

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการการปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Efficiency and Effectiveness Assessment of Meeting and Ceremony Division's Service  
Performance in the Office of Precedent, Buriram Rajabhat University

บุญตา แสนกล้า  
Boonta Saenkla  
E-mail:boonta.san@gmail.com

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ การปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อศึกษาความต้องการและความคิดเห็นของนักศึกษาบุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์เกี่ยวกับการให้บริการการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของกองประชุม และพิธีการ สำนักงานอธิการบดี งาน จำแนกตามเพศ และสถานะกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษา บุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จำนวน 125 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ (Check List) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบปลายเปิด (Open-ended Form) สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยการสมมติค่า t-test Independent และ F-test เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟฟ์ กำหนดค่าสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการศึกษาพบว่า :

1. การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการการปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 4.47$ ) รองลงมา คือ ด้านเอกสาร/ข้อมูล ( $\bar{X} = 4.44$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสถานที่ ( $\bar{X} = 4.36$ )
2. ผลการเปรียบเทียบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการ การปฏิบัติงาน ของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ที่มีเพศต่างกันโดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน
3. ผลการเปรียบเทียบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการ การปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ที่มีสถานะต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน
4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรมีการจัดลำดับในการเข้ารับบริการเพื่อเป็นแรงจูงใจให้การมาติดต่อได้รับความสะดวกมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 27.27 รองลงมา คือ ควรมีระยะเวลาที่เหมาะสมที่จะทำให้ผู้เกี่ยวข้องมีเวลาการเตรียมการมาประชุม คิดเป็นร้อยละ 22.73 และควรมีข้อเสนอแนะในการปฏิบัติที่ถูกต้องและเหมาะสม ในการให้บริการการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 18.18

**คำสำคัญ :** การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การให้บริการการปฏิบัติงาน กองประชุมและพิธีการ

## Abstract

The objectives of this study were to assess the efficiency and effectiveness of meeting and ceremony division's service performance in the office of precedent, Buriram Rajabhat University, to study the needs and opinions of students, personnel inside and outside Buriram Rajabhat University about its service performance, and to study problems and obstacles as well as problem-solving related to its service performance, comparing the assessments of the efficiency and effectiveness of performance services classified by gender and status. The samples of this study were 125 students and personnel inside and outside Buriram Rajabhat University. The tools used for data collection were questionnaires, including the check list, the 5-level rating scale, and the open-ended form. The statistics used to analyze the data were percentage, mean and standard deviation, and the hypothesis was tested by t-test Independent and F-test, and pair difference test by Scheffe's method by setting the statistic value at the significance level .05. The results of this study were as follows:

1. The assessment of the efficiency and effectiveness of meeting and ceremony division's service performance in the office of precedent, Buriram Rajabhat University was overall found at a high level ( $\bar{x} = 4.42$ ). When considering each aspect, it was found that all aspects were at a high level. The highest mean score was the personnel ( $\bar{x} = 4.47$ ), followed by the documents and data ( $\bar{x} = 4.44$ ), while the lowest mean score was the location ( $\bar{x} = 4.36$ ).
2. The comparison of the efficiency and effectiveness assessments of meeting and ceremony division's service performance in the office of precedent, Buriram Rajabhat University, classified by gender was not different in overall and each aspect.
3. The comparison of the efficiency and effectiveness assessments of meeting and ceremony division's service performance in the office of precedent, Buriram Rajabhat University, classified by status was not different in overall and each aspect.
4. Regarding other opinions and suggestions, it was most found that the service performance should be arranged in order to provide the motivation for making contact more convenient with the percentage of 27.27, followed by the fact that the period of time should be reasonably set for the relevant people to prepare for the meeting with the percentage of 22.73, and there should be the guidelines for correct and appropriate service performance with the percentage of 8.18.

Keywords : Efficiency and effectiveness assessments, service performance, Meeting and ceremony division

## บทนำ

การปฏิบัติงานในกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่จะพบปะกับผู้คนจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษา บุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ การให้บริการการปฏิบัติงานจะต้องปฏิบัติตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้ได้ดี จึงจะเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะช่วยการให้บริการการปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและเป็นที่ยอมรับของผู้มาขอรับบริการ กองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย

ราชภัฏบุรีรัมย์ จึงมีความตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงการให้บริการ การปฏิบัติงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและเพื่อลดความล่าช้าของการให้บริการการปฏิบัติงาน ในการสร้างความประทับใจของนักศึกษา บุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ และก่อให้เกิดความสำเร็จในหน่วยงาน องค์กรใดจะมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น สิ่งที่สำคัญก็คือผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีคุณภาพ และสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

กองประชุมและพิธีการ มีหน้าที่ด้านประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักงานอธิการบดี จัดทำเอกสารประชุม บันทึกการประชุมและจัดพิมพ์รายงานการประชุมของมหาวิทยาลัย และแจ้งผลการประชุมให้หน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องทราบและปฏิบัติตามมติที่ประชุม ดำเนินการเกี่ยวกับงบประมาณของสำนักงานอธิการบดี ประสานงานประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดีกับฝ่ายประชาสัมพันธ์ จัดทำปฏิทินปฏิบัติงาน/กิจกรรมของคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย จึงแยกรายละเอียดหน้าที่ความรับผิดชอบของกองแต่ละงาน ได้แก่ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านเอกสารทั้งหมด เกี่ยวกับการรับ-ส่ง หนังสือราชการ การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ การจัดทำประกาศ คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับการจัดเก็บเอกสาร ค้นหาเอกสาร การทำลายเอกสาร การบันทึกเรื่องเสนอผู้บริหาร การบันทึกข้อมูลเอกสารด้วยระบบคอมพิวเตอร์ การเขียนเอกสารเพื่อแจ้ง รวมทั้งการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และประสานงานด้านต่างๆ กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก งานประกันคุณภาพการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำเอกสารรายงานการประชุมตนเองร่วมกับงานอื่นๆ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จัดเก็บเอกสาร ข้อมูลประกอบการจัด SAR ของสำนักงานอธิการบดี และของมหาวิทยาลัยในส่วนที่เกี่ยวข้อง งานจัดการประชุมมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการประชุม เป็นฝ่ายเลขานุการในการประชุมชุดต่าง ๆ เตรียมการประชุมผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย จัดเตรียมเอกสาร ระเบียบวาระการประชุม หนังสือเชิญประชุม บันทึกผลและการจัดทำรายงานการประชุม แจ้งมติที่ประชุมติดตามเรื่องตามมติที่ประชุม และประสานกับหน่วยงานภายใน เพื่อเวียนแจ้งมติที่ประชุม การจัดทำเอกสารประกอบวาระการประชุมต่าง ๆ เช่น การประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ประชุมผู้บริหารระดับสูง ประชุมคณะกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย ประชุมคณาจารย์และข้าราชการพลเรือน ฯลฯ เพื่อกำหนดเป้าหมาย และวางแผนดำเนินการอันเป็นหลักสำคัญในการดำเนินกิจการของมหาวิทยาลัย และอำนวยความสะดวกในการประชุม เช่น เลี้ยงรับรอง ให้การต้อนรับแก่ผู้เข้าประชุม งานพิธีการ มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านกาจัดงานพิธีการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นการรักษาและส่งเสริมขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของชาติ เสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ สร้างทัศนคติที่ดีต่อมหาวิทยาลัย และการปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย งานเลขานุการผู้บริหาร มีหน้าที่รับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหาร การจัดงานด้านธุรการ การเงิน การอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ของอธิการบดี รองอธิการบดี และผู้ช่วยอธิการบดี การรับและจัดลำดับความสำคัญของเรื่องเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาลงนามสั่งการ และส่งคืนไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง งานร่างจดหมาย/หนังสือโต้ตอบ จัดทำเอกสารสำหรับผู้บริหารการบรรยาย ร่างคำกล่าวรายงาน จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวกับการศึกษาดูงาน การรับนัดหมายให้กับผู้บริหาร จัดประชุมคณะกรรมการบริหาร จัดทำหนังสือเชิญประชุมให้กับผู้บริหารรับรองห้องประชุมและดูแลความเรียบร้อยของห้องประชุม รวมถึงดูแลและอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารในการเดินทางไปปฏิบัติงานต่างจังหวัด/ต่างประเทศ นอกจากนั้น ยังมีภารกิจเกี่ยวกับการต้อนรับอาคันตุกะ เช่น การเตรียมการต้อนรับ จัดเตรียมของที่ระลึก จัดเลี้ยงรับรอง ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการอำนวยความสะดวกในการเดินทาง จัดทำรายงานและสรุปผลการดำเนินงาน ในการปฏิบัติงานในกองประชุมและพิธีการมีปริมาณงานมาก และมีความหลากหลาย มีการติดต่อประสานงาน กับหน่วยงานกับภายนอกองค์กรตลอดเวลา จึงเป็นเรื่องธรรมดาที่ย่อมจะมีปัญหาเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ดังนั้นเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจึงต้องมีกระบวนการต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหา โดยการวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นว่ามาจากสิ่งใด เพื่อจะได้พิจารณาแก้ไขปัญหาให้ถูกต้อง ตรงประเด็น อีกทั้งจะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วขึ้น ผู้ปฏิบัติงานที่ประสบปัญหามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา สังเกตการณ์และกำหนดขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน กำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหา เพื่อให้มีทางเลือกที่ดี และมีประสิทธิภาพ มีการทดสอบ ในทางเลือกที่ได้กำหนดไว้ เพื่อพิจารณาถึงผลสำเร็จที่ได้รับ ถ้าเกิดผลดีก็จะดำเนินการปฏิบัติให้เป็นที่ไปตามแนวทางที่ได้วิเคราะห์และทดลองแก้ไข แต่ถ้าหากไม่

ประสบความสำเร็จก็ต้องนำกลับมาวิเคราะห์อีกเพื่อหาแนวทางใหม่ เมื่อแก้ไขปัญหาก็สำเร็จควรมีการจดบันทึกไว้ หากเกิดปัญหาเช่นเดิมอีกจะได้มีการแก้ไขที่ถูกต้อง หรือเพื่อที่จะหาทางหลีกเลี่ยง

ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการการปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการการปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ที่มีต่อผู้ใช้บริการ นอกจากนี้เป็นการศึกษาความต้องการและความคิดเห็นของบุคลากรในการใช้บริการ การปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการบริการการปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการพัฒนาของกองประชุมและพิธีการในอนาคตต่อไป

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการการปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาความต้องการและความคิดเห็นของนักศึกษาบุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์เกี่ยวกับการให้บริการการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการการปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
2. ทำให้ทราบถึงความต้องการและความคิดเห็นของนักศึกษา บุคลากรภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์เกี่ยวกับการให้บริการการปฏิบัติงาน
3. ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบข่ายเนื้อหา  
การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการการปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน ได้แก่
  - 1.1 ด้านบุคลากร
  - 1.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
  - 1.3 ด้านสถานที่
  - 1.4 ด้านเอกสาร/ข้อมูล
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง  
ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาจากประชากร ได้แก่ นักศึกษา บุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยกำหนดเป็นโควตา (Quota) จำนวน 125 คน โดยการเลือกจนครบจำนวน
3. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการการปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

## วิธีดำเนินการวิจัย

การทำวิจัย เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการการปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยมีขั้นตอนและกระบวนการตามลำดับ ดังนี้

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ กลุ่มที่ 1 บุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งสิ้น 1,000 คน กลุ่มที่ 2 นักศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 12,000 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้เคยมาใช้บริการของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี และกำหนดเป็นโควตา ดังนี้ กลุ่มที่ 1 กลุ่มบุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 109 คน และกลุ่มที่ 2 กลุ่มนักศึกษา จำนวน 16 คน รวมทั้งสิ้น 125 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการวิจัย ขึ้นเอง โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แล้วนำแบบสอบถามไปใช้กับนักศึกษา บุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ที่เข้ามาใช้บริการที่กองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามจำนวน 125 ฉบับ เก็บรวบรวมมาได้ 125 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอข้อมูลเป็นตารางแสดงจำนวนและร้อยละ

4.2 การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการการปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

4.3 เปรียบเทียบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการ การปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ t-test Independent

4.5 เปรียบเทียบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการ การปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จำแนกตามสถานะ วิเคราะห์โดยใช้ F-test เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน จะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

4.6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นคำถามปลายเปิด นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหาโดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกัน แล้วการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

## สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการการปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการ การปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน

มีผลต่อระดับการประเมินของนักศึกษา บุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากร

รองลงมา คือ ด้านเอกสาร/ข้อมูล และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสถานที่ ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การให้บริการการปฏิบัติงาน ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมและรายด้านไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกันเช่นเดียวกัน

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การให้บริการการปฏิบัติงาน ที่มีสถานะต่างกัน โดยรวมและรายด้านไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกันเช่นเดียวกัน

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรมีการจัดลำดับในการเข้ารับบริการ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้การมาติดต่อได้รับความสะดวกมากขึ้น รองลงมา คือ ควรมีระยะเวลาที่เหมาะสมที่จะทำให้ผู้เกี่ยวข้องมีเวลาการเตรียมการมาประชุม และควรมีการแนะนำในการปฏิบัติที่ถูกต้องและเหมาะสมในการใช้บริการ ตามลำดับ

### อภิปรายผล

จากผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการการปฏิบัติงาน ของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านเอกสาร/ข้อมูล มีประเด็นที่น่าสนใจที่ผู้วิจัยจะขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. จากผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการการปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านเอกสาร/ข้อมูล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มีความพอใจต่อเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายคดี เป็นมิตร เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเต็มใจในการบริการและไม่เลือกปฏิบัติ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ขั้นตอนในการให้บริการมีเหมาะสม สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ สวยงาม สถานที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมดี เหมาะสมกับการให้บริการ เอกสาร/ข้อมูล มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ง่ายต่อการค้นหา ความถูกต้องของเอกสารและข้อมูลที่ได้รับการจัดส่งเอกสารคืนกับ ผู้บริการมีความรวดเร็ว ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิค กรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทุกด้าน อยู่ในระดับมาก

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1 การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายคดี เป็นมิตร มาทำงานตรงเวลา แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย บริการตอบคำถามและให้คำแนะนำในการให้บริการทั่วไป แก่ผู้มาติดต่อเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเต็มใจในการบริการและไม่เลือกปฏิบัติ และให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่รอนาน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์ไพฑูย์ ศิลาวราเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ด้านความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2.2 การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว มีขั้นตอนในการให้บริการ มีความเหมาะสม และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับกลุ่มงานบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2551 : 57) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ด้าน

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2.3 การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ สวยงาม มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมดี เหมาะสมกับการให้บริการ มีความสะดวก มีสถานที่รองรับบริการมีความเหมาะสมและเพียงพอ มีความเป็นสัดส่วน และมีความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ พรหมนิภา สุขัค (2559 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวัดกลาง (บวรวิทยายน 3) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ฉะเชิงเทรา เขต 1 พบว่า ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวัดกลาง (บวรวิทยายน 3) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ฉะเชิงเทรา เขต 1 โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2.4 การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการการปฏิบัติงาน ด้านเอกสาร ข้อมูล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เอกสาร/ข้อมูล มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ง่ายต่อการค้นหา มีความถูกต้องของเอกสารและข้อมูลที่ได้รับการจัดส่งเอกสารคืนกับผู้ใช้บริการมีความรวดเร็ว และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ที่ชัดเจน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวความคิดของ กนกนาค หงสกุล (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการงานชั้นสูตรพลิกศพ ในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการ งานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับ มาก ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมและในด้านความเสมอภาค ความตรงเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่อง งานเอกสารข้อมูลมีความถูกต้อง อยู่ในระดับมาก

3. เปรียบเทียบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการการปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ ทั้งโดยภาพรวมและรายได้ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน การที่ได้ข้อสรุปเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่าในปัจจุบันเพศชายและเพศหญิงมีอิทธิพลในการดำเนินชีวิตลึทธิเท่าเทียมกัน ได้รับการยกย่องและเห็นคุณค่าเท่าเทียมกัน จึงทำให้เพศหญิงและเพศชายรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการการปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสถานที่ และด้านเอกสาร/ข้อมูล ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับสาวิตริ แถมเงิน (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบัวงาม อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบัวงาม อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศและสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบัวงาม อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน

4. เปรียบเทียบระดับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการการปฏิบัติงานที่มีสถานะต่างกัน โดยรวมและรายด้านไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน การที่ได้ข้อสรุปเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเต็มใจในการบริการและไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายคดี เป็นมิตร ให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่รอนาน บริการตอบคำถาม และให้คำแนะนำในการให้บริการทั่วไป แก่ผู้มาติดต่อเป็นอย่างดี จึงทำให้สถานะที่เป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัย บุคลากรของมหาวิทยาลัยสายวิชาการ บุคลากรของมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน นักศึกษาของมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการการปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับธัญญณ์ณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อมรินทร์ บิ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพใน

การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อมรินทร์ บู้ เซ็นเตอร์ จำกัด และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อมรินทร์ บู้ เซ็นเตอร์ จำกัด ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานบริษัท อมรินทร์ บู้ เซ็นเตอร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก 3) ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท อมรินทร์ บู้ เซ็นเตอร์ จำกัด ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพ การทำงานไม่ต่างกัน

5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรมีการจัดลำดับในการเข้ารับบริการเพื่อเป็นแรงจูงใจให้กรมมาติดต่อได้รับความสะดวกมากขึ้น กองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ควรมีการจัดลำดับงานที่ต้องทำทันที ต้องไหนให้งานสำคัญลำดับแรก งานบางงานสำคัญก็จริง แต่ก็ต้องเก็บไว้ทำทีหลังได้เพราะไม่ได้ด่วนอะไร แต่ไม่ควรลืมห่าง อาจกลายเป็นสำคัญและด่วนแทน งานที่คนทำแทนได้ ก็ฝากให้ทำแทน แต่ถ้าฝากให้ทำไม่ได้ก็ต้องรีบดำเนินการให้แล้วเสร็จ ส่วนงานที่ไม่สำคัญและไม่ด่วน ก็ควรทำในเวลาว่างจากที่ดำเนินการทำทุกอย่างแล้ว ซึ่งจะส่งผลเสียกับงาน อื่น ๆ มีความสอดคล้องกับชนิดา ไกรเพชร (2555 : 29) เป็นสิ่งที่ใช้ตัดสินในขั้นตอนสุดท้ายว่าองค์กรมีความสำเร็จมากหรือน้อยเพียงใด รวมถึงเป็นการศึกษามุ่งวัดประสิทธิผลจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญโดยระบบสารสนเทศจะถูกนำมา มาร่วมในการพิจารณาและนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขและส่งเสริมให้องค์กรเกิดประสิทธิผลที่สูงขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การให้บริการการปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลมากขึ้น ดังต่อไปนี้

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ผลการวิจัย พบว่า การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการการปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต้องปรับปรุงคุณภาพ ในการให้บริการ ต้องมีการเอาใจใส่ผู้ที่มีมารอรับบริการ ช่วยเหลือแนะ พร้อมทั้งแสดงความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ ซึ่งการยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ และใส่ใจผู้ที่มาใช้บริการจะแสดงถึงการมีจิตใจที่อบอุ่นอารมณ์ดี การมีจิตใจที่รักในงานให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและได้รับการตามที่ใช้บริการคาดหวังไว้ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจในระดับมาก ซึ่งบุคลากรในกองประชุมและพิธีการเองก็ควรที่จะรักษาสิ่งเหล่านั้นไว้ให้ดีขึ้นเลย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย การให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยนเป็นมิตร มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้วยความเต็มใจใน การบริการและไม่เลือกปฏิบัติ บริการตอบคำถามและให้คำแนะนำ ในการให้บริการทั่วไป แก่ผู้มาติดต่อเป็นอย่างดี มาทำงานตรงเวลา ให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่รอนาน เพื่อรักษาความพอใจในระดับมากของผู้ใช้บริการเอาไว้

1.2 ผลการวิจัย พบว่า การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การให้บริการการปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรจัดสถานที่ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรดูแลความสะอาดตามสถานที่ให้บริการเพิ่มขึ้น อุกรณ์ในการให้บริการควรมีประสิทธิภาพมากกว่านี้ ควรให้ความรู้ถึงขั้นตอนการปฏิบัติ หลักฐาน เอกสาร ต่าง ๆ ของผู้ที่มีมารับบริการ เพื่อความรวดเร็ว

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือการศึกษาในเรื่องการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การให้บริการการปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปอาจจะเป็นการศึกษาในเรื่องปัญหาและแนวทางในการแก้ไขที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการการปฏิบัติงานของกองประชุมและพิธีการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ โดยใช้ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ควรมีกิจกรรมหรือโครงการอบรม โดยนำความรู้ที่ได้จากปัจจัยที่มีต่อผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานทั้งในด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้การปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้ผลสูงสุด มาพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพที่สูงขึ้น และพัฒนาองค์การให้มีความสามารถในการให้บริการยิ่งขึ้นต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- กนกนาค หงส์สกุล. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการงานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กลุ่มงานบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2551). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. รายงานการวิจัย สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชนิตา ไกรเพชร. (2555). การพัฒนาระบบการประเมินประสิทธิผลองค์กรสำหรับสถาบันอุดมศึกษาสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยวัฒน์ ชูโรจน์สุวรรณ. (2553). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานบริษัท อมรินทร์บุ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการสาธารณสุข). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงษ์ไพบูลย์ ศิวาราวาทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์. (2551). รายงานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบล อำเภอดำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. ค้นเมื่อ 27 มีนาคม 2560. จาก <http://lib.kru.ac.th/rOii/uploads/cccc/101.doc>.
- พรรณนิภา สุขศรี (2559). ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวัดล่าง (บวรวิทยายน 3) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สาวตรี แฉมเงิน. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล ตำบลบัวงาม อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ ร.ม. (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ). กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.