ความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย*

SATISFACTION OF STUDENTS TOWARDS SERVICE MIND-ORIENTED OF MCU NONGKHAI CAMPUS

อภิวัฒชัย พุทธจร

Aphiwatchai Putthakhachorn

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University Nongkhai Campus, Thailand.

E-mail: jomjon2003@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ใน 4 ด้าน ประกอบด้วยด้านงานพัสดุ ด้านงานการเงิน ด้านงานทะเบียน และด้านงานกิจการนิสิต ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิตของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 201 รูป/คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามมาตรวัดปริมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 3.33) เมื่อพิจารณาโดยละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ด้านงานกิจการนิสิต มีความพึงพอใจมากที่สุด ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 3.38) รองลงมาคือ ด้านงานพัสดุ มีความพึงพอใจในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 3.37) รองลงมาคือ ด้านงานการเงิน มีความพึงพอใจในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 3.33) และนิสิตมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านงานทะเบียน มีความพึงพอใจใน

*Received: 19 May 2020; Revised: 8 June 2020; Accepted: 26 August 2020

ระดับ มาก ($\overline{X}$ = 3.25) เมื่อมารับบริการเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เป็นกันเองต่อนิสิตทุกคน ให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาได้ดีมาก ถูกต้องตามระเบียบของทางมหาวิทยาลัย ความสะดวกให้การติดต่อประสานงาน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ**,** การให้บริการ, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย

Abstract

The research article of the satisfaction of students towards service mind-oriented in Mahachulalangkornrajavidyalaya University, Nongkhai Campus aims to study the satisfactional level with service mind- oriented in Mahachulalangkornrajavidyalaya University, Nongkhai Campus in 4 aspects, consisting of supplies, finance, registration and student affairs. The population are 150 students of MCU Nk in accidental sampling. The method of collecting data is five rating scale questionnaires according to the student's satisfaction of Mahachulalangkornrajavidyalaya University, Nongkhai Campus in the statistical analysis with SPSS for Windows as Percentage, Mean and Standard Deviation.

The results showed that Satisfaction with the services of Mahachulalongkornrajavidyalaya University Nong Khai Campus Overall, it was at a high level Overall, it was at a high level ($\overline{X}$ = 3.33) When considered in detail in each aspect, it was found that the students were satisfied with the services of Mahachulalongkornrajavidyalaya University Nong Khai Campus Student Affairs The highest satisfaction was at a high level ($\overline{X}$ = 3.38), followed by the supplies aspect at a high level ($\overline{X}$ = 3.37), followed by the financial aspect. They had a high level of satisfaction ($\overline{X}$ = 3.33) and the students had the least satisfaction. is the registration Satisfaction at a high level ($\overline{X}$ = 3.25). When receiving service, the staff are good-natured. Friendly to all students Giving advice or giving advice is very good. in accordance with the regulations of the university convenience for coordination

Keywords: Satisfaction, Service Mind- Oriented, Mahachulalangkornrajavidyalaya University Nongkhai Campus

บทนำ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย จัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษามาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 โดยคณะผู้บริหารวิทยาลัยสงฆ์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ว.ส.อ.) เสนอเรื่องการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ไปยังมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในสมัยนั้น เพื่อขอขึ้นเป็นวิทยาเขต สภามหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์ อนุมัติให้เป็นวิทยาเขตแห่งแรก ของมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และได้ดำเนินการเปิดสอนคณะครุศาสตร์ วิชาเอกการบริหารการศึกษาครั้งแรก และได้ขยายสาขาวิชาเพิ่มขึ้นตามลำดับ

เดิมมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย เปิดทำการเรียนการสอนอยู่ที่อาคารพุทธานุภาพ วัดศรีษะเกษ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ต่อมา พ.ศ. 2555 ได้ย้ายไปทำการเรียนการสอน ณ พื้นที่สาธารณะที่บ้านโพนตาล ตำบลค่ายบอกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย บนพื้นที่ 100 ไร่ โดยมีอาคารเรียน สิ่งสนับสนุนการศึกษา และการให้บริการครบถ้วน ปัจจุบันได้ขยายการจัดการศึกษาเพิ่มเติม โดยเปิดทำการเรียนการสอนในระดับปริญญาโท 1 หลักสูตร ปริญญาตรี 5 หลักสูตร และประกาศนียบัตร 3 หลักสูตร (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย, 2562)

การจัดการศึกษานั้น การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ที่เหมาะสมนั้น ถือเป็นสิ่งสำคัญ เช่น ห้องสมุดที่มีคุณภาพ ห้องปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์ ตลอดถึงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ เพราะจะทำให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ อย่างเต็มที่ เพื่อสนับสนุนให้กับผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุภาภรณ์ บุญเจริญ และทรงธรรม เจริญจันทร, 2558) การให้บริการขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ คือ ด้านงานพัสดุ ด้านงานการเงิน ด้านงานทะเบียน และด้านงานกิจการนิสิต ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนวิชาการและการพัฒนานิสิต เพราะการเรียนการสอนจะมีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการทั้ง 4 ด้านนี้โดยตรง

การให้บริการด้านงานพัสดุ เป็นเรื่องที่สำคัญที่จะทำให้หน่วยงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เนื่องจากเป็นงานที่สนับสนุนและให้บริการแก่หน่วยงานต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อการจัดการเรียนการสอน เช่น สิ่งของ อุปกรณ์ ของใช้เบ็ดเตล็ดต่าง ๆ ทั้งประเภทคงรูปและประเภทใช้แล้วหมดไป (กัญสพัฒน์ นับถือตรงและนันตพร ศรีวิไล, 2560) ด้านงานการเงิน เป็นส่วนงานที่ให้บริการและสนับสนุนในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ทำการประสานงานด้านการเงิน ด้านการงบประมาณ ด้านการบัญชี ด้านการพัสดุ ด้านการตรวจสอบ นอกจากนี้ ยังมีภารกิจอื่น ๆ ได้แก่ การให้บริการประสานงาน ให้คำปรึกษาแก่นิสิต บุคลากรสายการสอน และบุคลากรสายสนับสนุน

(รวงทอง วงศ์หงส์, ม.ป.ป.) ด้านงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนทางวิชาการ มีหน้าที่ในการให้บริการนิสิตด้านการรับสมัครเข้าศึกษา งานทะเบียนประวัตินิสิต การลงทะเบียนเรียน การประมวลผลการศึกษา การสำเร็จการศึกษา ตลอดจนการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษา สิ่งที่นิสิตคาดหวังมากที่สุดสำหรับการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล คือ การให้บริการอย่างเป็นกันเองและเสมอภาค การดูแลเอาใจใส่นิสิตและสนองความต้องการด้วยความเป็นมิตร ความสะดวกรวดเร็ว การมีกิริยาวาจาสุภาพ การพูดด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวลและใช้คำสุภาพ เป็นต้น (กชกร ศูรศรีพันธเพียร, 2548) ด้านงานกิจการนิสิต เป็นส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการทำกิจกรรมของนิสิต การให้บริการและสวัสดิการต่าง ๆ แก่นิสิต เพื่อพัฒนานิสิตให้มีคุณลักษณะตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด เช่น มีคุณภาพ มีคุณธรรม และมีคุณค่า (ชะเอิ้น พิศาลวัชรินทร์, 2553)

จากการที่มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ได้ขยายการศึกษาทั้งหลักสูตรระดับปริญญาโท ระดับปริญญาตรี และระดับประกาศนียบัตร และกำลังดำเนินการของเปิดหลักสูตรในระดับปริญญาเอก โดยมีนักศึกษาเพิ่มขึ้นทุกปี การให้บริการนิสิตในด้านต่าง ๆ จึงอาจจะมีความบกพร่องอยู่บ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย เพื่อทราบทัศนคติของนิสิตต่อการได้รับบริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิต ในการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยครั้งนี้ การวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ที่ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ จำนวน 452 รูป/คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) ระดับความเชื่อมั่น 95 % (ระดับความคลาดเคลื่อน 5 %) จำนวน 210 รูป/คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษา เอกสาร และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วกำหนดเป็นกรอบแนวคิดให้ครอบคลุมกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ ที่ต้องการศึกษาวิจัย

2. สร้างแบบสอบถามตามกรอบปัจจัยที่ได้กำหนดไว้ใน ข้อ 1 ตามวิธีการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศอายุ และอาชีพ มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจของนิสิตภาคพิเศษในการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Numerical Rating Scale) มี 5 ระดับ (ธีรยุทธ พึ่งเทียร, 2545) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open ended Questionnaire) เพื่อหาแนวความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้นเกี่ยวกับการบริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย

2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่สร้างขึ้นมาเพื่อการศึกษาวิจัยนั้น ผู้ศึกษาได้ดำเนินการทดสอบเครื่องมือโดยการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ตามขั้นตอนดังนี้

1. การทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้ศึกษาวิจัยได้นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่สร้างขึ้น มาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ตามวัตถุประสงค์รายข้อ (Index of Item – Objective Congruence): IOC (พิสณุ ฟองศรี, 2549) ซึ่งค่า IOC จะต้องมีค่า ≥ ๐.5 ขึ้นไปจึงจะแปลผลว่าใช้ได้ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยมีผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามได้ค่า ≥ 0.5 ทุกข้อ

2. การทดสอบหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบการใช้โดยการขออนุญาตเก็บข้อมูลตัวอย่าง (Try out) กับนิสิตภาคพิเศษที่เข้ารับใช้บริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึง กับนิสิตที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 50 รูป/คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้องทั้งฉบับ เท่ากับ .7563

3. นำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเสนอต่อที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้แจกจ่ายให้กลุ่มตัวอย่างจริงในการศึกษาวิจัยต่อไป

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการขออนุมัติหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย จากรองอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคายถึงผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์หนองคาย เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองพร้อมผู้ช่วยผู้วิจัยในการแจกแบบสอบถามโดยแจกจ่ายแบบสอบถาม 201 ชุด และรับกลับมาได้ทั้งหมด

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามมาตรวจแล้วคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์และถูกต้องเพื่อนำมาวิเคราะห์

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ทางสังคมศาสตร์

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

(1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage)

(2) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตภาคพิเศษที่เข้ารับบริการจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ในด้านงานพัสดุ งานการเงิน งานทะเบียนและด้านงานกิจการนิสิต โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard eviation)

(3) วิเคราะห์และสรุปผลแบบสอบถามปลายเปิดโดยจำแนกตามการให้บริการด้านงานพัสดุ งานการเงิน งานทะเบียนและด้านงานกิจการนิสิต

ผลการวิจัย

ความพึงพอใจของนิสิต ในการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ที่รับบริการจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า

เพศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบรรพชิต จำนวน 86 รูป คิดเป็นร้อยละ 42.79 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.34 และเพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 24.88 ตามลำดับ

อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 จำนวน 64 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 31.84 รองลงมาคือ อายุ 18 – 30 จำนวน 51 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 25.37 รองลงมาคือ อายุ 41 – 50 จำนวน 47 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 23.38 และอายุ 51 ขึ้นไป จำนวน 39 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 19.40

สาขาวิชาที่ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์ มีจำนวน 87 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 43.28 รองลงมาคือ สาขาวิชาพระพุทธศาสนา มีจำนวน 52 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 25.87 รองลงมาคือ สาขาวิชาสังคมศึกษา มีจำนวน 37 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 18.41 และสาขาวิชาภาษาอังกฤษ มีจำนวน 87 รูป/คน คิดเป็นร้อยละ 12.44

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 3.33) เมื่อพิจารณาโดยละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ด้านงานกิจการนิสิต มีความพึงพอใจมากที่สุด ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 3.38) รองลงมาคือ ด้านงานพัสดุ มีความพึงพอใจในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 3.37) รองลงมาคือ ด้านงานการเงิน มีความพึงพอใจในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 3.33) และนิสิตมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านงานทะเบียน มีความพึงพอใจในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 3.25 เมื่อพิจารณาในรายด้านแล้วพบว่า

3. ความพึงพอใจของนิสิต ในการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ด้านงานพัสดุ ผลการวิจัยพบว่า

ผู้รับบริการงานพัสดุ นิสิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.37) เมื่อพิจารณาตามรายระเอียดในแต่ละด้านจะพบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.60) โดยการให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.67)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.39) โดยเจ้าหน้าที่ตอบคำถามหรือการให้คำแนะนำอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.45)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.28) โดยการจัดสถานที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.42)

ด้านผลงานการให้บริการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.09) โดยมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.13)

ความต้องการเพิ่มเติม ที่นิสิตมีความต้องการ ที่จะให้มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขหนองคาย ให้บริการเพิ่มเติมด้านงานพัสดุ ประกอบด้วย

1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาได้ดีมาก ถูกต้องตามระเบียบของทางมหาวิทยาลัย สมควรที่จะให้บริการเช่นนี้ตลอดไป

2. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เป็นกันเองต่อนิสิตทุกคน

3. เจ้าหน้าที่ควรจัดหาป้ายชื่ออาจารย์ เจ้าหน้าที่ตามโต๊ะทำงาน เพื่อความสะดวกให้การติดต่อประสานงาน

4. ความพึงพอใจของนิสิต ในการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ด้านงานเงิน ผลการวิจัยพบว่า

ผู้รับบริการงานเงิน นิสิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.33) เมื่อพิจารณาตามรายระเอียดในแต่ละด้านจะพบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.28) โดยการจัดขั้นตอนการบริการกระชับและชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.53)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.35) โดยเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.41)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.36) โดยการจัดสถานที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.46)

ด้านผลงานการให้บริการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.37) โดยมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.49)

ความต้องการเพิ่มเติม ที่นิสิตมีความต้องการที่จะให้มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขหนองคายให้บริการเพิ่มเติมแก่นิสิตด้านงานการเงิน ประกอบด้วย

1. เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของนิสิตที่มีจำนวนมาก
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำยังไม่จัดเจนเท่าที่ควร
3. การประชาสัมพันธ์ในการเสียค่าบริการยังไม่ทั่วถึง
4. ควรที่จะเสียอัตราค่าปรับให้น้อยลงมากกว่านี้
5. เจ้าหน้าที่ให้ความกระตือรือร้นในการให้บริการดี แต่นิสิตมีมากเกินไป ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียด

5. ความพึงพอใจของนิสิต ในการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ด้านงานทะเบียน ผลการวิจัยพบว่า

ผู้รับบริการงานทะเบียน นิสิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.25) เมื่อพิจารณาตามรายระเอียดในแต่ละด้านจะพบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.24) โดยการจัดขั้นตอนการให้บริการเข้าใจและปฏิบัติง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.39)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.30) โดยเจ้าหน้าที่ตอบคำถาม หรือการให้คำแนะนำอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.36)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.24) โดยการจัดสถานที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.26)

ด้านผลงานการให้บริการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.21) โดยมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.23)

ความต้องการเพิ่มเติม ที่นิสิตมีความต้องการที่จะให้มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขหนองคาย ให้บริการเพิ่มเติมแก่นิสิตด้านงานทะเบียน ประกอบด้วย

1. เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ
2. ควรปรับปรุงเรื่องการให้บริการ และคำแนะนำของเจ้าหน้าที่

3. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลน้อยเกินไป

4. เจ้าหน้าที่มีน้อยเกินไป ควรที่จะหาเจ้าหน้าที่มาเพิ่มมากกว่านี้

5. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ขอให้รักษามาตรฐานการให้บริการแบบนี้ตลอดไป

5. ความพึงพอใจของนิสิต ในการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ด้านงานทะเบียน ผลการวิจัยพบว่า

ผู้รับบริการงานกิจการนิสิต นิสิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.38) เมื่อพิจารณาตามรายระเอียดในแต่ละด้านจะพบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3. 39) โดยการให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาคและเท่าเทียนกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3. 46)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3. 36) โดยเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3. 37)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3. 47) โดยมีสถานที่สำหรับให้รอรับบริการสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3. 59)

ด้านผลงานการให้บริการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3. 27) โดยมีความถูกต้องในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.29)

ความต้องการเพิ่มเติม ที่นิสิตมีความต้องการที่จะให้มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขหนองคายให้บริการเพิ่มเติมแก่นิสิตด้านงานกิจการนิสิต ประกอบด้วย

1. ไม่มีที่นั่งรอ กรณีที่ต้องการรอนาน ๆ

2. ควรจัดให้มีการบริการตามหน้าที่ของแต่ละบุคคล

3. สถานที่ในการให้บริการ ควรมีความชัดเจน เห็นได้ง่ายมากกว่านี้

4. พื้นที่ในการให้บริการมีน้อยมากเกินไป

5. ควรจัดที่ติดประกาศให้เห็นได้ชัดเจน

อภิปรายผล

จากการศึกษา ความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย พบว่า

นิสิตมีความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ในรับดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มี

ต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร (สุวัฒน์ สุขวิบูลย์, 2548) ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่ไปใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับที่มาก สอดคล้องกับโสพส เอี่ยมสอาด ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของตำรวจสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี (โสพส เอี่ยมสะอาด, 2545) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ พันโทราชันย์ ธงชัย ได้ทำการวิจัยเรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยงานสัสดี อำเภอเมือง จังหวัดระยอง” (ราชันย์ ธงชัย, 2551) ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับพันตรีบุญมี ชนะรักษ์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้านเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และด้านการประชาสัมพันธ์ (พันตรีบุญมี ชนะรักษ์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ, 2561) ซึ่งสอดคล้องกับ พระขวัญชัย ถาวโร (เชี่ยวชาญ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านทาน ด้านสมานัตตตาด้านปิยวาจา และ ด้านอัตถจริยา (พระขวัญชัย ถาวโร (เชี่ยวชาญ), 2559) ซึ่งสอดคล้องกับชมัยพร มีทวีและพชรเดช เสมานู ได้ศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานช่างรังวัดเอกชน ในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานช่างรังวัดเอกชนในกำกับกระทรวงมหาดไทย เขตเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ตามลำดับและสอดคล้องกับชัญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียว

เบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้แบ่งความพึงพอใจออกเป็น 3 ด้าน คือ 1. ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ 2. ด้านอาคารสถานที่ 3. ระบบการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร (ชัญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล, 2549)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย พบว่า นิสิตภาคมีความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตภาคมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานกิจการนิสิตมากที่สุด อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}$ = 3.38) รองลงมาคือ ด้านงานพัสดุ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}$ = 3.37) รองลงมาคือ ด้านงานการเงิน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}$ = 3.33) นิสิตให้ความพึงพอใจในภาพรวมน้อยที่สุด คือ ด้านงานทะเบียน ($\bar{X}$ = 3.25)

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. นิสิตมีความต้องการให้ทางมหาวิทยาลัยจัดบริการเกี่ยวกับสิ่งอานวยความสะดวกในหอพัก การรักษาความปลอดภัย สภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย หรือระบบสาธารณูปโภคที่ดีขึ้น

2. มหาวิทยาลัยควรหาแหล่งทุนการศึกษาแก่นิสิตให้เพียงพอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการวิจัยความพึงพอใจของนิสิตในด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยในด้านอื่น ๆ เช่น การให้บริการหอสมุด การให้บริการอินเตอร์เน็ต การให้บริการโรงอาหาร การให้บริการสวัสดิการอื่น ๆ เป็นต้น

2) ควรมีการวิจัยความพึงพอใจของนิสิตในการให้บริการแต่ละสำนักงาน เช่น วิทยาลัยสงฆ์หนองคาย สำนักวิชาการ สำนักงานวิทยาเขต

3) ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย ที่มีต่อการเรียนการสอนของนิสิต

เอกสารอ้างอิง

กชกร ศูรศรีพันธเพียร. (2548). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. ใน *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

กัญสพัฒน์ นับถือตรงและนันตพร ศรีวิไล. (2560). ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานพัสดุ วิทยาลัยธาตุพนม มหาวิทยาลัยนครพนม. *การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 9.* ระหว่างวันที่ 8-9 สิงหาคม 2560 ณ ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี.

ชะเอิ้น พิศาลวัชรินทร์. (2553). ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา. *รายงานผลวิจัย*. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ชัญญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. *รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป*. ใน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธีรยุทธ พึ่งเทียร. (2545). *สถิติเบื้องต้นและการวิจัย คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สูตรไพศาล.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.

พระขวัญชัย ถาวโร (เชี่ยวชาญ). 2559. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์. *วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด*, 5(1), 251-261.

พันตรีบุญมี ชนะรักษ์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ. 2561. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด*. 7(1), 96-106.

พิสณุ ฟองศรี. (2549). *วิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เทียมฝ่ายการพิมพ์.

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย. (2562). *รายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2562*. หนองคาย : สำนักวิชาการ.

รวงทอง วงศ์หงส์. (ม.ป.ป.). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการงานการเงินของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. ใน *การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป*. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ราชันย์ ธงชัย. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยงานสัสดี อำเภอเมือง จังหวัดระยอง. ใน *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

สุภาภรณ์ บุญเจริญ และทรงธรรม เจริญจันทร. (2558). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ. *วารสารสังคมศาสตร์*, 4(2), 79-85.

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร. ใน *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โสพส เอี่ยมสะอาด. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี. ใน *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะและการบริหารงานบุคคล*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.