



ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

The Students' Satisfaction towards the Instruction and Services of  
Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

ดร. รอยพิมพ์ใจ เพชรกุล และคณะ

Dr.Roipimjai Phetkun et al.

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ประชากร คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2552 จำนวน 8,387 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 979 คน กำหนดขนาดโดยใช้ตารางกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95 ใช้วิธีการสุ่มแบบ Multistage sampling เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยรายด้านจากมากไปน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการจัดหลักสูตร และด้านการเรียนการสอน ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการ คือ การให้บริการวิชาการอยู่ในระดับมาก และการให้บริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอน จำแนกตามเพศชั้นเรียน และสังกัดคณะ โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการวิชาการและบริการทั่วไป จำแนกตามเพศและสังกัดคณะ พบว่า มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามชั้นเรียน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของนักศึกษา, การจัดการเรียนการสอน, การให้บริการ



## Abstract

The purposes of this research were to study and compare students' satisfaction towards the instruction and services of Nakhon Si Thammarat Rajabhat University. The population included 8,387 bachelor's degree students. Samples were 997 students. The questionnaires were administered to collect data.

The findings were as follows : The students' satisfaction towards the instruction was at a high level. The average means of satisfaction from high to low were listed as instruction, the curriculum management and learning and teaching management. The satisfaction towards academic service was rated at a high level, while general service was at a moderate level. The comparison of students' satisfaction towards learning and teaching management classified by gender and faculties showed that there was no difference. The comparison of students' satisfaction towards the academic and general service rendering classified by gender and faculties showed that there was significant difference, but there was no difference when classified by classes.

Keywords: student satisfaction, learning, teaching, and service.

### 1. บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในหมวด 5 ที่ว่าด้วยการบริหารและการจัดการศึกษา มาตรา 31 ได้กำหนดให้กระทรวงศึกษาธิการมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและกำกับดูแลการศึกษาทุกระดับและทุกประเภท กำหนดนโยบาย แผน และมาตรฐานการศึกษา โดยในมาตรา 34 ได้กำหนดให้คณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฯ คณะกรรมการการอุดมศึกษา จึงได้จัดทำมาตรฐานการอุดมศึกษา เพื่อใช้เป็นกลไกระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายของสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาการอุดมศึกษาต่อไป

มาตรฐานการอุดมศึกษาที่ปรากฏตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2549 ประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ และเพื่อให้การจัดการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทมีคุณภาพ และมีมาตรฐานตามที่กำหนด พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติในหมวด 6 จึงได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการศึกษา การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาได้คำนึงถึงมาตรฐานการศึกษาของชาติและมาตรฐานการอุดมศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาตัวเองซึ่งภายใต้องค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน ที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันระดับ



อุดมศึกษา พ.ศ. 2546 ทั้งยังสัมพันธ์กับมาตรฐาน และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาอื่นๆ รวมถึงกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา โดยมุ่งเป้าหมายไปยังการพัฒนาผลผลิตทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานตามที่คาดหวัง

สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏนั้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 ที่มีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่กำหนดความมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่ต้องมุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน ซึ่งปรากฏรายละเอียดตามหมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐาน และการประกันคุณภาพการศึกษาทุกมาตรา ตั้งแต่มาตรา 47-51 สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ (สรภ.) ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานจำนวน 13 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านปรัชญา พันธกิจ และวัตถุประสงค์ ปัจจัยด้านหลักสูตร ปัจจัยด้านอาจารย์ ปัจจัยด้านนักศึกษา ปัจจัยด้านการจัดการเรียนการสอน ปัจจัยด้านกิจการนักศึกษา ปัจจัยด้านแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ ปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการ ปัจจัยด้านการเงินและงบประมาณ ปัจจัยด้านบุคลากร สนับสนุน ปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านการวิจัย และปัจจัยด้านการติดตามผลและทบทวน เอง เนผลขึ้นมาเพื่อให้สถาบันราชภัฏทั่วประเทศใช้ในการดำเนินการควบคุมคุณภาพที่เน้นการกำกับดูแลตนเองในระดับบุคคล โปรแกรมวิชา คณะ สำนัก ศูนย์ และสถาบัน

การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ด้วยเกณฑ์ 13 ปัจจัยได้ดำเนินมาจนถึงปี พ.ศ. 2544 สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏและสถาบันราชภัฏทั้ง 36 แห่งทั่วประเทศ ได้ร่วมกันทบทวนเกณฑ์การประเมินคุณภาพใหม่เป็น 9 องค์ประกอบ 45 ตัวชี้วัด โดยองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้านนั้น ได้แก่ องค์ประกอบด้านปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน ด้านการเรียนการสอน ด้านกิจกรรมการพัฒนานักศึกษา ด้านการวิจัย ด้านการ

บริการทางวิชาการแก่สังคม ด้านการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ด้านการบริหารและจัดการ ด้านการเงินและงบประมาณ และองค์ประกอบด้านระบบและกลไกการประกันคุณภาพ องค์ประกอบคุณภาพทั้ง 9 ด้าน ครอบคลุมภารกิจหลักทั้ง 4 ประการของสถาบันอุดมศึกษา คือ การจัดการเรียน การสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ในปีการศึกษา 2552 มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช ได้ปรับองค์ประกอบตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเป็น 10 องค์ประกอบ 67 ตัวบ่งชี้ โดยผสมผสานระหว่าง องค์ประกอบมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน ทั้งของ สกอ. กพร. และ สมศ. เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ขอความร่วมมือสถาบันอุดมศึกษา ดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในตามนโยบายสถานศึกษา 3 ดี (3D) เป็นองค์ประกอบที่ 10 และในการประเมินคุณภาพ ภายนอก รอบที่ 3 มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราชอยู่ในกลุ่ม ข (2) สถาบันที่มุ่งเน้น การผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรีและพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการเกี่ยวกับการประกัน คุณภาพการศึกษาตามสาระสำคัญที่ระบุใน พระราชบัญญัติการศึกษานแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไข เพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 คือ การประกัน คุณภาพภายในจะดำเนินการ โดยบุคลากรของ สถานศึกษาร่วมกับหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่ กำกับดูแลสถานศึกษาตามแนวทางในการประกัน คุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยอยู่ ภายใต้อำนาจสำคัญสามประการ คือ การให้ เสรีภาพทางวิชาการ (academic freedom) ความมี อิสระในการดำเนินการของสถาบัน (institutional autonomy) และความพร้อมของสถาบันที่จะรับการ ตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกตามหลักการของ



ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability) ตามรูปแบบและวิธีดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกซึ่งกำหนดโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ทั้งนี้โดยครอบคลุมภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา ทั้ง 4 ประการ คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม องค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งในการประเมินคุณภาพการดำเนินงานตามภารกิจ คือ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เพื่อนำผลจากการศึกษาไปพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา อันจะส่งผลให้นักศึกษาจบออกไปอย่างมีคุณภาพ สามารถประกอบอาชีพหาเลี้ยงตนเอง ครอบครัว และเป็นกำลังอันเข้มแข็งของประเทศต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชตามสถานภาพของนักศึกษา
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชตามสถานภาพของนักศึกษา

## 3. วิธีดำเนินการวิจัย

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนปีที่ 2 ปีการศึกษา 2552 จำนวน 8,387 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช 2552)

#### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2552 จำนวน 979 คน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95 ใช้วิธีการสุ่มแบบ Multistage sampling.

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนและการบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวน 3 ข้อ ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับเพศ ชั้นปี และคณะที่นักศึกษาสังกัด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาคณะการจัดการเรียนการสอน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีจำนวน 15 ข้อ จำแนกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดหลักสูตร จำนวน 3 ข้อ ด้านอาจารย์ผู้สอน จำนวน 3 ข้อ ด้านสื่อ/เอกสารและ



อุปกรณ์ประกอบ จำนวน 3 ข้อ และด้านสถานที่จัดการเรียนการสอน จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีจำนวน 13 ข้อ จำแนกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการวิชาการ จำนวน 4 ข้อ และด้านการให้บริการทั่วไปจำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (open ended questions) จำนวน 3 ข้อ จำแนกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการจัดการเรียนการสอน และด้านการให้บริการวิชาการและบริการทั่วไป จำนวน 2 ข้อ

### 3.3 การสร้างเครื่องมือและการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือและการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้เพื่อการรวบรวมข้อมูลในการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช มีขั้นตอนในการสร้างและทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

3.3.1 ศึกษาข้อมูลพื้นฐานจากการประชุมกลุ่มอาจารย์ผู้รับผิดชอบการทำวิจัย จำนวน 9 คน เพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.2 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวิธีการต่าง ๆ เกี่ยวตัวแปรจากเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยเพื่อนำไปใช้สร้างแบบสอบถาม

3.2.3 สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยอาศัยแนวทางจากข้อมูลที่ได้ในข้อ 2.1 และข้อ 2.2

3.3.4 ประชุมกลุ่มอาจารย์ผู้รับผิดชอบการทำวิจัยทั้ง 9 คน เพื่อร่วมกันตรวจสอบคุณภาพ

ด้านความเที่ยงตรงในเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถาม

3.3.5 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.3.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มนักศึกษาที่มีลักษณะเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัยจำนวน 30 คน หลังจากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา นำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.941

2.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมมาได้ดำเนินการตามขั้นตอนในการแปลความหมายข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอน และแบบสอบถามตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการวิชาการและบริการทั่วไป วิเคราะห์โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) แล้วนำเสนอโดยตารางประกอบการอธิบาย

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอน และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการวิชาการและบริการทั่วไป วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และ ANOVA



## 5. สรุปผลการวิจัย

5.1 สถานภาพทั่วไปของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 564 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 และเพศชาย จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20

ชั้นเรียน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60 รองลงมา เป็นนักศึกษาในชั้นปีที่ 2 จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 และน้อยที่สุดเป็นนักศึกษาในชั้นปีที่ 5 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20

สังกัดคณะ ส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 รองลงมาสังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 และน้อยที่สุดสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60

5.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.613 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยรายด้านจากมากไปน้อย 3 ลำดับได้ดังนี้ คือ ด้านอาจารย์ผู้สอน ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ด้านการจัดหลักสูตร และด้านการเรียนการสอน ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอน ด้านอาจารย์ผู้สอนเป็นรายชื่อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ความรู้ความสามารถของอาจารย์ผู้สอน ความเป็นแบบอย่างของอาจารย์ ความรับผิดชอบ และการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา ด้านการจัดหลักสูตร เรียงลำดับ

จากมากไปน้อย คือ ความเหมาะสมของโครงสร้าง และแผนการเรียน ความทันสมัยของหลักสูตร และโอกาสในการได้งานทำตรงสาขาวิชาชีพ ด้านการจัดการเรียนการสอน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ วิธีการและเทคนิคการสอนของอาจารย์ การมีส่วนร่วมของนักศึกษาในการจัดการเรียน การวัดและการประเมิน

5.3 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และด้านการให้บริการทั่วไป ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายชื่อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ด้านการให้บริการวิชาการ คือ การจัดปฐมนิเทศให้แก่นักศึกษา ระบบการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา การให้ข้อมูลข่าวสารด้านวิชาการ ด้านการให้บริการทั่วไป คือ ด้านการให้บริการทั่วไปในส่วนศูนย์วิทยบริการ (หอสมุด) ในส่วนศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการให้บริการทั่วไปในส่วนศูนย์ภาษา

5.4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอน จำแนกตามเพศ ชั้นเรียน และสังกัดคณะ พบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ค่าเฉลี่ยของเพศชายเท่ากับ 3.54 และค่าเฉลี่ยของเพศหญิงเท่ากับ 3.55 สำหรับการจัดการเรียนการสอนด้านต่าง ๆ พบว่า ระดับความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน

5.5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการวิชาการและบริการทั่วไป



จำแนกตามเพศ ชั้นเรียน และสังกัดคณะ กรณีที่ จำแนกตามเพศนั้น พบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ค่าเฉลี่ยของเพศชายเท่ากับ 3.33 และค่าเฉลี่ยรวมของเพศหญิงเท่ากับ 3.45 สำหรับการให้บริการของมหาวิทยาลัยด้านต่าง ๆ พบว่า การให้บริการของมหาวิทยาลัยด้านการให้บริการวิชาการ ระดับความพึงพอใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ค่าเฉลี่ยของเพศชายเท่ากับ 3.34 และค่าเฉลี่ยของเพศหญิงเท่ากับ 3.49

จำแนกตามชั้นเรียน พบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ นักศึกษาในชั้นปีที่ 5 เท่ากับ 3.46 นักศึกษาในชั้นปีที่ 3 เท่ากับ 3.43 นักศึกษาในชั้นปีที่ 1 เท่ากับ 3.41 นักศึกษาในชั้นปีที่ 2 และปีที่ 4 เท่ากับ 3.38

การให้บริการของมหาวิทยาลัย จำแนกตามสังกัดคณะ แยกตามรายด้าน พบว่า การให้บริการของมหาวิทยาลัยทุกด้าน คือ ด้านการให้บริการวิชาการ และด้านการให้บริการทั่วไป ระดับความพึงพอใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแยกพิจารณาตามด้านต่าง ๆ และเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้

ด้านการให้บริการวิชาการ คือ คณะวิทยาการจัดการ เท่ากับ 3.55 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม เท่ากับ 3.53 คณะครุศาสตร์ เท่ากับ 3.46 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เท่ากับ 3.39 และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เท่ากับ 3.33

ด้านการให้บริการทั่วไป คือ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม เท่ากับ 3.53 คณะวิทยาการจัดการ เท่ากับ 3.41 คณะครุศาสตร์ เท่ากับ 3.36 คณะ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เท่ากับ 3.33 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เท่ากับ 3.29

5.6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษา พบว่า โดยภาพรวมนักศึกษาให้ความคิดเห็นด้านการให้บริการทั่วไป ( $f=378$ ) ด้านการให้บริการวิชาการ ( $f=200$ ) ด้านการจัดการเรียนการสอน ( $f=122$ ) ด้านอาจารย์ผู้สอน ( $f=82$ ) ด้านสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์การสอน ( $f=78$ ) ด้านสถานที่จัดการเรียนการสอน ( $f=16$ ) และด้านสิ่งแวดล้อม ( $f=3$ )

เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า มีความคิดเห็นที่เห็นว่าดีแล้ว เรียงตามลำดับความถี่ คือ การจัดการเรียนการสอนดี มีความพร้อม สอนตามแผนการสอน มีความเป็นระบบระเบียบ รวดเร็ว ( $f=57$ ) การให้บริการวิชาการดี เหมาะสม ( $f=42$ ) และการให้บริการทั่วไปดี ( $f=38$ ) ส่วนข้อเสนอแนะ เรียงตามลำดับความถี่จำนวน 15 ลำดับ คือ ควรจัดหาสื่ออุปกรณ์ที่ทันสมัยให้เพียงพอ และดูแลให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานตลอดเวลา ( $f=75$ ) การให้บริการวิชาการยังน้อยอยู่ควรปรับปรุง ( $f=64$ ) เจ้าหน้าที่ไม่สนใจให้บริการด้านวิชาการอย่างเต็มที่ เช่น ไม่ยิ้มแย้ม ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ต้องให้นักศึกษารออยู่ตลอดเวลา อยากให้บริการด้วยใจ ( $f=51$ ) การบริการทั่วไปมีน้อย ไม่ประทับใจ ควรปรับปรุงหลายอย่าง เช่น การบริการที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และทั่วถึงมากกว่านี้ ( $f=50$ ) ควรพัฒนาทักษะการสอนของอาจารย์ เพราะสอนไม่สนุก สอนแต่ในห้องเรียน สอนไม่เข้าใจ ทำให้นักศึกษาเบื่อ ง่วงนอน ไม่อยากเรียน ( $f=46$ ) ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ ขณะนี้ยังไม่ทั่วถึง ( $f=43$ ) ควรปรับปรุงหอพักด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะน้ำไม่ไหล ( $f=40$ ) ผู้ให้บริการทั่วไปทุกหน่วยงานควรยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์มากกว่านี้ ( $f=38$ ) อาจารย์ผู้สอนควรดูแลนักศึกษาให้มากกว่านี้ ( $f=29$ ) ตาราง



เรียนการปรับปรุงให้เหมาะสมมากกว่านี้ ( $f=20$ ) การจัดการเรียนการสอนควรเป็นระบบมากกว่านี้ ( $f=19$ ) ควรปรับปรุงห้องเรียนเนื่องจากบรรยากาศไม่เหมาะสมร้อนมาก บางห้องเรียนเก้าอี้ไม่พอสวยและมีสภาพชำรุด ( $f=16$ ) ควรเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น ( $f=16$ ) การจัดการเรียนการสอนควรทันสมัยกว่านี้ ( $f=14$ ) ควรกำจัดสุนัขและปรับปรุงความสะอาดของโรงอาหาร ( $f=14$ ) ห้องสมุดควรมีหนังสือที่ทันสมัยมากกว่านี้ และเจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงบุคลิกภาพและการบริการให้ดีกว่านี้ ( $f=11$ ) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนควรให้บริการกับนักศึกษาด้วยความเป็นมิตรไมตรี ควรปรับปรุงการใช้จ่ายให้สุภาพ ( $f=10$ )

## 6. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบประเด็นสำคัญของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนและการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ซึ่งผู้วิจัยเห็นสมควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

### 6.1 ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอน

6.1.1 ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนทั้งภาพรวมและแยกรายละเอียดตรงกัน คือ ด้านอาจารย์ผู้สอนมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และค่าเฉลี่ยรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความรู้ความสามารถของผู้สอน ความเป็นแบบอย่างของอาจารย์ และความรับผิดชอบการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา อาจเป็นเพราะคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยพยายามพัฒนาตนเอง และมหาวิทยาลัยก็สนับสนุนโดยกำหนดเป็นยุทธศาสตร์อย่างหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัย คือ พัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ มีความสุข

ในการดำเนินชีวิต มีการสนับสนุนให้นักศึกษาค้นคว้าและการทำงานทางวิชาการหลากหลายวิธี เช่น ให้ทุนการศึกษา สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปนำเสนอผลงานภายในประเทศและต่างประเทศ จัดการอบรมให้ความรู้ในการทำผลงานวิชาการหลายครั้งอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้มีคณาจารย์ขออนุญาตศึกษาต่อและทำผลงานวิชาการจำนวนมาก อีกทั้งมหาวิทยาลัยพยายามปลูกฝังจิตสำนึกความเป็นครูให้กับอาจารย์ มีการอบรมพัฒนาอาจารย์ใหม่และเตือนย้ำกับอาจารย์ของมหาวิทยาลัยทุกคนในเรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพ ทั้งการตีพิมพ์ในมหาวิทยสาร และทำหนังสือแจ้งเวียน น่าจะมีส่วนกระตุ้นให้ความตระหนักที่อาจารย์แต่ละท่านมีอยู่ได้นำสู่การปฏิบัติจริง ส่งผลให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจสอดคล้องกับงานวิจัยของพรมา หงส์ศักดิ์ (2544) ที่พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนโดยรวมและจำแนกตามสถานะภาพมีความพึงพอใจต่อครูผู้สอนในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ชิมแยมแจ่มใส น่าคบหาสมาคมด้วย มีวุฒิทางการศึกษาตามที่ราชการกำหนด ส่งเสริมให้นักศึกษามีความกระตือรือร้น สุภาพ อ่อนโยน และสนับสนุนกิจกรรมวัฒนธรรมประเพณีที่ดีต่อชุมชน

6.1.2 ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่จัดการเรียนการสอน และด้านสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.2$ ) คือ สิ่งอำนวยความสะดวกในชั้นเรียนและข้อสภาพการใช้งาน ซึ่งอาจเนื่องจากมหาวิทยาลัยกำลังอยู่ระหว่างการพัฒนาด้านอาคารสถานที่และปรับปรุงห้องเรียนห้องปฏิบัติการทุกคณะวิชา ทำให้เกิดความไม่สะดวกมากพอจึงเป็นเหตุให้นักศึกษามีความพึงพอใจไม่มาก สอดคล้องกับ Bernard (1968 อ้างถึงใน อำนวย บุญศรี, 2531) ที่กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิด





ความพึงพอใจไว้ข้อหนึ่งว่า สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

## 6.2 ความพึงพอใจด้านการบริการ

6.2.1 พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยด้านการให้บริการวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง  $\bar{X} = 3.44$  เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่นักศึกษามีความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การจัดปฐมนิเทศให้แก่นักศึกษา  $\bar{X} = 3.53$  รองลงมาคือ ระบบการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา  $\bar{X} = 3.47$  อาจเนื่องจากกองพัฒนานักศึกษาซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบกรปฐมนิเทศให้แก่ศึกษาพยายามจัดกิจกรรมในการปฐมนิเทศให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของกองพัฒนานักศึกษาที่กำหนดไว้ว่า มุ่งพัฒนานักศึกษาให้มีคุณธรรม จริยธรรม และมีวินัย สร้างเสริมบุคลิกภาพที่ดี ส่งเสริมภาวะผู้นำที่มีทัศนคติที่ดี และรับผิดชอบต่อสังคม โดยใช้กิจกรรมเป็นสื่อและมุ่งให้บริการสวัสดิการด้วยความเอื้ออาทร ในการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศจะมีรุ่นพี่ ซึ่งเป็นคณะกรรมการสโมสรนักศึกษาคณะและรุ่นพี่ในแต่ละคณะร่วมดูแลนักศึกษารุ่นน้องด้วยความเอื้ออาทรมีมิตรไมตรีจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับวัย ทำให้นักศึกษาใหม่แต่ละรุ่นเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับ Bernard (1968 อ้างถึงใน อำนวย บุญศรี, 2531) ที่กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ข้อหนึ่ง คือ แรงดึงดูดใจในความสัมพันธ์อันมิตร ถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพัน และพอใจที่จะร่วมงานกับหน่วยงาน และทฤษฎี 2 ปัจจัย คือ Herzberg (1959, อ้างถึงใน เพ็ญแข ซ่อมณี, 2544) กล่าวถึงองค์ประกอบที่จูงใจ (Hygiene factor) ในด้านความ

สัมพันธ์ของหัวหน้ากับผู้บังคับบัญชา ซึ่งหมายถึงการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน หากขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

### 6.2.2 ความพึงพอใจด้านการบริการ

ทั่วไป พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการศูนย์วิทยบริการ (หอสมุด) มีค่าเฉลี่ย 3.62 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีระบบการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.66 อาจเนื่องจากหน่วยงานพยายามพัฒนาระบบการให้บริการ เนื่องจากศูนย์วิทยบริการเป็นหน่วยงานที่จำเป็นสำหรับการจัดการศึกษาเป็นแหล่งค้นคว้าที่นักศึกษาต้องใช้บริการตลอดเวลา ระบบการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับอัญชลี เทตารัตินพงศ์ (2524 อ้างถึงในทิทัศน์ ตรีขุทิน, 2538) การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการ ความพอใจในการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข เนื่องจากศูนย์อยู่ใกล้บ้านจึงสะดวกประหยัดเวลา ส่วนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์จะให้คำอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ

### 6.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของ

นักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอน จำแนกตามชั้นปี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ชั้นปีที่มีความพึงพอใจสูงเป็นอันดับที่ 1 คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 5 เท่ากับ 4.37 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านก็พบว่า นักศึกษาในชั้นปีที่ 5 มีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1 ทุกด้าน เรียงตามคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านอาจารย์ผู้สอน 5.00 ด้านการจัดหลักสูตร 4.33 ด้านการเรียน



การสอน ด้านสื่อ / เอกสารอุปกรณ์ประกอบ และ  
ด้านสถานที่จัดการเรียนการสอนเท่ากัน คือ 4.17 อาจ  
เนื่องจากระยะเวลาเก็บข้อมูลเป็นช่วงปลายภาคที่  
นักศึกษาปีที่ 5 กำลังจะจบการศึกษา การเรียน  
ส่วนมากเป็นการฝึกปฏิบัติประสบการณ์ภาคสนาม  
มากกว่าการเรียนเนื้อหาสาระ ความรู้สึกปลอดภัย  
โล่งใจจึงมีมาก และได้เข้ารับการศึกษามาแล้วถึง 5 ปี  
ความสนิทสนมกับอาจารย์มีมาก ความพึงพอใจต่อ  
การจัดการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก ขณะที่  
นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีระดับความพึงพอใจต่อการ  
จัดการเรียนการสอนอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย  
3.42 อาจจะได้ด้วยสาเหตุที่ปีที่ 4 เป็นปีสุดท้ายที่จะจบ  
การศึกษาซึ่งต้องเร่งด้านเนื้อหาสาระรายวิชาอาจทำให้  
เคร่งเครียดกับการเรียน ความพึงพอใจจึงไม่มาก

ผลการเปรียบเทียบการจัดการเรียน  
การสอนจำแนกตามชั้นเรียน แยกตามรายด้าน พบว่า  
ด้านการเรียนการสอน นักศึกษาในชั้นปีที่ 5 มีระดับ  
ความพึงพอใจในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1  
อาจเนื่องจากนักศึกษาชั้นปีที่ 5 กำลังจะจบการศึกษา  
ส่วนมากการเรียนการสอนจะเป็นการฝึก  
ประสบการณ์ภาคปฏิบัติ ไม่เคร่งเครียดกับเนื้อหา  
สาระจึงมีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนใน  
ระดับมาก

## 7. ข้อเสนอแนะ

จากการดำเนินการวิจัยเรื่อง ความ  
พึงพอใจของนักศึกษาคือการจัดการเรียนการสอน  
และการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏ  
นครศรีธรรมราช มีข้อเสนอแนะซึ่งเป็นแนวคิดที่  
ได้รับจากผลการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

7.1. จากการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ  
จากนักศึกษาเป็นจำนวนมากที่เป็นประโยชน์  
ซึ่งมหาวิทยาลัยควรจะได้พิจารณาเพื่อพัฒนาการ  
จัดการเรียนการสอนและการบริการของมหาวิทยาลัย

อย่างน้อย 5 ประเด็น ที่มีความถี่ของข้อเสนอแนะ  
เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ควรจัดหาสื่อ  
อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้เพียงพอ และดูแลให้อยู่ใน  
สภาพที่พร้อมใช้งานตลอดเวลา การให้บริการ  
วิชาการยังน้อยอยู่ควรปรับปรุง เจ้าหน้าที่ไม่สนใจใน  
การให้บริการอย่างเต็มที่ ไม่ยิ้มแย้ม ไม่มีมนุษย  
สัมพันธ์ต้องให้นักศึกษารออยู่ตลอด อยากให้บริการ  
ด้วยใจ ควรพัฒนาทักษะการสอนของอาจารย์เพราะ  
สอนไม่สนุก สอนแคในห้องเรียน สอนไม่เข้าใจ ทำ  
ให้นักเรียนเบื่อ ง่วงนอน ไม่อยากเรียน และการ  
ประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงควรปรับปรุง

## 7.2 การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของ

นักศึกษาคือการจัดการเรียนการสอนและการบริการ  
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช มี  
ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะทำให้มองเห็น  
ทัศนคติและมุมมองของนักศึกษาในเรื่องดังกล่าว  
ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นสำหรับการวางแผนพัฒนา  
การเรียนการสอนและการบริการได้อย่างแท้จริงมาก  
ขึ้น ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรดำเนินการสำรวจหรือ  
ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านต่าง ๆ อย่าง  
ต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญที่นำไปสู่การ  
ปรับปรุงคุณภาพของมหาวิทยาลัยสู่มาตรฐานที่  
กำหนด

## 8. เอกสารอ้างอิง

- กรชกร ขวดี. (2544). ความพึงพอใจของผู้ปกครอง  
นักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของ  
โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญ  
ศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ [Online]. Available:  
[www.vcharkarn.com/uploads](http://www.vcharkarn.com/uploads)  
กมลิต ดวงหัตถ์. (2537). [Online].  
Available:[www.vcharkarn.com/uploads/56/56921.doc](http://www.vcharkarn.com/uploads/56/56921.doc)  
ธีระศักดิ์ วรรณสุข. (2537). ผู้ใช้บริการธนาคาร  
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ



- [Online].  
Available:[www.acu.ac.th/html\\_edu/acu/te mp\\_news/6571.doc](http://www.acu.ac.th/html_edu/acu/te mp_news/6571.doc)
- ประภากรณ์ สุรปภา. (2544). [Online].  
Available:[www.vcharkarn.com/uploads/56/56921](http://www.vcharkarn.com/uploads/56/56921).
- พรวิษา หงส์ภักดี. (2544). ความพึงพอใจของ ผู้ปกครองที่มีต่อครูผู้สอนโรงเรียนอนุบาล นครพนม สังกัดสำนักงานการ ประถมศึกษาจังหวัดนครพนม  
[Online]. Available:[www.vcharkarn.com /uploads/56/56921](http://www.vcharkarn.com/uploads/56/56921).
- พิทักษ์ ตรีหิม. (2538). ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนศึกษา เฉพาะกรณีสำนักทะเบียน. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
[Online]. Available:[www.acu.ac.th](http://www.acu.ac.th)
- เพ็ญแข ช่อมณี. (2544). ผลของเจตคติต่าง ๆ ของ บุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของ แร่งงาน [Online]. Available:  
[www.vcharkarn.com/uploads/56/56921.doc](http://www.vcharkarn.com/uploads/56/56921.doc)
- มนัส พลายขุ่ม. [Online].  
Available:[opac.vru.ac.th/BasicSearch.aspx ?action=search&keyword](http://opac.vru.ac.th/BasicSearch.aspx?action=search&keyword)
- สมศักดิ์ กงเที่ยง และอัญชติ โทธิทอง. (2542). [Online].  
Available:[www.thapra.lib.su.ac.th](http://www.thapra.lib.su.ac.th)
- อิสริยา พจนารวี. (2544). [Online].  
Available:[www.vcharkarn.com/uploads/56/56921.doc](http://www.vcharkarn.com/uploads/56/56921.doc)
- อำนาจ บุญศรี. (2531). รายงานการวิจัยเรื่อง การจัดการนิเทศการศึกษาภายในโรงเรียน ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการ
- ประถมศึกษาอำเภอเมืองยโสธร จังหวัด ยโสธร. ขอนแก่น : ภาควิชาบริหาร การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Bruce, Elkin Louis, Jr. **RoIn of The Elementary Principals in School Community Relation.** Dissertation Abstracts International. 32(6): 32(6): 6028-A; May, 1972.
- Becerra. (1974). **Community Relations.** Dissertation Abstracts International, 32(6) [Online]. Available:[www.surinarc1.go.th/ isresearch/vijai](http://www.surinarc1.go.th/isresearch/vijai)
- Hakanen. (1975). [Online].  
Available:[www.vcharkarn.com/uploads/56/56921](http://www.vcharkarn.com/uploads/56/56921)
- McCabe. (1974). [Online].  
Available:[www.vcharkarn.com/uploads /56/56921](http://www.vcharkarn.com/uploads/56/56921)