

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2563

Student's Satisfaction on the Educational Administration of  
Office of the President Phetchaburi Rajabhat University in Academic Year 2020

อภิวัฒน์ พานทอง  
Apiwat Pantong

กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี 76000  
Division of Policy and Planning, Office of the President, Phetchaburi Rajabhat University, Phetchaburi 76000

\*To whom correspondence should be addressed. e-mail: apiwat.pan@mail.pbru.ac.th

Received: 18 June 2021, Revised: 05 July 2021, Accepted: 20 November 2021

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษา ที่มีผลต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา พ.ศ.2563 และ 3) นำผลที่ได้มาพัฒนา นโยบาย วางแผนและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ให้ดียิ่งขึ้นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา การวิจัยในครั้งนี้มีจำนวนขนาดตัวอย่าง จำนวน 500 คน คิดเป็นร้อยละ 85.62 โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยงานที่มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดคือ งานกิจการนักศึกษา งานสถานที่ สภาพแวดล้อม และการบริการต่าง ๆ ในส่วนงานที่มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ งานบริการศูนย์คอมพิวเตอร์ เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้วยสถิติ One-way ANOVA พบว่า ภาคการศึกษา คณะและผลการเรียนเฉลี่ยสะสม ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งภาพรวมและรายด้าน

จากผลการวิจัยจึงเสนอแนวทางการพัฒนา ดังนี้ 1) ควรเพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร ผ่านช่องทางออนไลน์ 2) ปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ถูกต้อง และเท่าเทียม 3) ปรับปรุงอาคารและครุภัณฑ์ที่ทรุดโทรมให้มีความพร้อมในการใช้งาน อยู่ตลอดเวลา และ 4) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องให้ตอบสนองกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจของนักศึกษา การบริหารจัดการศึกษาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ความต้องการของนักศึกษากิจการนักศึกษา

**Abstract**

The objectives of this research were to 1) study the personal characteristics of the students affecting the educational administration of the Office of the President Phetchaburi Rajabhat University 2) study the student's satisfaction with the educational administration of Office of the President Phetchaburi Rajabhat University and 3) determine development policy plan and develop services of Office of the President Phetchaburi Rajabhat University to increase efficiency to requirement of students. This research determines the sample size was 500 people (85.62%). Using quantitative research methods tools for data collections were questionnaires. The result of the study showed that the satisfaction of student with the educational administration of Office of the President Phetchaburi Rajabhat University. The average satisfaction was 3.90 at a high level. When considering each side, the average was at a high level in all aspects. The procedure with the highest average level of satisfaction was Student Affairs, Physical and Environmental Development and other services. While the lowest average level of satisfaction was digital technology center service. When comparing factors affecting educational administration of Office of the President Phetchaburi Rajabhat University which analyzed by

One-way ANOVA. The research results were different semester, faculties and Grade Point Average (GPA) differed in the student' satisfaction on the educational administration of Office of the President Phetchaburi Rajabhat University found that was not different with significance at the .05 level both overall and in each aspect.

Guidelines for the development of research proposals should as follows: 1) increase channels to information and online channels. 2) improve service standards with willingness, speed, accuracy and equality. 3) Improve dilapidated buildings and equipment to availability, and 4) develop information technology systems regularly to support teaching and learning in the situation of the epidemic of coronavirus disease 2019 (COVID-19) and increase the level of satisfaction to the highest level in all aspects.

**Keywords :** Student's Satisfaction, Educational Administration of Office of the President, Phetchaburi Rajabhat University, Requirement of Students, Student Affairs

## บทนำ

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 และกฎกระทรวง เรื่อง จัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2548 มีภาระหน้าที่หลักในการเป็นศูนย์กลางการบริหารงานทุกด้านของมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ประสานงาน สนับสนุน ตลอดจนอำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ และวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย เดิมแบ่งส่วนราชการออกเป็น 3 กอง ได้แก่ กองกลาง กองพัฒนานักศึกษา และกองนโยบายและแผน ต่อมามหาวิทยาลัยได้ปรับโครงสร้างส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเพื่อทำหน้าที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สำคัญในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยมีหน่วยงานเทียบเท่ากองอีก 6 หน่วยงาน ได้แก่ ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล ศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ ศูนย์กีฬาและนันทนาการ กลุ่มงานพัฒนากายภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม กลุ่มงานสื่อสารองค์กร และศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน [1]

จากภาระหน้าที่ของสำนักงานอธิการบดี ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและการอำนวยความสะดวก ประสานงานและสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย จึงมีนโยบายในการส่งเสริม สนับสนุน กระบวนการให้บริการที่มีความรวดเร็ว สะดวก ทันสมัย โปร่งใส และสุจริต โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผลการรายงานความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2562 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก (3.79) โดยหน่วยงานมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น และสร้างความประทับใจและเป็นไปตามความคาดหวังของทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ จากผลการรายงานดังกล่าว

ดังนั้น เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาซึ่งเป็นผู้รับบริการของสำนักงานอธิการบดีต่อการบริหารจัดการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2563 จึงได้ทำการสำรวจคุณภาพการบริหารจัดการขึ้น ข้อมูลที่ได้จะได้นำมาพัฒนา นโยบาย วางแผนและพัฒนาการให้บริการของส่วนงานต่าง ๆ ของสำนักงานอธิการบดี ที่สร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษา ที่มีผลต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา พ.ศ.2563
3. นำผลที่ได้มาพัฒนา นโยบาย วางแผนและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ให้ดียิ่งขึ้นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา

## สมมติฐานการวิจัย

1. ภาคการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีแตกต่างกัน

2. คณะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีแตกต่างกัน

3. ผลการเรียนเฉลี่ยสะสม (GPA) แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีแตกต่างกัน

### วิธีดำเนินการวิจัย

**รูปแบบการวิจัย** ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research methodology) ซึ่งมีขั้นตอนดำเนินงานวิจัยดังนี้

**ประชากร** ได้แก่ นักศึกษาที่ศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2563 ระดับปริญญาตรี ภาคปกติและภาคนอกเวลาปกติ จำนวน 9,377 คน (แหล่งข้อมูล : ระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี (MIS) ข้อมูลวันที่ วันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ.2563)

**กลุ่มตัวอย่าง** เนื่องจากประชากรที่ศึกษาเป็นกลุ่มที่มีจำนวนแน่นอน (Finite Population) ผู้วิจัยใช้ตาราง Taro Yamane [2] โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่  $\pm 4\%$  จะได้กลุ่มตัวอย่าง 584 คน โดยผู้วิจัยเก็บกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 500 คน คิดเป็นร้อยละ 85.62 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Multistage random) โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งกลุ่มประชากรนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีออกเป็น 8 กลุ่มและเฉลี่ยจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนจำนวนของนักศึกษาแต่ละคณะ (เทียบบัญญัติไตรยางค์) ดังนี้

**ตารางที่ 1** จำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเทียบสัดส่วนจำนวนของนักศึกษาแต่ละคณะ

ที่	คณะ/สำนัก	จำนวนนักศึกษาทั้งหมด	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	คณะครุศาสตร์	800	8.53	43
2	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	836	8.92	45
3	คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	655	6.99	35
4	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	553	5.90	29
5	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	506	5.40	27
6	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3,777	40.27	201
7	คณะวิทยาการจัดการ	1,521	16.22	81
8	คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ	729	7.77	39
		<b>9,377</b>	<b>100.00</b>	<b>500</b>

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้ เป็นการใช้ “แบบสอบถาม” โดยดำเนินการจัดทำควบคู่กับแบบสอบถามออนไลน์ ประกอบไปด้วยคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) และคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) ซึ่งแบ่งเนื้อหาของคำถามออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามวัดข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของประชากร ได้แก่ ประเภทนักศึกษา (ภาคปกติ – ภาคนอกเวลาปกติ) ชั้นปีการศึกษา ระดับการศึกษา สาขาวิชา คณะ ผลการเรียนเฉลี่ยสะสม (GPA) เป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ซึ่งประกอบไปด้วย งานกิจการนักศึกษา งานการเงิน งานสถานที่ สภาพแวดล้อม และการบริการต่าง ๆ งานบริการศูนย์คอมพิวเตอร์ เป็นแบบสอบถามเลือกตอบ (Check list) จำนวน 38 ข้อ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการในแต่ละประเภทเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 5 ข้อ โดยมีเกณฑ์การแปลผลของระดับความพึงพอใจ ตามเกณฑ์ของเบสท์ [3]

คะแนน	ความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ** ในการทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้ ได้นำเอาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมาตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ออกแบบให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารและสถิติจำนวน 5 ท่าน ได้แก่ คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงาน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) และภาษาที่ใช้ หลังจากนั้นนำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงเนื้อหาของคำถาม แต่ละข้อของแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์ของคำถามวิจัย โดยมีดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruency : IOC) ได้เท่ากับ 0.80

2. ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยได้นำเอาแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญไปทำการทดสอบกับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เพื่อดูความเชื่อมั่นว่าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือไม่ โดยค่าอัลฟาทั้งฉบับได้เท่ากับ 0.915 แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

### ผลการวิจัย

**ส่วนที่ 1** ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษานักศึกษาภาคปกติมากที่สุด จำนวน 469 คน คิดเป็นร้อยละ 93.80 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มากที่สุด จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 41.58 เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มากที่สุด จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20 มีผลการเรียนสะสม (GPA) 3.01 – 3.50 มากที่สุด จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40

**ตารางที่ 2** จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม

ภาคการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ภาคปกติ	469	93.80
ภาคนอกเวลาปกติ	31	6.20
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100</b>
ปีการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	0	0.00
ชั้นปีที่ 2	108	23.03
ชั้นปีที่ 3	195	41.58
ชั้นปีที่ 4	119	25.37
ชั้นปีที่ 5	47	10.02
<b>รวม</b>	<b>469</b>	<b>100</b>
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระดับปริญญาตรี (กศ.บป)	31	100.0
ระดับปริญญาโท	-	-
ระดับปริญญาเอก	-	-
ระดับป.บัณฑิต	-	-
<b>รวม</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 2 (ต่อ)

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
ครุศาสตร์	43	8.60
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	45	9.00
วิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	35	7.00
เทคโนโลยีการเกษตร	29	5.80
เทคโนโลยีสารสนเทศ	27	5.40
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	201	40.20
วิทยาการจัดการ	81	16.20
พยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ	39	7.80
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>
ผลการเรียนเฉลี่ยสะสม (GPA)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1.99	1	0.20
2.00 – 2.50	102	20.40
2.51 – 3.00	131	26.20
3.01 – 3.50	187	37.40
3.51 – 4.00	79	15.80
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2563 โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2563 โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.90$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ งานกิจการนักศึกษา และงานสถานที่ สภาพแวดล้อม และการบริการต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.99$ ) รองลงมาคือ งานการเงิน ( $\bar{X} = 3.86$ ) และอันดับสุดท้ายงานบริการศูนย์คอมพิวเตอร์ ( $\bar{X} = 3.74$ ) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2563

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1. งานกิจการนักศึกษา</b>	<b>3.99</b>	<b>0.52</b>	<b>มาก</b>
1.1 มหาวิทยาลัยสนับสนุนทุนการศึกษาที่มีระบบ ยุติธรรม และให้ทุกคนเท่าเทียม	4.02	0.63	มาก
1.2 มหาวิทยาลัยสนับสนุนการจัดกิจกรรมที่มีประโยชน์เพื่อพัฒนานักศึกษา	4.03	0.64	มาก
1.3 การแจ้งข่าวสาร/ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการนักศึกษาอย่างทั่วถึง หลายช่องทางและสม่ำเสมอ	4.05	0.67	มาก
1.4 การบริการของเจ้าหน้าที่งานกิจการนักศึกษา มีความสุภาพ เต็มใจให้บริการ	3.92	0.64	มาก
1.5 เจ้าหน้าที่งานกิจการนักศึกษาให้คำแนะนำที่มีประโยชน์	3.95	0.63	มาก
1.6 สถานที่ในจุดรับบริการนักศึกษา ที่เพียงพอ และเหมาะสมในการรับบริการ	3.96	0.66	มาก
<b>2. งานการเงิน</b>	<b>3.86</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>
2.1 การให้บริการด้านการเงินเป็นระบบ มีลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม	3.81	0.79	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่การเงินมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบการเงิน การคลังที่ถูกต้อง แม่นยำ	3.90	0.78	มาก
2.3 มีความสะดวกในการชำระเงิน	3.90	0.81	มาก
2.4 การบริการของเจ้าหน้าที่การเงิน สุภาพ เต็มใจให้บริการ	3.75	0.89	มาก
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มเวลาราชการ	3.96	0.78	มาก
2.6 สถานที่ในจุดรับบริการนักศึกษา ที่เพียงพอ และเหมาะสมในการรับบริการ	3.86	0.81	มาก

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>3. งานสถานที่ สภาพแวดล้อม และการบริการต่าง ๆ</b>	<b>3.99</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>
3.1 ขนาดห้องเรียนและห้องปฏิบัติการต่อจำนวนนักศึกษาเหมาะสมและเพียงพอ	3.99	0.69	มาก
3.2 ห้องเรียนทันสมัย มีสื่อโสตทัศนูปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน เช่น คอมพิวเตอร์ โปรเจคเตอร์	3.96	0.76	มาก
3.3 โต๊ะ เก้าอี้มีสภาพดีและเพียงพอ	3.81	0.80	มาก
3.4 สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น ไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ มีความเหมาะสม	3.90	0.75	มาก
3.5 ความเป็นระเบียบและความสะอาดภายในห้องเรียน	3.98	0.74	มาก
3.6 การส่งเสริมให้นักศึกษามีส่วนร่วมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เช่น ปิด-เปิดไฟ/เครื่องปรับอากาศ การใช้ลิฟท์ การรักษาความสะอาด เป็นต้น	4.10	0.69	มาก
3.7 ระบบน้ำประปา มีความสะอาด พร้อมใช้งาน	3.94	0.81	มาก
3.8 ระบบไฟฟ้า มีความสะอาด พร้อมใช้งาน	4.04	0.75	มาก
3.9 การให้บริการดูแลรักษาความปลอดภัยของ รปภ. มีความสุภาพและมีคุณภาพ	4.11	0.71	มาก
3.10 การจัดบริการน้ำดื่มมีความสะอาดและจำนวนเพียงพอ	3.76	0.82	มาก
3.11 การบริการสถานที่ออกกำลังกายมีความเพียงพอ	3.99	0.76	มาก
3.12 โรงอาหารจัดบริการได้ถูกสุขลักษณะ	4.06	0.75	มาก
3.13 โรงอาหารมีอาหารหลากหลายและเพียงพอให้บริการ	3.89	0.82	มาก
3.14 โรงอาหารมีจำนวนที่นั่งรับประทานอาหารที่เพียงพอ	4.05	0.71	มาก
3.15 ราคาอาหารมีความเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ	4.07	0.78	มาก
3.16 การบริการไปรษณีย์ในมหาวิทยาลัยมีความสะอาด เหมาะสม	4.08	0.70	มาก
3.17 ธนาคารและบริการเอทีเอ็มในมหาวิทยาลัยมีความสะอาด เหมาะสม ได้มาตรฐาน	3.96	0.73	มาก
3.18 การบำรุงรักษาและดูแลสภาพสิ่งแวดล้อมโดยรวม	4.09	0.70	มาก
3.19 แม่บ้านทำความสะอาด ปฏิบัติหน้าที่ทำให้ห้องเรียน ห้องน้ำและอาคาร มีระเบียบ สะอาด	3.99	0.59	มาก
<b>4. งานบริการศูนย์คอมพิวเตอร์</b>	<b>3.74</b>	<b>0.87</b>	<b>มาก</b>
4.1 ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	3.79	0.89	มาก
4.2 ความมีเสถียรภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างต่อเนื่อง	3.67	0.92	มาก
4.3 ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย แบบ Wireless สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง	3.54	0.95	มาก
4.4 ความสะดวกในการเข้าใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (account login)	3.72	0.93	มาก
4.5 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ทันสมัย พร้อมใช้งาน	3.77	0.82	มาก
4.6 การบริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ สุภาพ เต็มใจให้บริการ	3.83	0.82	มาก
4.7 เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ และตอบคำถามพร้อมแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ได้เหมาะสม รวดเร็ว	3.84	0.78	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>

ส่วนที่ 3 ผลที่ได้มาพัฒนานโยบาย วางแผนและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ให้ดียิ่งขึ้นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา จากผลการศึกษาสำนักงานอธิการบดีพบว่างานบริการศูนย์คอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด สำนักงานอธิการบดีได้มีแนวทางในการพัฒนางานบริการศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยดำเนินการจัดทำแผนขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยดิจิทัล ครอบคลุมการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารจัดการ และการเงิน ปรับปรุงระบบสารสนเทศ

ที่ตอบสนองพันธกิจของมหาวิทยาลัย ตัวอย่างเช่น ระบบลงเวลาปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักและสถาบัน ระบบเลือกตั้งออนไลน์ ระบบคัดกรองโควิด ระบบฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู ระบบบริหารโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) ควบคู่กับการกำกับ ติดตาม ประเมินแผนขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยดิจิทัล และประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ และนำผลการประเมินมาปรับปรุงระบบสารสนเทศในปีงบประมาณถัดไป

**ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2563**

#### **สมมติฐานการวิจัยที่ 1**

ภาคการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีแตกต่างกัน พบว่า ภาคการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งภาพรวมและรายด้าน

#### **สมมติฐานการวิจัยที่ 2**

คณะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีแตกต่างกัน พบว่า คณะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งภาพรวมและรายด้าน

#### **สมมติฐานการวิจัยที่ 3**

ผลการเรียนเฉลี่ยสะสม (GPA) แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีแตกต่างกัน พบว่า ผลการเรียนเฉลี่ยสะสม (GPA) แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งภาพรวมและรายด้าน

### **อภิปรายผลการวิจัย**

ในการอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย และสมมติฐานการวิจัยแต่ละข้อต่อไปนี้

1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2563 พบว่า นักศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2563 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ งานกิจการนักศึกษา และงานสถานที่ สภาพแวดล้อม และการบริการต่าง ๆ รองลงมาคือ งานการเงิน และอันดับสุดท้ายงานบริการศูนย์คอมพิวเตอร์สามารถอธิบายได้ว่าสำนักงานอธิการบดีมีการบริหารงานที่สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาในด้านการบริหาร เช่น มหาวิทยาลัยมีการแจ้งข่าวสาร/ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการนักศึกษาอย่างทั่วถึง หลายช่องทางและสม่ำเสมอ สนับสนุนทุนการศึกษาที่มีระบบ ยุติธรรม และให้ทุกคนเท่าเทียม เจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มเวลาราชการ เจ้าหน้าที่การเงินมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบการเงิน การคลังที่ถูกต้อง แม่นยำ และประเด็นมีความสะดวกในการชำระเงิน การให้บริการดูแลรักษาความปลอดภัยของ รพ. มีความสุภาพและมีคุณภาพ การส่งเสริมให้นักศึกษามีส่วนร่วมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เช่น ปิด-เปิดไฟ/เครื่องปรับอากาศ การใช้ลิฟท์ การรักษาความสะอาด เป็นต้น เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ และตอบคำถามพร้อมแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ได้เหมาะสม รวดเร็ว การบริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ สุภาพ เต็มใจให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของภานุเดช เพียรความสุข และคณะ [4] พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) ด้านการบริหารดำเนินงาน 2) ด้านการดำเนินการ 3) ด้านเทคโนโลยี 4) ด้านลักษณะการให้บริการ จากผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า ผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจเมื่อได้รับการให้บริการบรรลุวัตถุประสงค์หรือความคาดหวังที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ [5] ที่ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

2) ความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2563

**สมมติฐานข้อที่ 1** ภาคการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ภาคการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการ การศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งภาพรวมและรายด้าน ดังนั้น สำนักงานอธิการบดีสามารถกำหนดนโยบายต่าง ๆ ในการพัฒนามหาวิทยาลัยเพื่อรองรับการให้บริการการศึกษา กำหนด แนวทางการปฏิบัติงาน หรือขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ที่เป็นแนวทางเดียวกัน สามารถใช้สถานที่ จัดสภาพแวดล้อม ให้สามารถรับ บริการได้ร่วมกัน ทั้งนักศึกษาภาคปกติและนักศึกษานอกเวลาปกติ

**ตารางที่ 4** ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการ การศึกษาของ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามภาคการศึกษา

หน่วยงาน	ภาคการศึกษา				t	Sig.
	ภาคปกติ		ภาคนอกเวลาปกติ			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
งานกิจการนักศึกษา	3.99	.514	3.99	.590	1.847	.175
งานการเงิน	3.86	.708	3.84	.617	<b>1.104</b>	.294
งานสถานที่ สภาพแวดล้อม และการบริการต่าง ๆ	3.98	.595	4.05	.483	1.425	.233
งานบริการศูนย์คอมพิวเตอร์	3.77	.730	3.84	.582	2.181	.140
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>.567</b>	<b>3.96</b>	<b>.464</b>	<b>2.837</b>	<b>.093</b>

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 2** คณะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการ การศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า คณะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการ การศึกษาของ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งภาพรวมและรายด้าน สอดคล้องกับ งานวิจัยของรุ่งอรุณ พรเจริญ [6] พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ต่างคณะกันมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนักศึกษามหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชชมงคลพระนคร ด้านเจ้าหน้าที่/วิทยากรและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีความแตกต่างกัน ดังนั้น สำนักงาน อธิการบดีสามารถกำหนดแผนการให้บริการด้านการเรียนการสอนในระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ ที่มีแนวทางเดียวกันกับ นักศึกษาทุกคณะได้

**สมมติฐานข้อที่ 3** ผลการเรียนเฉลี่ยสะสม (GPA) แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการ การศึกษาของ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า ผลการเรียนเฉลี่ยสะสม (GPA) แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการ บริหารจัดการ การศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งภาพรวมและ รายด้าน ดังนั้น สำนักงานอธิการบดีสามารถให้บริการการศึกษากับนักศึกษาที่มีผลการเรียนเฉลี่ยสะสมในทุกระดับได้อย่างเป็น แนวทางเดียวกันทั้งแนวทางการปฏิบัติงาน หรือขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1) จากผลการวิจัยสำนักงานอธิการบดี ควรให้บริการนักศึกษาทุกคนอย่างเท่าเทียม โดยไม่ต้องคำนึงถึงความแตกต่างด้าน ภาคการศึกษา คณะ และผลการเรียน
- 2) งานกิจการนักศึกษาและงานการเงิน ควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานกิจการนักศึกษาและเจ้าหน้าที่การเงิน ให้มีความสุภาพ เต็มใจให้บริการ โดยการจัดอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการ ติดตามผลโดยจัดทำแบบประเมินการให้บริการพร้อม สรุปผลเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานทุก ๆ 6 เดือน
- 3) งานสถานที่ สภาพแวดล้อม และการบริการต่าง ๆ ควรเพิ่มจำนวนตู้น้ำดื่มในทุกพื้นที่ที่มีการเรียนการสอนเพื่อบริการ นักศึกษา โดยการจัดจุดบริการน้ำดื่มให้มีจำนวนเพียงพอและมีจุดวางที่มีความสะดวกต่อการรับบริการของนักศึกษา รวมทั้งจัดทำ แผนกับกาดิตตามการบำรุงรักษาตู้น้ำดื่มให้มีความสะอาดและพร้อมต่อการใช้งานอยู่เสมอ
- 4) งานบริการศูนย์คอมพิวเตอร์ ควรพัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย แบบ Wireless ให้สามารถ ให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึงเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ



5) ควรมีการนำผลการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2563 ไปกำหนดนโยบาย และจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เป็นรูปธรรม สำนวความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการ เพื่อนำผลมาปรับปรุงหรือพัฒนาการทำงานของสำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ผลการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 4 หน่วยงาน จากทั้งหมด 9 หน่วยงาน ในการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรมีการศึกษาการให้บริการของหน่วยงานที่เหลือ 5 หน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลและนำมาพัฒนาการบริหารองค์กรต่อไป

2) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ อาจใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อได้ข้อมูลที่เป็นจริงตามความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลมาพัฒนาการบริหารองค์กรต่อไป

#### เอกสารอ้างอิง

- [1] กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี. การแบ่งส่วนงานในสำนักงานคณบดี สำนักงานผู้อำนวยการ กอง ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่ากอง และการจัดตั้งหน่วยงานภายใน ในสังกัดสำนักงานอธิการบดีที่มีฐานะเทียบเท่ากอง. เพชรบุรี: กองนโยบายและแผน; 2562
- [2] ชีรวิมล เอกะกุล. ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :วิทยาอพอเชทการพิมพ์; 2550.
- [3] ธาณินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี; 2552.
- [4] ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. อุบลราชธานี: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี; 2558.
- [5] สุวิมล คำย่อ. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอนำโสม จังหวัดอุดรธานี. อุดรธานี :โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก; 2555.
- [6] รุ่งอรุณ พรเจริญ. ความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อการจัดกิจกรรมนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร; 2558.