

**ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน**
**The Satisfaction of the Student's Toward Registration Services of
Education Administration Division, Kasetsart University Kamphaeng Saen Campus**

รุ่งนภา สุนทรสารทูล^{1*} พรรณพณ จันทา¹ และสมเกียรติ ไทยปรีชา¹
 Rungnapa Soonthornsaratool^{1*}, Phanphanat Janha¹ and Somkiat Thaipreecha¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของ กองบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่องานทะเบียนของนิสิตที่มีเพศ อายุ และคณะที่สังกัดแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จำนวน 389 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ และการสุ่มแบบอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบ 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของกองบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.61$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.68$) รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.64$) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X}=3.62$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X}=3.59$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.55$) 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของกองบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่มีเพศ อายุ และคณะที่สังกัด พบว่า นิสิตที่มีเพศ และอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่องานทะเบียนของกองบริหารการศึกษาไม่แตกต่างกัน แต่นิสิตที่มีคณะที่สังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานทะเบียนของกองบริหารการศึกษาแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การให้บริการ งานทะเบียน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

Abstract

The purposes of this research are 1) to study the student's satisfaction with the registration services of the Education Administration Division, Kasetsart University Kamphaeng Saen Campus. 2) to compare the student's satisfaction toward registration services with different gender, age, and faculty. The sample was 389 Kasetsart University Kamphaeng Saen Campus students by stratified random sampling and simple random sampling. The research tool was a questionnaire with a reliability of 0.90. The data were analyzed by frequency, percentages, mean, standard deviation, independent sample t-test and one-way ANOVA. The results showed that 1) the student's satisfaction toward registration services of the Education Administration Division, Kasetsart University Kamphaeng Saen Campus was at a high level overall ($\bar{X}=3.61$). There were 5 items at a high level ranked in order from the highest to the least as follows; Progressive Service ($\bar{X}=3.68$), Sufficient Service ($\bar{X}=3.64$), Equal Service ($\bar{X}=3.62$), Increasing Service ($\bar{X}=3.59$) and Continuous Service ($\bar{X}=3.55$). 2) For students' satisfaction with registration services with

¹ กองบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน นครปฐม 73140

¹ Education Administration Division Kasetsart University Kamphaeng Saen Campus, Nakhon Pathom, 73140

*Corresponding author: e-mail: rungnapa.l@ku.th

Received: April 12, 2022, Accepted: May 31 2022, Published: January 20, 2023



different gender, age, and faculty, it was found that gender and age were not significant differences in registration services of the Education Administration Division but faculty was a significant difference in registration services of the Education Administration Division.

Keywords: satisfaction, service, registration services, Kasetsart University Kamphaeng Saen Campus

บทนำ

ปัจจุบันจะเห็นได้ว่า มีสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย ทั้งสถาบันอุดมศึกษาที่อยู่ในความดูแลของรัฐ และสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ซึ่งแต่ละองค์กรก็มีการจัดทากิจกรรมต่าง ๆ เข้ามาเพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า นั่นก็คือ นักศึกษา ซึ่งสถาบันอุดมศึกษา นอกจากจะแข่งขันทางด้านการจัดการความรู้ กระบวนการจัดการทางด้านวิชาการแล้ว ในส่วนของการสนับสนุนต่าง ๆ ก็มีส่วนสำคัญยิ่งไม่แพ้กัน โดยเฉพาะคุณภาพการให้บริการในสถาบันอุดมศึกษาก็นับเป็นกระบวนการอีกกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญ ซึ่งจะเป็นการสร้างความแตกต่างให้กับสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นคู่แข่ง จากการดำเนินการด้านคุณภาพการให้บริการในสถาบันอุดมศึกษาดังกล่าว ทำให้สถาบันอุดมศึกษาตระหนักถึงความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพราะนอกจากจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจแล้ว ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่น ความอบอุ่นและเป็นกันเอง ทั้งยังเป็นการสร้างความประทับใจและเป็นการบ่งบอกถึงการบริหารจัดการที่ประสบความสำเร็จขององค์กรรวม เมื่อลูกค้าเกิดความประทับใจย่อมนำมาซึ่งชื่อเสียงความต้องการของลูกค้า เมื่อมีคู่แข่งมากขึ้น การแข่งขันขององค์กรก็สูงขึ้น ทำให้แต่ละองค์กรต้องเร่งพัฒนาองค์กรของตนเอง เพื่อให้ทัดเทียมคู่แข่ง ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาที่อยู่ในความดูแลของรัฐค่อนข้างเสียเปรียบ เนื่องจากถูกจำกัดด้วยภาวะทางด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรต่าง ๆ ดังนั้นการลงทุนจัดหาปัจจัยเพื่อตอบสนองความพึงพอใจ จึงจำเป็นต้องมีการหากระบวนการและแนวทางที่ทำให้การลงทุนเกิดความคุ้มค่าและคุ้มค่ามากขึ้น (อุไร, 2554)

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีความหลากหลายสรรพวิทยาการสาขาการเกษตร เพื่อเพิ่มการผลิตบัณฑิตสาขาวิชาเกษตร และสาขาสับสมุนทางการเกษตรให้ได้ทั้งปริมาณและคุณภาพทางวิชาการ อันเป็นเลิศ สนองตอบนโยบายของการพัฒนาการเกษตรในทุก ๆ ด้าน มีแหล่งน้ำที่อุดมสมบูรณ์ และการวางแผนด้านชลประทานที่เป็นระบบเอื้อต่อการเรียนการสอนด้านการเกษตร และการชลประทานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ยังเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาการเกษตร และการสร้างงานวิจัยทางการเกษตรและอุตสาหกรรมที่ได้มาตรฐานสากล รองรับระบบเศรษฐกิจภาคการเกษตรของภูมิภาค ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหาของประเทศ ปัจจุบันประกอบด้วย 8 คณะ คือ คณะเกษตร กำแพงแสน คณะวิศวกรรมศาสตร์ กำแพงแสน คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ คณะประมง และคณะสิ่งแวดล้อม ที่มุ่งเน้นการวิจัยและเทคโนโลยีการเกษตรเพื่อสนับสนุนให้เกษตรกร ชุมชนภูมิภาคตะวันตก มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยที่มีความเป็นเลิศในการวิจัยทางการเกษตรในระดับสากล และเป็นศูนย์กลางการให้บริการวิชาการแก่สังคมที่มีชื่อเสียงด้านการเกษตร แหล่งเรียนรู้ที่ครบวงจร แหล่งชุมทรัพย์ทางปัญญาที่ทันสมัยด้านการเกษตร อย่างครบวงจร ผีกรอบมและถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีสู่สังคม ทั้งระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ (รายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน, 2563) และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ได้กำหนดปรัชญาเพื่อเป็นเป้าหมายในการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้บัณฑิตมีความพร้อม ความสมบูรณ์ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ สติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกาย และจิตใจ เพื่อเป็นบุคลากรที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศอย่างแท้จริง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน กำหนดวิสัยทัศน์คือ “มหาวิทยาลัยแห่งนวัตกรรม การเกษตร สุขภาพ และสิ่งแวดล้อม” และมีพันธกิจที่สำคัญ 4 ประการ คือ 1) ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 รวมถึงการจัดการศึกษาที่มีมาตรฐานสำหรับคนทุกวัย 2) ผลิตงานวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ นวัตกรรมด้านเกษตร สุขภาพ และสิ่งแวดล้อมในระดับสากล 3) บูรณาการงานบริการวิชาการเชิงรุกครบวงจร เพื่อการพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน และ 4) พัฒนาระบบการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ปัจจุบันนิสิตที่

กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ซึ่งนิสิตที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการงานทะเบียนมากที่สุด ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี หากสามารถให้บริการนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจจะทำให้นิสิตใช้ชีวิตระหว่างการเป็นนิสิตอย่างมีความสุข และทำให้มหาวิทยาลัยได้รับความศรัทธาเกิดความรักและผูกพัน อันเป็นสิ่งที่มหาวิทยาลัยทุกแห่งมุ่งหวัง และในการให้บริการที่ผ่านมานิสิตได้ให้ข้อเสนอแนะ รวมทั้งวิพากษ์วิจารณ์การให้บริการเสมอมา ซึ่งงานทะเบียนได้พยายามปรับปรุงการให้บริการ แต่หลังจากมีการปรับปรุงแล้วยังไม่มีการศึกษาที่เป็นวิชาการว่า นิสิตมีความพึงพอใจระดับใด

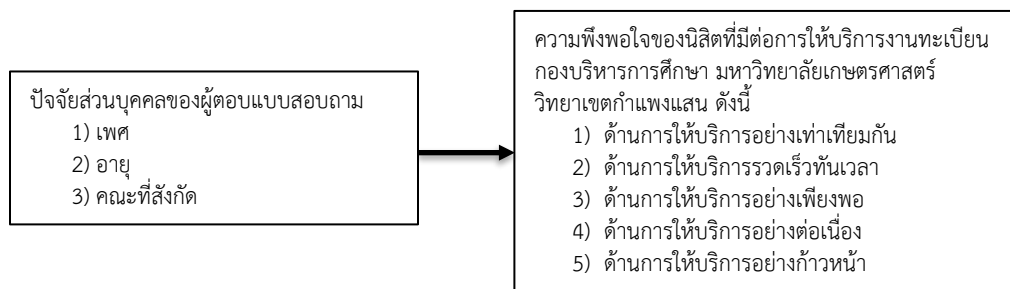
ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เพื่อจะได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน และนำข้อมูลไปประกอบการพิจารณาของผู้บริหาร หรือเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง กระบวนการให้บริการด้านงานทะเบียนของกองบริหารการศึกษาที่สามารถตอบสนองความต้องการของนิสิตและสนับสนุนการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่องานทะเบียน กองบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ของนิสิต ที่มีเพศ อายุ และคณะที่สังกัด แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ผู้วิจัยได้ออกแบบเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยบูรณาการตามแนวคิดของ สมชาติ (2552) และ Millet (1954) (อ้างถึงใน กิตติยา, 2560) โดยสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2563 ประกอบด้วย คณะเกษตร กำแพงแสน คณะประมง คณะวิศวกรรมศาสตร์ กำแพงแสน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬาและคณะสิ่งแวดล้อม จำนวน 14,054 คน

ตัวอย่างที่ได้ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2563 ประกอบด้วย คณะเกษตร กำแพงแสน คณะประมง คณะวิศวกรรมศาสตร์ กำแพงแสน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา และคณะสิ่งแวดล้อม ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample

Size) โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 388.930 คน หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามคณะ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเป็นคำถามแบบปลายปิด ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร บทความทางวิชาการ หนังสือวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์

2. กำหนดการวัดตัวแปรและตั้งเป็นคำถาม

3. จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงและแก้ไข และนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) พบว่า มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงไปทำการทดสอบ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่เป้าหมายนอกเขตพื้นที่ จำนวน 30 คน

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาทำการวิเคราะห์ Item test correlation การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.98

6. นำผลที่ได้รับมาทำการปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถาม เพื่อสำหรับนำมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ต่อไป แบบสอบถามที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ประกอบด้วยเพศ อายุ คณะที่สังกัด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นคำถามชนิดเลือกตอบ โดยเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตามแนวของ likert scale (Likert, 1967) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จากนั้นนำคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นมาแปลความหมาย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามใน Google forms สร้าง QR Code โดยขอความร่วมมือจากคณะ ให้นิสิตตอบแบบสอบถาม เมื่อได้รับการตอบกลับมา ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและจำนวนที่ต้องการ โดยได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และกำหนดค่าให้กับคำตอบทุกข้อในแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบ 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample T-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova) หากพบว่า ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี The Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จำนวน 389 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.40 อายุ 20-21 ปี ร้อยละ 44.20 และสังกัดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 57.10 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=389)

	ข้อมูลลักษณะทางประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	123	31.60
	หญิง	266	68.40
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	117	30.10
	อายุ 20-21 ปี	172	44.20
	อายุ 22-23 ปี	86	22.10
	อายุ 24 ปีขึ้นไป	14	3.60
คณะที่สังกัด	เกษตร กำแพงแสน	44	11.20
	ประมง	8	2.10
	วิศวกรรมศาสตร์ กำแพงแสน	53	13.60
	ศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์	36	9.30
	สัตวแพทยศาสตร์	10	2.60
	ศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	222	57.10
	วิทยาศาสตร์การกีฬา	14	3.60
	สิ่งแวดล้อม	2	0.50
รวม		389	100.00

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

ระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}=3.61$, S.D.=0.79) และเมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.68$, S.D.=0.85) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.64$, S.D.=0.84) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.62$, S.D.=0.83) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X}=3.59$, S.D.=0.86) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.55$, S.D.=0.87) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน (n=389)				
หัวข้อการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่	การแปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.62	0.83	3	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.59	0.86	4	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.64	0.84	2	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.55	0.87	5	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.68	0.85	1	มาก
รวม	3.61	0.79		มาก

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน

กองบริหารการศึกษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามเพศ อายุ ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จำแนกตามคณะ (n=389)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	Between Group	15.741	7	2.249	3.348	0.002*
	Within Group	255.892	381	0.672		
	Total	271.633	388			
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	Between Group	13.350	7	1.907	2.617	0.012*
	Within Group	277.675	381	0.729		
	Total	291.025	388			
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	Between Group	13.906	7	1.987	2.854	0.007*
	Within Group	265.242	381	0.696		
	Total	279.148	388			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Between Group	13.111	7	1.873	2.503	0.016*
	Within Group	285.110	381	0.748		
	Total	298.222	388			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	Between Group	9.187	7	1.312	1.814	0.083
	Within Group	275.587	381	0.723		
	Total	284.774	388			
รวม	Between Group	12.114	7	1.731	2.811	0.007
	Within Group	234.513	381	0.616		
	Total	246.627	388			

*ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และด้านการให้บริการด้านต่อเนื่อง

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จำแนกตามเพศ อายุ พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า นิสิตมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ กิตติยา (2560) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มี

ต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า นักศึกษาภาคพิเศษมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน อยู่ในระดับมาก แต่หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2560) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2559 พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วัลลภ (2554) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามการรับรู้ของนักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุทธิศรี (2550) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริหารทางวิชาการและทดสอบศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมนาด (2555) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เนื่องจากความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีค่าเฉลี่ยน้อยอยู่ 3 ด้าน ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด หน่วยงานควรเร่งดำเนินการปรับปรุงหรือพัฒนาด้านนี้ เช่น ควรให้มีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ผลัดเปลี่ยนเวรให้บริการช่วงหยุดพักกลางวัน และให้บริการอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องจนเสร็จในชั้นตอนเดียว 2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา หน่วยงานควรเร่งดำเนินการปรับปรุงหรือพัฒนาด้านนี้ เช่น ควรกระตุ้นเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นร่วมแรงร่วมใจในการให้บริการ สามารถชี้แจงเหตุผลกรณีให้บริการไม่เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และควรมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน 3) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หน่วยงานควรเร่งดำเนินการปรับปรุงหรือพัฒนาด้านนี้ เช่น เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการกับนิสิตทุกคนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะบุคคล รวมถึงเจ้าหน้าที่ควรใช้วาจาสุภาพ เรียบร้อย ควรใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับ สอบถามว่า จะให้ช่วยบริการอย่างไรกับนิสิตทุกคนในการให้บริการ ทั้งนี้ บุคลากรในองค์กรแต่ละคนมีองค์ความรู้ในการให้บริการแต่ละงานแตกต่างกัน อันจะส่งผลให้เกิดมีความล่าช้าไม่ต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้วิจัยเสนอแนะให้หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่มีหน้าที่ในการให้บริการนิสิตอย่างมาก เช่น พัฒนาหรืออบรมบุคลากรให้มีความรู้เท่ากันหรือใกล้เคียงกัน สามารถตอบคำถามและแก้ปัญหาให้กับนิสิตได้โดยไม่รอนานเกินไป หรือปฏิบัติงานแทนกันได้ และใส่ใจเพื่อให้นิสิตหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หน่วยงานควรจัดสรรงบประมาณสนับสนุนนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการให้และรับบริการของงานทะเบียน มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมในการบริการ ทั้งระบบของงานทะเบียน กองบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เพื่อสร้างสรรค์งานบริการให้นิสิตผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจเกินความคาดหวัง

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลให้ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนแตกต่างกัน คือ คณะที่สังกัด ซึ่งเมื่อเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่า นิสิตแต่ละคณะจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในระดับที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่ได้ส่งผลความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ได้แก่ เพศ และอายุ อาจเนื่องมาจาก นิสิตทั้งเพศหญิงและเพศชาย หรือช่วงอายุที่แตกต่างกัน ที่มารับบริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ล้วนต่างก็มีความต้องการและคาดหวังให้ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งใจไว้ ต้องการได้รับการบริการที่ดีที่สุด รวดเร็วทันใจ ครบถ้วน ถูกต้อง รวมถึงอัธยาศัยไมตรีที่ดีของผู้ให้บริการด้วย เมื่อมารับ

บริการแล้วได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ ทำให้ไม่เกิดความแตกต่างในเรื่องของความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกับ กิตติยา (2560) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการเปรียบเทียบพบว่า นักศึกษาที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชร (2558) ที่ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตามเพศ ชั้นปีการศึกษา คณะที่สังกัด และประเภทการบริการ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน อาจขึ้นอยู่กับความพอใจของนิสิตเองมากกว่า ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการความรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่มีเพศ อายุ และคณะที่สังกัดพบว่า 1) เพศ นิสิตเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน น้อยกว่าเพศหญิง ดังนั้น งานทะเบียนควรให้ความใส่ใจแก่นิสิตเพศชายมากขึ้นเช่น เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างต่อเนื่อง และรวดเร็วทันเวลา 2) อายุ พบว่า อายุ 20-21 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดกว่ากลุ่มอื่น ดังนั้น งานทะเบียนควรรับทราบถึงความพึงพอใจของนิสิตกลุ่มนี้มากขึ้น เช่น หน่วยงานควรมีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรให้บริการเวลาพักกลางวัน 3) คณะที่สังกัด พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยรวมอยู่ในระดับมาก 6 คณะ ได้แก่ คณะเกษตร กำแพงแสน คณะวิศวกรรมศาสตร์ กำแพงแสน คณะศึกษาศาสตร์ กำแพงแสน คณะสัตวแพทยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ และคณะสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง 2 คณะ ได้แก่ คณะประมง และคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปจากผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน กองบริหารการศึกษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในอนาคตดังนี้

1. ควรทำการวิจัยความพึงพอใจของนิสิตขยายผลต่อในระดับบัณฑิตศึกษาด้วย เพื่อจะได้ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย
2. ควรมีการศึกษาคปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของกองบริหารการศึกษ เพื่อนำผลการศึกษาควิจัยมาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา มาสรุปเป็นแนวทางในการดำเนินงานหรือกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของนิสิตที่เข้ารับการใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี. 2560. ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2559. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม. 146 หน้า.
- กิตติยา อ่อนศรี. 2560. ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. มหาสารคาม. 145 หน้า.
- ชมนาด ม่วงแก้ว. 2555. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีธัญบุรี. ปทุมธานี. 94 หน้า.
- พัชร ภูบุญม. 2558. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. มหาสารคาม. 132 หน้า.

- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. 2563. รายงานการประเมินตนเองมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. ประจำปีการศึกษา 2563. [Online]. Available: <https://sq.kps.ku.ac.th/blog-details.html> (สืบค้นเมื่อ มีนาคม 2564).
- รายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. 2562. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. นครปฐม. 331 หน้า.
- วัลลภ สงวนศักดิ์. 2554. คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชาตามการรับรู้ของนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย. กรุงเทพมหานคร. 133 หน้า.
- สุทธิศรี ม่วงสวย. 2550. การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบศูนย์กลาง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพมหานคร. 102 หน้า.
- อุไร ดวงระหว้า. 2554. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี. 90 หน้า.
- Likert, R. 1967. The Method of Constructing and Attitude Scale. In Reading in Attitude Theory and Measurement. Wiley and Son. New York. 499 pages.
- Yamane, T. 1973. Statistics: An Introductory Analysis. 3rd Edition. Harper and Row. New York. 1130 pages.