

วารสาร มจร ทวารวดีปริทรรศน์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2567)

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการรับชำระเงินนิตในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ
ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์เชียงราย
A STUDY OF THE EFFICIENCY OF STUDENT PAYMENT SERVICES IN THE SITUATION OF THE
EPIDEMIC OF CORONAVIRUS DISEASE 2019
OF THE COLLEGE OFFICE CHIANG RAI BUDDHIST COLLEGE

ทรงภู มงคลกลี¹, พระครูไพโรจน์ศรีรักษ์, และ ทศพร ศรีลาดเลา

วิทยาลัยสงฆ์เชียงราย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Songkot Mongkolklee, Phrakrupairochkereruk and Tosporn Srilardlao
Chiang Rai Buddhist College Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Email: rinchompu1@gmail.com¹

Received 20 June 2024; Revised 5 July 2024; Accepted 28 December 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการด้านการรับชำระเงินนิต (2) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านการรับชำระเงินนิต (3) เพื่อเสนอรูปแบบและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการรับชำระเงินนิต ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์เชียงราย จากการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ประเภทยปลายปิด และแบบสอบถามแบบปลายเปิด จากกลุ่มนิสิตชั้นปีที่ 1-4 ที่ลงทะเบียนศึกษาประจำปีการศึกษา 2564 เป็นผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการจริง ของขนาดกลุ่มประชากรจำนวน 431 รูป/คน โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการนำวิธีการหรือขั้นตอนการรับชำระเงินมาใช้ในการให้บริการ มีการพัฒนาขั้นตอน เครื่องมือ รูปแบบและช่องทางการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ และเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และมีการวางแผนงานกำหนดวิธีการและรายละเอียดขั้นตอนให้บริการรับชำระเงิน มีการประชุมวางแผน กำหนดวิธีการให้บริการและบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และตรงตามความต้องการ มีช่องทางการรับชำระเงินในระบบสถานที่ตั้งและระบบออนไลน์ และการติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการสามารถติดต่อได้สะดวกรวดเร็ว และได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ บริการด้วยความเต็มใจมีความเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ บุคลากรปฏิบัติงานตามหลักคุณธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ และบุคลากรได้ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ส่วนงานได้กำหนดไว้

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ, การให้บริการ, โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

วารสาร มจร ทวารวดีปริทรรศน์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2567)

Abstract

This research aims (1) to study the form of student payment service, (2) to survey the opinions of student payment service recipients, and (3) to propose a form and guideline for improving the efficiency of student payment service during the outbreak of the coronavirus disease 2019 of the College Office, Chiang Rai Buddhist College. From studying related documents and collecting data from closed-ended questionnaires and open-ended questionnaires from groups of 1st-4th year students who registered for the academic year 2021 who were actual service users of the population group of 431 persons, descriptive data analysis found that service users were satisfied with the use of payment methods or procedures in providing services. The procedures, tools, formats, and communication channels were developed to meet the needs and be appropriate for the current situation. There was a plan to determine the methods and details of the payment service procedures. There was a meeting to plan and determine the service methods and services that were fast, accurate, and in line with the needs. There were payment channels in the on-site system and online system. Communication with service providers was convenient and fast, and useful information was received. The services were provided with willingness, equality, and non-discrimination. Personnel worked according to the principles of morality and professional ethics. Personnel complied with the measures to prevent the spread of the coronavirus 2019 that the unit had set.

Keywords: Efficiency, Service, Coronavirus Disease 2019

บทนำ

ไวรัสโคโรนาเป็นไวรัสในวงศ์ใหญ่ที่เป็นสาเหตุของโรคทั้งในสัตว์และคน ในคนนั้นไวรัสโคโรนาหลายสายพันธุ์ทำให้เกิดโรคระบบทางเดินหายใจตั้งแต่โรคหัดธรรมดาจนถึงโรคที่มีอาการรุนแรง เช่น โรคทางเดินหายใจตะวันออกกลาง (MERS) และโรคระบบทางเดินหายใจเฉียบพลันร้ายแรง (SARS) ไวรัสโคโรนาที่ค้นพบล่าสุดทำให้เกิดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด 19 โรคโควิด 19 คือ โรคติดต่อซึ่งเกิดจากไวรัสโคโรนาชนิดที่มีการค้นพบล่าสุด ไวรัสและโรคอุบัติใหม่นี้ไม่เป็นที่รู้จักเลย ก่อนที่จะมีการระบาดในเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีนในเดือนธันวาคม ปี 2019 ขณะนี้โรคโควิด 19 มีการระบาดใหญ่ไปทั่ว ส่งผลกระทบแก่หลายประเทศทั่วโลก

การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในประเทศไทย พบในประเทศไทยครั้งแรกตั้งแต่วันที่ 13 มกราคม 2563 และเป็นส่วนหนึ่งของการระบาดทั่วโลกของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยประเทศไทยเป็นประเทศแรกที่พบผู้ป่วยยืนยันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รายแรกนอกประเทศจีน การคัดกรองผู้เดินทางเข้าประเทศพบผู้ป่วยประปรายตลอดเดือน ซึ่งเป็นผู้ที่เดินทางมาจากหรือเป็นผู้พำนักอยู่ในประเทศจีนแทบทั้งสิ้น (คมชัดลึก, ออนไลน์, 2563) ในช่วงที่มีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ระบาดแต่ละครั้ง มักมีคำสั่งให้เปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนเป็นแบบออนไลน์ ซึ่งประสบปัญหาต่าง ๆ ทั้งด้านความพร้อมของบุคลากรและ

วารสาร มจร ทวารวดีปริทรรศน์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2567)

อุปกรณ์ วิธีการของกระทรวงศึกษาธิการ ที่ผลักภาระไปให้โรงเรียนต่าง ๆ รับผิดชอบกันเองทำให้ประสิทธิภาพ การศึกษาลดลงมาก อีกทั้งไม่คำนึงถึงความพร้อมในการเรียนออนไลน์ในพื้นที่ห่างไกลและยากจน

จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทางมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อย่างใกล้ชิดและได้มีการวางมาตรการ เพื่อป้องกันหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยงจากการติดเชื้อไวรัสดังกล่าว โดยได้ออกประกาศ เรื่อง มาตรการป้องกันการ แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด – 19 (COVID - 19) ฉบับที่ 3 ลงวันที่ 18 มีนาคม พ.ศ. 2563 โดยออกมาตรการ 14 ข้อ โดยให้หัวหน้าส่วนงาน ตั้งแต่รองอธิการบดี คณบดี หรือผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน ศูนย์ ห้องเรียน หรือหน่วยวิทยบริการ เป็นผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรและลูกจ้าง โดย พิจารณาการปรับเปลี่ยนวันเวลาตามความเหมาะสม

ในปีการศึกษา 2564 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ออกประกาศ เรื่อง มาตรการ ป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด – 19 (COVID - 19) ฉบับที่ 10 ลงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 โดยออกมาตรการ 5 ข้อ โดยกำหนดเปิดการเรียนการสอน ปีการศึกษา 2564 ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2564 เป็นต้นไป และมีการจัดเรียนการสอน การสอบ การประชุม การอบรม การสัมมนาและการจัดกิจกรรม ต่างๆ ให้ดำเนินการในรูปแบบออนไลน์ ตลอดปีการศึกษาที่ 1/2564 และขยายระยะเวลาการปฏิบัติงาน ณ สถานที่พักอาศัยของตนเอง (Work from home) ออกไปจนถึงวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2564 กรณีส่วนงานที่ มีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานในพื้นที่มหาวิทยาลัย ให้หัวหน้าส่วนงานจัดทำตารางปฏิบัติงานเหลื่อมเวลา สำหรับ ผู้บริหาร บุคลากร และลูกจ้าง ในสังกัด ตามความเหมาะสม(มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช วิทยาลัย, 2563)

ทั้งนี้ วิทยาลัยสงฆ์เชียงราย จึงได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเป็น ระบบออนไลน์ โดยพัฒนาจาก Application ออนไลน์ในแพลตฟอร์ม ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึงในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 การ จัดการระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพก็เป็นอีกปัจจัยที่มีผลกระทบโดยตรงต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการ โดยเฉพาะในกลุ่มงานการเงิน บัญชี และพัสดุ ที่มีบทบาทในการให้บริการแก่บุคลากร นิสิต และ บุคคลภายนอก รวมถึงด้านอาคารสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์สนับสนุนต่างๆ จึงต้องมีการศึกษาประสิทธิภาพ และสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อกลุ่มงานการเงิน บัญชี และพัสดุ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการ ให้บริการของกลุ่มงานการเงิน บัญชี และพัสดุ ให้มีความสะดวก เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการ ของผู้ใช้บริการ

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเห็นถึงความสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการรับชำระ เงินนิสิต ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ เชียงราย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ให้มีรูปแบบที่เหมาะสมกับการ ให้บริการการศึกษาในสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการด้านการรับชำระเงินนิสิต ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์เชียงราย

วารสาร มจร ทวารวดีปริทรรศน์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2567)

2. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านการรับชำระเงินนิสิต ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์เชียงราย

3. เพื่อเสนอรูปแบบและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการรับชำระเงินนิสิต ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์เชียงราย

การทบทวนวรรณกรรม

ประสิทธิภาพ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Efficiency ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้คำนิยามไว้หลากหลาย ดังนี้

ไรท์ และสมิท (Ryan & Smith, 1954) ได้พูดถึงประสิทธิภาพของบุคคลว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มองจากแง่ของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้นๆ

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2542 อ้างถึงใน พชรินทร์ ไชยวรินทร์กุล, 2551) ให้ความหมายประสิทธิภาพ ว่า หมายถึง การผลิตสินค้า หรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาจากต้นทุน หรือปัจจัยนำเข้าที่น้อยที่สุด ประหยัดเวลา มากที่สุด โดยพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องในการปฏิบัติ เทียบกับผลที่ได้ คือ บรรลุวัตถุประสงค์ และความพอใจของผู้รับบริการ

บีกเกอร์ และนูฮาเซอร์ (Becker & Neuhauser, 1975 อ้างถึงใน โสฬส ปัญจะวิสุทธิ, 2541) ได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร ในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด ยังมีปัจจัยอื่นประกอบอีก ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อน หรือมีความแน่นอน มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วน แน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง

2) การกำหนดระเบียบที่ชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ ทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4) หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

นอกจากนั้นยังเชื่อว่า การสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้มีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติได้ ระเบียบปฏิบัติและ

ผลการปฏิบัติงานจึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากแนวคิดต่างๆ สรุปว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การประเมินผลต่อระบบงานภายในของหน่วยงาน โครงการ นโยบายต่างๆ ว่ามีการปฏิบัติงาน และใช้ทรัพยากรเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้หรือไม่ถ้าเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ หรือเร็วกว่าที่กำหนด และใช้ทรัพยากรน้อยกว่าที่กำหนด ก็ถือว่าการปฏิบัติงานในองค์กรนั้นมีประสิทธิภาพ หากถ้าไม่ตรงตามที่กำหนดไว้ และต้องปฏิบัติงานนานขึ้นหรือสูญเสียทรัพยากรมากขึ้น ก็ถือว่าองค์กรนั้นไร้ซึ่งประสิทธิภาพ

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เป็นโรคติดเชื้ออันเกิดจากไวรัสโคโรนากลุ่มอาการทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง 2 (SARS-CoV-2) มีการระบุโรคครั้งแรกในเดือนธันวาคม 2562 ในนครอู่ฮั่น

วารสาร มจร ทวารวดีปริทรรศน์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2567)

เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน และได้กระจายไปทั่วโลกนับแต่นั้น ส่งผลให้เกิดการระบาดทั่วของโควิด-19

อาการทั่วไป ได้แก่ ไข้ ไอ และหายใจลำบาก อาการอื่น ๆ อาจรวมถึงอ่อนเพลีย ปวดกล้ามเนื้อ ท้องร่วง เจ็บคอ ภาวะเสียการรู้กลิ่นและภาวะเสียการรู้รส แม้ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีอาการไม่รุนแรง แต่บางกรณีอาจเป็นกลุ่มอาการหายใจลำบากเฉียบพลัน (ARDS) ซึ่งน่าจะมีปัจจัยกระตุ้นจากปฏิกิริยาไซโตไคน์ ภาวะลิ่มเลือด หลอดลมอักเสบ ช็อกเหตุพิษติดเชื้อ และลิ่มเลือดเวลาตั้งแต่การสัมผัสจนถึงเริ่มแสดงอาการตามแบบฉบับอยู่ที่ 5 วัน แต่อาจมีได้ตั้งแต่ 2-14 วัน

ไวรัสแพร่ระบาดได้ระหว่างบุคคลในช่วงที่มีการสัมผัสใกล้ชิดเป็นหลักมักผ่านละอองเสมหะขนาดเล็กที่เกิดจากการไอ จามหรือสนทนาแม้ละอองเสมหะเหล่านี้เกิดเมื่อหายใจออก แต่ปกติจะตกลงสู่พื้นหรือติดค้างบนพื้นผิว ไม่ใช่ติดเชื้อได้จากระยะไกลบุคคลอาจติดเชื้อได้จากการสัมผัสพื้นผิวที่ปนเปื้อนแล้วนำมาแตะตา จมูกหรือปากของตน ไวรัสสามารถอยู่รอดบนพื้นผิวได้นานถึง 72 ชั่วโมง ไวรัสติดต่อทางสัมผัสได้มากที่สุดระหว่างสามวันแรกหลังเริ่มแสดงอาการ กระนั้นไวรัสอาจแพร่ได้ตั้งแต่อ่อนเริ่มปรากฏอาการและในโรคระยะหลังแล้ว วิธีการวินิจฉัยมาตรฐาน คือ ปฏิบัติการลูกโซ่โพลีเมอเรสย้อนกลับแบบเรียลไทม์ (rRT-PCR) จากการกวาดคอหอยส่วนจมูก การถ่ายภาพรังสีส่วนตัดอาศัยคอมพิวเตอร์ทรวงอกอาจเป็นประโยชน์สำหรับวินิจฉัยผู้ที่ต้องสงสัยติดเชื้อมากโดยอาการและปัจจัยเสี่ยง แต่ไม่แนะนำให้ใช้คัดกรองเป็นกิจวัตร

มาตรการที่แนะนำในการป้องกันการติดเชื้อ ได้แก่ การหมั่นล้างมือ การเว้นระยะห่างทางกายกับผู้อื่น (โดยเฉพาะจากผู้ที่มีอาการ) การปิดการไอและจามด้วยกระดาษทิชชูหรือข้อพับศอก และงดนำมือที่ไม่ได้ล้างแตะใบหน้าแนะนำให้ใช้หน้ากากอนามัยสำหรับผู้ที่ยังสงสัยว่าตนเองมีไวรัสและผู้ดูแลบุคคลเหล่านั้นคำแนะนำการใช้หน้ากากอนามัยสำหรับประชาชนทั่วไปนั้นแตกต่างกันไปตามหน่วยงาน บางไม่แนะนำให้ใช้ บางแนะนำให้ใช้ และบางกำหนดว่าต้องใช้

มีการพัฒนาวัคซีนสำหรับโควิด-19 ออกมาแล้วหลายชนิด เช่น ไฟเซอร์ โมเดอร์น่า ซิโนแวค แอสต้าซีนิกา ฯลฯ และหลายประเทศกำลังอยู่ระหว่างดำเนินการให้วัคซีนแก่ประชาชนของตนเอง การรักษาหลักๆ เป็นการรักษาอาการ การประคับประคอง การแยกตัว และมาตรการในขั้นทดลององค์การอนามัยโลก (WHO) ประกาศให้การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ (PHEIC) เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2563 และเป็นโรคระบาดทั่วเมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2563 มีการบันทึกการแพร่เชื้อในท้องถิ่นในประเทศส่วนใหญ่ของภูมิภาค WHO ทั้งหกภูมิภาค (วิกิพีเดีย, ออนไลน์, 2567)

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการรับชำระเงินนิต ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์เชียงราย ประจำปีการศึกษา 2564 โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในประสิทธิภาพการให้บริการด้านการรับชำระเงินนิต ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์เชียงราย ประจำปีการศึกษา 2564 เป็นผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการจริง ของขนาดกลุ่มประชากร จำนวน 431 รูป/คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

วารสาร มจร ทวารวดีปริทรรศน์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2567)

1.1.1 นิสิตระดับปริญญาโท	จำนวน 83 รูป/คน
1.1.2 นิสิตระดับปริญญาตรี	จำนวน 314 รูป/คน
1.1.3 นิสิตระดับประกาศนียบัตร	จำนวน 34 รูป/คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการซึ่งได้จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการกำหนดเกณฑ์ร้อยละ 25 ของขนาดกลุ่มประชากร จำนวน 431 รูป/คน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 108 รูป/คน ดังนี้

1.2.1 นิสิตระดับปริญญาโท	จำนวน 21 รูป/คน
1.2.2 นิสิตระดับปริญญาตรี	จำนวน 79 รูป/คน
1.2.3 นิสิตระดับประกาศนียบัตร	จำนวน 8 รูป/คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ประเภทปลายปิด (Closed-ended Form) แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Form) และลักษณะเป็นตัวเลขนามาตราส่วนประมาณค่า (numerical rating scale) เป็นการวัดเพื่อแสดงระดับมี 5 ระดับ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากบุคลากรของวิทยาลัยสงฆ์เชียงราย นำมาประกอบในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการรับชำระเงินนิสิต ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานวิทยาลัยวิทยาลัยสงฆ์เชียงราย ซึ่งสามารถแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และสาขาวิชาที่กำลังศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการงาน (check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบการให้บริการด้านการรับชำระเงินนิสิต ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานวิทยาลัยวิทยาลัยสงฆ์เชียงราย จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการให้บริการด้านการรับชำระเงินนิสิต ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานวิทยาลัยวิทยาลัยสงฆ์เชียงราย จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของบุคลากรด้านการรับชำระเงินนิสิต ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานวิทยาลัยวิทยาลัยสงฆ์เชียงราย จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามปลายเปิดสำหรับแสดงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยกำหนดวันเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 108 ตัวอย่างภายในระยะเวลา 3 เดือน ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2565 ถึง 31 มีนาคม 2565 โดยวิธีสุ่มตัวอย่าง โดยแจกแบบสอบถามตามทีมนิสิตมารับบริการด้านการให้บริการด้านการรับชำระเงินนิสิต ในสถานการณ์การแพร่

วารสาร มจร ทวารวดีปริทรรศน์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2567)

ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์เชียงราย ในรูปแบบออนไลน์ผ่านระบบ Google Form

2. ผู้วิจัยแนะนำตัวต่อกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และแนะนำวิธีการตอบคำถาม
3. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง
4. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง สรุปรวบรวมแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และอภิปรายผลต่อไป

ผลการวิจัย

จากการดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัยเรื่องนี้ ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนิสิตบรรพชิต มากที่สุด จำนวน 76 รูป คิดเป็นร้อยละ 70.37 และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนิสิตคฤหัสถ์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 29.63

เพศ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มากที่สุด จำนวน 98 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 90.74 และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 29.63

ช่วงอายุ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มากที่สุด จำนวน 51 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 47.22 รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 20 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 17 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 15.74 ตามลำดับ

การศึกษา พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 79 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 73.15 รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 20 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับประกาศนียบัตร จำนวน 9 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

สาขาวิชาที่กำลังศึกษา พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับระดับปริญญาตรี สาขาวิชาพระพุทธศาสนา มากที่สุด จำนวน 44 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 40.74 รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 20 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับระดับปริญญาโท สาขาวิชาพระพุทธศาสนา จำนวน 17 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 15.74 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=4.19$) จำแนกตามรายชื่อของประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการนำวิธีการหรือขั้นตอนการรับชำระเงินมาใช้ในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$) เป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ มีการพัฒนาขั้นตอน เครื่องมือ รูปแบบและช่องทางการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ และเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$) และมีการวางแผนงานกำหนดวิธีการและรายละเอียดขั้นตอนให้บริการรับชำระเงิน ($\bar{X}=4.19$)

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประสิทธิภาพของการให้บริการ

วารสาร มจร ทวารวดีปริทรรศน์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2567)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=4.11$) จำแนกตามรายชื่อของประสิทธิภาพของการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.21$) เป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ มีช่องทางการรับชำระเงินในระบบสถานที่ตั้งและระบบออนไลน์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=4.16$) และการติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการสามารถติดต่อได้สะดวกรวดเร็ว และได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ($\bar{X}=4.09$)

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพของของบุคลากร

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพของของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=4.11$) จำแนกตามรายชื่อของประสิทธิภาพของของบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจมีความเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=4.16$) เป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ บุคลากรปฏิบัติงานตามหลักคุณธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=4.13$) และบุคลากรได้ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ส่วนงานได้กำหนดไว้ ($\bar{X}=4.10$)

5. แบบสอบถามปลายเปิดสำหรับแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

- ควรจะมีคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อให้ง่ายต่อการจ่ายชำระ
- ควรจะมีระบบแจ้งเตือนหลังจากชำระค่าค่าลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว
- ควรจะมีระบบแจ้งเตือนก่อนถึงวันที่สิ้นสุดการจ่ายชำระ เพื่อเตือนนิสิตให้มาชำระก่อนจะถูปรับ
- ควรจะมีระบบที่สามารถจ่ายผ่านทางธนาคาร โดยสามารถพิมพ์ใบแจ้งหนี้เพื่อสามารถนำไปชำระที่ธนาคารหรือจุดบริการชำระเงิน เช่น ไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น
- ควรจะมีระบบที่สามารถดาวน์โหลดใบเสร็จแบบออนไลน์ได้เพื่อความสะดวกในการค้นหาใบเสร็จที่ทำใบเสร็จสูญหาย

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการรับชำระเงินนิสิต ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์เชียงราย ประจำปีการศึกษา 2564 ผู้วิจัยอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการนำวิธีการหรือขั้นตอนการรับชำระเงินมาใช้ในการให้บริการ รองลงมาได้แก่ มีการพัฒนาขั้นตอน เครื่องมือ รูปแบบและช่องทางการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ และเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และมีการวางแผนงานกำหนดวิธีการและรายละเอียดขั้นตอนให้บริการรับชำระเงิน การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักงานวิทยาลัย กลุ่มงานการเงินบัญชี และพัสดุ ได้มีการประชุมวางแผน กำหนดวิธีการให้บริการและนำมาใช้ มีการตรวจสอบขั้นตอนและเครื่องมือที่ให้บริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ และมีการพัฒนาการให้บริการร่วมกับกลุ่มงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเพื่อร่วมกันวางแผนหาวิธีการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สอดคล้องกับงานวิจัยของ รติมา กานต์และคณะ (พบว่า นอกจากหน่วยงานมีระบบ

วารสาร มจร ทวารวดีปริทรรศน์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2567)

อุปกรณ์สารสนเทศให้บริการอย่างเพียงพอ มี ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจนแล้ว การพัฒนาระบบทะเบียนออนไลน์ให้มีความสะดวก ความรวดเร็วในการเข้าสู่ ระบบ การจัดหมวดหมู่ และ ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน นักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป (รติมา กานต์ ห้วยหงษ์ทอง, 2559)

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และตรงตามความต้องการ รองลงมาได้แก่ มีช่องทางการรับชำระเงินในระบบสถานที่ตั้งและระบบออนไลน์ และการติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการสามารถติดต่อได้สะดวกรวดเร็ว และได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจาก เนื่องจากสำนักงานวิทยาลัย กลุ่มงานการเงินบัญชีและพัสดุ มีขั้นตอนการให้บริการและแผนการให้บริการที่พร้อมให้บริการอยู่แล้ว โดยได้เพิ่มช่องทางการติดต่อและการรับชำระเงินเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ เพื่อปฏิบัติตามมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตามที่มหาวิทยาลัยได้ กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เปรมมา ชატะพันธ์ พบว่า ประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนของ สำนักงานเขตคลองเตย ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 คือ เป็นหน่วยงานที่สามารถให้บริการ ประชาชนได้ตามปกติ โดยการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันต่างๆ อย่างครบถ้วน ถือว่าบรรลุเป้าหมาย ส่วน ปัญหาและอุปสรรค พบว่า การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ยังไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความสับสนและเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน รวมถึงหน่วยงาน ยังไม่มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ออนไลน์ แคนเตอร์เซอร์วิส การ ชำระค่าธรรมเนียมผ่านแอปพลิเคชัน เป็นต้น ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนา คือ การนำเทคโนโลยี สารสนเทศ ระบบออนไลน์ Call Center แอปพลิเคชัน ระบบ E-Service มาปรับใช้ในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน (เปรมมา ชატะพันธ์, 2563)

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจมีความเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาได้แก่ บุคลากรปฏิบัติงานตามหลักคุณธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ และบุคลากรได้ปฏิบัติตามมาตรการ ป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ส่วนงานได้กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรียนต์ บุญเลิศวรกุล พบว่า คุณภาพการบริการ การยอมรับบริการ และความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ระบบสารสนเทศงานทะเบียนนักศึกษาโดย รวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน (สุรียนต์ บุญเลิศวรกุล, 2559)

สรุปองค์ความรู้

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการนำวิธีการหรือขั้นตอนการรับชำระเงินมาใช้ในการให้บริการ มีการ พัฒนาขั้นตอน เครื่องมือ รูปแบบและช่องทางการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ และ เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และมีการวางแผนงานกำหนดวิธีการและรายละเอียดขั้นตอนให้บริการรับ ชำระเงิน มีการประชุมวางแผน กำหนดวิธีการให้บริการและบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และตรง ตามความต้องการ มีช่องทางการรับชำระเงินในระบบสถานที่ตั้งและระบบออนไลน์ และการติดต่อสื่อสารกับ ผู้ให้บริการสามารถติดต่อได้สะดวกรวดเร็ว และได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ บริการด้วยความเต็มใจมีความเท่า เทียม และไม่เลือกปฏิบัติ บุคลากรปฏิบัติงานตามหลักคุณธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ และบุคลากรได้ ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ส่วนงานได้กำหนดไว้

วารสาร มจร ทวารวดีปริทรรศน์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2567)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ควรเพิ่มรูปแบบการจ่ายชำระหนี้โดยใช้งานระบบสแกนผ่าน คิวอาร์โค้ด สามารถจ่ายทางธนาคาร โดยมีใบแจ้งชำระ พิมพ์ออกมา ใครก็สามารถไปชำระหนี้ได้ทั้งธนาคารและจุดบริการชำระเงิน เช่น ไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น เพื่อให้สะดวกและรวดเร็วในการจ่ายชำระหนี้

ควรมีระบบการแจ้งเตือนทุกครั้งหลังจากรับชำระหนี้และออกใบเสร็จเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับทราบว่าการดำเนินการดังกล่าวเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว

ควรมีมาตรการช่วยเหลือหนี้ที่ได้รับผลกระทบหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผ่านพ้นไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาสภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่ และสภาพที่พึงประสงค์หรือสภาพที่คาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์เชียงราย

ควรศึกษาการวิเคราะห์ สังเคราะห์การศึกษาความพึงพอใจของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์เชียงราย ที่ได้มีการสำรวจที่ผ่านมาเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการต่อไป

ควรศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพบริการที่ได้จากผลการวิจัยประสิทธิภาพการให้บริการด้านการรับชำระหนี้สิน เพื่อติดตามผลการดำเนินงานถึงความสำเร็จในการปรับปรุงแก้ไขปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- เปรมมา ชาศะพันธ์, (2563) ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานในภาครัฐในสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 กรณีศึกษา สำนักงานเขตคลองเตย (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พัชรินทร์ ไชยวรินทร์กุล. (2551). ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รติมา กานต์ ห้วยหงษ์ทอง อองาม เปรมสุข และเพียร ดีใจ. (2559). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน คณะ เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. กรุงเทพมหานคร.
- สุริยันต์ บุญเลิศวรกุล (2559) ประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง (คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
- โสฬส ปัญจะวิสุทธ์. (2541). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารกิจการประปาหมู่บ้าน ศึกษาเฉพาะกรณี ประปาหมู่บ้านขนาดใหญ่ ซึ่งจัดสร้างโดยกรมอนามัย ในจังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วารสาร มจร ทวารวดีปริทรรศน์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2567)

คมชัดลึกออนไลน์, "ครูพร้อม" คืออะไร ทำไมถึงมีบทบาทในช่วงโควิดระบาด , [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:

<https://th.wikipedia.org/wiki/การระบาดทั่วของโควิด-19> ในประเทศไทย#เมษายนถึงมิถุนายน 2563 , [12 May 2021]

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ประกาศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่อง มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด – 19 (COVID-19) ฉบับที่ 3 ลงวันที่ 18 มีนาคม พ.ศ. 2563 , [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.mcu.ac.th/news/detail/21387>.

วิกิพีเดีย , การระบาดทั่วของโควิด-19 ในประเทศไทย , [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:

<https://th.wikipedia.org/wiki/การระบาดทั่วของโควิด-19> ในประเทศไทย

Ryan, T.A., & Smith, P. C. (1954). Principle of Industrial Psychology. New York: The Mc Donald Press Company.