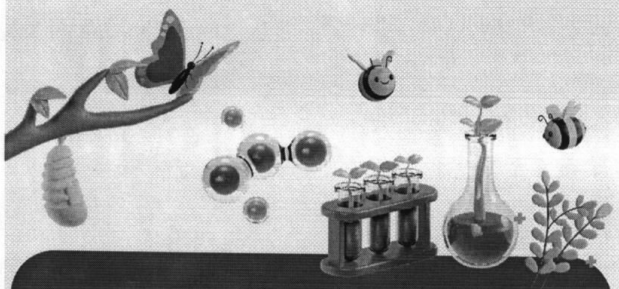
KU KASETSART UNIVERSITY KAMPHAENG SAEN CAMPUS 80

KU KPS Conference

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 20

The 20th KU KPS National Conference

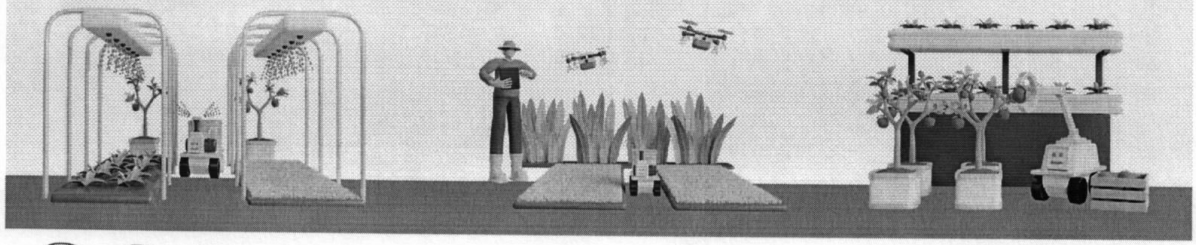
วันที่ 7-8 ธันวาคม 2566 ณ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน



PROCEEDINGS

ผลเสนองานทางวิชาการ 9 สาขา

1. สาขาพืชและเทคโนโลยีชีวภาพ
2. สาขาสัตว์และสัตวแพทย์
3. สาขาวิศวกรรมศาสตร์
4. สาขาศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์
5. สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
6. สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพและการกีฬา
7. สาขาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ
8. สาขาส่งเสริมการเกษตรและธุรกิจเกษตร
9. สาขาการท่องเที่ยว นวัตกรรมบริการ และการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม



การถอดบทเรียน วิเคราะห์และสังเคราะห์ระบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอย
ตามขนาดและบริบทของ อปท. แบบมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน
ในพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม 2453
ความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อบริการวิชาการในวิถีใหม่
ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน 2469
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ การฉีดวัคซีนป้องกัน
เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดียง
อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ 2485
ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 2493
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน
เพื่อสร้างการยอมรับและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร 2505

สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพและการกีฬา

พฤติกรรมความปลอดภัยในการใช้ก๊าซหุงต้มของผู้ประกอบอาชีพร้านอาหาร
ในบริเวณซอย 30 กันยา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 2521
การสำรวจปริมาณสารกันบูดในขนมหม้อแกงที่ผลิตในเขตจังหวัดเพชรบุรี 2532

สาขาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ

ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณอินทรีย์สารกับประชาคมปูก้ามดาบ
ในป่าชายเลนบ้านบางบ่อ จังหวัดสมุทรสงคราม 2540
การใช้สาหร่ายทะเลเป็นส่วนผสมในอาหารปลิงทะเลขาว (*Holothuria scabra*)
เพื่อทดแทนสาหร่ายสไปรูลิน่า 2550
การพัฒนาระบบเฝ้าระวังรังสีด้วยเทคโนโลยี LoRaWAN เพื่อความปลอดภัยทางด้านรังสี 2559
การพัฒนาสูตรที่เหมาะสมของผลิตภัณฑ์ดาร์กช็อกโกแลตแท่งไม่มีน้ำตาลเสริมโปรตีนข้าว 2573
การพัฒนาเครื่องตรวจวัดรังสีแบบประตูสำหรับคนเดินผ่าน 2583
การศึกษาอัตราการรอดตายของหอยหมากวัยอ่อน โดยใช้แพลงก์ตอนพืชต่างชนิดกัน 2595
การตรวจหาจุลินทรีย์ที่สามารถผลิตสารต้านจุลชีพจากกองใบไม้หมักแบบรวดเร็ว 2602
ฤทธิ์ต้านอนุมูลอิสระและยับยั้งแบคทีเรียของเห็ดป่าบางชนิด 2611
การตรวจสอบสารพฤกษเคมีเบื้องต้น ปริมาณฟีนอลิกรวม
และฤทธิ์กำจัดอนุมูลอิสระจากส่วนต่างๆ ของมะดัน 2621
การศึกษา และพัฒนาการอนุบาลหอยหวานวัยอ่อน โดยใช้แพลงก์ตอนพืชต่างชนิดกัน 2629

ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

satisfaction of Public Administration students with the services provided by the Faculty of Humanities and Social Sciences. Phetchabun Rajabhat University

นิรชา พุทธศรี[1] ,พัณณิตา แก่นสงสัย[1] ,จิรโรจน์ บุญราช[1] ,ธีรภัทร กิจจารักษ์[1],
สมพิศ สายบุญชื่น[2],สดุดี คำมี[2] และอรุณ สนใจ[2]

Niracha Putthasri[1], Phanita Kaensongsai[1], Chirarot Boonrat [1], Teeraphat Kitjarak[1] , Sompit Saibunchun[2]
Sadudee Kammee[2] and Arun Sonchai[2]

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ1)ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์และ2)เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อสร้างความพึงพอใจโดยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาสาขารัฐประศาสนสตร์ ชั้นปีที่ 1-4 ที่ใช้ในการศึกษาเป็นจำนวน 107 คน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านอาคารและสถานที่ มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ , ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สุดท้ายด้านคุณภาพการให้บริการและ ข้อเสนอแนะเพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้แก่ 1) ควรมีการให้บริการความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง 2) มีขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน 3) มีความคล่องตัว มีความเอาใจใส่ช่วยเหลือกระตือรือร้นอย่างเต็มใจ 4) เจ้าหน้าที่ควรรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ 5) ควรมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเรียนการสอน 6) ห้องเรียนที่มีแสงสว่างเพียงพอ 7) มีจัดการทำความสะอาดห้องน้ำเพิ่มเติม และ8) ควรมีคอมพิวเตอร์ใช้การเรียนการสอนให้มีความทันสมัยและเพียงพอ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการ, รัฐประศาสนศาสตร์

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การให้บริการ, รัฐประศาสนศาสตร์

---

[1] นักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
Students of Public Administration Program in Faculty of Humanities and Social sciences , Phetchabun Rajabhat University

[2] อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
Instructor of Public Administration Program in Faculty of Humanities and Social sciences , Phetchabun Rajabhat University

Abstract

The research study in this instance aims to: 1) investigate the satisfaction levels of students in the Department of Political Science towards the services provided by the Faculty of Humanities and Social Sciences at Phetchabun Rajabhat University, and 2) study recommendations to enhance satisfaction. Data was collected from 107 students in the Department of Political Science, spanning from first to fourth-year students, using a survey-based exploratory research method. The tools used for data collection included questionnaires and statistical analyses such as frequency, percentages, averages, and standard deviations.

The study's findings indicate that, overall, students in the Department of Political Science are highly satisfied with the services provided by the Faculty of Humanities and Social Sciences. When considering the specific aspects in descending order of satisfaction, it was found that the highest satisfaction was related to the physical facilities and environment. Next in line was satisfaction with the staff's services, followed by convenience and the quality of services provided. The recommendations for improving satisfaction with the services provided by the Faculty of Humanities and Social Sciences at Phetchabun Rajabhat University include: 1) Ensuring equal service provision before and after class. 2) Simplifying the service processes. 3) Demonstrating flexibility, empathy, and willingness to assist students wholeheartedly. 4) Encouraging staff to actively listen to service-related problems and inquiries. 5) Providing up-to-date teaching and learning equipment. 6) Ensuring well-lit classrooms. 7) Enhancing restroom cleanliness. 8) Ensuring that the computers used for teaching are modern and adequate.

Keywords: Satisfaction, Service, Public Administration

E-mail address: st631102169108@pcru.sc.th

บทนำ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2518 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ประกอบไปด้วยบุคลากรจำนวน 8 คน แต่อีก 5 ปีต่อมา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีบุคลากรเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว คือ ในปี พ.ศ. 2524 มีอาจารย์ จำนวน 45 คน แต่ในปี พ.ศ. 2527 มีการแยกตัวของบุคลากร เพื่อจัดตั้งคณะวิทยาการจัดการ ทำให้จำนวนบุคลากร ลดลง ต่อมาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้เริ่มเปิดสอนวิชาเอกสาขาต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษาสาขา การศึกษา คือ วิชาเอกสังคมศึกษา ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และศิลปศึกษา ในปีต่อมาจึงเริ่มเปิดรับนักศึกษา วิชาเอกบรรณารักษ์ศาสตร์ นาฏศิลป์ และดนตรีศึกษา การบริหารงานในช่วงแรกจัดโครงสร้างการบริหาร เป็นหมวดวิชา ได้แก่ หมวดวิชาภาษาไทย ภาษาอังกฤษ สังคมศึกษา และศิลปะ หลังจากนั้นคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้จัดโครงสร้างการบริหารงานใหม่ โดยใช้คำว่า "ภาควิชา" แทน "หมวดวิชา" ซึ่งขณะนั้น มีจำนวนทั้งสิ้น 11 สาขาวิชา เป็นผลมาจากความเจริญก้าวหน้าของสาขาวิชาต่าง ๆ รวมทั้งจำนวนอาจารย์ ผู้สอนก็มีคุณวุฒิหลากหลายมากขึ้น ทำให้คณะฯ สามารถเปิดสอนหลักสูตรใหม่ในสาขาวิชา เช่น

หลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษ สาขารัฐประศาสนศาสตร์และสาขาพัฒนาชุมชน โดยมีอาจารย์เชี่ยวชาญทางสายมนุษยศาสตร์และสายสังคมศาสตร์ เช่น รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ สังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน โดยมีประธานสาขาวิชาและคณบดี รวมทั้งสิ้น 18 คน รับผิดชอบงานบริหารคณะฯ ใช้อาคาร 3 อาคารดนตรี อาคารศิลปะ อาคารศูนย์ภาษา และคอมพิวเตอร์ อาคารนาฏศิลป์ อาคารเฉลิมพระเกียรติเป็นอาคารเรียน โดยใช้อาคาร 2 เป็นที่ ทำการของคณะฯ เรียกว่า สำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีบุคลากร จำนวน 110 คน ที่ร่วมพัฒนาคณะฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมและท้องถิ่นที่จะร่วมพัฒนาประเทศ ให้มีความเจริญรุ่งเรืองสืบไป ทั้งนี้ในปีการศึกษา 2566 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รับผิดชอบการผลิตบัณฑิต และมีหน่วยงานให้บริการแก่นักศึกษาทั้ง ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารและสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บริหารจัดการโดยคณะกรรมการประจำหลักสูตร รวมทั้งสิ้น 13 หลักสูตร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ (2563)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จะมีหน่วยงานให้บริการแก่นักศึกษาทั้ง ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารและสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แต่ละหน่วยงานและแต่ละคณะก็มีการให้บริการที่ไม่เหมือนกันแบ่งแยกออกไปหลายประเภท ดังนั้นการศึกษาเรื่องนี้ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ทราบถึงว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับใด เพื่อที่จะนำไปปรับปรุงการบริการภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมาย ความสำคัญของการบริการ (ไพรพนา, 2544) และศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งประกอบไปด้วย 1. ด้านคุณภาพการให้บริการ (กัญญณ์พัชร เหมือนจินดา, 2563) 2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (น้ำลิน เทียนแก้ว, 2561) 3. ด้านอาคารและสถานที่ (น้ำลิน เทียนแก้ว, 2561) 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ภาณุเดช เพียรความสุขและคณะ, 2558)

ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ นักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 145 คน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

3. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ นักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 3) ด้านอาคารและสถานที่ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้ทราบถึงความพึงพอใจของนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ ที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาชั้นปีที่1-4 สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวนทั้งสิ้น 145 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ Taro Yamane (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2549 : 16) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 107 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นปี ของสาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ข้อมูลจำนวนนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์			
ลำดับที่	นักศึกษา	จำนวน (คน)	
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	นักศึกษาชั้นปีที่ 1	39	29
2	นักศึกษาชั้นปีที่ 2	36	27
3	นักศึกษาชั้นปีที่ 3	29	21
4	นักศึกษาชั้นปีที่ 4	41	30
รวม		145	107

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชากรที่ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นที่ศึกษา จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เพื่อวัดถึงระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารและสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าคลอบคลุมวัตถุประสงค์จาก การนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อสำรวจสอบความตรงเชิง เนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

4.นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach (1990 อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการทดสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และทำการปรับปรุง แก้ไข เรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 107 ชุดเพื่อตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยนำผลที่ได้วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของคอนราค (Cronbach's Alpha-Coefficient) ซึ่งค่าที่ได้นั้นจะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามโดยมี ค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 หากค่าที่ได้ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่าแบบสอบถามนั่นมีความน่าเชื่อถือมาก ทั้งนี้จะใช้ค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่ามากกว่า 0.97 ซึ่งจะถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่เหมาะสม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552; และเกียรติสุดา ศรีสุข, 2552) ทั้งนี้เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องและ ปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อคำถามที่สมบูรณ์ก่อนทำการแจกแบบสอบถามจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว และทำการดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองให้กับนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ระดับชั้นศึกษาปีที่ 1-4

2. การจัดเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ได้ทำการจัดเก็บข้อมูลเป็นเวลา 3 สัปดาห์

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ จนได้แบบสอบถามครบตามจำนวนที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการวิเคราะห์ตามค่าสถิติ โดยมีลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ และแปรความหมายของค่าเฉลี่ยโดยเปรียบเทียบตามเกณฑ์ 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชุม ศรีสะอาด. 2544 : 111)

4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2. ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 และเพศชาย 35 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 มีอายุระหว่าง 17-20 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมา อายุระหว่าง 21-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.1 และอายุระหว่าง 25-28 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 มีระดับชั้นที่ศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 รองลงมา ระดับชั้นปีที่ 1 จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 ระดับชั้นปีที่ 2 จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 และระดับชั้นปีที่ 3 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมา สัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 เดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 และอื่นๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ อภิปรายผลได้ ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ ที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจ	($\bar{x}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.85	.69	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.02	.71	มาก
3. ด้านอาคารและสถานที่	4.05	.66	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.91	.77	มาก
ภาพรวม	3.96	.70	**มาก**

จากตาราง 2 พบว่า นักศึกษาที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก($\bar{X}$ = 3.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารและสถานที่ มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.05) รองลงมา คือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจมาก โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.02) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมาก โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.91) และด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจมาก โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.85)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านคุณภาพการบริการ

1.ด้านคุณภาพการบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.1 ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.85	.74	มาก
1.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.87	.74	มาก
1.3 การให้บริการด้วยความเสมอภาพตามลำดับก่อน-หลัง	3.82	.81	มาก
1.4 อุปกรณ์เครื่องมือมีความเหมาะสมในการให้บริการ	3.88	.85	มาก
1.5 ได้รับบริการความต้องการ	3.85	.95	มาก
รวม	3.85	.81	**มาก**

จากตารางที่ 3 พบว่า นักศึกษาที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อุปกรณ์เครื่องมือมีความเหมาะสมในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.88) รองลงมาคือระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

($\overline{X}$ = 3.87) ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัวและได้รับบริการความต้องการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.85) และการให้บริการด้วยความเสมอภาพตามลำดับก่อน-หลัง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก($\overline{X}$ = 3.82)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	($\overline{X}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นกันเอง	4.02	.81	มาก
2.2 มีความเอาใจใส่ช่วยเหลือกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	3.98	.82	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	3.98	.80	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.02	.84	มาก
2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถและความเข้าใจในการให้บริการ	4.01	.84	มาก
2.6 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับงานบริการ	4.09	.81	มาก
รวม	**4.01**	**.82**	**มาก**

จากตารางที่ 4 พบว่า นักศึกษาที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับงานบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.09) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองและเจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.02) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถและความเข้าใจในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.01) และมีความเอาใจใส่ช่วยเหลือกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.98)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านอาคารและสถานที่

3.ด้านอาคารและสถานที่	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3.1 อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเรียนการสอนเพียงพอและทันสมัย	3.97	.85	มาก
3.2 ห้องเรียนมีเพียงพอเหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน	4.26	.79	มาก
3.3 สถานที่จอดรถยนต์-จักรยานยนต์ของอาจารย์และนักศึกษามีเพียงพอ	4.01	.85	มาก
3.4 ห้องเรียนมีจำนวนโต๊ะ เก้าอี้ เพียงพอกับนักศึกษา	4.14	.86	มาก
3.5ห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอ	3.87	.91	มาก
รวม	**4.05**	**.85**	**มาก**

จากตารางที่ 5 นักศึกษาที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านอาคารและสถานที่อยู่ในระดับมาก($\bar{X}$ = 4.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าห้องเรียนมีเพียงพอเหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.25) รองลงมา คือ ห้องเรียนมีจำนวนโต๊ะเก้าอี้เพียงพอกับนักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.14) สถานที่จอดรถยนต์-จักรยานยนต์ของอาจารย์และนักศึกษามีเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก($\bar{X}$ = 4.01) อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเรียนการสอนเพียงพอและทันสมัย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก($\bar{X}$ = 3.97) และห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.87)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4.1 ความชัดเจนของป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์	3.92	.92	มาก
4.2 ห้องให้คำปรึกษามีความเหมาะสม	3.97	.98	มาก
4.3 ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ	3.88	.90	มาก
4.4 คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนการสอนมีความทันสมัยและเพียงพอ	3.88	.90	มาก
รวม	**3.91**	**.92**	**มาก**

จากตารางที่ 6 พบว่า นักศึกษาที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ห้องให้คำปรึกษามีความเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.97) รองลงมา คือ ความชัดเจนของป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.92) ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอและ คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนการสอนมีความทันสมัยและเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.88)

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยมีประเด็นอภิปรายดังนี้

จากสมมติฐานของการวิจัย ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สฤษดิ์ ผาอาจ และคณะ (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

1. ด้านคุณภาพการให้บริการ คณะมนุษยศาสตร์มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการ ทำให้มีความคล่องตัวใช้ระยะเวลาในการให้บริการไม่นาน รวมถึงอุปกรณ์และเครื่องมือมีความเหมาะสมในการให้บริการ สอดคล้องกับ รัชฎาพร พันธุ์ทวี (2560) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองมีความเอาใจใส่ช่วยเหลือกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจมีความรู้ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ สอดคล้องกับ รัชฎาพร พันธุ์ทวี (2560) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ด้านอาคารและสถานที่ ห้องเรียนมีเพียงพอเหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน ห้องเรียนมีจำนวนโต๊ะเก้าอี้เพียงพอกับนักศึกษา สถานที่จอดรถยนต์-จักรยานยนต์ของอาจารย์และนักศึกษามี อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเรียนการสอนเพียงพอและทันสมัย และห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอ สอดคล้องกับ กฤษณพงศ์ สุข

สมบูรณ์ และคณะ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ด้านอาคารและสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ห้องให้คำปรึกษามีความเหมาะสม ความชัดเจนของป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอและ คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนการสอนมีความทันสมัยและเพียงพอ สอดคล้องกับ ศรีนคร นาวารัตน (2559) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเข้าใช้บริการในศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเข้าใช้บริการในศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา ทำให้ผู้ศึกษาเสนอแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์แลสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ดังนี้

1. ควรมีการให้บริการด้วยความเสมอภาพตามลำดับก่อน-หลัง และควรมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว

2. ควรมีความเอาใจใส่ช่วยเหลือกระตือรือร้นและเต็มใจ และเจ้าหน้าที่ควรรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ

3. ควรมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเรียนการสอนเพียงพอ และห้องเรียนที่มีแสงสว่างเพียงพอ

4.ควรมีจัดการทำความสะอาดห้องน้ำเพิ่มเติม และควรมีคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนการสอนมีความทันสมัยและเพียงพอ

เอกสารอ้างอิง

กฤษณพงศ์ สุขสมบูรณ์ และคณะ. (2559). **ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. จังหวัดนครปฐม.**

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2552). **การวิเคราะห์สถิติ.** สถิติเพื่อการตัดสินใจ.พิมพ์ครั้งที่4 กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัญญณ์พัชร เหมือนจินดา. (2563). **คุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.** รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.(2563). **ประวัติคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.** เข้าถึงจาก https://human.pcru.ac.th/.5 มิถุนายน 2566

น้ำลิน เทียนแก้ว. (2561). **การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคราม.** สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคราม: ปีที่พิมพ์ 2560.

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

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2549. **สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่4.กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์

ไพรพนา ศรีเสน. (2544). **ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช คณะแพทย์ศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.** (วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม), กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540) **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒประสานมิตร.

ภาณุเดช เพียรความสุขและคณะ. (2558). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยภัฏอุบลราชธานี.** มหาวิทยาลัยภัฏอุบลราชธานี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. **รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีงบประมาณ 2562.** มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. เข้าถึงจากhttps://www.pbru.ac.th/pbru/wp-content/uploads/2020/06/7/.10 สิงหาคม 2566

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. (2566). **ประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.** เข้าถึงจาก https://www.pcru.ac.th/main/view/history/.5 มิถุนายน 2566

รัชฎาพร พันธุ์ทวี. (2560). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.** จังหวัดเชียงใหม่.

ศรีนคร นาวารัตน. (2559). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเข้าใช้บริการในศูนย์วัฒนธรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.** จังหวัดนครศรีธรรมราช.

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ . (2564). **หลักสูตรใหม่และหลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2564 หลักสูตรรัฐประศาสนสตร์บัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนสตร์.** เข้าถึงจาก https://academic.pcru.ac.th/.31 กรกฎาคม 2566

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ . (2566). **จำนวนนักศึกษาสาขารัฐประศาสตร์ รุ่น63-66.** เข้าถึงจาก https://academic.pcru.ac.th/.31 กรกฎาคม 2566

สฤษดิ์ ผาอาจ และคณะ. (2560). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา.** วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดยะลา.