

ความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู
ต่อการให้บริการของงานวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Graduate Diploma Student Satisfaction Teacher Profession
to the Service of Academic and Research Work Faculty of Industrial Education
Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

จิตรานุช สุขีฐาน^{*1}, พิชยา อ่วมเสน², บุษบา สภาไพไทย³, กฤตย์ตันย์ ธารารัตนสุวรรณ⁴

Jitranuch Sukeetan^{*1}, Pidchaya Oumsaen², Bussaba Sapapthai³, Krittanai Thararattanasuwan⁴

* Corresponding Author jitranuch.s@mutsb.ac.th

(Received: 2023-01-11; Revised: 2023-01-26; Accepted: 2023-04-22)

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู ต่อการให้บริการของงานวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จำนวน 70 คน คัดเลือกโดย วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling technique) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

¹ นักวิชาการศึกษานำงาน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

² นักวิชาการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

³ นักวิชาการศึกษานำงาน คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

⁴ อาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคนิคศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

¹ Academic Education Expert, Faculty of Industrial Education, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

² Academician studies, Faculty of Industrial Education, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

³ Academic Education Expert, Faculty of Agricultural Technology and Agro-Industry, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

⁴ Lecturer Technical Education, Faculty of Industrial Education, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi



ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู ที่มารับบริการจากหน่วยงานงานวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$)=4.45 S.D=0.03) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$)=4.38 S.D=0.03) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ($\bar{X}$)=4.37 S.D=0.07) และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}$)=4.34 S.D=0.07) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู

Abstract

The research study aimed to study the satisfaction of students in the graduate certificate program teacher profession to the service of academic and research work Faculty of Industrial Education Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi. The sample group was graduate Diploma Program students teacher profession, Faculty of Industrial Education. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. and statistical data using computer programs.

The results showed that graduate Diploma student satisfaction teacher profession who receive services from academic and research agencies Faculty of Industrial Education Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi , including the location and facilities ($\bar{X}$)=4.45 S.D=0.03). Service process/process ($\bar{X}$)=4.38 S.D=0.03) The duration of the operation ($\bar{X}$)=4.37 S.D=0.07) and service personnel ($\bar{X}$)=4.34 S.D=0.07). the overall picture is was a very high level.

Keywords: Graduate Diploma Program Teacher Profession

บทนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิเป็นสถาบันการศึกษาที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 มาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 บัญญัติให้สถานศึกษาของรัฐที่จัดการศึกษาระดับปริญญาเป็นนิติบุคคล เพื่อให้สถานศึกษาของรัฐดำเนินกิจการได้โดยอิสระสามารถพัฒนาระบบบริหารและการจัดการที่เป็นของตนเองมีความคล่องตัว มีเสรีภาพทางวิชาการและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสภามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิเป็นหนึ่งในจำนวนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 9 แห่ง ที่มุ่งเน้นผลิตกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่มีความรู้



ทักษะ พร้อมปฏิบัติงานในสาขาต่าง ๆ ที่ตรงกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, 2565)

การจัดการศึกษาของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จะสอดคล้องตามปณิธานที่ตั้งไว้ นั่น จำเป็นอย่างยิ่งที่คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทางการศึกษา ได้ร่วมจัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนเพื่อให้ผู้เรียนมีความสุข มีความพึงพอใจในการเรียน ได้เลือกเรียนตามความถนัดความสนใจได้ เรียนกับอาจารย์ที่เข้าใจนักศึกษา ร่วมคิดไปกับนักศึกษา เอาใจใส่นักศึกษาทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และสามารถจูงใจนักศึกษาให้ตื่นตัวไปกับบทเรียนในแต่ละบทให้สนุกไปกับกิจกรรมแต่ละขั้นตอน ให้นักศึกษามีกำลังใจที่จะแสวงหาองค์ความรู้ใหม่ ๆ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และให้มีความรักต่อสิ่งที่เรียนต่อครูต่อเพื่อน และต่อธรรมชาติที่แวดล้อมให้มีศรัทธาต่อการดำรงชีวิต และให้รู้จักสร้าง ความหวังเพื่ออนาคตของตนและสังคมของประเทศไทย อันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและ บัณฑิตที่มีคุณภาพ การจัดการศึกษาของของภาครัฐเป็นเรื่องของการลงทุนย่อมหวังผลกำไร เป็น “ธุรกิจการศึกษา” ที่นอกจากจะต้องเน้นวิชาการแล้วยังต้องเป็นไปตามหลักเศรษฐศาสตร์ คือ ต้องได้กำไรสถาบันการศึกษาจึงสามารถอยู่รอดและมีเสถียรภาพ

แม้ว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จะมีสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษาทางด้านการเรียนการสอน โดยได้พัฒนาระบบบริการ การศึกษา ซึ่งเป็นระบบการให้บริการแก่นักศึกษาผ่านอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการอำนวยความสะดวก แก่นักศึกษาและคณาจารย์ที่มาใช้บริการ สามารถกรอกประวัติ ลงทะเบียนเรียน ตรวจสอบผล การเรียน ตรวจสอบแผนการเรียน ปฏิทินการศึกษา ภาระค่าใช้จ่าย ใบชำระค่าลงทะเบียน และ การตรวจสอบผลการศึกษา แต่การบริการถูกจำกัดด้วยปฏิทินการศึกษา ซึ่งเป็นตัวกำหนดวันการ ปฏิบัติงานการบริการที่ต้องผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย เนื่องจากนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู เป็นนักศึกษา ภาคสมทบ ซึ่งรับผู้ที่ทำงานแล้วมาเรียน อาจขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการใช้บริการระบบบริการการศึกษาที่ ถูกต้อง (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, 2565) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม งานวิชาการและวิจัย จึงต้องมีบุคลากรภายในที่ทำหน้าที่ให้บริการ นักศึกษาของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม โดยการให้คำแนะนำ การอธิบาย การตอบข้อซักถามต่าง ๆ เกี่ยวกับการเรียนการสอนของแต่ละหลักสูตร ด้านห้องเรียน สิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียน การสอน รวมทั้งการสนับสนุนกิจกรรมของนักศึกษา

เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา รวมถึงการรับคำร้องต่าง ๆ ของนักศึกษา ที่มีขั้นตอนซ้ำซ้อน ไม่สามารถทำผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งมีผลต่อภาระงานของบุคลากรที่ ให้บริการ แต่ขณะเดียวกันสิ่งที่นักศึกษาคาดหวังมากที่สุด สำหรับการทำงานของบุคลากร คือ การให้บริการอย่างเป็นกันเองและเสมอภาค การดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และสนองความต้องการด้วย



ความเป็นมิตร ความสะอาด รวดเร็ว การมีกิริยาจาสุภาพ การพูดด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวลและใช้คำพูดที่สุภาพ ทั้งนี้ เนื่องจากคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ได้รับอนุมัติให้จัดการเรียนการสอน ระดับบัณฑิตศึกษา (ภาคสมทบ) หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู ซึ่งยังไม่เคยได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ดังนั้น ผู้วิจัย จึงสนใจจะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู ต่อการให้บริการของงานวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับงานวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ในการปรับปรุง พัฒนางาน และการให้บริการ ที่สะอาด รวดเร็วและถูกต้อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู ต่อการให้บริการของงานวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของงานวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม เป็นประโยชน์สำหรับงานวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ในการปรับปรุง พัฒนางาน และการให้บริการ ที่สะอาด รวดเร็วและถูกต้อง
2. นำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ในการวางแผน เพื่อพัฒนาบุคลากร ให้มีศักยภาพในการทำงานด้านบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด แก่ผู้มารับบริการของงานวิชาการและวิจัยต่อไป

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู ต่อการให้บริการของงานวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ นักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครูที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 เทอมที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2565 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มีจำนวนทั้งสิ้น 85 คน (ข้อมูลสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, 2565)



2. กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู ที่มารับบริการจากหน่วยงานงานวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 เทอมที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 70 คน โดยใช้สูตร (Krejcie & Morgan) (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ 85.71 นักศึกษาเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 14.29 เป็นนักศึกษามีอายุ อยู่ระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.29 อยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.57 และมีอายุมากกว่า 41 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.14 มีอายุการทำงาน อยู่ระหว่าง 1 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 67.14 อยู่ระหว่าง 4 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.29 และมีอายุมากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.57 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามเพศ อายุ และอายุการทำงาน

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	10	14.29
หญิง	60	85.71
รวม	70	100.00
อายุ		
20 - 30 ปี	45	64.29
31 - 40 ปี	20	28.57
มากกว่า 41 ปี	5	7.14
รวม	70	100.00
อายุการทำงาน		
1 - 3 ปี	47	67.14
4 - 5 ปี	10	14.29
มากกว่า 5 ปี	13	18.57
รวม	70	100.00

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจ ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 4.45 อยู่ในระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.38 อยู่ในระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ย 4.37 อยู่ในระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก



และด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.34 อยู่ในระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากตามลำดับ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจโดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เป็นแบบสอบถาม

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู ที่มารับบริการจากหน่วยงานงานวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ด้านต่าง ๆ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ 2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำนวน 8 ข้อ 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 6 ข้อ และ 4. ด้านระยะเวลาดำเนินการ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นเพิ่มเติม

2. นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านพิจารณาถึงความเห็นและให้คะแนน แล้วนำคะแนนมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) สรุปผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 1 แสดงความสอดคล้องในแบบสอบถาม มีความเหมาะสมหรือสอดคล้องกับจุดประสงค์

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู ที่มารับบริการจากหน่วยงานงานวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

2. เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู ที่มารับบริการจากหน่วยงานงานวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ในรูปแบบออนไลน์ ผ่านgoogle form จนครบ 70 คน

3. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ต่อไป (ตรวจสอบการเคาะวรรค)



การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู ที่มารับบริการจากหน่วยงานงานวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ในด้านต่าง ๆ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านระยะเวลาดำเนินการ

โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู การประเมินระดับความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู ที่มารับบริการจากหน่วยงานงานวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พิจารณาโดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่องานวิชาการ และวิจัยกับเกณฑ์ ดังนี้ ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2557)

ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู ที่มารับบริการจากหน่วยงานงานวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยรวมและเป็นรายด้านพบว่านักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู มีความพึงพอใจในระดับมากทุกระดับ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับมาก ($\bar{X}$)=4.45 S.D=0.03) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$)=4.38 S.D=0.03) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ($\bar{X}$)=4.37 S.D=0.07) สำหรับข้อที่มีค่าต่ำสุด คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}$)=4.34 S.D=0.07) ตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้



ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.03	มาก	2
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.34	0.07	มาก	4
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	0.03	มาก	1
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	4.37	0.07	มาก	3

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ระดับมาก ($\bar{X}$)=4.38 S.D=0.03) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่ามีค่าสูงสุด คือ มีแบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความถูกต้องและชัดเจน และมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่างๆ มีความชัดเจน และถูกต้อง รองลงมา คือ มีขั้นตอนการดำเนินเอกสาร/คำร้องในการให้บริการ สำหรับข้อที่มีค่าต่ำสุด คือ มีตัวอย่าง เอกสาร/คำร้อง ในการขอรับบริการ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของนักศึกษาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	ลำดับที่
1. มีขั้นตอนการดำเนินเอกสาร/คำร้องในการให้บริการ	4.33	0.65	มาก	2
2. แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความถูกต้องและชัดเจน	4.44	0.61	มาก	1
3. มีตัวอย่าง เอกสาร/คำร้อง ในการขอรับบริการ	4.31	0.65	มาก	3
4. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่างๆ มีความชัดเจน และถูกต้อง	4.44	0.61	มาก	1
รวม	4.38	0.03	มาก	

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ระดับมาก ($\bar{X}$)=4.34 S.D=0.07) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่ามีค่าสูงสุด คือ มีเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสมตามกาลเทศะ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน-หลัง สำหรับข้อที่มีค่าต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมทั้งจะให้บริการ ดังตารางต่อไปนี้



ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของนักศึกษาด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมที่จะให้บริการ	4.27	0.80	มาก	6
2. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4.30	0.79	มาก	5
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และมีจิตสำนึกในการให้บริการ	4.33	0.74	มาก	4
4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และมีความคล่องตัวในการบริการ	4.30	0.75	มาก	5
5. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ	4.30	0.77	มาก	5
6. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย และช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	4.41	0.71	มาก	2
7. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน-หลัง	4.39	0.71	มาก	3
8. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม ตามกาลเทศะ	4.46	0.58	มาก	1
รวม	4.34	0.07	มาก	

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ระดับมาก ($\bar{X}$)=4.45 S.D=0.03) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการสะอาด จัดเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อเป็นระเบียบ รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ สำหรับข้อที่มีค่าต่ำสุด คือ มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ กาว ที่เย็บกระดาษ ดังตารางต่อไปนี้



ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของนักศึกษาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	ลำดับที่
1. สถานที่ให้บริการสะอาด จัดเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อเป็นระเบียบ	4.50	0.58	มากที่สุด	1
2. มีป้ายบอกสถานที่ต่างๆชัดเจน	4.47	0.61	มาก	3
3. สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.49	0.61	มาก	2
4. มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ กาว ที่เย็บกระดาษ	4.37	0.66	มาก	5
5. มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา รวดเร็ว เช่น Website, Facebook, line	4.47	0.61	มาก	3
6. มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต/WIFI ที่มีความเร็วเหมาะกับการใช้งาน	4.39	0.64	มาก	4
รวม	4.45	0.03	มาก	

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู ที่มารับบริการจากหน่วยงานงานวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยวัดความพึงพอใจ 4 ด้าน คือ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาดำเนินการ นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยในการอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจของของนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู ที่มารับบริการจากหน่วยงานงานวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากหน่วยงานวิชาการและวิจัยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากงานวิชาการและวิจัย ได้มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการกับนักศึกษาในทุกด้าน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษา รวมถึงการรับฟังปัญหาที่เกิดจากงานมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางแก้ไขให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการดำเนินการในระดับมาก ทั้งนี้เพราะว่าลักษณะงานที่ให้บริการเป็นลักษณะงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เป็นประจำ ตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของทางมหาวิทยาลัย ฉะนั้น บุคลากรจึงปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมี



ประสิทธิภาพ ตามกระบวนการและขั้นตอนของงานวิชาการและวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลฉัตร กิมชัย (2563) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า นักศึกษาที่มารับบริการของหน่วยงานภายในหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ทุกภาควิชาทุกชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ โดยฝ่ายพัฒนานักศึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการมากที่สุด อาจเนื่องมาจาก ฝ่ายพัฒนานักศึกษาเน้นไปทางการจัดกิจกรรมให้นักศึกษา กระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

ด้านบุคลากรให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะบุคลากรที่ให้บริการแก่นักศึกษาที่มารับบริการจากหน่วยงานวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ การให้คำปรึกษามีความแม่นยำ และถูกต้อง มีความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการและความถูกต้องชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ สมบัติศิริ (2557) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จากการสำรวจสภาพปัญหาการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่าผู้มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพและเป็นมิตรไมตรี ความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ การให้คำปรึกษามีความแม่นยำและถูกต้อง การประสานงานเพื่อแก้ปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดมีความรวดเร็วฉับไว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากทางงานวิชาการและวิจัยได้จัดสถานที่ให้บริการสะอาด จัดเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อเป็นระเบียบ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ มีป้ายบอกสถานที่ต่างๆชัดเจน มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรมข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษารวดเร็ว เช่น Website, Facebook, line มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต/WIFI ที่มีความเร็วเหมาะกับการใช้งานและมีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ กาว ที่เย็บกระดาษ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โกมล ปานแจ่ม (2552) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาประจำบุรีรัมย์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเครื่องมือ ด้านสถานที่และด้านการให้บริการต้อนรับการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน



ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยภาพรวมมรรความพึงพอใจในการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่าหากปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการให้บริการให้มีคุณภาพและรวดเร็ว เช่นการบริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน มีความสะดวกสบาย รวดเร็วและมีความต่อเนื่องในการรับบริการ และระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสมจะทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมากขึ้น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู ที่มารับบริการจากหน่วยงานงานวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พบว่าความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ เป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้นควรทำการวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัญหาการบริการของบุคลากร

2. จากการศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู ที่มารับบริการจากหน่วยงานงานวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พบว่าความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ส่งผลต่อการให้บริการ ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ เช่น กำชับเรื่องการแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย ทั้งเรื่องกิริยามาตาให้สุภาพและอ่อนโยน น้ำเสียงให้เหมาะสมแก่การบริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ควรนำผลการวิจัยไปกำหนดแนวทางการพัฒนาการบริการในทุกระดับ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ กับหลักสูตรอื่นๆ ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ กับกลุ่มตัวอย่างประชากร ที่หลากหลาย



เอกสารอ้างอิง

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กุลฉัตร กิมซ้าย. (2563). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- โกมล ปานแจ่ม. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ประจวบคีรีขันธ์: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาประจวบคีรีขันธ์.
- คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม. (2565). สืบค้น 11 พฤศจิกายน 2565, จาก URL. <https://edu2.rmutsb.ac.th/content/70>
- คณิต ดวงหส์ดี. (2538). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- คมสัน อินทเสน และคณะ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วย อำเภอยะแยง จังหวัดขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระ. หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชะเอิน พิศาสวัสดิ์. (2553). ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐพัชร ล้อประเสริฐ. (2549). คู่มือสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- บังอร รัตนมณี และ กันยา เจริญศักดิ์. (2553). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ปีที่ 1 (ฉบับที่ 1), (ม.ค.-มิ.ย. 2553): 21-28.
- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.



- เมธาวิ เนตรวิริยะกุล วัลลภา วงศ์ศักดิ์รินทร์. (2561). ความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร. *Veridian E-Journal, Sipakorn University* (ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ) ปีที่ 11, (ฉบับที่ 3) (ก.ย.-ธ.ค.2561): 1695.
- วัลลภ สงวนศักดิ์. (2554). คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัย สุโขทัย ธรรมมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยอิสเทิร์นเอเชีย.
- วิชัย ธิโวนา. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท ชีรฟิล์ม และไซเท็ก จำกัด.
- สมบัติ บารมี. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมหาชน ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน). รายงานการวิจัยคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2551). การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ: บริษัทวิทยาพัฒน์.
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (2565) สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2565, จาก URL. <https://register.rmutsb.ac.th/th/>
- สุกัญญา สีสาดเลา. (2557). แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุภัทรา มิ่งปรีชา. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร่. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารและพัฒนา, ประชาคมเมืองและชนบท, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- แสงแข โคละทัต อัจฉราวัฒน์นรงค์ และจารุวรรณ สกุลคู. (2555). ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาศาสนาบัณฑิตพัฒนศิลป์. คณะศึกษาศาสตร์: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.



อุไรวรรณ สมบัติศิริ. (2557). *การศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

Applewhite, P. B. (1965). *Organization Behavior Englewood Cliffs. New York: Prentice Hall.*

Etzel, M.J. (2014). *Marketing (12th ed.)*. New York: McGraw-Hill/Irwin.

Corral, S And Brewerton, A. (1999). *The Needs Professional's Handbook: Your Guide to Information Service Management*. London: Library Association Publishing.

Lewis, R.C. and Booms, B.H. (1983). The marketing aspects of service quality. In Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (Eds). *Emerging perspectives on Services Marketing*, American Marketing Association. Chicago, IL.