



ความพึงพอใจของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา*

มารุต บุปผามาลา**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ โดยคำนวณ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 83.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 มากที่สุด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมาศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ตามลำดับ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ มากที่สุด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมาเรียนวิชาเอกการเมืองการปกครอง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 และเรียนวิชาเอกความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ตามลำดับ ได้รับเงินจากแหล่งอื่นนอกเหนือจากกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มากที่สุด จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 และไม่ได้รับเงินจากแหล่งอื่นนอกเหนือจากกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 ได้รับเงินจากบิดา มารดา/ผู้ปกครอง มากที่สุด จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 93.90 รองลงมาได้รับเงินจากสมาชิกในครอบครัวหรือญาติ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.82 และได้รับเงินจากทุนการศึกษาให้เปล่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.52 ตามลำดับ สถานภาพสมรสของบิดา มารดาอยู่ด้วยกัน มากที่สุด จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 84.73 และมีสถานภาพสมรสของบิดา มารดาแยกกันอยู่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.27 มีรายได้ของครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 และมีรายได้ครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 มีภาระหนี้สินของผู้ปกครอง มากที่สุด จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 88.55 และไม่มีภาระหนี้สินของผู้ปกครอง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.45 ผู้ปกครองทราบวงเงินที่กู้ มากที่สุด

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” โดยงานวิจัยเรื่องนี้ได้รับทุนอุดหนุนและส่งเสริมการวิจัย จากวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม งบประมาณปี พ.ศ. 2557

** นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ, วิทยาลัยการเมืองการปกครองมหาวิทยาลัยมหาสารคาม



จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 99.24 และไม่ทราบ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.76 นิสิตทราบจำนวนหนี้ที่เกิดจากการกู้ยืมเงินกองทุนฯ จนถึงปัจจุบัน มากที่สุด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 95.00 และไม่ทราบจำนวนหนี้ที่เกิดจากการกู้ยืมเงินกองทุนฯ จนถึงปัจจุบัน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 เมื่อสำเร็จการศึกษาสามารถชำระเงินกู้ทั้งหมดตามสัญญาที่ทำกับธนาคารได้ มากที่สุดจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 99.00 และไม่สามารถชำระเงินกู้ทั้งหมดตามสัญญาที่ทำกับธนาคารจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่องานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน ภาพรวมในระดับปานกลาง ความพึงพอใจต่อสภาพและวิธีการดำเนินงานที่เกิดจากหน่วยงาน ภาพรวมในระดับปานกลาง และความพึงพอใจต่อสภาพและวิธีการดำเนินงานที่เกิดจากธนาคาร ภาพรวมในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา/ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง

Satisfaction on Student Loan of the Students in College of Politics and Governance, Mahasarakham University*

Marut Bubphamala**

Abstract

This study purposively explored the satisfaction on student loan of the students in College Politics and Governance, Mahasarakham University. The questionnaire was used as a tool to the data from 200 participants before it was statistically analyzed to find percentage, mean, and standard deviation. Amongst these participants, there were 167 female counted as 83.50% and 33 male or 16.50%. 89 students were in their third year of study counted as 44.50% followed by 80 2nd year students or 40.00% and 31 4th year students or 15.50%. Most of these participants or 89 students (44.50%) were majored in Public Administration followed by 64 students (32.00%) in Political Science major, and 47 students (23.50%) from International Relation major. Most of the participants or 131 students (65.50%) had a financial support from different sources rather than the student loan; meanwhile, the rest 69 students (34.50%) were solely supported by the student loan. Furthermore, 123 students (93.90) were financially supported by their parents followed by those 5 students (3.82%) who were supported by their relatives and 2 students (1.52%) who got a scholarship. In term of parent's marriage status, there were 111 students (84.73%) who live with their parents and another 20 students (15.27%) stayed with their separated parents. For their family's monthly income, 71 students (54.20%) whose family's income was lower than 10,000 baht a month and other 60 students

* This article is a part of the research, entitled "Satisfaction on Student Loan of the Students in College of Politics and Governance, Mahasarakham University" under the Financial Support of Collage of Politics and Governance, Mahasarakham University

** Educator, Collage of Politics and Governance, Mahasarakham University



(45.80%) monthly earned 10,000 – 15,000 baht. In addition, 116 students (88.55%) were from indebted families and only 15 students (11.45%) were from the families without debt. Indeed, the parents of 130 students (99.24%) mostly noticed the amount of the loan and those of 1 student (0.76) did not notice that. However, most of the participants or 190 students (95.00%) acknowledged the amount of debt they had from the loan whereas there were only 10 students (5.00) that knew nothing about the debt. After graduation, 198 students (99.00%) were able to pay off the debt and only 2 students (1.00%) were unable to do so. More importantly, the finding suggested that the participant's satisfaction on the student loan office was rated with moderate score. Similarly, they were moderately satisfied with the working process and environment at the student loan office and the responsible bank.

Keywords: Satisfaction / Lending Fund for Education/ College of Politics and Governance

บทนำ

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ.2538 โดยกระทรวงการคลัง กระทรวงศึกษาธิการ และทบวงมหาวิทยาลัย ได้ร่วมพิจารณาและเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรองรับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และเพื่อแก้ปัญหาทางสังคมเรื่องความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา จึงได้มีมติร่วมกันในหลักการ โครงการจัดตั้งกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยมีกระทรวงการคลัง กระทรวงศึกษาธิการ และทบวงมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแล และ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ทำหน้าที่บริหารจัดการเงินให้กู้ยืม

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 16 มกราคม พ.ศ.2539 ให้เริ่มดำเนินการกองทุนในลักษณะเงินทุนหมุนเวียน ตามนัยมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติเงินคงคลัง พ.ศ. 2491 กองทุนฯ จึงเริ่มเปิดให้กู้ยืมตั้งแต่ปีการศึกษา 2539 ด้วยงบประมาณประจำปีจำนวนกว่า 3,652 ล้านบาท และได้รับการจัดสรรงบประมาณสมทบเป็น รายปีตามความจำเป็น โดยมีหลักการพื้นฐานว่า “เพื่อให้เงินกู้ยืมแก่นักเรียน นักศึกษา ซึ่งมาจากครอบครัวที่มีรายได้ต่ำ สำหรับศึกษาต่อตั้งแต่ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (ทั้งสายสามัญและสายอาชีวะ) จนถึงระดับปริญญาตรีในประเทศ รวมทั้งการศึกษานอกระบบ ต่อเนื่องจากระดับมัธยมศึกษาตอนต้นตามหลักสูตร และประเภทที่ กระทรวงศึกษาธิการ กำหนด โดยนักเรียน นักศึกษาจะต้องชำระคืนพร้อมดอกเบี้ยอัตราต่ำเมื่อจบการศึกษาแล้ว” (กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา(ออนไลน์). <http://www.studentloan.or.th/about.php>) โดยให้สถาบันการศึกษาเป็นผู้พิจารณาให้เงินกู้แก่นักศึกษาเอง เมื่อมีการดำเนินงานเกี่ยวกับกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาขึ้น ก็อาจจะเกิดปัญหาขึ้นกับการดำเนินงานของกองทุนได้ ซึ่งก็จะมีทั้งคนที่พอใจและไม่พอใจกับการดำเนินงานของกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการ



ให้บริการของคณะกรรมการที่อาจจะจัดสรรเงินกู้ยืมเหล่านี้ไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสังเกตได้จากนักศึกษาที่มีฐานะดีบางคนก็ได้สิทธิในการขอกู้ยืมเงินจากกองทุน รวมถึงการนำเงินที่ได้จากการกู้ไปใช้ในทางที่ผิดก็จะทำให้งบประมาณเพื่อศึกษานั้นจมอยู่ ไม่ได้ก่อให้เกิดการพัฒนาด้านการศึกษาเลย รวมถึงระเบียบข้อบังคับและการดำเนินการขอเงินกู้จากกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่อาจจะมีหลายขั้นตอนทำให้ยากต่อการสมัคร และการประชาสัมพันธ์ที่อาจจะยังไม่ทั่วถึงด้วย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษามุ่งเน้นในเรื่องของความพึงพอใจในวิธีการดำเนินงานตามนโยบายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อให้ทราบปัญหาในการดำเนินงานที่เกิดขึ้น และทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม รวมถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาก็เกี่ยวกับกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาซึ่งข้อมูลที่ได้รับนั้นสามารถนำไปใช้ ประโยชน์ในการวางแผนการดำเนินงานของกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาได้ และสามารถนำเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้พัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
2. เพื่อศึกษาถึงสภาพและวิธีการดำเนินงานของหน่วยงานที่ดูแลกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

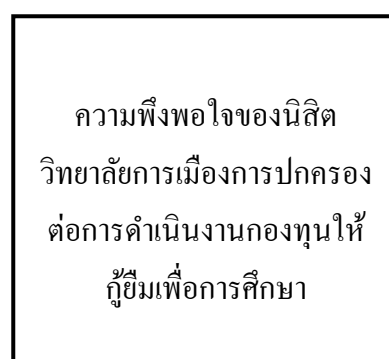
กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี แนวคิดเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)



ตัวแปรตาม (Dependent Variable)





ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างคือ นิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2557 จำนวน 200 คน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ชั้นปีที่ 2 – 4 ที่กู้ยืมเงินจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2557 จำนวน 543 คน จากระบบฐานข้อมูลของกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือแบบสะดวก เพราะผู้ยืมดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน

ตารางที่ 1 จำนวนนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ชั้นปี ที่ 2 – 4 ที่กู้ยืมกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2557

นิสิตชั้นปีที่	จำนวนนิสิตที่กู้ยืม ภาคเรียนที่ 1 /2557 (คน)
2	208
3	195
4	140
รวม	543

ที่มา: กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครองมหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา” โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการกู้ยืมเงินจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านสภาพและวิธีการดำเนินงานของหน่วยงานที่ดูแลกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา



วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนิสิตที่กู้ยืมกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา ของนิสิตชั้นปีที่ 2-4 วิทยาลัยการเมืองการปกครอง ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2557

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยได้รวบรวมข้อมูลเอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคล

- ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครองมหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายค่าความพึงพอใจต่อการกู้ยืมเงินของกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

- ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านสภาพและวิธีการดำเนินงานของหน่วยงานที่ดูแลกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยใช้มาตรวัดระดับความสำคัญ 5 ระดับโดยกำหนดค่าคะแนนดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	ระดับมาก
คะแนน 3	หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	ระดับน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปรผลคะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอัตรากาชั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอัตรากาชั้น} &= (\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด}-\text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด})/\text{จำนวนชั้น} \\ &= (5-1)/5 = 0.8\end{aligned}$$

ได้เกณฑ์การแปรผลคะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นดังนี้

4.21 - 5.00 คะแนน หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำคัญมากที่สุด

3.41 - 4.20 คะแนน หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำคัญมาก

2.61 - 3.40 คะแนน หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำคัญปานกลาง

1.81 - 2.60 คะแนน หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำคัญน้อย

1.00 - 1.80 คะแนน หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำคัญน้อยที่สุด



สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage of Frequency) สำหรับวิเคราะห์พรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2543)

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

โดยที่ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. การหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวิเคราะห์พรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2543)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

3. การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการวิเคราะห์พรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2543)

$$S = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

x แทน คะแนนแต่ละส่วน

N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

$\sum$ แทน ผลรวม



ผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ซึ่งจะได้้นำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานของกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผลการศึกษาสรุปลงได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของนิสิตที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างนิสิตจำนวน 200 คน เป็นเพศชาย 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 เป็นเพศหญิง 167 คน คิดเป็นร้อยละ 83.50 ส่วนมากนิสิตที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาจะศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมาเป็นนิสิตชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 40.00 และนิสิตชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 15.50 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งนิสิตที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาส่วนใหญ่จะได้รับเงินนอกเหนือจากกองทุนให้กู้ยืมฯ ร้อยละ 65.50 และไม่ได้รับ ร้อยละ 34.50 ส่วนมากนิสิตที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาจะได้รับค่าใช้จ่ายจากทั้งบิดาและมารดาหรือผู้ปกครอง ร้อยละ 93.90 รองลงมาได้รับค่าใช้จ่ายจากแหล่งอื่นๆ เช่น สมาชิกในครอบครัวหรือญาติ ร้อยละ 3.82 ได้รับค่าใช้จ่ายจากทุนการศึกษาให้เปล่า ร้อยละ 1.52 ได้รับค่าใช้จ่ายจากการทำงานพิเศษ ร้อยละ 0.76 นิสิตที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาส่วนใหญ่บิดาและมารดาอยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 84.73 รองลงมาจะแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 15.27 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 54.20 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท ร้อยละ 45.80 ภาระหนี้สินของผู้ปกครองของนิสิตที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ส่วนมากมีภาระหนี้สิน ร้อยละ 88.55 และไม่มีภาระหนี้สิน ร้อยละ 11.45 ส่วนใหญ่รับทราบจำนวนวงเงินที่นิสิตกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ร้อยละ 99.24 และไม่ทราบจำนวนวงเงินที่นิสิตกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ร้อยละ 0.76 นิสิตที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ส่วนมากทราบจำนวนหนี้ที่เกิดจากการกู้ยืมเงินกองทุนฯ จนถึงปัจจุบันคิดเป็นร้อยละ 95.00 และไม่ทราบจำนวนหนี้ที่เกิดจากการกู้ยืมเงินกองทุนฯ จนถึงปัจจุบัน ร้อยละ 5.00 ส่วนใหญ่เมื่อสำเร็จการศึกษาจะสามารถชำระเงินกู้ทั้งหมดตามสัญญาที่ทำกับธนาคารได้ ร้อยละ 99.00 และไม่สามารถชำระเงินกู้ทั้งหมดตามสัญญาที่ทำกับธนาคารเมื่อสำเร็จการศึกษา ร้อยละ 1.00



2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการกู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการกู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแต่ละด้านพบว่า

2.1 ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของกองทุนฯ พบว่า ส่วนมากพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของกองทุนฯ ร้อยละ 99.00 และมีคนไม่พึงพอใจ ร้อยละ 1.00

2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการแนะนำและให้คำปรึกษาของกองทุนฯ พบว่า ส่วนมากมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแนะนำและให้คำปรึกษาของกองทุนฯ ร้อยละ 97.00 และมีคนไม่พึงพอใจ ร้อยละ 3.00

2.3 ความพึงพอใจต่อมาตรฐานการพิจารณาการให้กู้ยืมของกองทุนฯ พบว่า ส่วนมากพึงพอใจต่อมาตรฐานพิจารณาการให้กู้ยืมของกองทุนฯ ร้อยละ 63.00 และมีคนไม่พึงพอใจ ร้อยละ 4.00

2.4 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการขอกู้ยืมของกองทุนฯ พบว่า ส่วนมากพึงพอใจต่อขั้นตอนในการขอกู้ยืมของกองทุนฯ คิดเป็นร้อยละ 86.00 และไม่พึงพอใจ ร้อยละ 14.00

2.5 ความพึงพอใจต่อเอกสารที่จัดเตรียมในการขอกู้ยืมเงินของกองทุนฯ พบว่า ส่วนมากพึงพอใจต่อเอกสารที่ต้องจัดเตรียมในการขอกู้ยืมเงินของกองทุนฯ ร้อยละ 96.50 และมีคนไม่พึงพอใจ ร้อยละ 3.50

2.6 ความพึงพอใจต่อการที่สามารถนำเอกสารให้ผู้ปกครองได้ลงน้ำคำประกันมากจากบ้านได้เลย พบว่า ส่วนมากพึงพอใจต่อการที่สามารถนำเอกสารให้ผู้ปกครองได้ลงน้ำคำประกันมากจากบ้านได้เลย ร้อยละ 93.00 และไม่พึงพอใจ ร้อยละ 7.00

2.7 ความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินกู้ของกองทุนฯ ผ่านทางธนาคารกรุงไทยฯ และธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พบว่า ส่วนมากพึงพอใจต่อการจ่ายเงินกู้ของกองทุนฯ ผ่านทางธนาคารกรุงไทยฯ และธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ร้อยละ 97.00 และมีคนไม่พึงพอใจ ร้อยละ 3.00

2.8 ความพึงพอใจต่อการเบิกเงินกู้ได้ในวันที่เดียวกับวันเกิดของผู้กู้ในทุกเดือนหรือทางส่วนกลางกำหนด พบว่า ส่วนมากพึงพอใจต่อการเบิกเงินกู้ได้ในวันที่เดียวกับวันเกิดของผู้กู้ในทุกเดือนหรือทางส่วนกลางกำหนด ร้อยละ 94.00 และไม่พึงพอใจ ร้อยละ 6.00

2.9 ความพึงพอใจต่อวงเงินด้านค่าเล่าเรียนของกองทุนฯ พบว่า ส่วนมากพึงพอใจต่อวงเงินด้านค่าเล่าเรียนของกองทุนฯ ร้อยละ 97.50 และไม่พึงพอใจ ร้อยละ 2.50

2.10 ความพึงพอใจต่อวงเงินด้านค่าใช้จ่ายส่วนตัวของกองทุนฯ พบว่า ส่วนมากพึงพอใจต่อวงเงินด้านค่าเล่าเรียนของกองทุนฯ ร้อยละ 96.50 และไม่พึงพอใจ ร้อยละ 3.50



2.11 ความพึงพอใจต่อระยะเวลาการเริ่มต้นชำระคืนเงินกู้ยืม เมื่อสำเร็จการศึกษาไปแล้ว 2 ปี พบว่า ส่วนมากพึงพอใจต่อระยะเวลาการเริ่มต้นชำระคืนเงินกู้ ร้อยละ 91.00 และไม่พึงพอใจ ร้อยละ 9.00

2.12 ความพึงพอใจต่ออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของกองทุนฯ พบว่า ส่วนมากพึงพอใจต่ออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของกองทุนฯ ร้อยละ 95.00 และไม่พึงพอใจ ร้อยละ 5.00

2.13 ความพึงพอใจต่อระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้ยืมทั้งหมดภายในเวลา 15 ปี พบว่า ส่วนมากพึงพอใจต่อระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้ยืม ร้อยละ 93.50 และไม่พึงพอใจ ร้อยละ 6.50

2.14 ความพึงพอใจต่อระยะเวลาการชำระคืนเงินเป็นรายปี พบว่า ส่วนมากพึงพอใจต่อระยะเวลาการชำระคืนเงินเป็นรายปี ร้อยละ 98.50 และไม่พึงพอใจ ร้อยละ 1.50

2.15 ความพึงพอใจต่อการชำระคืนเงินกู้ที่ธนาคารกรุงไทยฯ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เคาน์เตอร์เซอร์วิสและไปรษณีย์ พบว่า ส่วนมากพึงพอใจต่อการชำระคืนเงินกู้ที่ธนาคารกรุงไทยฯ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เคาน์เตอร์เซอร์วิสและไปรษณีย์ ร้อยละ 99.50 และไม่พึงพอใจ ร้อยละ 0.50

3. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและวิธีการดำเนินงานของหน่วยงานที่ดูแลกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

3.1 ผลการศึกษาข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน ภาพรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยทั้ง 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ นิติชนยันขอกู้ผ่านระบบe-Studentloan ไม่ตรงตามกำหนดการ ($\bar{X}=2.91$) นิติสงฆ์สัญญากู้ยืมไม่ตรงตามกำหนดการ ($\bar{X}=2.79$) และนิติตรอกวงเงินผ่านระบบ e-Studentloan ไม่ตรงตามกำหนดการ ($\bar{X}=2.66$)

3.2 ผลการศึกษาข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อสภาพและวิธีการดำเนินงานที่เกิดจากหน่วยงาน ภาพรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยทั้ง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ การติดต่อเจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการบริการที่ดี ($\bar{X}=2.47$) และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ข้อมูลและให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=2.37$)

3.3 ผลการศึกษาข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อสภาพและวิธีการดำเนินงานที่เกิดจากธนาคาร ภาพรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.73$)



เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ การปรับยอดภาระหนี้ในระบบ e-Studentloan ไม่เป็นปัจจุบัน ($\bar{X}=2.35$)

อภิปรายผล

จากการสรุปผลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นระดับปานกลาง ในเรื่องความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอกู้ยืมเงิน ซึ่งนักวิชาการได้กล่าวไว้ดังนี้

กุลندا โขติมุกตะ(2538, หน้า 50-51) ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในบริการซึ่งครอบคลุมงานบริการและสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ อดเคย์และแอนเคอร์สันประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการหมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์ของกิจกรรม บริการต่างได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการให้บริการซึ่งจะดูความยากง่ายและความมากน้อยของ เงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการหากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการจะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่ามีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของการบริการที่ได้รับจะพิจารณาผลลัพธ์ของการบริการ(Out-come of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่ามีการใช้สอยหรือ ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (User) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวน ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการเมื่อเปรียบเทียบกับอดีตที่ดีขึ้นในเชิงปริมาณและ คุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการคือ ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของ กิจกรรมการบริการ(Final work flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อใช้บริการได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความ รวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากรเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการ ของสถานบริการนั้น



3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบ่งชี้รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น

อัจฉนา โทบุญ (2534, น. 7) ให้แนวคิดว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม และหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ จังหวัดมหาสารคาม พิจารณาได้จากการบริการทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความถูกต้องของเอกสาร
2. ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ
3. ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร
4. ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่
5. ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
6. ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

นิสิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีเพียงนิสิตส่วนน้อยที่ยังไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงาน แต่อย่างไรก็ตามนิสิตบางส่วนยังต้องการอยากให้การชำระคืนเงินให้จ่ายน้อยลงรวมถึงอัตราดอกเบี้ยควรมีการปรับลดลง เพื่อเป็นการช่วยเหลือนิสิตที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ส่วนในเรื่องของการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารงานกองทุนฯ อยากให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เช่น การเลื่อนกำหนดการในปฏิทินการกู้ยืมแจ้งไม่ค่อยชัดเจน เป็นต้น แสดงให้เห็นความมีประสิทธิภาพของงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ตลอดจนการพัฒนาปรับปรุงกองทุนฯ จนสามารถรองรับความต้องการของนิสิตได้อย่างทั่วถึง

บรรณานุกรม

กุลธน ชนาพงศธร. (2526). การพัฒนาบุคลากร. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการงานบุคคล หน่วยที่ 5 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพฯ: วิเคเตอร์เพาเวอร์พอยท์.



- กุลนดา โชติมุกตะ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ
ของ กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.
- เกรียงศักดิ์ เกษวิเศษ และคณะ. (2545). การศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการตลาดนัด
จตุจักร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาบริหารรัฐกิจ บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จีราภา รุ่งเหลือง. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการ ฝ่ายทะเบียนของสำนักงาน
เขตบางขุนเทียน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาบริหารรัฐกิจ บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชำนาญ ภู่อี่ยม. (2548). *Service Mind: การมีจิตมุ่งบริการ*. เทศาภิบาล. 100, 2(ก.พ.2548)35-38.
- บั้งอร ผงผ่าน. (2538). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชน: ศึกษา
กรณี โรงพยาบาลกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์. 109 หน้า.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์นการพิมพ์.
- ประยูร กาญจนดุล. (2533). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 2 . กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประหยัด ยะคะนอง. (2523). ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วยการ
ปกครองท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2526). *การสื่อสารในองค์การ*. วารสารข้าราชการ. 28,3 (มี.ค.26) หน้า: 17-26.
- พยุหศักดิ์ นามวรรณ. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้น
ประทวน ในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น. มปป.
- พรรณี แผลงจันทิก. (2532). ความพึงพอใจของนิสิตบัณฑิตศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับ
บัณฑิตศึกษา. ปรินญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน.
- มณีวรรณ ตันไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการ
อาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร
มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วัลลภา ชายหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านรักษา
ความ สะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). *คำเฉลี่ยกับการแปลความหมาย: เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้*. ข่าวสาร
การวิจัยการศึกษา, 1(4), 13.



วิบูลย์ วงศ์ก่อม. (2535). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ต่อการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ. ปรินิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาศิลปศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย. (2538). การพัฒนาคุณภาพงาน. ราชบัณฑิตยพยาบาลสาร. 1,3 (ก.ย.-ธ.ค.38) 91-95.

สมเกียรติ สมพงษ์, พ.ต.ต. (2536). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร กิ่งอำเภอ จังหวัดมุกดาหาร. ปรินิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาศิลปศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

สุเทพ เฉลิมแสน. (2540). ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ วท.ม. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อัจฉนา โทบุญ. (2534). ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาศิลปศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service**. New York: McGraw Hill Book Company.

Wolman, B. B. (1973). **Dictionary of behavioral science**. (1st ed.). New York: Van Nostrand.