



ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

The performance of the duties and the General Administration services of
Chaiyaphum Rajabhat University.

ปัทิตตา กุศลคุ้ม

Pathitta Kusolkoom

คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

Faculty of Education and Human Development

Chaiyaphum Rajabhat University, Thailand.

*Corresponding Author Email: ann.patitta55@gmail.com

Received 03/09/2025 | Revised 16/09/2025 | Accepted 16/09/2025

บทความวิจัย (Research Article)

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ และ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แนวคิด Porter and Lawler (1975) เป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัย ได้แก่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ คณะพยาบาลศาสตร์ สำนักส่งเสริมวิชาการและจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำนักงานอธิการบดี กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ที่ให้บริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำนวน 200 คน ใช้วิธีคัดเลือกโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิจัยพบว่า 1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านผลการให้บริการ และด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ พบว่ามีข้อเสนอแนะดังนี้ 1) ควรมีแบบฟอร์มที่สามารถดาวน์โหลดได้ 2) ควรมีป้ายบอกตำแหน่งจุดที่สามารถใช้บริการได้ 3) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านหลาย ๆ ช่องทาง 4) ควรลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการให้บริการ

คำสำคัญ: การปฏิบัติงาน; การให้บริการ; งานธุรการ



Abstract

This research aims 1) to study the efficiency of administrative work performance and services of Chaiphum Rajabhat University and 2) to study opinions and suggestions on administrative work performance and services of Chaiphum Rajabhat University. The research design is quantitative research using the concept of Porter and Lawler (1975) as a research framework. The research areas include the Faculty of Liberal Arts and Sciences, Faculty of Education and Human Development, Faculty of Nursing, Office of Academic Promotion and Lifelong Learning, Office of the President. The sample consists of 200 lecturers and staff of Chaiphum Rajabhat University who use administrative services of Chaiphum Rajabhat University. The selection method was based on Taro Yamane's formula. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation. The results of the research found that: 1. The research results according to objective 1, the overall level of efficiency in performing duties and providing administrative services at Chaiphum Rajabhat University is at a high level. When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average value was the aspect of officials or service personnel, followed by the aspect of service results and the aspect of service processes or procedures, respectively. The aspect with the lowest average value was the aspect of facilities. 2. The research results according to objective 2, opinions and suggestions on the performance of duties and administrative services of Chaiphum Rajabhat University, found the following suggestions: 1) There should be forms that can be downloaded. 2) There should be signs indicating the location of points where services can be used. 3) There should be an increase in contact channels through many channels. 4) There should be a reduction in unnecessary steps in using the services.

Keywords: Operation; Service provision; Administrative work

บทนำ

ตามโครงสร้างของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ได้แบ่งโครงสร้างออกเป็น 5 หน่วยงานหลัก ได้แก่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์ คณะพยาบาลศาสตร์ สำนักส่งเสริมวิชาการและจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิต และสำนักงานอธิการบดี (มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, 2568) ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะมีงานธุรการที่คอยจัดกิจกรรมงานโดยส่วนรวมของแต่ละหน่วย ซึ่งเป็นงานอื่น ๆ ที่ไม่ใช่งานวิชาการ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2568) โดยให้การสนับสนุนการบริหารงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานผลิตเอกสาร งานจัดทำคำสั่ง เช่น คำสั่งไปราชการ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เรื่องต่าง ๆ ดำเนินการตามคำร้องของนักศึกษา จัดทำแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ การบริการยืมคืนอุปกรณ์การเรียนการสอน การรับและส่งเอกสาร จดหมาย พัสดุทางไปรษณีย์ การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนการให้คำแนะนำ คำปรึกษากับอาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจของหน่วยงาน งานธุรการจึงเป็นศูนย์กลางของการบริหารที่สนับสนุนหน่วยงานอื่น และเป็นงานหลักงานหนึ่งที่จะสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากการปฏิบัติหน้าที่และการบริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิที่ผ่านมา ยังไม่สามารถบริการอาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคคลทั่วไปได้อย่างทั่วถึง ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัญหา สาเหตุ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เพื่อนำมาวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการงานธุรการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

การบริหารงานธุรการ

ความหมายของการบริหารงานธุรการ

พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้บัญญัติความหมายของงานธุรการไว้ว่าเป็นการจัดกิจการงานโดยส่วนรวมของแต่ละหน่วย ซึ่งมีใช่งานวิชาการ

สุภาพร หาชัยภูมิ (2562: 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า งานธุรการหมายถึง งาน ร่าง พิมพ์ ตัดต่อ ติดต่อบริการงาน ไม่ว่าจะเป็นทางหนังสือ การพูด และการสื่อสารทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรืองานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร ซึ่งมีใช่งานวิชาการ

เรณู ครุฑไทย (2550: 3) ให้ความหมายของการบริหารงานธุรการไว้ว่า งานธุรการเป็นงานที่มีขอบข่าย และหน้าที่ความรับผิดชอบที่กว้างมาก และมีลักษณะงานที่จะต้องประสานงานกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการทำงานด้านสารบรรณการจัดเก็บและค้นหาเอกสาร การจัดเตรียมการประชุม การติดต่อบริการงานการให้บริการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ

อนันท์ งามสะอาด (2551: 1) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงกระบวนการดำเนินงาน ที่มีลักษณะดังนี้ 1. ประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน(Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) และประหยัดเวลา (Time) 2. เสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed) 3. คุณภาพ (Quality) โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบ มีการคัดสรรอย่างดีมีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิต (Process) ที่ดีและมีผลผลิต (Output) ที่ดี ดังนั้น การมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่าประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของงานซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานทั้งหมดนอกจากนี้ยังหน่วยงานได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ และศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ กระทรวงศึกษาธิการ (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานหรือบริการที่ถูกต้อง รวดเร็วใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม คุ่มค่า และใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด (efficiency is to do thing)

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน



Porter และ Lawler (1975) อธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความสามารถและทักษะของบุคคล ความชัดเจนในบทบาทและการยอมรับในบทบาท และโอกาสในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารสามารถส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคคลได้โดยการสร้างแรงจูงใจ การมอบหมายงานที่ชัดเจน และจัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

Steers (1977: 446) ได้เสนอแบบจำลองผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การว่า ได้รับอิทธิพลมาจากทั้งปัจจัยบุคคลและองค์กร ได้แก่ ปัจจัยบุคคล ประกอบด้วย ความสามารถ บุคลิกภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ ความชัดเจนในบทบาท และปัจจัยองค์กร ประกอบด้วย โครงสร้างการปฏิบัติงาน บรรยากาศ และรูปแบบการบริหาร

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550: 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ โดยการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค โดยบริการที่จัดนั้นจะต้องให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด โดยค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก โดยบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ไม่สร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากเกินไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉัตรชัย ตันตรานนท์ (2562: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาแนวทางการพัฒนางานบริหารทั่วไปโรงเรียนนวมวิทย์เชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า 1. สภาพการบริหารงานบริหารทั่วไปโรงเรียนนวมวิทย์เชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยงานที่มีการปฏิบัติจากระดับมากที่สุด คือ งานการบัญชี รองลงมาได้แก่ งานโสตทัศนูปกรณ์ งานทะเบียน งานการประชาสัมพันธ์ งานการเงิน และงานสารบรรณตามลำดับ 2. สภาพปัญหาการบริหารงานบริหารทั่วไปโรงเรียนนวมวิทย์เชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่สำคัญ ได้แก่ โรงเรียนขาดบุคลากรที่รับผิดชอบที่มีการระบุนหน้าที่หรือภาระงานที่ชัดเจน ขาดการพัฒนาบุคลากรและบุคลากรมีภาระหน้าที่หลายหน้าที่ ทำให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่อง รวมทั้งโรงเรียนมีการปรับเปลี่ยนบุคลากรบ่อยครั้งทำให้งานไม่ต่อเนื่องและมีข้อมูลต่าง ๆ ไม่เป็นปัจจุบัน 3. แนวทางในการพัฒนางานบริหารทั่วไปโรงเรียนนวมวิทย์เชียงใหม่ พบว่า การที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบริหารทั่วไปให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิมจะต้องอาศัยแนวทาง ได้แก่ การปลูกฝังและเสริมสร้างค่านิยมในการทำงานโดยเน้นการปฏิบัติงานอย่างรับผิดชอบ รวดเร็วและไม่เลือกปฏิบัติให้แก่ผู้รับบริการทุกคน พัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้มีความรู้ความสามารถในงานของตนเพื่อให้สามารถบริการแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด จัดให้มีวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่พอเพียงและเหมาะสมต่อการให้บริการ โดยควรได้รับการสนับสนุนด้านนโยบาย และงบประมาณจากโรงเรียนอย่างเพียงพอ มีการจัดทำระบบการจัดเก็บเอกสารและระบบการค้นหาที่ทันสมัยรวดเร็ว มีการสื่อสารในองค์กรที่เป็นระบบและรวดเร็ว เป็นต้น

สุภาพร หาชัยภูมิ (2562: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ พบว่าจุดเด่น คือ เจ้าหน้าที่ที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสามารถให้บริการอย่างเต็มที่ และจุดที่ควรปรับปรุง คือ การแสดงป้ายจุดให้บริการต่าง ๆ และแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับการให้บริการแก่นักศึกษา

ยุทธนา ล้าเลิศ และวีรภัทร ภัทรกุล (2566: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริหารงานทั่วไปแบบมีส่วนร่วมของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมด้านการบริหารงานทั่วไปของสถานศึกษา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารงานทั่วไปแบบมีส่วนร่วมของสถานศึกษา มีดังนี้ 1) ด้านการดำเนินงานธุรการ ควรมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านธุรการ จัดเก็บข้อมูลเป็นสารสนเทศ มีการนิเทศติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน 2) ด้านงานเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ควรมีการแต่งตั้งคณะทำงานโดยมอบหมายงานให้กับบุคลากรที่รับผิดชอบงานอย่างเหมาะสม มีการนิเทศติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน 3) ด้านการดูแลอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ควรมีการศึกษาขอบข่ายของงานให้อยู่ภายใต้ของระเบียบของทางราชการ แต่งตั้งคณะทำงาน มีการนิเทศติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน 4) ด้านงานกิจการนักเรียน ควรมีการแต่งตั้งคณะทำงาน กำหนดเป้าหมายของการพัฒนานักเรียนให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัตินโยบายประจำปี มีการนิเทศติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน 5) ด้านการประชาสัมพันธ์งานการศึกษา ควรมีการแต่งตั้งคณะทำงาน ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ที่โรงเรียนดำเนินการผ่านช่องทางเพจของโรงเรียน มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน 6) ด้านการจัดระบบการควบคุมภายในหน่วยงาน ควรมีการแต่งตั้งคณะทำงาน สร้างความตระหนักโดยปฏิบัติงานภายใต้ข้อกฎหมาย มีการนิเทศติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน

อินทอร ปะจิกะ (2566) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อการปฏิบัติงาน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครศรีอยุธยา (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการสารบรรณของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครศรีอยุธยา (องค์การมหาชน) มีความพึงพอใจจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance) อยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process) อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface) อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ผู้วิจัยได้สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานสูงสุด

ผลการทบทวนวรรณกรรมและการประยุกต์ใช้ในงานวิจัย

1. การบริหารงานธุรการ

แนวคิดของ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) และ เรณู ครุฑไทย (2550) ที่ให้นิยามงานธุรการว่าครอบคลุมถึงงานสารบรรณ การประสานงาน และการบริการต่าง ๆ

ผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบในการกำหนดขอบเขตของงานธุรการ ที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ว่ามุ่งเน้นงานสนับสนุน มีงานวิชาการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ



อนันท์ งามสะอาด (2551) และ ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพฯ กระทรวงศึกษาธิการ (2542) เน้นมิติ ของความประหยัด ความรวดเร็ว และคุณภาพ

ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นตัวชี้วัดในการประเมินระดับประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดของ Porter and Lawler (1975) และ Steers (1977) ที่ชี้ว่าประสิทธิภาพการทำงานได้รับอิทธิพลจากแรงจูงใจ ความสามารถ บทบาท และปัจจัยด้านองค์กร

ผู้วิจัยนำมาใช้ในการอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรธุรการ เช่น ความสามารถและทักษะของเจ้าหน้าที่ ความชัดเจนในบทบาท และสภาพแวดล้อมการทำงาน

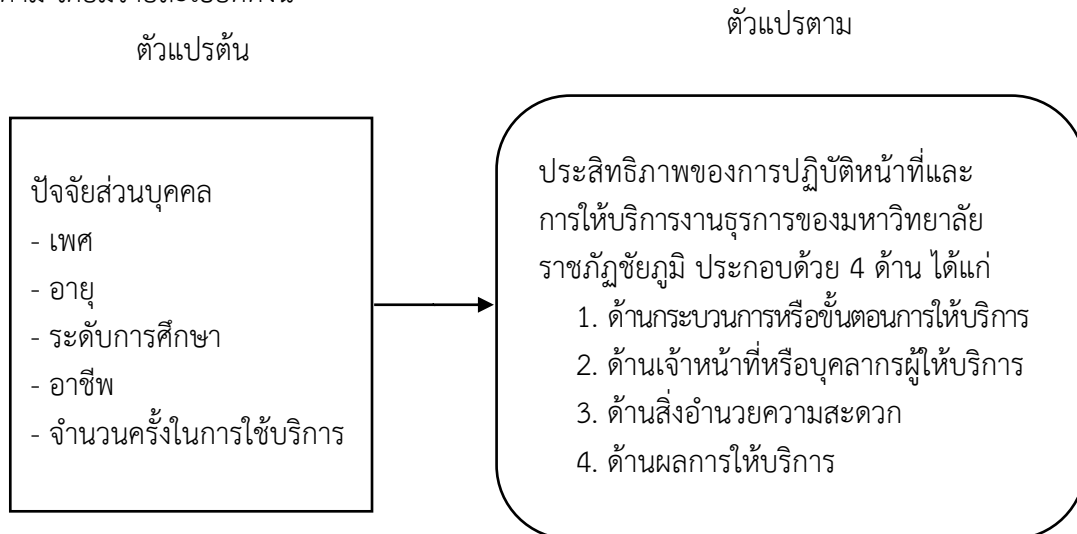
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550) เสนอหลักการบริการที่ดี เช่น ความสอดคล้องกับความต้องการ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด และความสะอาด

ผู้วิจัยนำมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อพิจารณาว่าการบริการของงานธุรการสอดคล้องกับหลักการเหล่านี้หรือไม่

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วย ตัวแปรต้น และตัวแปรตาม โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำนวนทั้งสิ้น 363 คน โดยเป็นอาจารย์ 177 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 186 คน

กลุ่มตัวอย่าง



กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน ในการสุ่มร้อยละ 5 มีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยผู้วิจัยได้จำแนกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามารวบรวม ประมวลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย

3. กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยใช้คำถามปลายเปิด ซึ่งเป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดและความคิดเห็นอย่างอิสระ ไม่มีการชักนำด้วยความคิดของผู้วิจัย รวมถึงการใช้คำถามที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย และเป็นที่เข้าใจตรงกันทุกฝ่าย

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ที่ปรึกษางานวิจัยที่มีความรู้เกี่ยวกับหัวข้อการวิจัย ทำการตรวจสอบความถูกต้องและนำไปปรับปรุงแก้ไข

6. นำแบบสอบถามที่ได้จากการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของที่ปรึกษางานวิจัยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา กำหนดเกณฑ์การพิจารณาดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560: 70-71)

คะแนน +1 คือ ความแน่ใจว่ามีความเที่ยงตรงสอดคล้องกับเนื้อหา

คะแนน 0 คือ ความไม่แน่ใจว่ามีความเที่ยงตรงสอดคล้องกับเนื้อหา

คะแนน -1 คือ ความแน่ใจว่าไม่มีความเที่ยงตรงสอดคล้องกับเนื้อหา

7. นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน มาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of item objective congruence : IOC) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ระหว่าง 0.60 - 1.00

8. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ซึ่งมีลักษณะกลุ่มเป้าหมายคล้ายคลึงกัน โดยใช้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.93

9. ปรับแก้แบบสอบถามให้สมบูรณ์ ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลต่อไป



การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามเป็นเอกสารและแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) แก่กลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถามทั้งนี้ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเองและเก็บข้อมูลออนไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)
- 2) ระดับประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำผลการวิเคราะห์ทางสถิติมาแปลผล และแปลความค่าเฉลี่ยมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554: 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 1 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ รวมทุกด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	4.27	0.61	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	4.54	0.55	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	0.72	มาก
4. ด้านผลการให้บริการ	4.37	0.60	มาก
รวม	4.34	0.63	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.34 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, S.D.= 0.63) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D.= 0.55) รองลงมา ได้แก่ ด้านผลการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$, S.D.= 0.60) และด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D.= 0.61) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D.= 0.72)

2. ผลการศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ พบว่ามีข้อเสนอแนะดังนี้

- 1) ควรมีแบบฟอร์มที่สามารถดาวน์โหลดได้
- 2) ควรมีป้ายบอกตำแหน่งจุดที่สามารถใช้บริการได้
- 3) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านหลาย ๆ ช่องทาง
- 4) ควรลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการใช้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถให้บริการทั้งในและนอกเวลาทำการปกติ รองลงมา ได้แก่ กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการช่วยให้ผู้รับบริการสามารถทำธุระได้ครบถ้วนในเวลาที่กำหนด และระยะเวลาให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรมหรือสภาพงานขั้นตอน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ แสดงให้เห็นว่า แม้กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการจะอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ โดยเฉพาะในเรื่องความยืดหยุ่นและความชัดเจนของขั้นตอน แต่ยังมีจุดที่ควรปรับปรุง คือ การลดความซับซ้อนของบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความหลากหลายของผู้รับบริการได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ สมชัย ปราบริทธิ์ และคณะ (2556: บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์-สำนัก มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่รับบริการงานธุรการของศูนย์-สำนัก มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์-สำนัก มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ในด้านคุณภาพของงานด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก

2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลตอบแทน รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพและให้ความเคารพแก่ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ แสดงให้เห็นว่า แม้เจ้าหน้าที่จะมีคุณลักษณะด้านจริยธรรม ความสุภาพ และความสามารถในการให้ข้อมูลที่ดี แต่อาจยังมีจุดที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติมในด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อข้อร้องเรียนหรือปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความประทับใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับ ฉัตรชัย ตันตรานนท์ (2562: บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการพัฒนางานบริหารทั่วไปโรงเรียนวชิรวิทย์เชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบริหารทั่วไปให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิมจะต้องอาศัยแนวทาง ได้แก่ การปลูกฝัง และเสริมสร้างค่านิยมในการทำงานโดยเน้นการปฏิบัติงานอย่างรับผิดชอบ รวดเร็วและไม่เลือกปฏิบัติให้แก่ผู้รับบริการทุกคน พัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้มีความรู้ความสามารถในงานของตนเพื่อให้สามารถบริการแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่หรือพื้นที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ และสามารถให้บริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์, Facebook, Line Application, E-mail เป็นต้น รองลงมา คือ มีป้ายบอกทาง



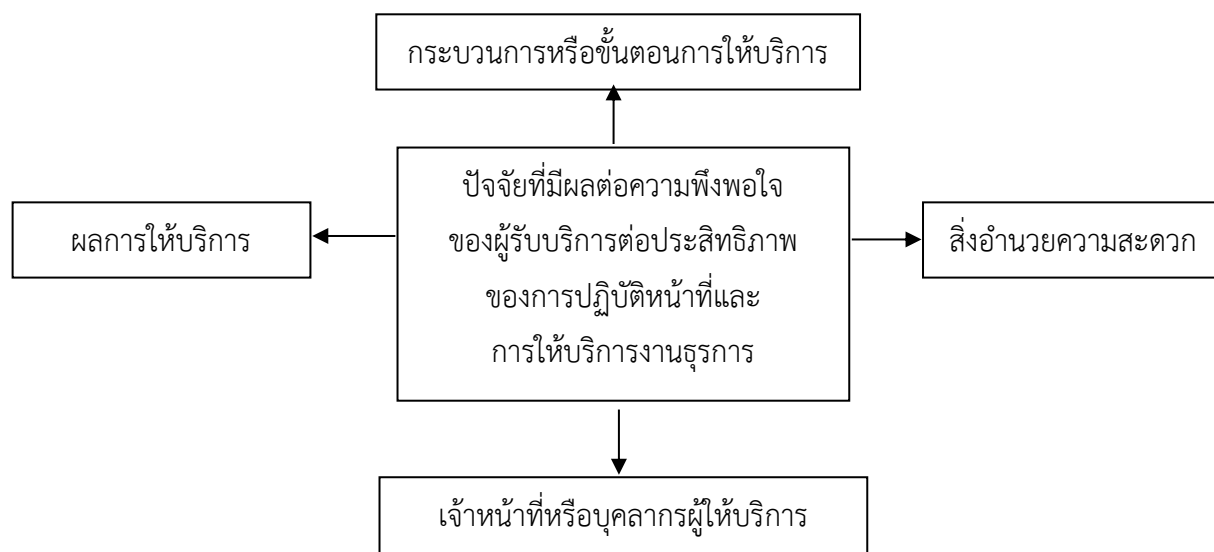
หรือป้ายแสดงจุดให้บริการ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับการให้บริการ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานสามารถจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ โดยเฉพาะด้านการจัดการพื้นที่บริการและการเข้าถึงบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย อย่างไรก็ตาม ยังควรมีการปรับปรุงเพิ่มเติมในส่วนของการจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มให้พร้อมใช้งานมากขึ้น เพื่อสนับสนุนให้กระบวนการให้บริการเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ สากล ไชประกาย (2566: 156) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ ควรเน้นการมีจิตบริการในการทำงาน ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส ควรกำชับเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นมีจิตบริการประชาชน ควรดำเนินการของงบประมาณต่อเติมหรือสร้างอาคารอาคารสถานที่ขึ้นใหม่ให้ใหญ่ขึ้นและเพียงพอเหมาะสมกับผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดอาคารสถานที่ ที่ให้บริการให้มีความเหมาะสม สะดวกสบาย กว้างขวางไม่แออัด และดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ

4. ด้านผลการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ และผู้รับบริการได้รับข้อมูลหรือบริการที่ถูกต้องและครบถ้วนตามที่ต้องการ รองลงมา ได้แก่ การให้บริการของงานธุรการช่วยลดเวลาหรือความยุ่งยากในการทำธุรกรรมของผู้รับบริการ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานธุรการ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ แสดงให้เห็นว่างานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ในระดับมาก โดยเฉพาะในด้านความครบถ้วนของข้อมูล ความถูกต้อง และการลดความซับซ้อนในการเข้ารับบริการ ทั้งนี้อาจเป็นผลจากการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการวางแผนกระบวนการทำงานที่คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง สอดคล้องกับ มานิตย์ สารคำ (2561: บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานธุรการ กองบริการการศึกษาต่อหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าธุรการและเจ้าหน้าที่ธุรการมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานธุรการ กองบริการการศึกษาต่อหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านประสิทธิภาพการรับส่งเอกสารธุรการ และด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีแบบฟอร์มที่สามารถดาวน์โหลดได้ มีป้ายบอกตำแหน่งจุดที่สามารถใช้บริการได้ เพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านหลาย ๆ ช่องทาง และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการใช้บริการ

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ประกอบด้วยกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถให้บริการทั้งในและนอกเวลาทำการปกติ ระยะเวลาให้บริการที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ที่มีความสุภาพและให้ความเคารพแก่ผู้รับบริการ มีความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วโดยไม่เรียกร้องสิ่งตอบแทน สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีสะอาดเป็นระเบียบ มีแบบฟอร์มที่สามารถดาวน์โหลดได้ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สามารถใช้บริการได้หลายช่องทาง ผลการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ยุ่งยาก ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

บทสรุป

สรุปในภาพรวมของบทความ

1. งานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและน่าพึงพอใจ
2. ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก คือ บุคลากรผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล และการดำเนินงานที่มุ่งเน้นผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง
3. ประเด็นที่ควรปรับปรุงและต้องการให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การลดความซับซ้อนของกระบวนการและการพัฒนาเครื่องมืออำนวยความสะดวกให้ทันสมัยและเข้าถึงง่ายยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ อยู่ในระดับมาก ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้

- 1) ส่งเสริมและรักษามาตรฐานการให้บริการที่มีอยู่ โดยเฉพาะด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูง เช่น การบริการที่ไม่เรียกร้องผลตอบแทน ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ และความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ให้บริการ
- 2) ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการหรือขั้นตอนที่ยังซับซ้อนหรือยุ่งยาก โดยอาจจัดทำคู่มือบริการแบบย่อหรือจัดเตรียมแผนผังขั้นตอน เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจง่ายและสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง
- 3) ปรับปรุงระบบเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้ครบถ้วน ชัดเจน และสามารถดาวน์โหลดได้ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเตรียมตัวล่วงหน้า



ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า การให้บริการงานธุรการโดยรวมมีความน่าพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้

- 1) การพัฒนาคุณภาพการบริการ ควรรักษามาตรฐานที่ดีที่มีอยู่และต่อยอดเพื่อเสริมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 2) การลดความซับซ้อนของขั้นตอน ควรปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานให้เข้าใจง่ายและสะดวกขึ้น เช่น การจัดทำคู่มือย่อหรือแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
- 3) การพัฒนาเครื่องมืออำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงระบบเอกสารและแบบฟอร์มให้มีความชัดเจน ครบถ้วน และเข้าถึงได้สะดวกผ่านช่องทางออนไลน์

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้หลากหลายยิ่งขึ้น โดยอาจพิจารณาเพิ่มกลุ่มเป้าหมายให้ครอบคลุมทั้งนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และผู้เกี่ยวข้องจากภายนอก เช่น ศิษย์เก่า หรือผู้มาติดต่อราชการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและรอบด้านมากขึ้น
- 2) ควรใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) การใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับเชิงปริมาณ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จะช่วยให้เข้าใจมุมมองความรู้สึกและประสบการณ์ของผู้ใช้บริการในเชิงลึกมากขึ้น ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการได้อย่างตรงจุด
- 3) ควรเพิ่มเติมตัวแปรด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการให้บริการในยุคดิจิทัล การใช้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการให้บริการมากขึ้น จึงควรศึกษาความพึงพอใจหรือประสิทธิภาพของการใช้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) เช่น ระบบรับคำร้องออนไลน์ ระบบแจ้งเตือนผลการดำเนินงาน หรือการใช้ AI Chatbot ในงานธุรการ
- 4) ควรศึกษาเชิงเปรียบเทียบ เช่น เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่าง เปรียบเทียบกับสถาบันอื่น เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนางานธุรการที่มีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กุลชน ธนาพงศ์ธร. (2530). *ประโยชน์และการบริการในสาขาวิชาการจัดการเอกสารการสอนวิชาการบริหารงานบุคคล*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉัตรชัย ตันตรานนท์. (2562). *การศึกษาแนวทางการพัฒนางานบริหารทั่วไปโรงเรียนวชิรวิทย์เชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- โชติกา ศิลาเกษ. (2549). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานธุรการ กองงานวิทยาเขตบางนา สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง*. รายงานวิจัยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทัศนีย์ ทินหม่วย (2562) *การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการให้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธานินทร์ สุทธิบุญขร. (2543). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของฝ่ายการพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นครชัย ชาญอุไร. (2559). *การวิจัยทางการศึกษา*. อุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.



- นันทนา ธรรมบุศย์. (2540). *การพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : บริษัท. สุวีริยาสาส์น จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 10 ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประดิษฐ์ ฮวบเจริญ. (2542). *การจัดและการบริหารงานธุรการ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประเวศน์ มหารัตน์กุล. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวใหม่*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). *รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ. (2568, 18 กรกฎาคม). เรื่อง *การแบ่งส่วนราชการและส่วนงานภายในเป็นหน่วยงานระดับงานหรือเทียบเท่างานมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ พ.ศ. 2568*. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ที่ 792/2568.
- มานิตย์ สารคำ. (2561). *ประสิทธิภาพการทำงานธุรการ กองบริการการศึกษาต่อหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม : กองบริการการศึกษา
- ยุทธนา ล้าเลิศ และธีรภัทร ภัทรกุล (2566). *แนวทางการพัฒนาการบริหารงานทั่วไปแบบมีส่วนร่วมของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1*. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 9(2), 231-232.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554*. กรุงเทพฯ.
- เรณู ครุฑไทย. (2550). *การจัดและการบริหารงานธุรการ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัฒนาพร ระงับทุกข์. (2545). *การบริหารงานธุรการเบื้องต้น ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ : พริกหวานกราฟฟิค.
- สมชัย ปราบริณี, นัฐยา สุดรัช และจิราภรณ์ บัวเพชร. (2556). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการ ของศูนย์สำนักมหาวิทยาลัยหาดใหญ่*. ในการประชุมมหาดใหญ่วิชาการ ครั้งที่ 4 “การวิจัยเพื่อพัฒนาสังคมไทย” วันที่ 10 พฤษภาคม 2556 (หน้า 271). สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- สมใจ ลักษณะ. (2544). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, คณะวิทยาการจัดการ.
- สากล ไขประกาย. (2566). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สุจิตรา ขานวิทย์กรณ์. (2533). *ภาคบริการ*. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุภาพร หาชัยภูมิ. (2562). *ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการ สำนักงานคนบัตินะเทคโนโลยีสารสนเทศ*. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- สุภรณ์ ประดับแก้ว. (2546). *คู่มือการบริหารงานธุรการของสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มูลนิธินิคมราชานุสรณ์.
- หวน พินธุพันธ์. (2528). *การบริหารโรงเรียน*. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรินต์ติ้งเฮาส์.
- อนันท์ งามสะอาด. (2551). *การพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคเดชอุดม*



- ด้วยกิจกรรมการเรียนรู้เชิงบูรณาการ. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.
- อินทอร ปะจิกะ. (2566). ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน). กรุงเทพฯ: สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน).
- อุดม พันโนลิต. (2547). การพัฒนาระบบงานสารบรรณโรงเรียนอ่างศิลา อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุดรธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Porter, L. W., Lawler, E.E., & Hackman, J.R. (1975). *Behavior in Organization* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Steers, R.M. (1977). *Antecedents and outcomes of organizational commitment. Administrative. Science Quarterly*, 22,46-56.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper. & Row.