.65	มากที่สุด
4. ให้ความสำคัญกับการจัดลำดับการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.63	0.58	มากที่สุด
5. มีการนำวัสดุเหลือใช้กลับมาใช้ใหม่อย่างเหมาะสม	4.58	0.58	มากที่สุด
6. ใช้เทคโนโลยีช่วยลดการใช้กระดาษและทรัพยากรอื่น ๆ	4.67	0.48	มากที่สุด
รวม	4.67	0.56	มากที่สุด

จากตาราง 6 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านความประหยัดค้ำค่าในการใช้ทรัพยากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $M = 4.67, SD = 0.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพสูงสุดคือ หลีกเลี่ยงการใช้วัสดุ หรืออุปกรณ์ที่ไม่จำเป็น ( $M = 4.79, SD = 0.51$ ) รองลงมาคือ ใช้ทรัพยากรสำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม ( $M = 4.75, SD = 0.53$ ) ใช้เทคโนโลยีช่วยลดการใช้กระดาษ และทรัพยากรอื่น ๆ ( $M = 4.67, SD = 0.58$ ) ให้ความสำคัญกับการจัดลำดับการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

( $M = 4.63$ ,  $SD = 0.58$ ) และวางแผนการใช้งานและทรัพยากรได้เป็นระบบ และมีการนำวัสดุเหลือใช้กลับมาใช้ใหม่อย่างเหมาะสม ( $M = 4.58$ ,  $SD = 0.65$ ) ตามลำดับ

ตาราง 7 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ ด้านการให้บริการ

รายการประเมิน	$M$	$SD$	ระดับความพึงพอใจ
1. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.63	0.65	มากที่สุด
2. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.67	0.48	มากที่สุด
3. สุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	4.71	0.46	มากที่สุด
4. ให้บริการด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกร้องสิ่งตอบแทน	4.75	0.44	มากที่สุด
5. ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.88	0.34	มากที่สุด
6. สามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี	4.83	0.38	มากที่สุด
7. มีความพร้อมในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.79	0.51	มากที่สุด
รวม	4.75	0.47	มากที่สุด

จากตาราง 7 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $M = 4.75$ ,  $SD = 0.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพสูงสุดคือ ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ( $M = 4.88$ ,  $SD = 0.34$ ) รองลงมาคือ สามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี ( $M = 4.83$ ,  $SD = 0.38$ ) มีความพร้อมในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $M = 4.79$ ,  $SD = 0.51$ ) ให้บริการด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกร้องสิ่งตอบแทน ( $M = 4.75$ ,  $SD = 0.44$ ) สุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ ( $M = 4.71$ ,  $SD = 0.46$ ) ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และให้บริการด้วยความเต็มใจ ( $M = 4.67$ ,  $SD = 0.48$ ) และมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ ( $M = 4.63$ ,  $SD = 0.65$ ) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ผลการรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

จากการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ พบข้อเสนอแนะที่ควรนำมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1) ควรส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result-Oriented Culture) เพื่อปลูกฝังทัศนคติในการทำงานที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของผลลัพธ์ ซึ่งจะช่วยสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

2) ควรจัดให้มีการอบรมหรือพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในยุคปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นทักษะด้านการจัดการเวลา การสื่อสารในทีม รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

3) ควรมีระบบการติดตามและประเมินผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งมีการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่สร้างสรรค์แก่พนักงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและนำไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

4) ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้ประเมินตนเอง (Self-Assessment) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถตระหนักรู้ถึงจุดแข็งที่ควรรักษาไว้ และจุดที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างการเรียนรู้และเติบโตอย่างมีเป้าหมาย

5) ควรสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของบริบทการทำงาน

6) ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนในแต่ละสาขาวิชา เพื่อให้สามารถรองรับภาระงานที่มีความหลากหลายและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะข้างต้นล้วนมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้สำนักงานคณบดี คณะครูศาสตร์และการพัฒนามนุษย์สามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

## 6. อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ” สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.81 มีช่วงอายุระหว่าง 41-45 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 24.07 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 66.67 โดยตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยที่ได้รับงบประมาณจากแผ่นดิน คิดเป็นร้อยละ 85.19 และมีอายุงานเฉลี่ยอยู่ในช่วง 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.19 สะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภายในหน่วยงานและความสามารถของบุคลากรในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $M = 4.72$ ) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านที่ให้ความหมายของ

ประสิทธิภาพ เช่น Peter Drucker (1967) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากร ในกระบวนการเปลี่ยนแปลงเพื่อบรรลุจุดหมายขององค์กรได้ดี และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2552) ที่ระบุว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่ากับการใช้ ทรัพยากร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของสมใจ ลักษณะ (2553), ญัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) และอัครเดช ไม้ จันท์ (2560) ซึ่งล้วนเน้นย้ำถึงการทำงานที่บรรลุเป้าหมายใช้ทรัพยากรคุ่มค่า และมีคุณภาพ ทั้งนี้เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า

1.1 ด้านการให้บริการ พบว่ามีระดับประสิทธิภาพสูงสุด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $M = 4.75$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติมีประสิทธิภาพสูงสุด ( $M = 4.88$ ) สอดคล้องกับแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554) ที่กำหนดสมรรถนะด้านการให้บริการ ไว้อย่างชัดเจน รวมถึงแนวคิดของสุนันทา ทวีผล (2550) ที่เน้นการบริการที่สม่ำเสมอ เสมอภาค และเน้นการ ตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริง สอดคล้องกับแนวคิดด้านการให้บริการของ สุจิตรา ขานีวิทย์ภรณ์ (2533), จินตนา บุญบงการ (2539) และวีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542) ที่กล่าวถึงการบริการในแง่ของการกระทำ หรือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงสอดคล้องกับวิชาญ ฤทธิรงค์ (2528) ที่แนะนำให้ต้อนรับ ลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร หาชัยภูมิ (2562) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานธุรการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และข้อที่โดดเด่นคือด้านกระบวนการให้บริการ และ คุณภาพการให้บริการ

1.2 ด้านความรู้ในงานที่ทำ พบว่า มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ( $M = 4.74$ ) โดยเฉพาะ ในด้านการให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง ( $M = 4.88$ ) ด้านความรู้ในงานที่ทำมีผล การประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ เสถียร คามีสักดิ์ (2563) ที่ชี้ให้เห็นว่าความรู้ ความสามารถ และทักษะเฉพาะทางในการปฏิบัติงานเป็นพื้นฐานสำคัญของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรที่มีความรู้ในหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้องและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของ สมพิศ สุขแสน (2556) ที่กล่าวว่าคนที่มีประสิทธิภาพควรมีองค์ความรู้ในงานดี และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น รวมถึงแนวคิดของ Mager & Beach (1967) ที่เน้นความสามารถ ในการวิเคราะห์ปัญหาและการจดจำลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน นอกจากนี้งานวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษา ของ พนิดา นิลอรุณ และประสพชัย พสุนนท์ (2558), นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) และ จิราพร มอญเลิศ (2560) ที่ต่างพบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีประสิทธิภาพสูง

1.3 ด้านคุณภาพของงาน พบว่ามีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ( $M = 4.73$ ) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในด้านการให้บริการที่ดำเนินต่อเนื่องไม่สะดุดหรือล่าช้า ( $M = 4.83$ ) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson & Plowman (1953) ที่ระบุว่า คุณภาพของงานคือผลลัพธ์ที่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการได้ และเป็นเครื่องสะท้อนถึงความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน ซึ่งผลวิจัยพบว่า การให้บริการมีความต่อเนื่อง ไม่สะดุด และมีการ

ดำเนินงานตามระเบียบได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson & Plowman (1953) ที่ระบุว่าคุณภาพของงานคือการสร้างความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน และงานที่ถูกต้องรวดเร็วได้มาตรฐาน และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2552) ที่มองว่าประสิทธิภาพในแง่มุมมองของผลลัพธ์คือ การทำงานที่มีคุณภาพ ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา เนื่องแก้ว (2557), นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558), จิราพร มอญเลิศ (2560) และ ภัทรชนันท์ ราวรงค์ (2566) ที่ต่างพบว่าด้านคุณภาพของงานเป็นหนึ่งในด้านที่มีประสิทธิภาพสูง

1.4 ด้านความรวดเร็วทันเวลา พบว่ามีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ( $M = 4.69$ ) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการจัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่างเหมาะสม ( $M = 4.79$ ) ด้านความรวดเร็วทันเวลา เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Millett (1954) ที่กล่าวถึง การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา สอดคล้องกับแนวคิดของ สมพิศ สุขแสน (2556) ที่เน้นความฉับไวในการทำงาน ให้เสร็จตามกำหนดเวลา รวมถึง Emerson (2014) ที่กล่าวถึงการทำงานที่สำเร็จทันเวลา ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา เนื่องแก้ว (2557) และ ภัทรชนันท์ ราวรงค์ (2566) ที่พบว่าด้านความรวดเร็วทันเวลา เป็นปัจจัยสำคัญ of ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และแนวคิดของ สมใจ ลักษณะ (2553) และ Mager & Beach (1967) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการบริหารเวลาและการตอบสนองอย่างรวดเร็วจะสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ ผลการวิจัยในครั้งนี้ชี้ชัดว่าหน่วยงานสามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านเวลาได้อย่างดี

1.5 ด้านความประหยัดคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร พบว่ามีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ( $M = 4.67$ ) แสดงถึงการใส่ใจในเรื่องการวางแผนและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2552) ที่ระบุว่าประสิทธิภาพคือการทำงานที่ประหยัด และคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากร รวมถึง Peterson & Plowman (1953) ที่กล่าวถึงค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เหมาะสม และการลงทุนให้น้อยเพื่อให้ได้ผลกำไรมากที่สุด และ สมใจ ลักษณะ (2553) ที่เน้นการทำงาน โดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด งานวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รัตนา เนื่องแก้ว (2557) ที่พบว่า ด้านความประหยัดคุ้มค่ามีประสิทธิภาพในระดับสูง และสอดคล้องกับแนวคิดของพิทยา บวรวัฒนา (2552) ที่กล่าวถึงการดำเนินงานด้วยความคุ้มค่า โดยคำนึงถึงผลตอบแทนที่ได้จากทรัพยากรที่ใช้ไป

จากการอภิปรายผลจากการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า สำนักงานคนบตีคณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มีการบริหารจัดการงานธุรการที่เป็นระบบ บุคลากรมีสมรรถนะที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการ และสะท้อนถึงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพทั้งในเชิงโครงสร้าง วิธีการ และการบริหารทรัพยากรในองค์กรรวม อีกทั้งผลการศึกษา ยังชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการของสำนักงานคนบตี คณะครุศาสตร์ และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจอย่างยิ่งในทุกมิติ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานที่เป็นไปตามหลักการและแนวคิดด้านประสิทธิภาพและการบริการที่ดี และสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา บุคลากรมีสมรรถนะที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการ และสะท้อนถึงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพทั้งในเชิงโครงสร้าง วิธีการ และการบริหารทรัพยากรในองค์กรรวม

2. เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้รับบริการ จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานคณบดีในระดับสูง โดยเฉพาะในด้านการให้บริการที่สุภาพ รวดเร็ว และมุ่งตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จในการสร้างวัฒนธรรมการบริการแบบมืออาชีพของหน่วยงาน ทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554) ที่เน้นสมรรถนะของบุคลากรภาครัฐ ในด้านการบริการ ได้แก่ ความเต็มใจในการให้บริการ ความเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และความสามารถในการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังให้ความเห็นว่า บุคลากรสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ให้ข้อมูลที่ต้องการ และมีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุนันทา ทวีผล (2550) ที่เน้นการให้บริการที่สะดวก ประหยัด และเสมอภาคอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ความคิดเห็นของผู้รับบริการยังสะท้อนให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จคือ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม เช่น ความมุ่งมั่นในการทำงานและจิตสำนึกในการบริการ

แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ เสถียร คามิศักดิ์ (2563) ที่ระบุว่าผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะที่องค์กรกำหนด และสอดคล้องกับหลักการของ อีเมอร์สัน (Emerson, 2014) ซึ่งได้เสนอแนวทาง 12 ประการในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ได้แก่ การกำหนดแนวคิดที่ชัดเจน การพิจารณาความเป็นไปได้ของงาน การให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง การรักษา ความยุติธรรม ความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ การบันทึกเป็นระบบ ความโปร่งใส การส่งมอบงานตรงเวลา มาตรฐานของผลงาน การใช้ผลการดำเนินงานเป็นเครื่องมือฝึกอบรม และการให้รางวัลแก่ผลงานที่ดี

จากแนวคิดดังกล่าวจึงสามารถสังเคราะห์ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติได้หลายประการ ได้แก่ การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-Oriented Culture) เพื่อกระตุ้นแรงจูงใจในการทำงาน การจัดอบรม หรือพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการทำงาน เช่น การจัดการเวลา การสื่อสารในทีม และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดให้มีระบบติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการให้ข้อมูลย้อนกลับที่สร้างสรรค์และเกิดประโยชน์ นอกจากนี้ควรสนับสนุนให้บุคลากรประเมินตนเอง (Self-Assessment) เพื่อค้นหาจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนา และส่งเสริมแนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) โดยเปิดโอกาสให้เข้าถึงแหล่งเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร อีกทั้งควรจัดสรรบุคลากรสายสนับสนุนเพิ่มเติมอย่างเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชา เพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากผลการสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการของสำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ สามารถสังเคราะห์ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติได้หลากหลายประการ ได้แก่ การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ เพื่อกระตุ้นแรงจูงใจในการทำงาน การจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะสำคัญ

เช่น การจัดการเวลา การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี ตลอดจนการวางระบบติดตามและประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อการพัฒนา

นอกจากนี้ ควรสนับสนุนการประเมินตนเอง (Self-Assessment) เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงจุดแข็ง และจุดที่ควรปรับปรุง รวมถึงส่งเสริมแนวทางการเรียนรู้ตลอดชีวิตผ่านแหล่งเรียนรู้ภายในและภายนอกองค์กร และควรจัดสรรบุคลากรสายสนับสนุนเพิ่มเติมในแต่ละสาขาวิชาอย่างเหมาะสม เพื่อรองรับภาระงานที่เพิ่มขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

จากผลการอภิปรายชี้ให้เห็นว่าสำนักงานคณบดีมีการบริหารงานธุรการที่เป็นระบบ บุคลากรมีสมรรถนะที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านโครงสร้าง วิธีการ และการจัดการทรัพยากร โดยภาพรวมประสิทธิภาพอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ และสะท้อนถึงการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแนวคิดด้านการบริหารและการให้บริการที่ดี ตลอดจนสอดคล้องกับผลการวิจัยในประเด็นเดียวกันที่ผ่านมา

## 7. องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากการวิจัย สามารถสังเคราะห์องค์ความรู้ที่สำคัญที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริบทการทำงานยุคใหม่ ดังนี้



ภาพ 2 องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

## 8. ข้อเสนอแนะ

### 8.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

8.1.1 ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาทักษะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสาร และการบริหารจัดการงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของระบบราชการยุคใหม่

8.1.2 ควรจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการงานธุรการ

8.1.3 ควรสนับสนุนให้เกิดระบบประเมินตนเองภายในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

### 8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 ควรศึกษาการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานธุรการระหว่างคณะหรือหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัยเดียวกัน หรือระหว่างมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เพื่อวิเคราะห์แนวทางพัฒนาที่หลากหลาย

8.2.2 ควรเพิ่มเติมเครื่องมือวิจัยประเภทเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือกลุ่มสนทนา (Focus Group) เพื่อให้เข้าใจความรู้สึกและประสบการณ์ของผู้รับบริการได้อย่างรอบด้านมากขึ้น

8.2.3 ควรศึกษาปัจจัยเชิงบริหารหรือโครงสร้างองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานธุรการ เพื่อการวางแผนพัฒนานโยบายในระดับมหาวิทยาลัย

## 9. สรุป

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานธุรการของสำนักงานคนบตี คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ รวมถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบุคลากรสายวิชาการจำนวน 63 คน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม 54 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการมีคะแนนสูงสุด รองลงมาคือด้านความรู้ในงาน คุณภาพของงาน ความรวดเร็ว และความประหยัดคุ้มค่า

องค์ความรู้จากการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า ระบบการทำงานที่มีแบบแผนและบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ และจิตสำนึกบริการ เป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ วัฒนธรรมองค์กรที่สุภาพ โปร่งใส และเท่าเทียมช่วยสร้างความไว้วางใจ ขณะเดียวกัน การพัฒนาตนเอง รับฟังข้อเสนอแนะ และใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ช่วยเพิ่มความรวดเร็วและแม่นยำ องค์ความรู้เหล่านี้สามารถนำไปใช้พัฒนางานธุรการให้มีคุณภาพ และสอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน

## 10. เอกสารอ้างอิง

Drucker, P. F. (1967). *The effective executive*. Harper & Row.

- Emerson, H. (2014). *The twelve principles of efficiency*. (Original work published 1912).
- Mager, R. F., & Beach, K. M. (1967). *Developing vocational instruction*. Belmont, CA: Fearon Publishing.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. McGraw-Hill.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1953). *Business organization and management*. Richard D. Irwin.
- จรงค์ศักดิ์ พุ่มนวน. (2562). การสร้างแรงบันดาลใจเพื่อการพัฒนางานประจำของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา. *วารสาร Mahidol R2R e-Journal*, 6(1), 1–13.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ*. พอร์แททพรีนติ้ง.
- จิราพร มอญเลิศ. (2560). ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารปัญญา*, 24(1), 36–45.
- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำ สังกัด กองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่].
- ธีรวุฒิ ประทุมพรรัตน์. (2529). *การบริหารการศึกษา*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นลพรรณ บุญฤทธิ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา].
- บุญชม ศรีสะอาด. (2557). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). บริษัท สุวีริยาสาส์น จำกัด.
- พนิดา นิลอรุณ, และ ประสพชัย พสุนนท์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. *วารสารจันทร์เกษมสาร*, 21(41), 29–38.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). *รัฐประศาสนศาสตร์: ทฤษฎีและแนวการศึกษา*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภัทรชนันท์ ราณรงค์. (2566). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการสำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ*, 5(2), 34–45.
- รัตนา เนื่องแก้ว. (2557). ศึกษาการพัฒนาระบบงานธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. *ธรรมศาสตร์เวชสาร*, 14(2), 206–215.\*
- วิชาญ ฤทธิรงค์. (2528). *เทคนิคการหาเงินฝาก*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- สมใจ ลักษณะ. (2553). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.

สมชัย ปราบรัตน์, นัฐิยา สุครักษ์, และ จิราภรณ์ บัวเพชร. (2556). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์-  
สำนัก มหาวิทยาลัยมหาดใหญ่. ใน *การประชุมมหาดใหญ่วิชาการ ครั้งที่ 4 เรื่อง “การวิจัยเพื่อพัฒนา  
สังคมไทย”* (น. 270–278). มหาวิทยาลัยมหาดใหญ่.

สมพิศ สุขแสน. (2556, 10 กุมภาพันธ์). เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ.

<https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/เทคนิคการทำงานให้ประสบความสำเร็จ/>  
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ: ภาพรวมระบบ  
บริหารผลงานและระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ*. บริษัท พี.เอ. ลีฟวิ่ง จำกัด.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554). *แนวทางการกำหนดสมรรถนะ ความรู้ ความสามารถ และทักษะ  
ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานสำหรับข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา* (หนังสือที่ ศธ 0509(2)/ว 2).

[https://www.ubu.ac.th/web/files\\_up/16f2011030316150237.pdf](https://www.ubu.ac.th/web/files_up/16f2011030316150237.pdf)

สิขริน คุ่มพันธุ์แย้ม. (2566). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของวิศวกร บริษัท ยูแทคไทย จำกัด*  
[สารนิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล].

สุจิตรา ขานวิทย์ภรณ์. (2533). *ภาคบริการ*. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้าน  
กฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)* [ปัญหาพิเศษรัฐ  
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา].

สุภาพร หาชัยภูมิ. (2562). *รายงานการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ  
สำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ*. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

เสถียร คามีสักดิ์. (2563). *การให้บริการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการบริการของสายสนับสนุนวิชาการใน  
สถาบันอุดมศึกษา*. วารสาร Mahidol R2R e-Journal, 7(1), 1–9.\*

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้ง  
เครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].