



การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
Development of the performance of administrative officer
Chaiyaphum Rajabhat University

¹ศุภรดา ยาโพนทัน และ ²อารีจิต สาแก้ว
¹ Suparada Yaphontun and ²Areejit Sakeaw
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

Chaiyaphum Rajabhat University

¹E-mail: su.sa.pam2517@gmail.com ²E-mail: areejit.sakeaw@gmail.com

Received 19/06/2025 | Revised 1/07/2025 | Accepted 1/07/2025

บทความวิจัย (Research Article)

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ 2) ศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ประชากรในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 42 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ในการปฏิบัติงาน รองลงมาด้านการติดต่อประสานงาน ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรม และด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน ตามลำดับ 2) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา พบว่า ควรจัดสรรงบประมาณในการจัดทำระบบฐานข้อมูล จัดทำระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐาน และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ กำหนดเกณฑ์ประเมินค่างานตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ให้เป็นมาตรฐานอย่างชัดเจน เพิ่มสวัสดิการให้แก่บุคลากร เช่น บ้านพักบุคลากร บุคลากรที่ยังไม่จบปริญญาตรีก็มีทุนจากมหาวิทยาลัยให้เรียนฟรี และบุตรของบุคลากรก็ควรได้ศึกษาต่อแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคภายในมหาวิทยาลัย ระบบอินเทอร์เน็ตครอบคลุมการใช้งานทุกพื้นที่ ความเร็วของอินเทอร์เน็ต และความเพียงพอต่อการใช้งาน สนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมอบรม สัมมนา อบรมเชิงปฏิบัติการหัวข้อสรรค์สร้างงานวิจัยและการสอนด้วย Generative AI ส่งเสริมสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาท้องถิ่นแก่บุคลากร เพื่อนำความรู้จากการอบรมนำไปปฏิบัติงานได้จริง ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษางานวิจัยเชิงคุณภาพด้านการสร้างขวัญและกำลังใจหรือควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ; การปฏิบัติงาน; เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป



Abstract

This research article has the objectives : 1) Study the level of opinions on the development of work efficiency of general administration staff at Chaiphum Rajabhat University. 2) Study the recommendations on the development of work efficiency of general administration staff at Chaiphum Rajabhat University. The population in the research is 42 general administration staff. The tools used for data collection are questionnaires. Data analysis is done using frequency, percentage, mean, and standard deviation. The research results show that 1) The opinions of support staff on the development of work efficiency are at a high level. When classified by each aspect, the average values from highest to lowest are as follows: ethics in work, followed by communication, coordination, work skills, formats, methods, and activities, and work motivation, respectively. 2) The recommendations from the study show that the budget should be allocated to create a database system, create clear and up-to-date work regulations, set clear standards for evaluating specific professional or specialized positions, increase welfare for staff, such as staff housing, staff who have not yet graduated with a bachelor's degree receive scholarships from the university to study for free, and children of staff should continue their studies without any fees. Improve the public utilities within the university. The internet system covers all areas, the speed of the internet, and the adequacy of use. Encourage personnel to participate in training, seminars, and workshops on the topic of creating research and teaching with Generative AI to promote digital technology competencies for local development for personnel. In order to apply the knowledge from the training to actual work, the next study should study qualitative research on building morale and encouragement and/or study the factors affecting the work efficiency of general administrative staff.

Keyword: efficiency; Operation; Administrative Officer.

บทนำ

การศึกษา เป็นกระบวนการทางสังคมในการสร้างและพัฒนาคนให้มีความรู้ ความคิดความประพฤติ และคุณธรรม ช่วยให้คนสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566-2570 เมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2565 และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (พ.ศ. 2566-2570) มีจุดเน้นในการพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืน ซึ่งเริ่มจากการพัฒนาคนให้เข้มแข็งพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต โดยการเสริมสร้างให้เป็นผู้มีความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง มีทักษะในการคิดเป็น ทำเป็น การคิดวิเคราะห์ ความคิดสร้างสรรค์มีคุณธรรม จริยธรรม รู้จักสิทธิหน้าที่ของตนเอง และให้ความเคารพในสิทธิและหน้าที่ของผู้อื่น ขณะเดียวกัน ต้องเสริมสร้างปัจจัยแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพของคนในสังคมให้เข้มแข็งสามารถเป็นภูมิคุ้มกันการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคต (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555) ซึ่งแนวทางดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการในการพัฒนาเยาวชนของชาติเข้าสู่โลกยุคศตวรรษที่ 21 โดยมุ่งส่งเสริมผู้เรียนให้มี



คุณธรรม รักความเป็นไทย ให้มีทักษะการคิดวิเคราะห์ สร้างสรรค์ มีทักษะด้านเทคโนโลยี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างสันติ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560: 168)

เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ มีระบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง ระบบสารสนเทศระบบข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการสถานศึกษาซึ่งมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบ สามารถรองรับการปฏิบัติงานและการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการใช้ระบบบริหารนั้นอย่างเป็นรูปธรรม ประกอบด้วยระบบย่อย คือ ระบบประมวลผลรายงาน, ระบบการจัดการรายงาน, ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ และระบบสารสนเทศสำนักงานโดยครอบคลุมการบริหารจัดการ อย่างน้อย 5 ระบบ ดังนี้ 1) ระบบบริการการศึกษา 2) ระบบการเงินและงบประมาณ 3) ระบบบริหารงานบุคคล 4) ระบบบัญชีและทรัพย์สิน 5) ระบบเอกสารงานสารบรรณ และระบบอื่น ๆ โดยการจัดเก็บข้อมูลจะเป็นการนับจำนวนระบบหลักและระบบย่อยของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีการพัฒนาและมีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมนำไปสู่การสนับสนุนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรม (ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560–2579) (ฉบับปรับปรุง 11 ตุลาคม 2561)

การพัฒนาบุคลากรถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการบริหารองค์กรในปัจจุบัน เพราะมนุษย์จัดได้ว่า เป็นทรัพยากรทางการบริหารงานที่สำคัญ การพัฒนาประสิทธิภาพบุคลากรตลอดจนการจัดกระบวนการทำงานนั้น มีบทบาทในการทำให้บุคลากรทำงานในหน้าที่ของตนและดำเนินการในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ผลลัพธ์การพัฒนาองค์กร เนื่องจากสถานการณ์ทางด้านนโยบายการเมือง เศรษฐกิจและสังคมมีการเปลี่ยนแปลง หน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจ สามารถบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรให้เกิดสัมฤทธิ์ผลและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด ในขณะเดียวกัน มุมของผู้ปฏิบัติงาน เมื่อมีความพึงพอใจในการทำงานก็จะมีมีความสุข คุณภาพชีวิตดีขึ้นจะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรและเต็มใจปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล Beardwell and Holden (2001) อธิบายไว้ว่า องค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องให้พนักงานเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ดังนี้ 1) ควรให้การศึกษาแก่พนักงานเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้เขาเกิดความเข้าใจในบทบาทของตนที่พึงปฏิบัติให้กับองค์กร และสามารถตัดสินใจในการทำงานได้อย่างเหมาะสม 2) องค์กรต้องการให้พนักงานมีการเพิ่มพูนความรู้และทักษะใหม่ ๆ และมีความสามารถในการปรับตัวให้ทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลง โดยการเรียนรู้และการพัฒนาความสามารถของตนเอง และจะต้องมีการพัฒนาทักษะต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและให้ทันสมัยอยู่เสมอ 3) องค์กรต้องการให้พนักงานมีความสามารถในการทำงานในโครงสร้างแบบแบนราบและมีสายการบังคับบัญชาที่สั้นกระชับให้ทำงานที่ถูกควบคุมดูแลไม่มากนัก ให้มีวัตถุประสงค์ในการทำงาน และตรวจสอบการทำงานของตนเอง ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดด้วยตนเอง 4) องค์กรต้องการให้พนักงานมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ และมีทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และ 5) องค์กรต้องการให้พนักงานมีทักษะในการแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และคำนึงถึงความเป็นไปได้ในอนาคต ซึ่งนอกจากนี้บุคลากรจะต้องมีความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองให้มากขึ้นอีกด้วย บุคลากรจะต้องพัฒนาตนเองให้มีลักษณะเป็นผู้สามารถทำงานได้ทันที

จากความสำคัญและที่มาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการ



ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และสามารถนำไปบูรณาการความรู้ที่ได้รับนำไปปรับใช้กับการปฏิบัติงานจริง ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
- 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

1. ด้านทักษะการปฏิบัติงาน
2. ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. ด้านการติดต่อประสานงาน
4. ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน
5. ด้านรูปแบบวิธีการและกิจกรรมในการพัฒนาการปฏิบัติการ

ที่มา : ทศพร พิษระ (2554), วิลาวรรณ แซ่เจ็ง (2561)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 42 คน (มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, 2567)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งสร้างขึ้น โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีจากเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านทักษะการปฏิบัติงาน
2. ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. ด้านการติดต่อประสานงาน
4. ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน
5. ด้านรูปแบบวิธีการและกิจกรรมในการพัฒนาการปฏิบัติการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม



นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นที่ผ่านเกณฑ์คุณภาพแล้วไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล นำแบบสอบถามที่รวบรวมมาได้ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัยดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดขอบเขตและเนื้อหาในการตั้งคำถาม เพื่อให้สามารถตอบปัญหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมายของการวิจัย โดยยึดหลักว่าต้องอยู่ในหลักแห่งข้อเท็จจริง
3. นำเครื่องมือการวิจัยมากำหนดเป็นแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วแก้ไขตามข้อเสนอนี้โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม

5. ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลทัศนคติของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อแล้วนำมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการสอบถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ ด้วยค่า IOC (Index Of Congruence)

6. วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างการสอบถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ ด้วยค่า IOC ซึ่งรายการสอบถามผู้วิจัยจะนำข้อที่มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 ขึ้นไป มีค่าเท่ากับ 0.82 มาเป็นข้อคำถาม

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคลากรสายสนับสนุนที่ไม่ใช่ประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 ชุด แล้วนำและหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นสูง เนื่องจากโดยปกติค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยไม่ควรต่ำกว่า 0.70 (วาโร เพ็งสวัสดิ์, 2551: 258) หลังจากนั้นปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอความร่วมมือเข้าทดลองใช้เครื่องมือและขออนุญาตและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามกับประชากรในพื้นที่เป้าหมายที่กำหนดไว้
3. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับแล้วตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับคืนมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ จึงได้นำแบบสอบถามไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมสำเร็จรูปการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
2. สถิติที่ใช้ในการวัดระดับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชุม ศรีสะอาด, 2556) ดังนี้

- 4.51–5.00 หมายถึง ระดับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.51–4.50 หมายถึง ระดับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
- 2.51–3.50 หมายถึง ระดับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.51–2.50 หมายถึง ระดับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
- 1.00–1.50 หมายถึง ระดับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ พบว่า

(1) ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปมีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และมีความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ตนเองดูแลรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ เช่น ระเบียบสารบรรณ ระเบียบการเงิน ฯลฯ แต่ยังมีเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปบางส่วนที่ยังต้องการให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยการอบรมหรือสัมมนา และอยากให้มหาวิทยาลัยจัดสรรงบประมาณในการจัดทำระบบ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

(2) ด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้วยการให้มีส่วนร่วมในการทำงานและกิจกรรมต่าง ๆ รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาไม่ละเลยในการแก้ไขปัญหา มีการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน มีการจัดทำประกาศผู้ที่มีการปฏิบัติงานระดับดีเด่นเพื่อเป็นการยกย่อง ชมเชย

(3) ด้านการติดต่อประสานงาน ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการติดต่อประสานงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มีการจัดระเบียบ วิธีการทำงานเพื่อการติดต่อประสานงานภายในหน่วยงานคล่องตัว รองลงมา คือ ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากหน่วยงาน



ต่าง ๆ ที่ประสานงาน ผู้ปฏิบัติงานมีการหารือกันในเรื่องงานเป็นเฉพาะ มีความเป็นกันเองในการประสานงาน ได้รับทราบความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ในองค์กรอย่างเป็นปัจจุบัน

(4) ด้านคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติงานด้วยความภาคภูมิใจ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ปฏิบัติงานด้วยความมีจิตสำนึกที่ดี ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงและผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก ปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้อง และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

(5) ด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรม ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านรูปแบบ/วิธีการและกิจกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปอยากให้มีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ มีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อนำไปเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้บุคลากรไปศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาตนเองและนำมาใช้พัฒนางาน ทั้งนี้ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปให้เหมาะสมและต่อเนื่อง

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

รายการ	ค่าเฉลี่ย M	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$)	แปลผล
ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน	4.47	.50	มาก
ด้านการติดต่อประสานงาน	4.11	.63	มาก
ด้านทักษะการปฏิบัติงาน	4.10	.52	มาก
ด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรม	4.02	.69	มาก
ด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน	3.85	.80	ปานกลาง
รวม	4.11	.63	มาก

[ข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ](#) จำนวน 42 คน สามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

บุคลากรให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการจัดทำระบบฐานข้อมูล มีระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีกำหนดเกณฑ์ประเมินค่างาน ตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะให้เป็นมาตรฐานมากขึ้น มีการเพิ่มสวัสดิการให้แก่บุคลากร มีการปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคภายในมหาวิทยาลัยให้ดีขึ้น และเพียงพอต่อการใช้งานเพื่อการติดต่อประสานงานอย่างทั่วถึง มีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมหรือสัมมนา เพื่อนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานตามตำแหน่งให้มากขึ้น มีการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้บุคลากรนำไปปฏิบัติงานได้จริง

อภิปรายผล

1. การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มีความเท่าเทียมกันภาระ

งานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการวิจัยของ วิลาวรรณ แซ่เจ็ง (2561) โดยได้ศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองของบุคลากรในหน่วยงานคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่แตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะช่วงอายุของแต่ละคน คนที่อายุน้อยอาจต้องการพัฒนาความรู้และความสามารถเพิ่มขึ้น ส่วนคนที่อายุมาก มีการสั่งสมประสบการณ์การทำงานจนเกิดความเชี่ยวชาญแล้ว จึงต้องการแค่แรงจูงใจในการทำงานเท่านั้น มหาวิทยาลัยควรสร้างแรงกระตุ้นต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น นำไปสู่การอยากเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพร พิษะระ (2554) โดยได้ศึกษาระดับความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การวิจัยพบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรม และด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มีลักษณะงานที่รับผิดชอบไม่แตกต่างกัน และการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นไปนั้นอาจไม่ได้ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาเกี่ยวข้องโดยตรง ทำให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยชัยภูมิ มุ่งเน้นพัฒนาประสิทธิภาพตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อวิลักษณ์ ขำดี (2553) โดยได้ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี พบว่าเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกฝ่าย ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่พบว่าหน่วยงานที่สังกัดมีการเสริมสร้าง และพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และมีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้ก้าวหน้าในหน้าที่มากกว่าตำแหน่งอื่น ๆ

2) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ พบว่า ควรจัดสรรงบประมาณในการจัดทำระบบฐานข้อมูล จัดทำระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ กำหนดเกณฑ์ประเมินค่างาน ตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะให้เป็นมาตรฐานอย่างชัดเจน เพิ่มสวัสดิการให้แก่บุคลากร เช่น บ้านพักบุคลากร บุคลากรที่ยังไม่จบปริญญาตรีก็มีทุนจากมหาวิทยาลัยให้เรียนฟรี และบุตรของบุคลากรก็ควรได้ศึกษาต่อแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคภายในมหาวิทยาลัย ระบบอินเทอร์เน็ตครอบคลุมการใช้งานทุกพื้นที่ ความเร็วของอินเทอร์เน็ต และความเพียงพอต่อการใช้งาน สนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมอบรม สัมมนา อบรมเชิงปฏิบัติการหัวข้อสร้างสรรค์สร้างงานวิจัยและการสอนด้วย Generative AI ส่งเสริมสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาท้องถิ่นแก่บุคลากร เพื่อนำความรู้จากการอบรมนำไปปฏิบัติงานได้จริง ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษางานวิจัยเชิงคุณภาพด้านการสร้างขวัญและกำลังใจและหรือควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ข้อเสนอแนะ

1) สำหรับการนำไปปฏิบัติ

1. นำข้อมูลสารสนเทศจากการวิจัยครั้งนี้ จัดทำเป็นข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจและการบริหารงานของมหาวิทยาลัยในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปของผู้บริหาร



2. นำข้อมูลประกอบการตัดสินใจจัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติงานสำหรับหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปสังกัดอยู่

2) สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเชิงคุณภาพด้านการสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (ฉบับปรับปรุงปี 2560).
- ทศพร พิษะระ. (2554). ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนารัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). โรงพิมพ์สุวิริยาสาสน.
- วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2551). วิธีวิทยาการวิจัย. โรงพิมพ์สุวิริยาสาสน.
- วิลาวรรณ แซ่เจ็ง. (2561). ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองของบุคลากรในหน่วยงานคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. *วารสารสาระคาม*, 9(1), 73-94.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ. (2567). รายงานประจำปี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ 2567. มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579). ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาระบบบริหารจัดการ. (ฉบับปรับปรุง 11 ตุลาคม 2561). กรุงเทพฯ : สำนักงานที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2565). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570)*. กรุงเทพฯ : สำนักงานนายกรัฐมนตรี.
- อวิลักษณ์ ขำดี. (2553). การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์บัณฑิต มหาบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Beardwell, I., & Holden L.. (2001). *Human Resource Management: A Contemporary Approach* (3rded.). Prentice Hall.