



## สภาพปัญหาที่มีผลต่อการบริหารจัดการการทดสอบ

## หมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยนครพนม

Problem Conditions Affecting Testing Administration of General  
Education Program at Nakhon Phanom Universityนุชนาถ บัวสุตตา<sup>1</sup> สุภัทรา เขียวศรี<sup>2</sup> ภาวดี พันธรักษ์<sup>3</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาที่มีผลต่อการบริหารจัดการการทดสอบหมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยนครพนม 2) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาจากการใช้บริการจริงของสนามสอบ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยนครพนม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ลงทะเบียนประจำภาคการศึกษา ที่ 1/2563 จำนวน 3,388 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาที่เข้าสอบหมวดวิชาศึกษาทั่วไปภาคการศึกษาที่ 1/2563 ระหว่างวันที่ 19 – 22 ตุลาคม 2563 ซึ่งในการเก็บแบบสอบถามในครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 393 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามออนไลน์ (Online Survey) ที่สร้างขึ้นจาก Google Form ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการจัดอันดับ (Ranking)

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัญหาที่มีต่อการบริหารจัดการการทดสอบหมวดวิชาศึกษาทั่วไป โดยประเมินจากระดับการให้บริการในแต่ละด้านของการจัดการทดสอบ ได้แก่ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่จัดสอบและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกรรมการคุมสอบ และด้านแบบทดสอบ (ข้อสอบ) ซึ่งเรียงลำดับจากสภาพปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย=3.31,S.D.=.52 และเมื่อแยกเป็นรายข้อ โดยประเมินจากระดับการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด พบว่า การเดินทางสะดวก มีป้าย/แผนผังแสดงที่ตั้งของอาคารและห้องสอบ มีค่าเฉลี่ย=3.21,S.D.=.65 2) ความพึงพอใจของนักศึกษาจากการใช้บริการจริงของสนามสอบ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 6 สนามสอบ ประกอบไปด้วย สนามสอบคณะเกษตรและเทคโนโลยี สนามสอบคณะครุศาสตร์ สนามสอบคณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยี สนามสอบคณะวิทยาศาสตร์ สนามสอบคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ และสนามสอบวิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ นักศึกษามีความพึงพอใจจากการใช้บริการจริงของสนามสอบ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

1. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดงานวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยนครพนม อีเมลล์ ohbuasudta@gmail.com

2. อาจารย์ สังกัดวิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม อีเมลล์ Supratra.no@gmail.com

3. อาจารย์ สังกัดคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม อีเมลล์ Pawadee2014@gmail.com

**คำสำคัญ :** สภาพปัญหา; การบริหารจัดการการทดสอบ; งานวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยนครพนม

## ABSTRACT

The purposes of this study were to 1) examine the problem conditions affecting testing administration of General Education at Nakhon Phanom University and 2) to investigate students' satisfaction towards the actual use of the examination venues of General Education at Nakhon Phanom University. The population of this study included 3,388 undergraduate students enrolling in the semester 1 academic year 2020. The samples were the number of students who attended the examination venues of General Education in the semester 1 academic year 2020 from 19 to 22 October 2020. There were 393 students who responded to the questionnaires and they were all selected as the samples. The instrument used for data collection was an online survey using Google Form according to the research purposes. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and ranking.

The results were as follows: 1) the problem conditions affecting testing administration of General Education evaluated by the level of service in each aspect such as the information service and public relation aspect, the examination venue and facility aspect, the proctor aspect, and the examination paper aspect, which were ranked by the most frequent problem condition. The information service and public relation aspect was rated the most (Mean = 3.31, S.D. = .52). When considering each aspect, it was found that the convenient transportation, sign board/seating layout displaying buildings and test rooms aspect was rated the least level of service (Mean = 3.21, S.D. = .65). 2) The students' satisfaction towards the actual use of the examination venues of General Education at Nakhon Phanom University, including six examination venues, namely, Faculty of Agriculture and Technology, Faculty of Education, Faculty of Management Sciences and Information Technology, Faculty of Science, Faculty of Liberal Arts and Science, and Tourism and Service Industry College. Students were satisfied with the actual use of examination venues of General Education in overall at a good level (Mean = 3.45).

**Keywords:** Problem Conditions, Testing Administration, General Education Nakhon Phanom University

## ความสำคัญและที่มาของปัญหางานวิจัย

งานวิชาศึกษาทั่วไป เป็นหน่วยงานในสังกัดกองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จัดตั้งขึ้นเป็นส่วนราชการในมหาวิทยาลัยนครพนม ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการสนับสนุนและกำกับดูแล การดำเนินงานระบบบริหารของมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจสนับสนุนด้านการบริหารจัดการและให้บริการแก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก เป็นหน่วยงานใหญ่ที่มีหน่วยงานย่อยหลายหน่วยงาน ซึ่งมีภารกิจหลักที่แตกต่างกัน โดยงานวิชาศึกษาทั่วไป เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบประสานงานและการจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไป



ซึ่งเป็นกลุ่มวิชาที่มีความสำคัญในหลักสูตรและการสอนในระดับอุดมศึกษาควบคู่กับกลุ่มวิชาเฉพาะด้าน เพื่อพัฒนาบัณฑิตให้มีความสมบูรณ์อย่างแท้จริง ปัจจุบันมีหน่วยงานภายใน ประกอบด้วย 3 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานหลักสูตรและงานทะเบียน กลุ่มงานวัดผลและประมวลผล และกลุ่มงานวิชาการ

งานวิชาศึกษาทั่วไป ดำเนินงานตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย เป็นศูนย์กลางการจัดการวิชาศึกษาทั่วไปเกี่ยวกับกระบวนการเรียนการสอนตามหลักสูตร เริ่มตั้งแต่ มคอ.3 มคอ.5 ตารางสอน การสอบประจำภาคการศึกษา และประมวลผลการเรียน โดยใช้ทรัพยากรร่วมกันกับคณะ/วิทยาลัย อาทิเช่น ห้องเรียน โสตทัศนูปกรณ์ โดยจัดสรรเงินค่าบริหารการสอนในหมวดวิชาศึกษาทั่วไป ไปยังคณะ/วิทยาลัย ในการบริหารจัดการของงานวิชาศึกษาทั่วไป เป็นกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ แต่ยังมีได้มีประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานซึ่งในส่วนงานวัดผลและประมวลผล มีภาระงานหลักคือ การจัดการทดสอบหมวดวิชาศึกษาทั่วไป ระดับปริญญาตรีเป็นประจำทุกภาคการศึกษา ให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่คณะ/วิทยาลัย ซึ่งการให้บริการแต่ละส่วนนั้นไม่เหมือนกัน ในบางครั้งการปฏิบัติงานไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ทุกคนได้ โดยการจัดการทดสอบประจำภาคการศึกษาจะต้องดำเนินการขอใช้อาคาร ห้องเรียน และห้องประชุมของคณะ/วิทยาลัย ที่มีความพร้อมและอยู่ในบริเวณมีการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษา เพื่อใช้เป็นห้องสอบ ดังนั้น งานวิชาศึกษาทั่วไป จึงต้องการทราบถึงสภาพปัญหาที่มีผลต่อการบริหารจัดการทดสอบ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สถานที่จัดสอบและสิ่งอำนวยความสะดวก กรรมการคุมสอบ และแบบทดสอบ (ข้อสอบ) ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการทดสอบโดยตรง และสามารถแก้ไขได้ทันที เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษาโดยผู้วิจัยคาดว่ากรวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่องานวิชาศึกษาทั่วไป ผู้บริหารและหัวหน้างานสามารถกำหนดนโยบายและวางแผนการปฏิบัติงานให้กับผู้รับผิดชอบจากงานวิจัยที่ค้นพบ นำไปปรับปรุง พัฒนา และเป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านอื่น ๆ ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่มีผลต่อการบริหารจัดการการทดสอบหมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยนครพนม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาจากการใช้บริการจริงของสนามสอบ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยนครพนม

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาลงทะเบียนระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำภาคการศึกษาที่ 1/2563 จำนวน 3,388 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาที่เข้าสอบหมวดวิชาศึกษาทั่วไป ภาคการศึกษาที่ 1/2563 ระหว่างวันที่ 19 – 22 ตุลาคม 2563 และมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 393 คน



### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Online Survey) ที่สร้างขึ้นจาก Google Form ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนครพนม ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Closed-Ended Question) มีจำนวน 4 ข้อ โดยให้เลือกเพียงคำตอบเดียว ได้แก่ เพศ ระดับชั้นปีการศึกษา สาขาวิชา และสนามสอบ

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารจัดการการทดสอบ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยนครพนม ที่เป็นคำถามแบบปลายปิด จำนวน 16 ข้อ โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 4 ระดับ ตามวิธีของเบสท์ (Best, 1963) ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับการประเมิน
4 คะแนน	ดีมาก
3 คะแนน	ดี
2 คะแนน	พอใช้
1 คะแนน	ปรับปรุง

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับสภาพทรัพยากรบริหาร กระบวนการวางจรรยาบรรณ และการปฏิบัติงานในส่วนประสมทางการตลาด การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายข้อและโดยส่วนรวมใช้เกณฑ์การประเมินค่าของเบสท์ (Best, 1963) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	หมายถึง
3.50 - 4.00	ระดับดีมาก
2.50 - 3.49	ระดับดี
1.50 - 2.49	ระดับพอใช้
1.00 - 1.49	ระดับควรปรับปรุง

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยนั้น โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ได้ตรวจสอบความสอดคล้องและความครอบคลุมของเนื้อหาให้ตรงกับคำนิยามและทำการปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ คำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 แล้วจึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริงในระหว่างวันที่ 19-22 ตุลาคม 2563

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการจัดอันดับ (Ranking)

**สรุปผลการวิจัย**

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 76.84 ระดับชั้นปีที่ 1 จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 57.76 สาขาวิชาคณิตศาสตร์ศึกษา จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.27 และเข้าสอบที่สนามสอบคณะครุศาสตร์ จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 75.83

2. สภาพปัญหาที่มีต่อการบริหารจัดการการทดสอบหมวดวิชาศึกษาทั่วไป โดยประเมินจากระดับการให้บริการใน แต่ละด้านของการจัดการทดสอบ ประกอบด้วย 1)ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ 2) ด้านสถานที่จัดสอบและ สิ่งอำนวยความสะดวก 3)ด้านกรรมการคุมสอบ และ 4)ด้านแบบทดสอบ (ข้อสอบ) ซึ่งเรียงลำดับจากสภาพปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย=3.31,S.D.=.52

3. การเปรียบเทียบสภาพปัญหาที่มีผลต่อการบริหารจัดการการทดสอบหมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยนครพนม แยกเป็นรายข้อ โดยประเมินจากระดับการให้บริการ 3 อันดับ ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด พบว่า อันดับที่ 1 การเดินทางสะดวกมีป้าย/แผนผัง แสดงที่ตั้งของอาคารและห้องสอบ มีค่าเฉลี่ย=3.21,S.D.=.65 อันดับที่ 2 ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น ทางเว็บไซต์ ทางคณะ/วิทยาลัย ทางผู้ประสานโดยตรง มีค่าเฉลี่ย=3.23,S.D.=.67 และ อันดับที่ 3 การประชาสัมพันธ์กำหนดการสอบปลายภาค หมวดวิชาศึกษาทั่วไป มีค่าเฉลี่ย=3.24,S.D.=.64

4. ความพึงพอใจของนักศึกษาจากการใช้บริการจริงของสนามสอบ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 6 สนามสอบ ประกอบไปด้วย สนามสอบคณะเกษตรและเทคโนโลยี สนามสอบคณะครุศาสตร์ สนามสอบคณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยี สนามสอบคณะวิทยาศาสตร์ สนามสอบคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ และสนามสอบวิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย=3.45)

**ตารางที่ 1 สภาพปัญหาที่มีผลต่อการบริหารจัดการ การทดสอบหมวดวิชาศึกษาทั่วไป**

การบริหารจัดการการทดสอบ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	Mean	S.D.	อันดับ
1. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	3.31	0.52	1
2. ด้านสถานที่จัดสอบและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.33	0.53	2
3. ด้านกรรมการคุมสอบ	3.46	0.52	4
4. ด้านแบบทดสอบ (ข้อสอบ)	3.40	0.51	3
<b>สภาพปัญหาโดยรวม</b>	<b>3.38</b>	<b>0.59</b>	

จากตารางที่ 1 สภาพปัญหาที่มีผลต่อการบริหารจัดการการทดสอบหมวดวิชาศึกษาทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ การทดสอบหมวดวิชาศึกษาทั่วไป สภาพปัญหาโดยรวม มีค่าเฉลี่ย=3.38,S.D.=.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากสภาพปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย=3.31,S.D.=.52 รองลงมาคือ ด้านสถานที่จัดสอบและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย=3.33,S.D.=.53 ด้านแบบทดสอบ (ข้อสอบ) มีค่าเฉลี่ย=3.40,S.D.=.51 และด้านกรรมการคุมสอบ มีค่าเฉลี่ย=3.46,S.D.=.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบสภาพปัญหาที่มีผลต่อการบริหารจัดการการทดสอบหมวดวิชาศึกษาทั่วไป

การเปรียบเทียบสภาพปัญหา	Mean	S.D.	อันดับ
<b>ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์</b>			
1. การประชาสัมพันธ์กำหนดการสอบปลายภาค หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	3.24	.64	3
2. การแจ้งข้อปฏิบัติ ระเบียบการเข้าห้องสอบ เช่น อุปกรณ์ที่อนุญาตให้นำเข้าห้องสอบ	3.36	.60	7
3. การตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการสอบ เช่น วัน-เวลา รายวิชา เลขที่นั่งสอบ สถานที่สอบ ห้องสอบ	3.41	.60	11
4. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น ทางเว็บไซต์ ทางคณะ/ วิทยาลัย ทางผู้ประสานโดยตรง	3.23	.67	2
<b>ด้านสถานที่จัดสอบและสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
5. การเดินทางสะดวก มีป้าย/แผนผัง แสดงที่ตั้งของอาคารและห้องสอบ	3.21	.65	1
6. ขนาดห้องสอบมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าสอบ	3.36	.61	6
7. ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ แผนผังที่นั่งสอบ รายชื่อ ผู้มีสิทธิ์สอบ	3.43	.60	12
8. สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบของโต๊ะ-เก้าอี้ กลิ่น เสียงรบกวน ไฟแสงสว่าง อุณหภูมิห้อง	3.33	.65	4

### ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบสภาพปัญหาที่มีผลต่อการบริหารจัดการการทดสอบหมวดวิชาศึกษาทั่วไป (ต่อ)

การเปรียบเทียบสภาพปัญหา	Mean	S.D.	อันดับ
<b>ด้านกรรมการคุมสอบ</b>			
9. แจ้งข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการสอบ ตอบข้อซักถาม และชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง	3.45	.59	14
10. แจกข้อสอบให้กับผู้เข้าสอบตามลำดับจากที่นั่งสอบจากน้อยไปมาก เป็นรูปตัว U	3.41	.60	10
11. มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่เล่นโทรศัพท์	3.49	.57	16
12. พุดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ มีความโปร่งใสและยุติธรรมในการคุมสอบ			
<b>ด้านแบบทดสอบ (ข้อสอบ)</b>			
13. มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน	3.39	.60	8
14. คำถามและตัวเลือกใช้ภาษาที่ชัดเจน ไม่กำกวม	3.34	.62	5
15. เวลาที่ใช้ในการทำข้อสอบเหมาะสมกับจำนวนข้อสอบ	3.44	.59	13
16. ข้อสอบครบถ้วน มีความยากง่ายพอเหมาะ	3.40	.63	9
<b>การเปรียบเทียบสภาพปัญหาโดยรวม</b>	<b>3.38</b>	<b>.59</b>	

จากตารางที่ 2 การเปรียบเทียบสภาพปัญหาที่มีผลต่อการบริหารจัดการการทดสอบหมวดวิชาศึกษาทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ การทดสอบหมวดวิชาศึกษาทั่วไป จากการเปรียบเทียบสภาพปัญหาโดยรวม มีค่าเฉลี่ย=3.38,S.D.=.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากสภาพปัญหาที่พบมากที่สุด พบว่า การเดินทางสะดวก มีป้าย/แผนผัง แสดงที่ตั้งของอาคารและห้องสอบ มีค่าเฉลี่ย=3.21,S.D.=.60 รองลงมาคือ ความหลากหลายของ ช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น ทางเว็บไซต์ ทางคณะ/วิทยาลัย ทางผู้ประสานโดยตรง มีค่าเฉลี่ย=3.23,S.D.=.67 การประชาสัมพันธ์กำหนดการสอบปลายภาค หมวดวิชาศึกษาทั่วไป มีค่าเฉลี่ย=3.24,S.D.=.64 สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบของโต๊ะ-เก้าอี้ กลิ่น เสียงรบกวน ไฟแสงสว่าง อุณหภูมิห้อง มีค่าเฉลี่ย=3.33,S.D.=.65 แบบทดสอบ (ข้อสอบ) มีคำถามและตัวเลือกใช้ภาษาที่ชัดเจน ไม่กำกวม มีค่าเฉลี่ย=3.34,S.D.=.62 ขนาดห้องสอบมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าสอบ มีค่าเฉลี่ย=3.36,S.D.=.61 การแจ้งข้อปฏิบัติ ระเบียบการเข้าห้องสอบ เช่น อุปกรณ์ที่อนุญาตให้นำเข้าห้องสอบ มีค่าเฉลี่ย=3.36,S.D.=.60 แบบทดสอบ (ข้อสอบ) มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน มีค่าเฉลี่ย=3.39,S.D.=.60 แบบทดสอบ (ข้อสอบ) ครบถ้วน มีความยากง่ายพอเหมาะ มีค่าเฉลี่ย=3.40,S.D.=.63 กรรมการคุมสอบมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่เล่นโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย=3.41,S.D.=.60 การตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการสอบ เช่น วัน-เวลา รายวิชา เลขที่นั่งสอบ สถานที่สอบ ห้องสอบ มีค่าเฉลี่ย=3.41,S.D.=.60 ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ แผนผังที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ มีค่าเฉลี่ย=3.43,S.D.=.60 เวลาที่ใช้ในการทำข้อสอบเหมาะสมกับจำนวนข้อสอบ มีค่าเฉลี่ย=3.44,S.D.=.59 กรรมการคุมสอบแจ้งข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการสอบ ตอบข้อซักถาม และชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย=3.45,S.D.=.59 กรรมการคุมสอบแจกข้อสอบให้กับผู้เข้าสอบตามลำดับจากที่

นั่งสอบจากน้อย ไปมากเป็นรูปตัว U มีค่าเฉลี่ย=3.47,S.D.=.59 และกรรมการคุมสอบพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ มีความโปร่งใสและยุติธรรมในการคุมสอบ มีค่าเฉลี่ย=3.49,S.D.=.57 ตามลำดับ

### ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของนักศึกษาจากการใช้บริการจริงของสนามสอบ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป

ความพึงพอใจของนักศึกษา จากการใช้บริการจริงของสนามสอบ	ค่าเฉลี่ยของสนามสอบ (Mean)					
	การแปลผล					
	1*	2*	3*	4*	5*	6*
<b>ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์</b>						
1. การประชาสัมพันธ์กำหนดการสอบปลายภาค หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	3.63 (ดีมาก)	3.24 (ดี)	3.27 (ดี)	3.67 (ดีมาก)	3.11 (ดี)	<u>2.97</u> (พอใช้)
2. การแจ้งข้อปฏิบัติ ระเบียบการเข้าห้องสอบ เช่น อุปกรณ์ที่อนุญาตให้นำเข้าห้องสอบ	3.63 (ดีมาก)	3.35 (ดีมาก)	<u>3.33</u> (ดี)	3.80 (ดีมาก)	3.44 (ดี)	<u>3.33</u> (ดี)
3. การตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการสอบ เช่น วัน-เวลา รายวิชา เลขที่นั่งสอบ สถานที่สอบ ห้องสอบ	3.75 (ดีมาก)	3.40 (ดี)	3.40 (ดี)	3.60 (ดีมาก)	3.56 (ดีมาก)	<u>3.30</u> (ดี)
4. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น ทางเว็บไซต์ ทางคณะ/วิทยาลัย ทางผู้ประสานโดยตรง	3.88 (ดีมาก)	3.21 (ดี)	3.17 (ดี)	3.60 (ดีมาก)	3.56 (ดีมาก)	<u>3.03</u> (ดี)
<b>รวมด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์</b>	<b>3.72</b> (ดีมาก)	<b>3.30</b> (ดี)	<b>3.29</b> (ดี)	<b>3.67</b> (ดีมาก)	<b>3.42</b> (ดี)	<b>3.16</b> (ดี)
<b>ด้านสถานที่จัดสอบและสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
5. การเดินทางสะดวก มีป้าย/แผนผัง แสดงที่ตั้งของอาคาร และห้องสอบ	3.63 (ดีมาก)	3.20 (ดี)	3.23 (ดี)	3.67 (ดีมาก)	<u>3.00</u> (ดี)	<u>3.06</u> (ดี)
6. ขนาดห้องสอบมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าสอบ	3.50 (ดีมาก)	3.35 (ดี)	3.30 (ดี)	3.80 (ดีมาก)	<u>3.22</u> (ดี)	3.33 (ดี)
7. ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ แผนผังที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ	3.63 (ดีมาก)	3.44 (ดี)	<u>3.27</u> (ดี)	3.60 (ดีมาก)	3.44 (ดี)	3.36 (ดี)
8. สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบของโต๊ะ-เก้าอี้ กลิ่น เสียงรบกวน ไฟแสงสว่างอุณหภูมิห้อง	3.63 (ดีมาก)	3.31 (ดี)	3.50 (ดีมาก)	3.73 (ดีมาก)	<u>3.22</u> (ดี)	3.33 (ดี)
<b>รวมด้านสถานที่จัดสอบและสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.60</b> (ดีมาก)	<b>3.33</b> (ดี)	<b>3.33</b> (ดี)	<b>3.70</b> (ดีมาก)	<b>3.22</b> (ดี)	<b>3.27</b> (ดี)
<b>ด้านกรรมการคุมสอบ</b>						
9. แจ้งข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการสอบ ตอบข้อซักถาม และชี้แจง ข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง	3.75 (ดีมาก)	3.46 (ดี)	<u>3.27</u> (ดี)	3.67 (ดีมาก)	3.56 (ดีมาก)	3.30 (ดี)
10. แจกข้อสอบให้กับผู้เข้าสอบตามลำดับจากที่นั่งสอบจาก น้อยไปมาก เป็นรูปตัว U	3.75 (ดีมาก)	3.45 (ดี)	3.50 (ดีมาก)	3.73 (ดีมาก)	3.44 (ดี)	<u>3.36</u> (ดี)
11. มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่เล่นโทรศัพท์	3.63 (ดีมาก)	3.44 (ดี)	3.23 (ดี)	3.60 (ดีมาก)	3.56 (ดีมาก)	<u>3.18</u> (ดี)
12. พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ มีความโปร่งใสและ ยุติธรรมในการคุมสอบ	3.75 (ดีมาก)	3.47 (ดี)	3.47 (ดี)	3.93 (ดีมาก)	3.56 (ดีมาก)	<u>3.39</u> (ดี)
<b>รวมด้านกรรมการคุมสอบ</b>	<b>3.72</b> (ดีมาก)	<b>3.46</b> (ดี)	<b>3.37</b> (ดี)	<b>3.73</b> (ดีมาก)	<b>3.53</b> (ดีมาก)	<b>3.31</b> (ดี)



### ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของนักศึกษาจากการใช้บริการจริงของสนามสอบ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป (ต่อ)

ความพึงพอใจของนักศึกษา จากการใช้บริการจริงของสนามสอบ	ค่าเฉลี่ยของสนามสอบ (Mean) การแปลผล					
	1*	2*	3*	4*	5*	6*
<b>ด้านแบบทดสอบ (ข้อสอบ)</b>						
13. มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน	3.50 (ดีมาก)	3.42 (ดี)	3.47 (ดี)	3.53 (ดีมาก)	3.22 (ดี)	<u>3.09</u> (ดี)
14. คำถามและตัวเลือกใช้ภาษาที่ชัดเจน ไม่กำกวม	3.50 (ดีมาก)	3.37 (ดี)	3.37 (ดี)	3.67 (ดีมาก)	3.56 (ดีมาก)	<u>2.88</u> (พอใช้)
15. เวลาที่ใช้ในการทำข้อสอบเหมาะสมกับจำนวนข้อสอบ	3.75 (ดีมาก)	3.45 (ดี)	<u>3.20</u> (ดี)	3.67 (ดีมาก)	3.67 (ดีมาก)	3.33 (ดี)
16. ข้อสอบครบถ้วน มีความยากง่ายพอเหมาะ	3.75 (ดีมาก)	3.42 (ดี)	3.33 (ดี)	3.67 (ดีมาก)	3.67 (ดีมาก)	<u>3.09</u> (ดี)
<b>รวมด้านแบบทดสอบ (ข้อสอบ)</b>	<b>3.63</b> (ดีมาก)	<b>3.42</b> (ดี)	<b>3.34</b> (ดี)	<b>3.64</b> (ดีมาก)	<b>3.53</b> (ดีมาก)	<b>3.10</b> (ดี)
<b>ผลรวมทั้ง 4 ด้านของแต่ละสนามสอบ</b>	<b>3.67</b> (ดีมาก)	<b>3.38</b> (ดี)	<b>3.33</b> (ดี)	<b>3.69</b> (ดีมาก)	<b>3.43</b> (ดี)	<b>3.21</b> (ดี)
<b>ผลรวมทั้งหมดจำนวน 6 สนามสอบ</b>	<b>3.45 (ดี)</b>					

หมายเหตุ 1\* สนามสอบคณะเกษตรและเทคโนโลยี 2\* สนามสอบคณะครุศาสตร์ 3\* สนามสอบคณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 4\* สนามสอบคณะวิทยาศาสตร์ 5\* สนามสอบคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ 6\* สนามสอบวิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจของนักศึกษาจากการใช้บริการจริงของสนามสอบ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป จำนวน 6 สนามสอบ โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.45 เมื่อแยกเป็นสนามสอบ พบว่า สนามสอบ คณะวิทยาศาสตร์ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 รองลงมาคือ สนามสอบคณะเกษตรและเทคโนโลยี อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 สนามสอบคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 สนามสอบคณะครุศาสตร์ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 สนามสอบคณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และสนามสอบวิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ตามลำดับ

#### อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของนักศึกษาเฉพาะที่สำคัญและข้อค้นพบที่น่าสนใจ รวมทั้งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยนำเสนอให้เห็นถึงสภาพปัญหาที่มีผลต่อการบริหารจัดการทดสอบ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยนครพนม ดังนี้



สภาพปัญหาที่มีผลต่อการบริหารจัดการการทดสอบหมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับจากสภาพปัญหาที่พบมากที่สุด ดังนี้ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่จัดสอบและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านแบบทดสอบ (ข้อสอบ) และด้านกรรมการคุมสอบ ผลการวิจัยดังกล่าวนี้สามารถอธิบายได้ว่า แม้การจัดการทดสอบหมวดวิชาศึกษาทั่วไป จะใช้ทรัพยากรร่วมกับคณะ/วิทยาลัย ไม่ได้บริหารจัดการทรัพยากรโดยตรง เป็นเพียงการกำกับดูแลบริหารจัดการทดสอบให้เสร็จสิ้นตามวัตถุประสงค์ แต่ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการทดสอบ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยนครพนม และผลการวิจัยนี้ทำให้นักศึกษาทั่วไป ค้นพบถึงปัญหาที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา 3 อันดับ คือ 1.การเดินทางสะดวก มีป้าย/แผนผัง แสดงที่ตั้งของอาคารและห้องสอบ 2.ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น ทางเว็บไซต์ ทางคณะ/วิทยาลัย ทางผู้ประสานโดยตรง และ 3.การประชาสัมพันธ์กำหนดการสอบปลายภาค หมวดวิชาศึกษาทั่วไป จากข้อสรุปของงานวิจัยทำให้หน่วยงานวิชาศึกษาทั่วไป ได้รับทราบถึงความต้องการของนักศึกษา ในการเดินทางไป ณ สนามสอบที่กำหนดไว้ ซึ่งช่วงเวลาสอบดังกล่าวมีปัจจัยหลายอย่างในการเดินทางไปที่สนามสอบ เช่น สภาพอากาศ อาคารเรียนที่อยู่ไกลและไม่มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน ทำให้นักศึกษาที่ไม่เคยเรียนในอาคารเรียนนั้น เกิดปัญหาในการหาห้องสอบและสนามสอบ ทำให้หน่วยงานเล็งเห็นถึงความสำคัญต่อการบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การให้บริการที่ดีขึ้น แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษามากที่สุดในทุกด้าน

สำหรับความพึงพอใจของนักศึกษาจากการใช้บริการจริงของสนามสอบ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยนครพนม ผลการวิจัยอยู่ในระดับดีทุกสนามสอบ การวิจัยค้นพบว่า สนามสอบวิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มีผลประเมินความพึงพอใจน้อยที่สุดในรายข้อการประชาสัมพันธ์กำหนดการสอบปลายภาค หมวดวิชาศึกษาทั่วไป และแบบทดสอบ (ข้อสอบ) มีคำถามและตัวเลือกใช้ภาษาที่ชัดเจน ไม่กำกวม อยู่ในระดับพอใจ ดังนั้น งานวิชาศึกษาทั่วไป ควรเน้นย้ำการประชาสัมพันธ์กำหนดการสอบปลายภาคที่คณะ/วิทยาลัยให้รวดเร็ว เพื่อให้ศึกษามีเวลาเตรียมตัวให้พร้อมก่อนถึงกำหนดการสอบ และแจ้งปัญหาแบบทดสอบ (ข้อสอบ) ให้กับอาจารย์ผู้สอนที่รับผิดชอบการสอน ตรวจสอบคำถามและคำตอบของแบบทดสอบ (ข้อสอบ) ให้ถูกต้องชัดเจน

### ข้อเสนอแนะ

แนวทางการพัฒนาการให้บริการและการดำเนินงานในการบริหารจัดการการทดสอบหมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยนครพนม มีดังต่อไปนี้

1. การเดินทางไปที่สนามสอบ ควรมีป้าย/แผนผัง แสดงที่ตั้งของอาคารและห้องสอบ เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการเข้าห้องสอบหรือไปผิดสนามสอบ
2. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ควรเพิ่มช่องทางที่นักศึกษาสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยผ่านทางอาจารย์ผู้สอนที่มีความใกล้ชิดกับนักศึกษา หรือการสร้างเครือข่ายในกลุ่มงานวิชาศึกษากับนักศึกษา เพื่อให้การติดต่อประสานงานสามารถทำได้โดยตรงและลดการคลาดเคลื่อนของการนำเสนอข้อมูล
3. การประชาสัมพันธ์กำหนดการสอบปลายภาคหมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยนครพนม ควรเพิ่มเติมนการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางเครือข่ายของคณะ/วิทยาลัยตามต้นสังกัดของนักศึกษา



### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เพิ่มขอบเขตด้านเนื้อหาเป็นการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ เช่น PDCA
2. เพิ่มเติมกลุ่มเป้าหมายเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การศึกษาหมวดวิชาศึกษาทั่วไป

มหาวิทยาลัยนครพนม

### เอกสารอ้างอิง

- เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์. (2551). หัวใจสำคัญของงานบริการ, แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ [ออนไลน์]  
ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2550). ทักษะภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ : มัลติมีเดียฟอร์เมชันเทคโนโลยี.  
ธงชัย สันติวงษ์. (2543). กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.  
นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2534). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.  
นิพนธ์ กิณาวงค์. (2544). หลักการบริหารการศึกษา. พิษณุโลก: ภาควิชาการบริหารและพัฒนการศึกษา คณะ  
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์.  
นิรมล กิติกุล. (2549). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
นิรมิต เทียมทัน . (2549). ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ. กรุงเทพฯ: พิมพ์ตะวัน.  
เนตรนภา แสงเชื้อพ้อ และคณะ. (2563). “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะเทคโนโลยี  
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม”. ทุนอุดหนุนวิจัยประจำปี 2562 กองทุนวิจัยและนวัตกรรม  
มหาวิทยาลัยนครพนม.  
นุชนาถ บัวสุดตา. (2560). “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยของรัฐใน  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย”. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.  
บุญทัน ดอกไธสง. (2541). การจัดการองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
พะยอม วงศ์สารศรี. (2538). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ  
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.  
ภาณุเดช เพ็ญความสุข และคณะ. (2558). “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการ  
และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี”. ทุนสนับสนุนจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงาน  
ทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.  
ภักดิ์วัฒน์ เชิดพุทธ. (2552). “การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์  
รังสิต”. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์  
การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
ระบบบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม สืบค้นจาก: <http://reg.npu.ac.th/registrar/home.asp>  
วีรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2545). การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น : สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และ  
.ไทย. กรุงเทพฯ: โฟร์เพช.  
วีรัช สงวนวงศ์งาน. (2546). การจัดการพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: เพียร์สันเอดดูเคชั่นอินโดไชน่า.



- วิโรจน์ สารรัตน์. (2555). แนวคิด ทฤษฎี และประเด็นเพื่อการบริหารทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สมคิด บางโม. (2545). องค์การและการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สมฤทัย น้ำทิพย์. (2556). "ผลกระทบนวัตกรรมบริการต่อความพึงพอใจและความภักดีของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา". วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร เทคโนโลยี วิทยาลัย นวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สายพิณ เจริญสุขพัฒนา. (2546). "ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่". บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. 2543. การวางแผนและการควบคุมทางการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จามจุรี.
- สมาน รังสีโยกฤษฎ์ และสุธี สุทธิสมบูรณ์. (2544). หลักการบริหารเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สัมหวาน.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2544). "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี". วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุษา อำพันทอง. (2547). การสรรหาและบริหารทรัพยากรทางการศึกษาจากท้องถิ่นของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานช่วงชั้นที่ 1 - 2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ คม. กาญจนบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- Heinz Wehrich, Harold Koontz. (1993). Management: A Global Perspective. Heinz Wehrich: Mcgraw-Hill.
- Holt, R. C. (1993). Very Simple Classification Rules Perform Well on Mostly Commonly Used Datasets. Machine Learning, 11(1), pp. 63 – 90
- Haimann & Scott. (1970). Management in the Modern Organization. Carifornia: Houghton Mifflin.
- Jones,G.R. and George, J.M.(2014). Contemporary Management. Singapore: Me Graw Hill Education.
- Kotler, Philip. (2003). "Marketing Management. 11 th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall."
- Longenecker, J.G. & Pringle, C.D. (1981). Management (5th ed.). Columbus, Ohio: C.E. Meririll.
- Roberts-Lombard, M. (2009). Customer retention strategies implemented by fastfood outlets in the Gauteng, Western Cape and KwaZulu-Natal provinces of South Africa: A focus on something fishy. Nando's and Steers. African Journal of Marketing Management, 1(2), 070-080.
- Wolman,Benjamin B. (1973). Dictionary of Behavioral Science Van Nostand Reinheld Company.