

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกลุ่มงานบริการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Improving Service Efficiency of The Service Division at Bangkokthonburi University

สุจิตรา แรมมี^{1*}, เสงี่ยม บุชบาบาน², ญาติมา นุชแดง³, สุทธาพัฒน์ อมรเรืองตระกูล⁴, ณัฐวดี รังสิยานนท์⁵
Sujitra Reamee¹, Sangiam Boossababam², Yatima Nuchdaeng³, Sutthapat Amornruangtrakool⁴,
Nattawadee Rangsiyanon⁵

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี¹, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี²,
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี³, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี⁴,
Bangkok Thonburi University¹, Bangkok Thonburi University²,
Bangkok Thonburi University³, Bangkok Thonburi University⁴,
*Corresponding author E-mail: volvo_jitra@hotmail.com

(Received: Jan 14, 2026; Revised: May 14, 2026; Accepted: May 19, 2026)

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกลุ่มงานบริการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี และ2) เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกลุ่มงานบริการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี จำนวนทั้งสิ้น 300 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกลุ่มงานบริการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านบริการ ตามลำดับ และ
2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกลุ่มงานบริการบุคลากรพัฒนาทักษะและความรู้ จัดอบรมทักษะการบริการ (Service Mind) อย่างต่อเนื่อง ปรับขั้นตอนให้เรียบง่ายและรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และมีระบบจัดเก็บข้อมูลบุคลากร/นักศึกษาอย่างเป็นระบบ ลดการกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน

คำสำคัญ: การเพิ่มประสิทธิภาพ; การให้บริการ; กลุ่มงานบริการ; มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Abstract

This research aimed to 1) To study the improvement of service efficiency of the service groups at Bangkok Thonburi University, and 2) To study guidelines for improving the efficiency of service efficiency of the service groups at Bangkok Thonburi University. This is a quantitative research study. The population consists of 300 first-year undergraduate students at Bangkok Thonburi University. Using simple random sampling, the research instrument was a questionnaire. The statistical methods employed were frequency, mean, percentage, and standard deviation.

The results of the research found that

1. The overall improvement in service efficiency of the Bangkok Thonburi University service group is at a high level, and when considered item by item. The findings showed that the item with the highest average score was in the area of information resources, followed by personnel, then the area of promoting service utilization, and the item with the lowest average score was in the area of service, respectively.

2. Guidelines for improving the service efficiency of the Human Resource Development and Knowledge Management Group include continuous service skills training (Service Mind), simplifying and speeding up processes, and reducing redundant steps and there is a systematic system for storing personnel/student data, reducing redundant data entry.

Keywords: Optimization; Service provision; Service group; Bangkok Thonburi University

บทนำ

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานในสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่ผู้รับบริการคาดหวังความสะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีในฐานะสถาบันการศึกษาที่มุ่งพัฒนานักศึกษาและบุคลากรให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนากลุ่มงานบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ผู้ปกครอง บุคลากรภายใน และสาธารณชนได้อย่างเหมาะสม

ปรัชญาการศึกษาที่ให้ความสำคัญกับการที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เป็นแนวทางที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมการเรียนการสอน ผู้เรียนต้องขวนขวายแสวงหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ ทำให้เป้าหมายของการศึกษาเปลี่ยนไปจากการเตรียมเพื่ออนาคตที่หลักสูตรกำหนดให้กิจกรรมการเรียนการสอนต้องเป็นไปตามนั้น เป็นการเตรียมบุคคลด้วยฝึกการเผชิญปัญหา การแสวงหาความรู้ และสร้างความรู้เพื่อแก้ปัญหาที่ผู้เรียนประสบการศึกษาแบบใหม่ผู้เรียนศึกษาภูมิปัญญาในอดีตเนื่องจากเป็นเครื่องมือให้เข้าใจปัจจุบันและเป็นฐานในการสร้างภูมิปัญญาใหม่ เป็นเครื่องช่วย

ในการจัดการกับปัญหาที่บุคคลและสังคมเผชิญในปัจจุบัน และเป็นเครื่องช่วยคาดการณ์ในอนาคตด้วย ดังนั้น ฐานในการจัดการศึกษาที่สำคัญคือ ประสบการณ์ชีวิตปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งชีวิตชุมชน (Community life) หรือชีวิตสังคม (Social life) ของผู้เรียน (อัศวพงษ์ สัจจวาที, 2546 : 50-59) ซึ่งมีหลายบทบาท ที่แต่ละบทบาทต้องใช้สารสนเทศที่อยู่ในแหล่งต่าง ๆ โดยการเข้าถึงสารสนเทศนั้นอย่างมีทักษะ เพื่อการได้รับสารสนเทศอย่างมีคุณภาพ

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้พัฒนาความก้าวหน้าไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ อย่างรวดเร็ว (ยุค ศรีอารยะ, 2537 : 89) การที่จะให้ทันต่อกระแสความเคลื่อนไหวของโลกและการพัฒนาประเทศชาติ สิ่งที่สำคัญคือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพรู้เท่าทันเทคโนโลยีสมัยใหม่ จึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ ความสามารถ เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ตลอดจนแนวความคิดและประสบการณ์ให้ทัน การใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการใช้งานและจัดการด้านการเรียนการสอนในรูปแบบหลากหลาย ได้เท่าเทียมประเทศอื่น ๆ เพื่อปรับกระบวนการไปสู่การจัดการเรียนการสอนแบบใหม่ ๆ หรือการแก้ปัญหาในเชิงวิชาการอย่างมีทักษะและเจตคติที่จะปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีพันธกิจมุ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ควบคู่ไปกับการให้บริการทางวิชาการและสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มงานบริการจึงมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ทั้งในด้านการบริการนักศึกษา การประสานงานภายในองค์กร การให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่มหาวิทยาลัย

อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางการศึกษาและความคาดหวังของผู้รับบริการที่สูงขึ้น ทำให้กลุ่มงานบริการต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการ เช่น ขั้นตอนการทำงานที่ยังไม่คล่องตัว การใช้เทคโนโลยีที่ไม่เต็มประสิทธิภาพ การขาดมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน รวมถึงจำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้ประสิทธิภาพการให้บริการบางส่วนยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกลุ่มงานบริการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย จำเป็นต้องมีการศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการทำงานของกลุ่มงานบริการอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงวิธีการทำงาน การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม อันจะช่วยเพิ่มคุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนส่งเสริมการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกลุ่มงานบริการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกลุ่มงานบริการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

“การบริการ” หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่องค์กรหรือบุคคลจัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง หรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเน้นการสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าในรูปแบบที่จับต้องไม่ได้ เช่น ความสะดวก ความรวดเร็ว ความเอาใจใส่ และประสบการณ์ที่ดี

แนวคิดการบริการ มีดังนี้

การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องหรือเก็บสะสมได้เหมือนสินค้า แต่สามารถรับรู้ได้ผ่านความรู้สึกและประสบการณ์ของผู้รับบริการ การให้บริการมักเกิดขึ้นพร้อมกับการบริโภค เช่น การให้บริการของพนักงานและการรับบริการของลูกค้าเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้ คุณภาพของการบริการอาจแตกต่างกันไปตามผู้ให้บริการ สถานการณ์ และช่วงเวลา

หัวใจสำคัญของแนวคิดการบริการ คือ การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยผู้ให้บริการต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีทักษะในการสื่อสาร มีจิตบริการ (Service Mind) และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจสูงสุด

ดังนั้น แนวคิดการบริการจึงไม่ใช่เพียงการให้บริการตามหน้าที่ แต่เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ความไว้วางใจ และความภักดีของลูกค้าในระยะยาว ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในภาพรวม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัย / นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 1,200 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรมหาวิทยาลัย / นักศึกษาปริญญาตรี ซึ่งได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรทาร์ยาโมเน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน ± 5 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 300 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและพัฒนาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาหลักการ แนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำผลการศึกษามาออกแบบสร้างเป็นเครื่องมือตามกรอบแนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกลุ่มงานบริการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

2. กำหนดวัตถุประสงค์ของแบบสอบถามการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกลุ่มงานบริการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

3. สร้างแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยกำหนดประเด็นและรายการเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และสร้างแบบสอบถามตอนที่ 2 โดยสร้างข้อคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและตัวแปรทุกตัวตามกรอบแนวคิดและขอบเขตของการวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม นำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข เมื่อปรับปรุงแก้ไขแล้วจัดพิมพ์แบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบต่อไป

4. เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Content Validity) หรือความสอดคล้องระหว่างข้อความที่เขียนขึ้นในแบบสอบถามกับนิยามศัพท์เฉพาะที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของแบบสอบถาม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เกณฑ์ค่าความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

5. หาค่าความเชื่อมั่น นำแบบสอบถาม ไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

6. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์

2. ผู้วิจัยจัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามและทำการตรวจสอบความสมบูรณ์

4. นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องให้ครบถ้วน เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

1. การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกลุ่มงานบริการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านบริการ ตามลำดับ

2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกลุ่มงานบริการบุคลากรพัฒนาทักษะและความรู้ จัดอบรมทักษะการบริการ (Service Mind) อย่างต่อเนื่อง ปรับขั้นตอนให้เรียบง่ายและรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และมีระบบจัดเก็บข้อมูลบุคลากร/นักศึกษาอย่างเป็นระบบ ลดการกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกลุ่มงานบริการมหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกลุ่มงานบริการมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านบริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนิต มณีอินทร์ (2567) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ปัจจัยอิทธิพล (Mean=4.06, SD=0.57) แรงจูงใจในการทำงาน (Mean=4.06, SD=0.53) และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี (Mean=4.15, SD=0.54) อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญคือ 1) ปัจจัยอิทธิพล ได้แก่ ด้านความสามารถและด้านโครงสร้างสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพได้น้อย (ร้อยละ 48.1) และ 2) แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย และความก้าวหน้าในอาชีพ สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพได้ปานกลาง (ร้อยละ 72.3)

2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกลุ่มงานบริการบุคลากรพัฒนาทักษะและความรู้ จัดอบรมทักษะการบริการ (Service Mind) อย่างต่อเนื่อง ปรับขั้นตอนให้เรียบง่ายและรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และมีระบบจัดเก็บข้อมูลบุคลากร/นักศึกษาอย่างเป็นระบบ ลดการกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 พบว่า 1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับ แรกคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์และด้านทรัพยากรสารสนเทศ และ 2. ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ด้านทรัพยากร สารสนเทศ ควรจัดซื้อหนังสือหรือจำนวนเล่ม (Copy) ให้เพียงพอกับความต้องการ ควรเพิ่มหนังสือใหม่ ทันสมัยมาให้บริการ และหนังสือเกี่ยวกับเด็กปฐมวัย และควรจัดซื้อฐานข้อมูล Scopus ด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ ควรแก้ไขระบบ VPN ปรับปรุงการจัดเรียงหนังสือบนชั้น พัฒนาระบบการให้บริการให้มีความคล่องตัว ควรเพิ่มห้อง Study Room มากขึ้น และต้องการให้สำนักวิทยบริการ จัดอบรมการใช้ฐานข้อมูล การใช้โปรแกรมต่าง

ๆ ตลอดปี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ บุคลากรบางคน ยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับ อ่านหนังสือ ระบบปรับอากาศไม่ค่อยเย็น แสงสว่างไม่เพียงพอบางจุดบริการ เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ และระบบ Wi-Fi ให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมการอบรมสำหรับนิสิตให้ทราบอย่างทั่วถึง

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัยเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกลุ่มงานบริการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีได้แสดงให้เห็นการให้บริการโดยตรงเพียงอย่างเดียว แต่มีความสัมพันธ์อย่างชัดเจนกับปัจจัยสนับสนุนภายในองค์กร โดยเฉพาะด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดแสดงให้เห็นว่า ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพควบคู่กับบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และแรงจูงใจเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ ขณะที่ด้านการบริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างเป็นระบบมากขึ้น องค์ความรู้ใหม่นี้สอดคล้องและต่อยอดจากงานวิจัยของธนิต มณีอินทร์ (2567) โดยเน้นให้เห็นว่า การพัฒนาโครงสร้างสนับสนุนและแรงจูงใจของบุคลากร ควบคู่กับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรการศึกษาได้อย่างยั่งยืน

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการผลการวิจัยทำให้ทราบถึงบุคลากรพัฒนาทักษะและความรู้ จัดอบรมทักษะการบริการ (Service Mind) อย่างต่อเนื่อง อบรมทักษะการสื่อสาร การรับมือสถานการณ์เร่งด่วน และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และพัฒนาความรู้ด้านกฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัยให้ทันสมัยอยู่เสมอ การบริการปรับขั้นตอนให้เรียบง่ายและรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน เช่น เอกสารที่ต้องยื่นหลายรอบ จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (SOP) ที่ง่ายและชัดเจน นำ QR Code สำหรับดาวน์โหลดแบบฟอร์มและข้อมูลมาใช้เพิ่มความโปร่งใสในการให้บริการ แจ้งระยะเวลาดำเนินการแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน และมีระบบติดตามสถานะคำขอ (เช่น สถานะเอกสาร / การอนุมัติ) และทรัพยากรสารสนเทศพัฒนาระบบออนไลน์อัปเดตระบบงานให้รวดเร็ว ใช้งานง่าย รองรับมือถือจัดทำระบบกรอกแบบฟอร์มออนไลน์แทนเอกสารกระดาษ มีการพัฒนาฐานข้อมูลกลาง และมีระบบจัดเก็บข้อมูลบุคลากร/นักศึกษาอย่างเป็นระบบ ลดการกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน ส่วนด้านอาคารสถานที่ จัดพื้นที่บริการให้เป็นระเบียบ เข้าใจง่าย ปรับปรุงโต๊ะเก้าอี้ให้เหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้ มีป้ายบอกตำแหน่ง/ขั้นตอนให้บริการที่ชัดเจน จัดเก้าอี้พักคอยเพิ่มเติมในช่วงปลายเทอม และพัฒนาระบบคิวอัตโนมัติ (Queue Management) และการส่งเสริมการใช้บริการ มีการจัดระบบรางวัล (Reward) จัดกิจกรรมสร้างทีม (Team Building) เพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร และระบบติดตามความก้าวหน้าในสายงาน ผู้วิจัยจึงนำเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับปัจจัยด้านบุคลากร หรือคุณภาพของระบบงาน เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดส่งผลมากที่สุดจะช่วยชี้แนะแนวทางพัฒนาที่ชัดเจนขึ้น
2. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมกับบริบทของมหาวิทยาลัยมากขึ้นเช่นการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการอบรมเสริมทักษะเฉพาะการปรับโครงสร้างการทำงาน เพื่อให้ข้อเสนอแนะตอบโจทย์ปัญหาที่แท้จริงในองค์กร
3. ควรศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจและภาระงานของบุคลากรอย่างละเอียดเพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ หากมีการเจาะลึกด้านนี้จะช่วยฟื้นฟูและพัฒนาประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กึ่งกาญจน์ ไทยกิ่ง. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ธนิต มณีอินทร์. (2567). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี. กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี
- นภาพร ศิริโชติ. (2563). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการในหน่วยงานภาครัฐ.” *วารสารการบริหารรัฐกิจ*, 8(2), 45-59.
- นวมลลี สิทธิภูมิ. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อธนาคาร ABC. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- นันท์ณภัต เสนีย์สิงหนาท. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทสหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน). คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มาลี โกมลมาลย์. (2561). “การพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการในมหาวิทยาลัยไทย.” *วารสารวิชาการบริหารการศึกษา*, 15(1), 71-84.
- วิทยา จันทรสุวรรณ. (2562). *การจัดการงานบริการและการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมคิด พรหมจันทร์. (2560). “การประเมินคุณภาพการให้บริการโดยใช้โมเดล SERVQUAL.” *วารสารวิจัยสังคมศาสตร์*, 14(3), 23-40.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. Wiley.
- Armstrong, M. (2014). *Armstrong’s Handbook of Human Resource Management Practice*. London: Kogan Page.
- Osborne, S. P. (2013). *Public Management Reform and Modernization*. Routledge.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.