

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่  
ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19

Factors Affecting Service Efficiency of Area Treasury Offices in 4 Southern  
Border Provinces during the COVID-19 situation

รุสนี หลังยานาย (Rusanee Langyanai)<sup>1</sup>

ดร.นารินี แสงสุข (Narinee Saengsook, Ph.D.)<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีต่อการประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 มีกลุ่มตัวอย่าง 64 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ T-Test การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 35 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท 2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน และด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ตามลำดับ 3) ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการทำงาน รองลงมาคือด้านปริมาณของงาน และด้านคุณภาพงาน ตามลำดับ 4) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างมีประสิทธิภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน 5) ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการให้บริการ ได้ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย  $R^2$

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสงขลา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เท่ากับ 0.67 กล่าวได้ว่า ความเป็นได้ของการตั้งสมมติฐานว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน และด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการ ร้อยละ 67 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 33 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น

**คำสำคัญ:** ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ, สถานการณ์ COVID-19, สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้

### **ABSTRACT**

The objective of this research was: to study the working factors of the Treasury Office officials in the four southern border provinces. During the COVID-19 situation and to study the factors affecting the service efficiency of the Treasury Offices in the 4 southern border provinces During the COVID-19 situation, there were 64 samples. The instrument used was a multiple-choice questionnaire. Using non-probability sampling Specific sample selection Data were analyzed by frequency, percentage, standard deviation, T-Test, one-way variance test. And multiple regression analysis The results of the research were as follows: 1) The results of the analysis of personal factors of the sample group. Most of them were female, aged 31-35 years, marital status, had a bachelor's degree. Operator position and the average monthly income is 10,000-15,000 baht. 2) The results of the analysis of factors in the work of the Treasury Office officials in the 4 southern border provinces found that all 5 aspects were at a high level of opinion. When considering each aspect, it was found that it was at a high level in all 5 areas, namely, the working environment. Followed by relationships with people at work knowledge and understanding of the work performed, Security advances in the work. And morale and morale, respectively. 3) The results of the analysis of the service efficiency level of office staff. Treasury areas in the four southern border provinces found that all 3 aspects were at a high level of practice. When considering each aspect, it was found that it was at a high level in all 3 areas, namely, the speed of work. Followed by the quantity of work and the quality of work, respectively. 4) The results of comparison of service efficiency classified by personal factors found that different levels of education The service efficiency was significantly different at the 0.05 level, while gender, age, status, job position and average monthly income were not different in-service efficiency. Service

provision and service efficiency The predictive efficiency value  $R^2$  was 0.670. It can be said that the probability of hypothesizing that the factors affecting the efficiency of service in two aspects were relationship with people at work. And in terms of security and advancement in the work It was correlated with service efficiency 67%, the remaining 33% was due to the influence of other variables.

**Keywords:** Factors affecting service efficiency, COVID-19 situation, Treasury offices in the 4 southern border provinces

## บทนำ

### ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ COVID-19 มีการแพร่ระบาดทั่วโลกขยายวงกว้างขึ้น นับวันมีจำนวนผู้ติดเชื้อและเสียชีวิตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการค้าดำเนินชีวิตของประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้ต้องดำเนินชีวิตแบบความปกติรูปแบบใหม่ (New Normal) เพื่อป้องกันการติดเชื้อ

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดขององค์การเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ มีความรู้สึกนึกคิด มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและจะนำทรัพยากรอื่น ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกหลักในการผลักดันองค์การให้มีประสิทธิภาพและเจริญก้าวหน้า แม้ว่าองค์การจะมีทรัพยากรมนุษย์ที่ดี มีความรู้ความสามารถและนำประสบการณ์มาปฏิบัติงานในองค์การ แต่หากไม่สามารถธำรงรักษาให้อยู่กับองค์การได้ก็ยากที่องค์การจะประสบความสำเร็จ (จำเนียร จวงตระกูล, 2552) ดังนั้นการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เหมาะสมจะช่วยเพิ่มพูนความพึงพอใจในการทำงานและความรู้สึกผูกพันต่อองค์การและทำให้อัตราการขาดงาน การลาออก เมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีก็จะส่งผลให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ เกิดความพึงพอใจในงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยเพิ่มผลิตผลขององค์การ เป็นผลให้ทั้งองค์การได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Manion, 2003)

สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ หมายถึง สำนักงานธนารักษ์พื้นที่สตูล สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ปัตตานี สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นราธิวาส และสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ยะลา สังกัดกรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง มีพันธกิจหลัก 4 ข้อ คือ บริหารจัดการที่ราชพัสดุให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ให้ได้มาตรฐานสากล ผลิตและบริหารจัดการเหรียญกษาปณ์ให้เพียงพอต่อความต้องการใช้ในระบบเศรษฐกิจจัดแสดง เผยแพร่ และดูแลรักษาทรัพย์สินมีค่าของรัฐตามหลักวิชาการ เพื่อสืบทอดมรดกทางวัฒนธรรมของชาติ ภายใต้วิสัยทัศน์บริหารทรัพย์สินของแผ่นดินอย่างมืออาชีพ ด้วยหลักธรรมาภิบาล เพื่อเศรษฐกิจและสังคมที่สมดุลและยั่งยืน (กรมธนารักษ์, 2564) โดยได้รับความพึงพอใจจากผู้มาใช้บริการ และขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ก็มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสำเร็จเกิด

ประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามเป้าหมาย มีการเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ ตลอดเวลาภายในองค์กร เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อไป แม้จะต้องปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่ท้าวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้และใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การบริหารงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19

### สมมติฐานของการวิจัย

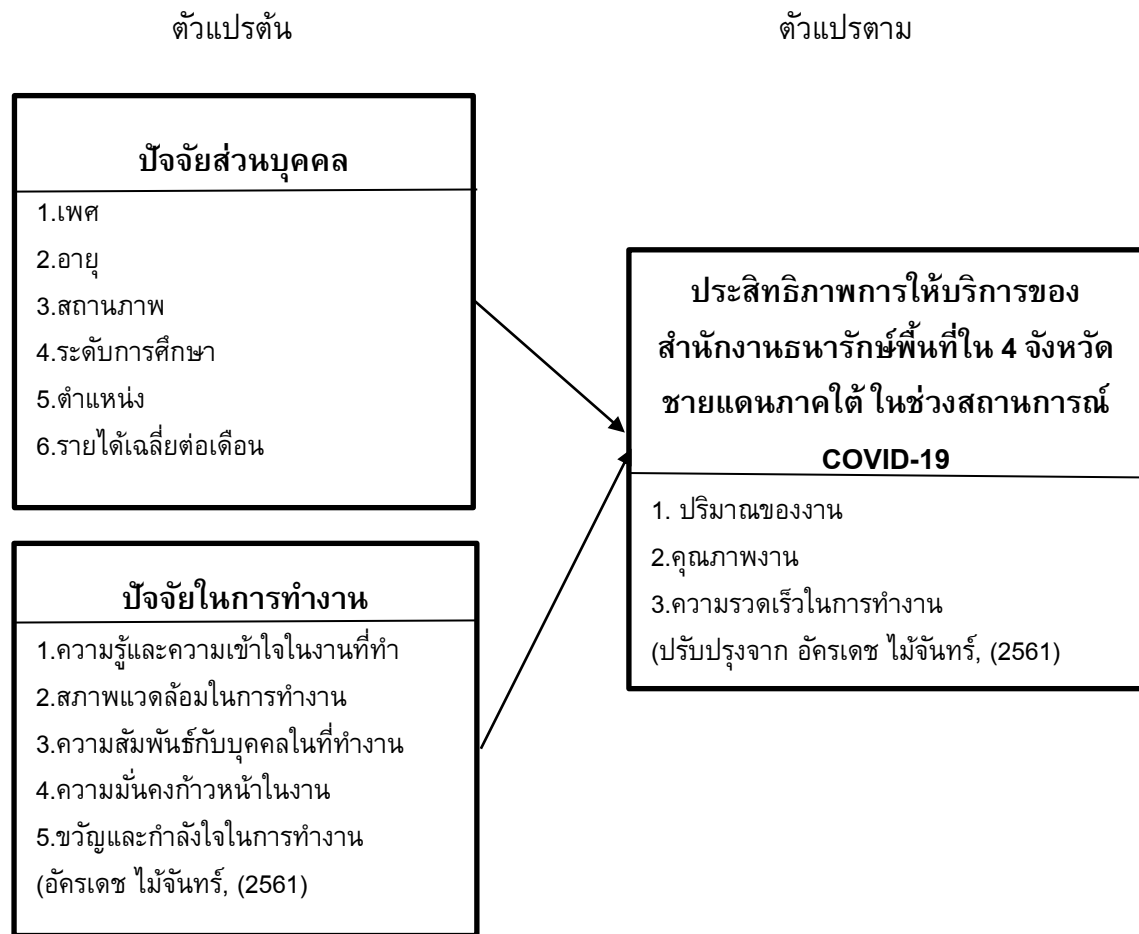
- 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการแตกต่างกัน
- 2) ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการ

### ขอบเขตของการวิจัย

1) ขอบเขตเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน และขวัญและกำลังใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการให้บริการ ได้แก่ ปริมาณของงาน คุณภาพงาน และความรวดเร็วในการทำงาน

2) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 64 คน และใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 64 คน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ซึ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 64 คน และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 จากนั้นนำไปตรวจสอบหาค่า IOC โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับที่ระดับ 0.98

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1) สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การหาค่าความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การทดสอบค่าที (T-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

## ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.9 เพศชาย มีอายุ 31 – 35 ปี ร้อยละ 31.3 สถานภาพสมรส ร้อยละ 51.6 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 75 ตำแหน่งงานระดับ ผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ 71.9 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท ร้อยละ 34.4

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.37 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมา ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.41 ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ค่าเฉลี่ย 4.39 ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ค่าเฉลี่ย 4.34 และขวัญและกำลังใจในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.31 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก ค่าเฉลี่ย 4.39 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมา ด้านปริมาณของงาน ค่าเฉลี่ย 4.40 และด้านคุณภาพงาน ค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

4. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยในการทำงานของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านปริมาณของงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีระดับประสิทธิภาพในการให้บริการมากกว่าเพศชาย จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามสถานภาพ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณของงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านความรวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการให้บริการ ได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย  $R^2$  เท่ากับ 0.670 กล่าวได้ว่า ความเป็นได้ของสมมติฐานว่าปัจจัยในการทำงาน 2 ด้าน คือด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานและด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการ ได้ร้อยละ 67 สามารถพยากรณ์ผลที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 มีประเด็นนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้านเรียงลำดับได้ ดังนี้

1) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในด้านนี้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เนื่องจากสำนักงานธนารักษ์พื้นที่มีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น ได้จัดให้มีแสงสว่างที่เพียงพอต่อการทำงาน มีอุณหภูมิที่เหมาะสม ไม่วอร์มหรือหนาวจนเกินไป ได้มีการจัดวัสดุอุปกรณ์ป้องกันโควิด-19 และเครื่องมือปฐมพยาบาลเพียงพอ เป็นต้น จึงทำให้ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผลจากการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของไชโย พลหม, อุดม พิริยสิงห์, (2560) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ พบว่า ผู้เช่าที่ราชพัสดุที่มีเพศ อายุ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ผู้เช่าที่ราชพัสดุได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์ ลำดับตามความถี่จากสูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรจัดทำคู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้เรื่องการเช่าที่ราชพัสดุ เอกสารแนะนำการให้บริการมีน้อย ควรเพิ่มเติมให้สมบูรณ์และเพียงพอ และควรมีป้ายแสดงแผนที่ที่ตั้งอาคารในการเข้ามาติดต่อ

2) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ในด้านนี้มีค่าเฉลี่ยรองลงมา เนื่องจากความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน การได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบของหน่วยงานเท่าเทียมกับเจ้าหน้าที่ทุกคน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งผลการศึกษาของณัฐภัทรศญา เศรษฐโชติสมบัติ, (2561) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การใช้ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและระบบจัดการแผนการเรียนเพื่อประสิทธิภาพการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ระบบสารสนเทศที่พัฒนาสามารถรองรับการทำงานบนฐานข้อมูลออนไลน์ และเมื่อนำไปใช้งานจริง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการและจัดการความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษาได้ดี ช่วยอำนวยความสะดวก สารสนเทศมีความถูกต้อง และสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ช่วยลดข้อผิดพลาดในการบันทึกแผนการเรียนรายบุคคลเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถนำข้อมูลมาใช้เพื่อให้คำแนะนำในการลงทะเบียนเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ คำแนะนำที่ไม่ผิดพลาดนี้ช่วยลดความขัดแย้ง ลดข้อร้องเรียนระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษาได้เป็นอย่างดี จึงนำมาซึ่งประสิทธิภาพการให้บริการและจัดการความสัมพันธ์ที่ดีกว่าที่เคยเป็นมาในอดีต

3) ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ในด้านนี้มีค่าเฉลี่ยรองลงมาในลำดับที่ 3 เนื่องจากการมีการฝึกอบรม ก่อนที่จะได้ลงมือปฏิบัติงานจริง ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความรู้อาจสามารถ และการเข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงาน จะทำให้เจ้าหน้าที่เลือกทำงานที่ตนถนัดและมีความเชี่ยวชาญ ส่งผลให้มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น ซึ่งผลจากการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของ

ผาณิต วงศ์ขารี, มาลี กาบมาลา, (2557) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การจัดการเอกสารของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น การดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น ก่อให้เกิดการผลิต การใช้ การจัดเก็บ การค้นคืน และการทำลายเอกสาร ซึ่งทำให้มีการผลิตเอกสารทั้งในรูปกระดาษและดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น ผลการวิจัยพบว่า (1) นโยบายด้านการผลิตเอกสารของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น เป็นเอกสารที่ผลิตขึ้นเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเท่านั้น (2) นโยบายด้านการใช้เอกสาร ส่วนมากใช้ประกอบการวางแผน/ตัดสินใจ เป็นหลักฐาน และติดต่อสื่อสาร (3) นโยบายในการจัดเก็บเอกสาร พบว่า ไม่มีนโยบายในการจัดเก็บเอกสารที่ชัดเจน แต่เป็นการเก็บตามภาระงานที่ต้องดำเนินการ(4) นโยบายในการค้นคืนเอกสาร คือไม่มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการในการบริหารจัดการเอกสารโดยตรง (5) การทำลายเอกสาร สาเหตุหลักมาจาก เอกสารหมดคุณค่าต่อหน่วยงานตามระเบียบสารบรรณโดยเจ้าหน้าที่เป็นผู้พิจารณาด้วยตนเอง 2) ส่วนของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น พบว่า (1) ด้านการผลิตเอกสาร หนังสือภายในเป็นเอกสารที่มีการจัดทำมากที่สุด และเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการผลิตด้วยตนเอง (2) ด้านการใช้เอกสาร สัญญาเช่าเป็นเอกสารที่มีการใช้มากที่สุด โดยใช้เพื่อเป็นหลักฐานและการติดต่อสื่อสาร (3) ด้านการจัดเก็บ แยกเก็บตามส่วนฝ่าย โดยมีการจัดเก็บเป็นชุดเอกสาร และจัดเก็บต้นฉบับของเอกสาร ใช้วิธีการจัดเรียงตามชื่อผู้เช่า หมายเลขทะเบียนแปลง และเลขทะเบียนรายตัวตามลำดับ (4) ด้านการค้นคืน ส่วนใหญ่ดำเนินการค้นหาเอกสารด้วยตนเอง และใช้ชื่อผู้เช่าในการค้นหามากที่สุด รองลงมาคือเลขทะเบียนรายตัว และหมายเลขทะเบียนแปลง โดยการค้นจากสมุดบัญชีคู่มือรายการที่ใช้ร่วมกัน (5) ด้านการทำลายเอกสาร เมื่อเอกสารหมดคุณค่าต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่เป็นผู้ประเมินเพื่อดำเนินการทำลาย ซึ่งพบปัญหาว่า ผู้ที่ประเมินเอกสารไม่มีความรู้ความเข้าใจอย่างดีพอ

2. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการให้บริการพบว่า ด้านความเร็วในการทำงาน ปริมาณของงาน และคุณภาพงาน อยู่ในระดับมาก วิเคราะห์ผลการศึกษาได้ ดังนี้

1) ด้านความเร็วในการทำงาน ในด้านนี้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด มีความถูกต้องรวดเร็วทันเวลา ผลงานที่ออกมามีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจากรุกัญญา อุดานนท์, (2561) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุด คือ ด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะประกอบด้วยปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร และปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากที่สุด

2) ปริมาณของงาน อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก เนื่องจากได้มีการแบ่งงานกันทำ โดยหน่วยงานมีการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานที่พอดีไม่มากจนเกินไป เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของงาน และสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของงาน จนทำให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของชญญณ์ทิ อินสว่าง, ฉัตรพล มณีกุล, (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในช่วงเวลาการ



ทำงาน ที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัทจำกัดแห่งหนึ่งประกอบธุรกิจด้านการขายสินค้าและการให้บริการ ประเภทลิซซิ่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านของพนักงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในช่วงการทำงานที่บ้าน คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการทำงานที่บ้าน ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้าน เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานที่บ้าน ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บ้านของพนักงานทั้งสามด้านดังกล่าวสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในช่วงการทำงานที่บ้าน

3) คุณภาพงาน ในด้านนี้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก เนื่องจากหน่วยงานของท่านมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน จึงทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่หน่วยงานได้กำหนดไว้ และทำงานได้ตรงตามเป้าหมายและมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเพชรา อินทร์ดี, เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, สุรพร เสี้ยนสลาวย, (2557) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีมากกว่าร้อยละ 80 (2) ปัจจัยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติ 0.05 (3) จุดแข็ง คือ ผู้ให้บริการระดับหัวหน้างานมีความยืดหยุ่น ประนีประนอมและมีการประสานงานที่ดี กายภาพและภูมิทัศน์มีความสะอาดเรียบร้อย จุดอ่อน คือ บุคลากรไม่มีจิตสำนึกในการให้บริการ โอกาส คือ ส่งเสริมให้บุคลากรมีใจรักงานบริการ อุปสรรค คือ ระเบียบพัสดุของทางราชการ ทำให้การจัดซื้อ จัดจ้างล่าช้า งานจ้างเหมาบริการต่างๆ ขาดผู้จ้างเหมาบริการที่มีความสามารถและมีคุณภาพ และ (4) ข้อเสนอแนะแนวทางการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้เกิดประสิทธิภาพ คือ ผู้บริหารต้องนำมาปรับใช้ทั้งในด้านเชิงนโยบายบริหารและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยหลักธรรมาภิบาล เช่น การให้บริการด้วยความเสมอภาคและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

3. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างมีประสิทธิภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธนาชัย สุขวณิช, (2560) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน และการศึกษาภาพลักษณ์ขององค์กรส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรด้านองค์กร ด้านบริการ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

4. ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการให้บริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยได้ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย  $R^2$  เท่ากับ 0.670 กล่าวได้ว่า ความเป็นได้ของการตั้งสมมติฐานว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน และด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการ ร้อยละ 67 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 33 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอลงกรณ์ สุขวัน และคณะ, (2559) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยในทัศนคติของบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ในทัศนคติของบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวม มีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับการปฏิบัติมากทุกด้าน ด้านที่มีระดับการปฏิบัติสูงสุด ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ได้แก่ ด้านงานวิชาการ/งานหลักสูตร ตามลำดับ ด้านที่มีระดับการปฏิบัติต่ำสุด ได้แก่ ด้านงานสารสนเทศ ผลการเปรียบเทียบ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ในทัศนคติของบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกันจากการศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ในทัศนคติของบัณฑิตศึกษาบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ค้นพบจากผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ให้ประสบผลสำเร็จให้งานบรรลุเป้าหมายจนเกิดประสิทธิภาพและสิทธิผลได้นั้น ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน

ดังนั้นจากการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานชนารักษ์พื้นที่ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ เพราะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้งานเกิดความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายขององค์การในการให้บริการอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ได้รับการมอบหมายงานมีปริมาณของงานที่เหมาะสม และทำงานออกมาอย่างมีคุณภาพ ส่งผลให้การให้บริการหน่วยงานราชการและประชาชนด้านที่ราชพัสดุ จ่ายแลกเปลี่ยนัญญาปณัติ การประเมินราคาทรัพย์สิน และด้านอื่นๆ เกิดประสิทธิภาพและสิทธิผล

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1) จากผลการศึกษาพบว่า ความเข้าใจในงานที่ทำ เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและการเห็นความสำคัญของงานที่กำลังทำ มีความรู้ด้านระเบียบ พระราชบัญญัติต่างๆ หรือความถูกต้องของงานในหน้าที่ที่กำลังทำอยู่เป็นสิ่งที่ดี แต่ควรปรับปรุงลักษณะงานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่ ให้เจ้าหน้าที่สามารถรับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยตนเอง เช่น หากเจอปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน

ควรให้เจ้าหน้าที่ศึกษาหาวิธีการแก้ปัญหาด้วยตนเอง โดยผู้บังคับบัญชาเป็นผู้คอยให้คำแนะนำกับเจ้าหน้าที่ เมื่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้แล้ว เจ้าหน้าที่จะมีความมั่นใจและเป็นการเพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในการทำงานที่ยากขึ้นอีกระดับ ยกเว้นกรณีการให้บริการประชาชนในกรณีเร่งด่วน หากเกิดปัญหาผู้บังคับบัญชาคอยดูแลอย่างใกล้ชิด เพื่อให้การให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพสูงสุด

2) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สำนักงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี มีเครื่องมือการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และมีการสนับสนุนด้านอุปกรณ์ป้องกันโควิด-19 เช่น ใ้หน้ากากอนามัยให้เจ้าหน้าที่อยู่สม่ำเสมอ ให้เจลแอลกอฮอล์ล้างมือกับเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ เป็นต้น แต่ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมด้านการจัดให้มีห้องละหมาด และห้องสันทนาการ เพื่อการปฏิบัติศาสนกิจและการพักผ่อนหย่อนใจของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานธนารักษ์ที่ทั้ง 4 แห่ง ส่วนมาตรการป้องกัน โควิด-19 นั้น ควรให้ความสำคัญกับการป้องกันการแพร่เชื้อทั้งบุคคลภายในและภายนอกสำนักงานมากยิ่งขึ้น มีจุดตรวจอุณหภูมิผู้เข้ามาใช้บริการในสำนักงาน และมีจุดให้เจลแอลกอฮอล์ล้างมือ สวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา เป็นต้น เพื่อป้องกันการแพร่เชื้อโควิด-19

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่ายังมีปัจจัยอื่นๆ นอกเหนือจากปัจจัยที่ได้ศึกษาที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ในการศึกษารั้งถัดไปจึงควรศึกษาตัวแปรปัจจัยที่เหมาะสม สอดคล้องกับบริบทขององค์กร และภาวะเศรษฐกิจ เช่น ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านลักษณะของการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น เพื่อสามารถนำไปกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) การศึกษาครั้งต่อไปควรนำกรอบแนวคิดที่ใช้ครั้งนี้ไปใช้ใหม่ โดยมีการเปลี่ยนแปลงตัวแปรต้นและคำถามการวิจัย ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรที่มีความเปลี่ยนแปลงไปตามภาวะเศรษฐกิจและสถานการณ์โลก เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับเป้าหมายขององค์กร

## เอกสารอ้างอิง

- กรมธนารักษ์. (2564). *ประวัติองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ*. ค้นเมื่อ 22 สิงหาคม 2564, จาก <https://www.treasury.go.th/th/history/>
- จารุกัญญา อุดานนท์. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม*. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. 20 (2), 79-95.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2552). *การแปลงโณมงานบริหารบุคคลในองค์กร*. วารสารการบริหารคน. 30(4), 62-65.

- ชัยญญา อินสว่าง, ฉัตรพล มณีกุล. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในช่วงเวลาการทำงาน ที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัทจำกัดแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจด้านการขายสินค้าและการให้บริการประเภทลิฟต์. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น. 7 (11), 209-218.
- ไชโย พลทม, อุดม พิริยสิงห์. (2560). ความคิดเห็นของผู้เข้าที่ราชพัสดุที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาฬสินธุ์. วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด. 8 (1), 39-47.
- ณัฏภัทรศญา เศรษฐโชติสมบัติ. (2561). การใช้ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและระบบจัดการแผนการเรียนเพื่อประสิทธิภาพการให้บริการ. วารสารบัณฑิตศึกษา. 15 (69), 9-17.
- ธนาชัย สุขวณิช. (2560). ประสิทธิภาพของการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ. 13 (2), 446-456.
- ผาณิต วงศ์ชารี. มาลี กาบบมาลา, (2557). การจัดการเอกสารของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น การดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น. วารสาร วิจัย มข. มส. 2 (2), 24-34.
- เพชร อินทร์ตัน, เทพศักดิ์ บุญรัตน์, สุรพร เสียนสลาย. (2557). ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. 8 (3), 248-262.
- อลงกรณ์ สุขวัน และคณะ. (2559). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยในทัศนคติของบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารธรรมทรรศน์. 15 (3), 29-35.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิต ในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี. 5 (1), 95-121.
- Manion, J. (2003). Joy at work: Creating a positiveworkplace. *TheJournalofNursing Administration*, 33(12), 652-659