

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร งานวิชาการและประมวลผล
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

Performance efficiency of personnel, academic affairs, and data
processing at Chaiyaphum Rajabhat University

แก้วตา จันทร์มนตรี

Kawta Chanmaontree

งานวิชาการและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิต

Academic and Processing Division, Office of Academic Promotion and Lifelong Learning

Corresponding author E-mail: kawta5811@gmail.com

Received: 15-06-2026;

Revised: 23-06-2026;

Accepted: 26-6-2026

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการของงานวิชาการและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานวิชาการและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และ 3) พัฒนาข้อเสนอแนะและแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำนวน 365 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.67–1.00 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรงานวิชาการและประมวลผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$, S.D. = 0.72) สะท้อนถึงความเหมาะสมของการดำเนินงานและความสามารถในการตอบสนองต่อการให้บริการแก่นักศึกษาได้ในระดับดี เมื่อพิจารณาราย

ด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการ และอำนวยความสะดวก ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร ด้านความรวดเร็วและความถูกต้องของงาน ด้านการประสานงานและการสื่อสาร และด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานมีความสอดคล้องและสนับสนุนกันอย่างเป็นระบบ

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาพบว่า นักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี และคณะแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรงานวิชาการและประมวลผลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งในภาพรวมและรายด้าน สะท้อนถึงมาตรฐานการให้บริการที่มีความสม่ำเสมอและเป็นธรรมต่อผู้รับบริการทุกกลุ่ม

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ ควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปรับปรุงความรวดเร็วและความถูกต้องของการให้บริการ และส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการดำเนินงาน, บุคลากร, งานวิชาการและประมวลผล, มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

Abstract

This research aimed to 1) This research aimed to 1) study the level of efficiency of academic and data processing services at Chaiyaphum Rajabhat University, 2) compare students' opinions on the efficiency of academic and data processing operations at Chaiyaphum Rajabhat University classified by personal information, and 3) develop suggestions and guidelines for improving operational efficiency. The sample consisted of 365 students from Chaiyaphum Rajabhat University, obtained through simple random sampling. The research instrument was a 5-level Likert scale questionnaire with a content validity index of 0.67–1.00 and a reliability coefficient of 0.95. Statistical analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA.

The results showed that

the overall operational efficiency of academic and data processing personnel was at a high level ($\bar{x} = 3.96$, $SD = 0.72$), reflecting the appropriateness of operations and the ability to respond to student service needs at a good level. Considering individual aspects, all aspects were found to be at a high level, ranked from highest to lowest mean: service and convenience, knowledge and skills of personnel. In terms of speed and accuracy of work, coordination and communication, and technology and information systems, the operations are consistent and systematically supportive. A comparison of student opinions revealed that students of different genders, year levels, and faculties did not have statistically significant differences in their opinions regarding the performance of academic and data processing personnel at the .05 level, both overall and in individual aspects. This reflects consistent and fair service standards for all service recipients. Recommendations from the research include developing more modern and efficient information technology systems, improving the speed and accuracy of services, and promoting continuous personnel development to sustainably enhance the quality of service and operational efficiency of the organization..

Keywords: Operational efficiency, Personnel, Academic and Data Processing, Chaiyaphum Rajabhat University

บทนำ

งานวิชาการและประมวลผลถือเป็นหน่วยงานสำคัญที่เป็นกลไกหลักของการบริหารจัดการด้านวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา เนื่องจากมีบทบาทโดยตรงต่อการจัดระบบการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล ตลอดจนการให้บริการข้อมูลทางการศึกษาแก่นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2564) โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยราชภัฏซึ่งมีพันธกิจสำคัญในการผลิตบัณฑิต พัฒนาท้องถิ่น และให้บริการวิชาการแก่สังคม จำเป็นต้องมีระบบบริหารจัดการงานวิชาการที่มีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนคุณภาพการศึกษาอย่างยั่งยืน

ในบริบทของการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาปัจจุบัน สถาบันการศึกษาต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายการศึกษา และความคาดหวัง

ของผู้รับบริการ ส่งผลให้งานวิชาการและประมวผลต้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว และโปร่งใสในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น (ชัยยุทธ เพียรชอบ, 2565) อีกทั้งยังต้องสามารถรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาและการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2564)

อย่างไรก็ตาม จากการดำเนินงานจริงในสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่ง พบว่า บุคลากรงานวิชาการและประมวผลต้องรับผิดชอบงานที่มีความหลากหลายและมีความซับซ้อนสูง เช่น การลงทะเบียนเรียน การจัดทำทะเบียนประวัตินักศึกษา การประมวผลผลการเรียน และการจัดทำข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งอาจก่อให้เกิดภาระงานที่สูงและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ หากขาดระบบการบริหารจัดการที่เหมาะสม (พารามิตา ศรีสวัสดิ์, 2563)

จากสภาพปัญหาดังกล่าว จึงเกิดคำถามสำคัญว่าประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรงานวิชาการและประมวผลอยู่ในระดับใด และมีปัจจัยใดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพดังกล่าว ทั้งในด้านความรู้ความสามารถ ทักษะการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบการบริหารจัดการ (Armstrong, 2009) หากไม่มีการศึกษาอย่างเป็นระบบ อาจทำให้การพัฒนางานองค์กรไม่สอดคล้องกับปัญหาที่แท้จริง

ดังนั้น การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรงานวิชาการและประมวผล มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จึงมีความสำคัญทั้งในเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ เพื่อให้ทราบระดับประสิทธิภาพ สภาพปัญหา และแนวทางในการพัฒนางานองค์กรอย่างเป็นระบบ อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการทางวิชาการอย่างมีประสิทธิภาพ (มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, 2567)

ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากร การปรับปรุงระบบงาน และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร (Robbins & Judge, 2017) อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อการยกระดับคุณภาพการบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

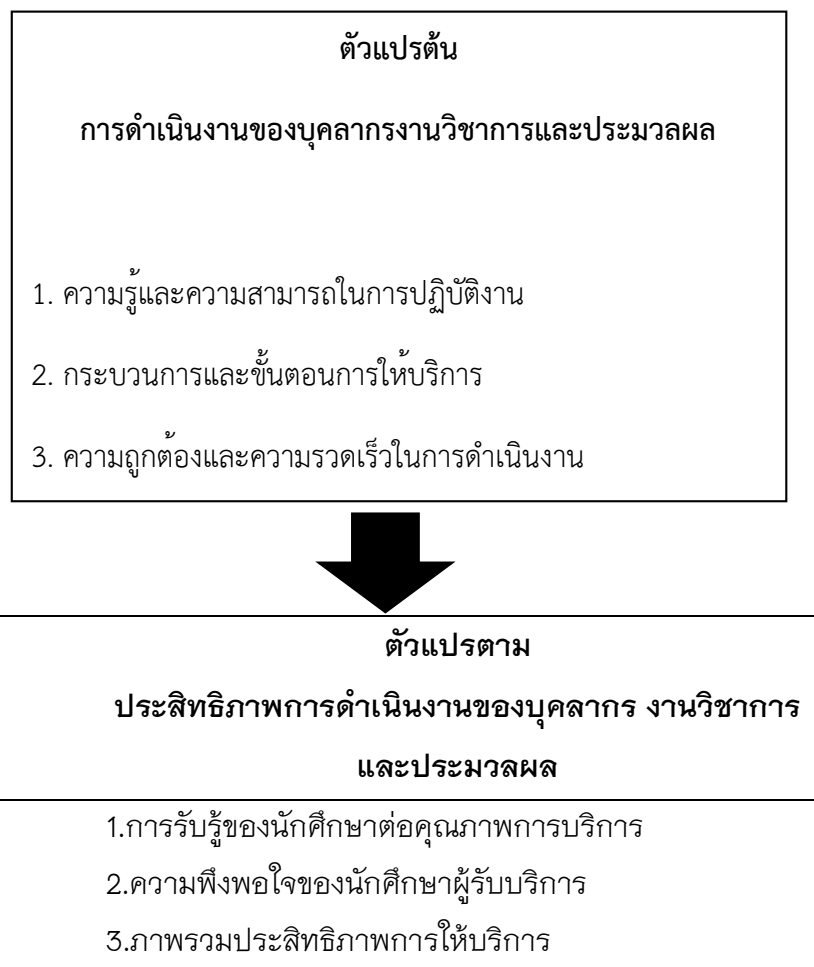
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการของงานวิชาการและประมวผล มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานวิชาการและประมวผล มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
3. เพื่อพัฒนาข้อเสนอแนะและแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดโดยศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้



ภาพที่ 1. กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรงานวิชาการและประมวผล มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา และเสนอแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน กลุ่มประชากรคือ นักศึกษาภาคปฏิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำนวน 3,300 คน และมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 365 คน ซึ่งกำหนดตามตารางของ Krejcie and Morgan (1970) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาภาคปฏิตระดับปริญญาตรีทุกชั้นปีและทุกคณะของ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำนวน 3,300 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 365 คน ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ของ Krejcie and Morgan (1970) และเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เพื่อให้เป็นตัวแทนของประชากรอย่างเหมาะสม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ชั้นปี และสาขาวิชา ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรงานวิชาการและประมวผล ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก
2. ด้านความรวดเร็วและความถูกต้องของงาน
3. ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร
4. ด้านการประสานงานและการสื่อสาร
5. ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ

ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, และ 1 = น้อยที่สุด

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของ บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว (2535) โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ “น้อยที่สุด” ถึง “มากที่สุด” จากช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.00–5.00 ทั้งนี้ เครื่องมือวิจัยได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน และมีการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม เพื่อให้เครื่องมือมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 365 คน โดยใช้แบบสอบถามทั้งในรูปแบบเอกสารและออนไลน์ เมื่อได้รับแบบสอบถามครบถ้วนแล้ว ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ชั้นปี และคณะ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง
2. การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของงานวิชาการและประมวผลมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อแสดงระดับความคิดเห็นของนักศึกษา
3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และจำแนกตามชั้นปีและคณะ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสังเคราะห์แนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรงานวิชาการและประมวผลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.1 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 26.8 และสังกัดคณะครุศาสตร์และการพัฒนามนุษย์มากที่สุด นอกจากนี้ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการงานวิชาการและประมวผลอยู่ในระดับเดือนละ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 46.0 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการใช้บริการของหน่วยงานในระดับปานกลางถึงสม่ำเสมอ

2. ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรงานวิชาการและประมวผลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับค่อนข้างสูง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร ด้านความรวดเร็วและความถูกต้องของงาน ด้านการประสานงานและการสื่อสาร และด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศตามลำดับ

ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า จุดเด่นของการดำเนินงานอยู่ที่คุณภาพการให้บริการของบุคลากร ทั้งด้านทัศนคติ ความเต็มใจในการให้บริการ และความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการ ขณะที่ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศยังเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แม้ยังอยู่ในระดับมาก แต่สะท้อนถึงข้อจำกัดบางประการในด้านความทันสมัยและความสะดวกในการใช้งานของระบบ

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานจำแนกตามข้อมูล

ส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี และคณะต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรงานวิชาการและประมวผลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการของหน่วยงานมีมาตรฐานที่เป็นเอกภาพ และมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่นักศึกษาทุกกลุ่ม โดยไม่มีความแตกต่างตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ซึ่งแสดงถึงความเป็นระบบและความเป็นธรรมในการให้บริการของหน่วยงาน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรงานวิชาการและประมวผล มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร

1.1 ภาพรวมประสิทธิภาพการดำเนินงาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรงานวิชาการและประมวผลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการมีการรับรู้เชิงบวกต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับค่อนข้างสูง อันเป็นผลสะท้อนของระบบการบริหารจัดการภายในที่ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องเมื่อพิจารณาในเชิงทฤษฎี ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรเป็นผลรวมของปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะบุคลากร (human capital) ระบบการบริหารจัดการ และคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Armstrong (2009) ที่มองว่าประสิทธิภาพการทำงานเป็นกลไกสำคัญที่เชื่อมโยงทรัพยากรมนุษย์กับผลลัพธ์ขององค์กร อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยรายงานประจำปี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ (2567) ที่พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 ประสิทธิภาพรายด้าน

1.2.1 ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.15$) สะท้อนถึงศักยภาพของบุคลากรในมิติ “พฤติกรรมบริการ” (service behavior) ที่แสดงออกถึงทัศนคติที่ดี มนุษยสัมพันธ์ และความเต็มใจในการให้บริการในเชิงทฤษฎีผลดังกล่าวสามารถอธิบายได้ด้วยกรอบแนวคิดคุณภาพบริการของ Parasuraman, Zeithaml และ

Berry (1988) ที่ระบุความเต็มใจในการให้บริการ (responsiveness) ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการที่มีผลโดยตรงต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยสะท้อนถึงความพร้อมและทัศนคติของผู้ให้บริการในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและเหมาะสม ทั้งนี้ แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชาวดี สุขพงศ์ไทย และ จิราภา พึ่งบางกรวย (2020) ซึ่งพบว่า ความสะดวกในการบริการและทัศนคติของผู้ให้บริการมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สนามบินนานาชาติอุตะเถา จังหวัดระยอง แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการบริการของบุคลากรมีบทบาทสำคัญต่อการยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม

1.2.2 ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร ผลการวิจัยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$) สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรมีทุนความรู้ (knowledge capital) และทักษะวิชาชีพที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานทั้งในมิติการให้คำปรึกษา การแก้ไขปัญหา และการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ในเชิงอธิบายเชิงทฤษฎี สามารถเชื่อมโยงกับแนวคิดของ Armstrong (2009) ที่ระบุว่าความรู้ความสามารถของบุคลากรเป็นทรัพยากรเชิงกลยุทธ์ขององค์กร (strategic human resource) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรโดยตรง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีระยุทธ วงศ์รักษา (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และผลการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค

1.2.3 ด้านความรวดเร็วและความถูกต้องของงาน ผลการวิจัยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$) แสดงถึงความสามารถของระบบการทำงานที่สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในมิติความถูกต้องและความทันเวลา แม้ยังมีข้อจำกัดบางประการในกระบวนการแก้ไขปัญหา ซึ่งอาจเกิดจากความซับซ้อนของขั้นตอนการดำเนินงานและการพึ่งพาการประสานงานข้ามหน่วยงาน ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของประสิทธิภาพเชิงกระบวนการ (process efficiency) ซึ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างความรวดเร็ว ความถูกต้อง และการลดความสูญเสียในกระบวนการบริการ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ งานวิจัยของ ภิญญา ทนวงษ์ (2555) ศึกษาองค์ประกอบในการประสานงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยส่งผลเชิงบวกต่อความรวดเร็วในการทำงานและคุณภาพของงาน

1.2.4 ด้านการประสานงานและการสื่อสาร ผลการวิจัยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$) สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานมีระบบการสื่อสารและการประสานงานในระดับที่สามารถตอบสนองภารกิจได้อย่างไร้ที่ติตาม ประสิทธิภาพยังถูกจำกัดในมิติความรวดเร็วของการตอบสนองและการไหลเวียนของข้อมูล ในเชิงทฤษฎี สอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins และ Judge (2017) ที่ระบุว่าประสิทธิภาพของ

การสื่อสารเป็นปัจจัยกำหนดความสำเร็จของการประสานงานในองค์กร โดยเฉพาะในองค์กรที่มีภารกิจหลากหลายและซับซ้อน

1.2.5 ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.72$) สะท้อนถึงข้อจำกัดเชิงโครงสร้างของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในด้านความง่ายในการใช้งาน ความต่อเนื่องของการพัฒนา และประสบการณ์ผู้ใช้ (user experience) ในเชิงทฤษฎี ผลดังกล่าวสามารถอธิบายได้ด้วยกรอบ Technology Acceptance Model (TAM) ของ Davis (1989) ซึ่งระบุว่า “การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน” และ “การรับรู้ประโยชน์” เป็นตัวกำหนดการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน ซึ่งหากระบบมีความซับซ้อนหรือไม่ต่อเนื่อง จะส่งผลให้ระดับการรับรู้ประสิทธิภาพลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยงานวิจัยของ วนิดา ตะนุรักษ์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่อ้างอิงทฤษฎี TAM ของ Davis ว่าการรับรู้ถึงควมมีประโยชน์และความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อสมรรถภาพในการทำงานการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

2.1 เพศ

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรงานวิชาการและประมวผลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน สะท้อนให้เห็นว่าการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการไม่ขึ้นอยู่กัปัจจัยด้านเพศ ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่าหน่วยงานมีระบบการให้บริการที่มีมาตรฐานเดียวกัน (standardized service system) และมีความเป็นกลางในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่ม ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ: พัชร นิลัมขณิ (2554) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน และงานวิจัยของ กฤษฎา บุญชัย (2558) หรือสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ที่ประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักทะเบียนและประมวผล

2.2 ชั้นปี

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงถึงความสม่ำเสมอของระบบบริการที่ไม่ขึ้นอยู่กัประสบการณ์หรือระดับชั้นปีของนักศึกษา ซึ่งสะท้อนถึงความเป็นระบบเดียวกันของการให้บริการ (uniform service delivery system) อย่างไรก็ตาม ผลดังกล่าวแตกต่างจากงานวิจัยของ สุภาพร สีสด

(2564) ที่พบว่าประสบการณ์การใช้งานมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ซึ่งอาจอธิบายได้จากความแตกต่างของบริบทองค์กรและระบบบริการ

2.3 คณะ

นักศึกษาที่สังกัดคณะแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรงานวิชาการและประมวผลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งในภาพรวมและรายด้าน ทั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานมีลักษณะเป็นหน่วยบริการส่วนกลาง (centralized service unit) ที่กำหนดมาตรฐานการให้บริการเดียวกันแก่ผู้รับบริการทุกคณะ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์การบริการที่มีความสม่ำเสมอและไม่แตกต่างกันตามสังกัดคณะ

ผลดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า การให้บริการของหน่วยงานวิชาการและประมวผลเป็นระบบเดียวกันในระดับมหาวิทยาลัย ทั้งในด้านขั้นตอนการดำเนินงาน กฎระเบียบ และระบบสารสนเทศ ทำให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มมีโอกาสเข้าถึงบริการในลักษณะเดียวกัน จึงไม่เกิดความแตกต่างในการรับรู้ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามสังกัดคณะ

โดยสรุป ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรงานวิชาการและประมวผลอยู่ในระดับค่อนข้างสูงในทุกมิติ โดยเฉพาะด้านการให้บริการและสมรรถนะบุคลากร ขณะที่ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศยังเป็นประเด็นเชิงโครงสร้างที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม

นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบชี้ให้เห็นว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษา ได้แก่ เพศ ชั้นปี และคณะ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสะท้อนถึงความเป็นมาตรฐานเดียวกันของระบบบริการ และความเสมอภาคในการให้บริการของหน่วยงานในภาพรวม

เอกสารอ้างอิง

- กิตติพงษ์ สมบูรณ์. (2564). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียนและ
ประมวผล มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*, 13(2), 45–58.
- จิราพร ใจดี. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการใน
สถาบันอุดมศึกษา. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 12(1), 78–92.

- ชัยยุทธ เพียรชอบ. (2565). *การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการงานทะเบียนและประมวลผล*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2564). *การวิจัยทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 7).: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นุชาวดี สุขพงศ์ไทย, & จิราภา พึ่งบางกรวย. (2563). อิทธิพลของความสะดวกในการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา จังหวัดระยอง. *วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 10(2), 1–18.
- พารามิตา ศรีสวัสดิ์. (2563). ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา: ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*, 40(2), 156–170.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ. (2567). รายงานประจำปี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ 2567. มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- วรรณ ศรีสมบุญ. (2565). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, 15(2), 45–59.
- วีระยุทธ วงศ์รักษา. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และผลการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์]*.
- สุภาพร สีส. (2564). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 8(2), 201–215.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2564). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษายกระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2564*. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- Armstrong, M. (2009). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (11th ed.). London: Kogan Page.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson.