

ประสิทธิภาพการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Efficiency in Service Operation Student Affairs of
Suan Sunandha Rajabhat University

จิตรกัญญา ปิมปา*

Jitkanya Pimpa

Received: May 28, 2020 Revised: July 30, 2020 Accepted: July 30, 2020

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับประสิทธิภาพการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตาม สถานภาพ นักศึกษาในด้าน เพศ ระดับชั้น และคณะที่สังกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 377 คน ประกอบด้วย นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 6 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์, คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ, คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, และคณะศิลปกรรมศาสตร์ ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ สุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านกิจกรรมนักศึกษาและกิจการศิษย์เก่ารองลงมาเป็น ด้านวินัยนักศึกษา ด้านบริหารงานทั่วไป ด้านกีฬาและส่งเสริมสุขภาพ และด้านทุนการศึกษาเรียงตามลำดับ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า นักศึกษาที่มีสถานภาพส่วนบุคคล ในด้าน เพศ การศึกษา ระดับชั้นปี และคณะที่

* หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา Master of Public Administration Program in Public Policy Graduate School Suan Sunandha Rajabhat University, e-mail: jitkanya.pi@ssru.ac.th

ศึกษา ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ (Keywords): ประสิทธิภาพการให้บริการ; กองพัฒนานักศึกษา

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the level of service efficiency of Student Development Division, Suan Sunandha Rajabhat University and 2) to compare student service efficiency of the Student Development Division, Suan Sunandha Rajabhat University. Student status was classified by gender, year level and affiliated faculty. 377 students of Suan Sunandha Rajabhat University were drawn to the sample of the study by purposive sampling. They were from 6 faculties from Suan Sunandha Rajabhat University, namely Faculty of Education, Faculty of Science and Technology, Faculty of Humanities and Social Sciences, Faculty of Management Sciences, Faculty of Industrial Technology and Faculty of Arts in Bachelor's degree, Regular program. The instrument, questionnaire, was used to collect the data which were analyzed by Percentage, Mean, S. D., T – test and F–test (One -Way ANOVA). The results of the research showed as follows; 1) Efficiency in service operation student affairs of Suan Sunandha Rajabhat University The overall picture is in a high level. When considering each aspect found that The aspect with the highest mean was For student activities and alumni activities, followed by education discipline General management Sport and health promotion And the scholarships, respectively. 2) Comparison of service efficiency of the Student Development Division Suan Sunandha Rajabhat University follows: Students with different personal status in terms of gender, education, year level and faculty studying differently. Therefore, it affected the service efficiency of the Student Development Division, which had statistically significant differences at the .05

Keywords: Efficiency in Service; Operation Student Affairs

บทนำ (Introduction)

ประสิทธิภาพเป็นเป้าหมายสำคัญของการให้บริการ ในสถาบันอุดมศึกษาซึ่งเป็นองค์การที่มีความเกี่ยวข้องกับประชาชนเป็นจำนวนมาก จึงต้องมีความสามารถในการให้บริการแก่นักศึกษาหรือประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและตรงประเด็น เนื่องจากการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต การศึกษาเป็นการต่อยอดในการพัฒนาคนไปสู่การทำงานรวมถึงการพัฒนาศักยภาพบุคคลให้มีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น การให้บริการของสถาบันอุดมศึกษาเองก็ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อการเลือกศึกษาต่อของนักศึกษาเช่นกัน สถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องแสวงหาวิธีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้น โดยสามารถทำได้หลากหลายวิธี เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ซึ่งจะช่วยสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้มาติดต่อรับบริการถึงกระบวนการขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานที่ให้บริการเพื่อช่วยลดเวลาสร้างความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระที่ไม่จำเป็นลงให้แก่ผู้รับบริการ ประกอบกับการให้บริการที่ยึดหลักคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดี คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Millet, 1954 : 4) แต่ทั้งนี้ต้องเข้าใจว่าสถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์การภาครัฐ การให้บริการที่เป็นประโยชน์ทางการศึกษาไม่ได้แสวงหาผลกำไรทางธุรกิจ จึงต้องคำนึงถึงประโยชน์แก่ประชาชนเป็นสำคัญ ถือเป็นพันธกิจที่สำคัญที่องค์การภาครัฐต้องดำเนินการเป็นอันดับแรกโดยมีเป้าหมายคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่า ประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ : 2562)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิวัฒนาการมาจาก โรงเรียนสวนสุนันทาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2480 ได้ยกฐานะขึ้นเป็น "วิทยาลัยครูสวนสุนันทา" ในปี พ.ศ. 2518 ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 เปิดสอนถึงระดับปริญญาตรี หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 ได้รับพระราชทานนาม “สถาบันราชภัฏ” จึงเปลี่ยนชื่อมาเป็น “สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา” และต่อมาเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ได้ยกฐานะขึ้นเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มาตรา 7 ให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลัง ปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จาก

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุงถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยีทะนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู มีพันธกิจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา การผลิตบัณฑิตจึงถือเป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่นักศึกษา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการศึกษาให้ความรู้ เช่น การลงทะเบียนเรียนรายวิชาภาคบังคับ การลงทะเบียนรายวิชาเลือกเสรี การชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา (ค่าเล่าเรียน) การรายงานผลการศึกษา สิ่งที่สำคัญอีกด้านของมหาวิทยาลัยนั่นคือการส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อตัวนักศึกษาเองและสังคม เช่น กิจกรรมรับน้องใหม่ กิจกรรมการแข่งขันกีฬานักศึกษาระหว่างคณะและมหาวิทยาลัย การเข้าร่วมกิจกรรมในระบบออนไลน์ การขอตรวจสอบหน่วยชั่วโมงกิจกรรมและคะแนนความประพฤติของนักศึกษาในระบบ เป็นต้น และรวมถึงการพิทักษ์สิทธิผลประโยชน์ของนักศึกษาในระหว่างการศึกษาในมหาวิทยาลัย เช่น การขอผ่อนผันการตรวจเลือกเพื่อเข้ารับราชการทหารกองประจำการ การเบิกค่ารักษาพยาบาลในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ การยื่นขอกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) เป็นต้น ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่มหาวิทยาลัยให้บริการแก่นักศึกษาโดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนักศึกษา ได้แก่ กองพัฒนานักศึกษา ที่มีความสำคัญในการดูแลนักศึกษาอย่างใกล้ชิดนั่นเอง (สารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2561: 54-57)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้รับการจัดอันดับคุณภาพด้านวิชาการของเว็บไซต์จากประเทศสเปน ของเดือนมกราคม 2563 Webometrics Ranking January 2020 อันดับที่ 1 ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นอันดับที่ 18 ของประเทศไทย และอันดับ 2,452 ของโลก ความสำเร็จนี้ ได้มาจาก “รองศาสตราจารย์ ดร.ฤเดช เกิดวิชัย” อธิการบดีผู้นำองค์กร ที่เล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการก้าวออกจาก comfort zone โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ ให้เป็นมหาวิทยาลัยแม่แบบที่ดีของสังคม (วารสารข่าวแก้วเจ้าจอม ฉบับที่ 2240, 2563 หน้า 1) มีนโยบายเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัย ได้แก่ การมีระบบบริหารจัดการที่ดี บริหารเชิงยุทธศาสตร์ ให้ความสำคัญกับการพัฒนา นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร ให้มีศักยภาพมีความสามารถในการแข่งขันในยุคสังคมฐานความรู้ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการให้บริการนักศึกษาอย่างเต็มที่

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาเล็งเห็นถึงความสำคัญต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับนักศึกษาโดยตรง และเป็นภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ผู้ศึกษาจึงต้องการที่จะแสวงหาวิธีการให้บริการที่มี

ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้ทำการศึกษาค้นคว้า เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการ ของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการนักศึกษา ของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตาม สถานภาพนักศึกษาในด้าน เพศ ระดับชั้น และคณะที่สังกัด

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพการให้บริการนักศึกษาของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในด้านบริหารงานทั่วไป, ด้านกิจกรรมนักศึกษาและกิจกรรมศิษย์เก่า, ด้านทุนการศึกษา, ด้านวินัยนักศึกษา และด้านกีฬาและส่งเสริมสุขภาพ และเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตาม สถานภาพนักศึกษาในด้าน เพศ ระดับชั้น และคณะที่สังกัด

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 6 คณะ ในโครงสร้างตามกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2548 ได้แก่ คณะครุศาสตร์, คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, และคณะศิลปกรรมศาสตร์ ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ จำนวน 17,305 คน (กองบริการการศึกษา ปีการศึกษา 2562) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 377 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาวิจัยได้พิจารณาจากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (check list) ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ ชั้นปีการศึกษา คณะที่ศึกษา

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อระดับประสิทธิภาพในการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประกอบไปด้วย 1) ด้านบริหารงานทั่วไป 2) ด้านกิจกรรมนักศึกษาและกิจการศิษย์เก่า 3) ด้านทุนการศึกษา 4) ด้านวินัยนักศึกษา 5) ด้านกีฬาและส่งเสริมสุขภาพ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ เป็นคำถามแบบปลายเปิด (open- ended question) ในลักษณะแบบกึ่งโครงสร้าง ที่กำหนดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างเป็นอิสระภายใต้ข้อบังคับประกอบของประสิทธิภาพในการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบริหารงานทั่วไป 2) ด้านกิจกรรมนักศึกษาและกิจการศิษย์เก่า 3) ด้านทุนการศึกษา 4) ด้านวินัยนักศึกษา 5) ด้านกีฬาและส่งเสริมสุขภาพ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการนักศึกษาของกองพัฒนานักศึกษา โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อระดับประสิทธิภาพในการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประกอบไปด้วย 1) ด้านบริหารงานทั่วไป 2) ด้านกิจกรรมนักศึกษาและกิจการศิษย์เก่า 3) ด้านทุนการศึกษา 4) ด้านวินัยนักศึกษา 5) ด้านกีฬาและส่งเสริมสุขภาพ การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ คือ การทดสอบค่าที่ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาใช้เพื่อให้ทราบลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที่ (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว F-test (One -Way ANOVA)

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 377 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 192 คน (ร้อยละ 50.90) มีอายุ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 194 คน (ร้อยละ 51.10) ชั้นปีที่ศึกษา 3 จำนวน 96 คน (ร้อยละ 25.50) และ ชั้นปีที่ศึกษา 4 จำนวน 96 คน (ร้อยละ 25.50) และคณะที่กำลังศึกษา 6 คณะ คณะละ 63 คน (ร้อยละ 16.70)

ตารางที่ 1.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประสิทธิภาพในการให้บริการกอง พัฒนานักศึกษา	จำนวน (N = 377)		ระดับความ คิดเห็น	อันดับ
	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.		
1.ด้านบริหารงานทั่วไป	3.58	1.052	มาก	3
2.ด้านกิจกรรมนักศึกษาและกิจการ ศิษย์เก่า	3.60	1.009	มาก	1
3.ด้านทุนการศึกษา	3.57	1.039	มาก	5
4.ด้านวินัยนักศึกษา	3.59	1.031	มาก	2
5.ด้านกีฬาและส่งเสริมสุขภาพ	3.58	1.055	มาก	4
รวม	3.58	1.037	มาก	-

จากตารางที่ 1.1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคลกับความ คิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา สรุปได้ดังนี้

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการนักศึกษา กอง พัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาราย ด้าน ด้านกิจกรรมนักศึกษาและกิจการศิษย์เก่าอยู่ในระดับที่ 1 ด้านวินัยนักศึกษา อยู่ในระดับที่ 2 ด้านบริหารงานทั่วไปอยู่ในระดับ อยู่ในระดับที่ 3 ด้านกีฬาและส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับที่ 4 และ ด้านทุนการศึกษาอยู่ในระดับที่ 5

ตารางที่ 1.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ
นักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประสิทธิภาพการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	สถานภาพนักศึกษา			
	เพศ	อายุ	ชั้นปี	คณะ
1.ด้านบริหารงานทั่วไป	0.008*	0.001*	0.093	0.000*
2.ด้านกิจกรรมนักศึกษาและกิจการศิษย์เก่า	0.025*	0.000*	0.028*	0.000*
3.ด้านทุนการศึกษา	0.082	0.000*	0.065	0.000*
4.ด้านวินัยนักศึกษา	0.126	0.000*	0.081	0.000*
5.ด้านกีฬาและส่งเสริมสุขภาพ	0.030*	0.002*	0.033*	0.000*
รวม	0.030*	0.001*	0.048*	0.000*

จากตารางที่ 1.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ
นักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการนักศึกษา กอง
พัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามเพศ โดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน และ
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการ
ให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการนักศึกษา กอง
พัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามอายุ โดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน และ
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการ
ให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในด้านบริหารงานทั่วไป
ด้านกิจกรรมนักศึกษาและกิจการศิษย์เก่า และด้านทุนการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า นักศึกษาอายุ 18 ปี มีความคิดเห็นแตกต่าง
จาก นักศึกษาอายุ 19 ปี 20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป และนักศึกษาอายุ 19 ปี มีความคิดเห็นแตกต่าง
จากนักศึกษาอายุ 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกชั้นปีที่ศึกษา โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่อยู่ชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามคณะที่ศึกษา โดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาคณะต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการนักศึกษากองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านกิจกรรมนักศึกษาและกิจกรรมศิษย์เก่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากเรียงลำดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านกิจกรรมนักศึกษาและกิจกรรมศิษย์เก่า กองพัฒนานักศึกษาให้ความสำคัญกับความสามารถของเจ้าหน้าที่ ที่จะต้องช้ต่นำนักศึกษาให้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของ มหาวิทยาลัย เพื่อให้นักศึกษาได้รับการพัฒนาทักษะความรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีพฤติกรรมที่ดี และการแสดงออกด้านคุณธรรม จริยธรรมอย่างถูกต้อง พัฒนานักศึกษา ด้านความรู้ ความคิดแนวทาง หรือ ทฤษฎีที่มี ประโยชน์ต่อนักศึกษา และสามารถนำทักษะทางปัญญา การคิดวิเคราะห์ หรือความคิดสร้างสรรค์ ที่ส่งเสริมการ เรียนรู้และการทำงานที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรม ไปใช้ประโยชน์ได้ในอนาคต ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับแนวคิดของ มิลเล็ท (Millet. 1954 : 397) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร และเป็นไปในทางเดียวกันกับผลงานวิจัยของ สมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ด้านการบริการ พบว่าอยู่ในระดับมาก

2. ด้านวินัยการศึกษา กองพัฒนานักศึกษาให้ความสำคัญกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต้องมีทักษะต่างๆที่จะสามารถให้บริการแก่นักศึกษา การส่งเสริมให้นักศึกษามีระเบียบวินัย ปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อให้ นักศึกษา

สามารถอยู่รวมกันได้อย่างสงบสุขและเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นคนมีระเบียบวินัยและเป็นที่ยอมรับในสังคม ดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างราบรื่น โดยและไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับตนเอง ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับแนวคิดของ (กันตภณ สุขตะโก, 2559, หน้า 20) การให้บริการที่ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพอใจความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลาความสามารถในการสื่อสารความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการอย่างมีมารยาท มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการและความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือได้ และเป็นไปในทางเดียวกันกับผลงานวิจัยของ ปิยะนุช เลิศศิริ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยศึกษาถึง ประสิทธิภาพในการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพและการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านทักษะการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมาก

3. ด้านบริหารงานทั่วไป กองพัฒนานักศึกษาให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถที่จะตอบคำถามข้อมูลการต่างๆของนักศึกษา ต้องช่วยเหลือและส่งเสริมให้นักศึกษาบรรลุเป้าหมายของตนเอง เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีความสามารถด้านวิชาการหรือวิชาชีพ มีทักษะและมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน สามารถใช้หลักวิชาการด้วยความชำนาญ มีคุณธรรม ใฝ่ศึกษา เรียนรู้และพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้า สู้สังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เป็นไปในทางเดียวกันกับผลงานวิจัยของผลงานวิจัยของศิวพงษ์ อ้อพงษ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ กรณีศึกษาเปรียบเทียบกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมอยู่ในระดับมาก

4. ด้านกีฬาและส่งเสริมสุขภาพ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและให้บริการ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม และสภาพแวดล้อมดี มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านกีฬาและการส่งเสริมสุขภาพที่ทันสมัย มีการจัดการแข่งขันกีฬา และการส่งเสริมสุขภาพเป็นประจำทุกปี มีการจัดหาอุปกรณ์กีฬาและอุปกรณ์การส่งเสริมสุขภาพ ให้เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ ฝึกซ้อม อบรมนักกีฬาให้มีระเบียบวินัย และมีน้ำใจเป็นนักกีฬา และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี ทั้งนี้เพราะ กองพัฒนานักศึกษาให้ความสำคัญกับการบริการของเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาสนับสนุนให้นักศึกษาใช้เวลาว่างในการพัฒนาทักษะทางกีฬา ส่งเสริมสุขภาพให้กับนักศึกษาด้วยการเล่นกีฬา ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับแนวคิดของ Millet (1954, หน้า 4) กล่าวว่าประสิทธิภาพในการ

ให้บริการ คือผลจากการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยพิจารณาได้จาก การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) ผู้ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ได้มากขึ้นแต่ทรัพยากรที่นำมาใช้นั้นลดลงหรือเท่าเดิม และเป็นไปในทางเดียวกันกับผลงานวิจัยของวาสิณี มาลัย (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าอยู่ในระดับมาก

5. ด้านทุนการศึกษา กองพัฒนานักศึกษาให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ข่าวสารเจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจนและการเข้าถึงข้อมูลการสนับสนุนให้นักศึกษามีโอกาสทางการศึกษา การดำเนินงานร่วมกับสำนักงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา การสนับสนุนให้นักศึกษามีโอกาสทางการศึกษาโดยได้รับการสนับสนุนทุนการศึกษาจากผู้ประกอบการ บริษัท ทุนส่วนบุคคล หน่วยงาน/องค์กรภาครัฐและเอกชน และมีการจัดตั้งกองทุนสวัสดิภาพและสวัสดิการนักศึกษา การมอบเงินรางวัลสำหรับนักศึกษาที่สร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัยและได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอกทั้งระดับประเทศและต่างประเทศ เพื่อสนับสนุนให้นักศึกษาที่มีคุณภาพด้านการศึกษาแต่มีปัญหาเรื่องทุนการศึกษา ซึ่งและเป็นไปในทางเดียวกันกับงานวิจัยของ โบแมน และ นอร์แมน (Bouman and Norman. 1975: 38) ได้ทำการ ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอเนียว พบว่า ผู้ให้บริการในภาคเอกชนมีการให้ข้อมูล ข่าวสารที่ดี มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการ และเป็นไปในทางเดียวกันกับผลงานวิจัยของ สมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่าอยู่ในระดับมาก

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ประสิทธิภาพการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า 1.ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2.ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามอายุ พบว่า นักศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนา

นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามคณะที่ศึกษา พบว่า นักศึกษาคณะต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะงานวิจัย (Research Suggestions)

จากผลงานวิจัยในครั้งนี้ ประสิทธิภาพการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านบริหารงานทั่วไป พบว่านิสิตนักศึกษาแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เรื่อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ค่อยมีอัธยาศัยที่ดี ใช้คำพูดที่ไม่สุภาพ แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม และไม่ค่อยมีความเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งเป็นเรื่องของ “Service Mind” มากที่สุด จึงเห็นควรหน่วยงานจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

2. ด้านกิจกรรมนักศึกษาและกิจกรรมศิษย์เก่า เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ควรเป็นกลางปฏิบัติกับผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน ดูแลและอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมของศิษย์เก่า เผยแพร่ข่าวสารเว็บไซต์ศิษย์เก่าสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารศิษย์เก่าสัมพันธ์ศิษย์เก่าดีเด่น ควรมีฐานข้อมูลศิษย์เก่าดีเด่น ศิษย์เก่าที่ได้รับรางวัลประกาศเกียรติคุณยกย่อง ที่เป็นปัจจุบันเสมอ

3. ด้านทุนการศึกษา ควรจะมีการเพิ่มทุนการศึกษาให้เพียงพอต่อนักศึกษา ชี้แจงรายละเอียดสำหรับการส่งเอกสารการกู้ยืมเงินต่างๆ ปรับระยะเวลาในการดำเนินการให้น้อยลง เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่องให้เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาและควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี นำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

4. ด้านวินัยนักศึกษา ปลุกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถและมีการเผยแพร่ระเบียบวินัยของนักศึกษาให้ชัดเจนและเข้าถึงง่าย ปรับปรุงระบบการลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพ ควบคุมด้านการรวมกลุ่มของนักศึกษาเพิ่มขึ้น

5. ด้านกีฬาและส่งเสริมสุขภาพ ปรับปรุงสนามกีฬา อุปกรณ์กีฬา พัฒนาภูมิทัศน์ สภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยในการปฏิบัติงานและเพื่อสร้างบรรยากาศในการออกกำลังกาย ส่งเสริมให้หน่วยงานมีการจัดการแข่งขันกีฬาและการส่งเสริมสุขภาพเป็นประจำทุกปี เช่น การแข่งขันกีฬาสี หรือกีฬาอื่นๆภายในคณะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพื่องานวิจัยในครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไป ควรจะมีการทำวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านทุนการศึกษา
2. ควรมีการทำวิจัย เรื่อง การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กับมหาวิทยาลัยราชภัฏอื่นๆ เพื่อนำมาปรับปรุง ประสิทธิภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- กองนโยบายและแผน. (2561). สารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปีงบประมาณ 2561. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- กองพัฒนานักศึกษา. (2561). รายงานประจำปี 2561 กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปีงบประมาณ 2561
- กันตภณ สุขตะโก. (2559). คุณภาพในการให้บริการของพนักงานที่มีต่อสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการประปานครหลวงจำกัด. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพมหานคร.
- ณวัณญากรณ์ มหาโชคานินน์. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่นวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ปิยะนุช เลิศศิริ. (2554). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- วาสิณี มาลัย. (2559). ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

- ศิวพงษ์ อ้อพงษ์. (2560). ประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
กรณีศึกษาเปรียบเทียบกองพัฒนานักศึกษากับกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราช
ภัฏสวนสุนันทา **ปริญญารัประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชาวิทยาการจัดการ),**
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สมหญิง เปี่ยมฤทัย. (2556). ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ส
เมืองตราด **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ,สาขาบริหารธุรกิจ, จังหวัดตราด**
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- สุพัตรา รักการศิลป์, เอมอร แสงวโรตม์, ผกามาศ มูลวันดี, จิตติพร วรฤทธิ์, แก้วมณี อุทัยรัมย์ และ
ทิพย์สุดา ทาสีดำ. (2558). **ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาการบัญชีที่มีต่อหลักสูตร
บัญชีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์,**
สาขาวิชาการบัญชี, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
- Millet. (1954). **Management in the Public Service.** The quest for effective
performance. New York: McGraw-Hill Book.
- Bouman, James S. and Norman, David L. (1975). “The Public Service : A Servay of
University. Students,” **Public Personnel Management.** 53 (1): 38.