

ความพึงพอใจของผู้สำเร็จการศึกษา ที่มีต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตกรณีศึกษา : แขนงวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

A Case Study on Graduates' Satisfaction towards Business Administration Curriculum in Management, Human Resource Management Program, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

พิรญา เขตพงษ์¹ ปณณภัทร์ เลิศวิรัชกุล² ศุภศิษฐ์ เร่งมีศรีสุข³ ธนวัฒน์ สุดจิตรสมโภชน์⁴

^{1,2,3,4} อาจารย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

E-mail : phiraya.c@rmutp.ac.th

Received: 2021-02-04 Revised: 2021-04-03 Accepted: 2021-04-20

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สำเร็จการศึกษาที่มีต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต กรณีศึกษา : แขนงวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้สำเร็จการศึกษาแขนงวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประจำปีการศึกษา 2562 จำนวนทั้งสิ้น 29 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีส่วนใหญ่มองเห็นเป็นประโยชน์ และเป้าหมายเมื่อสำเร็จการศึกษาต้องการทำงานที่มั่นคง ความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้สำเร็จการศึกษามีส่วนใหญ่มองเห็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต แขนงวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ ควรปรับปรุงรายวิชาในหลักสูตรให้สอดคล้องทันสมัยตามยุคเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้น สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง รองลงมา คือ ตรวจสอบอุปกรณ์การเรียนการสอนให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีการเรียนการสอนเชิงกิจกรรมโดยลดเนื้อหาทางวิชาการ ตำราไม่เพียงพอต่อการหาข้อมูล ปรับปรุงสภาพแวดล้อม

ในห้องเรียน เพิ่มการเรียนรู้โปรแกรมพื้นฐานที่ต้องเอาไปใช้งานจริงให้มากขึ้น นำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง ควรแจ้งข่าวสารให้นักศึกษาเข้าใจง่าย รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ห้องเรียนควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเรียนการสอนเพิ่มขึ้น เนื้อหาของหลักสูตรไม่ทันสมัยพอเมื่อเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่น จัดหาวิทยากรที่มีประสบการณ์จริงมาถ่ายทอดองค์ความรู้เพิ่มขึ้น สถานที่ทำกิจกรรมไม่เพียงพอต่อนักศึกษา และบางรายวิชาล้าสมัย ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ผู้สำเร็จการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

Abstract

The study was a survey research. It aimed to investigate graduates' satisfaction towards Business Administration in Management, Human Resource Management Program, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. The population were 29 graduates from Human Resource Management Program, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon in the academic year of 2019. The research instrument employed to collect data was a questionnaire. The statistics included percentage, mean, and standard deviation (S.D.).

The results revealed as followed:

Most of the respondents were female and had the target of having a stable job after graduation. Regarding the graduates' satisfaction towards Business Administration Curriculum, it was found that in overall, it was at the high level. Most graduates firstly suggested that some courses in Business Administration Curriculum should be updated in accordance with the modern information technology era. Secondly, the teaching equipment should be checked to be always ready to use. Furthermore, the academic content in the activity teaching should be reduced, the textbooks were not enough to find information, the classroom environment should be improved. Moreover, learning to basic programs that need to be put into practice should be added more, a package should be applied to the actual practice, news should be communicated to students to understand easily, fast and not complicated, the classroom should have more teaching and learning facilities, the course content was not up to date as compared to other universities, quest-speakers with real experiences should be provided more to pass on more knowledge, the place to do activities was not enough for the students, and some courses were out of date.

Keywords: Satisfaction, Graduates, Business Administration Curriculum

1. บทนำ

การผลิตและการพัฒนากำลังคนระดับสูง เพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นและความต้องการกำลังคนในการพัฒนาประเทศให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการตรวจสอบบัณฑิตทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ เพื่อแสดงถึงความสามารถของบัณฑิตว่ามีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะประกอบอาชีพได้ รวมถึงจริยธรรมที่จะทำให้คุณภาพชีวิตของตนเองและสังคมดีขึ้น การจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตให้เป็นที่พึงประสงค์ของหน่วยงานทั้งในด้านความรู้ วิชาชีพ และการดำรงความเป็นอยู่ในสังคมส่วนรวม จึงเป็นภารกิจที่สำคัญของสถาบันระดับอุดมศึกษาในการที่จะยกระดับแรงงานให้มีคุณภาพและทักษะสูงเพียงพอในอนาคต เพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก ทำให้สถาบันการศึกษาต่าง ๆ เห็นความสำคัญในการผลิตบัณฑิตเพื่อสนองความต้องการของตลาดแรงงานและท้องถิ่นที่มีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ [1]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (มทร.พระนคร) ได้รับการสถาปนาขึ้นในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 ปัจจุบันสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) จัดการศึกษาในระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มทร.พระนครยังคงยึดมั่นในการสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติ ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยแบ่งโครงสร้างออกเป็น 9 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และการออกแบบ และคณะบริหารธุรกิจ [2]

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จัดการศึกษาออกเป็น 4 ระดับ ประกอบด้วย ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก โดยเฉพาะการจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรี มี 7 สาขาวิชา โดยเฉพาะสาขาวิชาการจัดการได้จัดทำหลักสูตรบริหารธุรกิจ (บธ.บ) 4 ปี ประกอบด้วย แขนงวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน แขนงวิชาการจัดการทั่วไป และแขนงวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ [3] เมื่อใช้หลักสูตรไปได้ระยะหนึ่ง จะต้องมีการประเมินหลักสูตรเพื่อทบทวนถึงความครอบคลุม ความทันสมัย เกี่ยวกับคุณภาพของหลักสูตร [4] ผู้ประเมินอาจเป็นกลุ่มผู้ใช้หลักสูตร ประเมินเพื่อพิจารณาตรวจสอบระบบการบริหารจัดการหลักสูตร ปรับปรุงคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดให้ทุกหลักสูตรต้องมีการพัฒนาให้ทันสมัย แสดงดัชนีด้านมาตรฐานและคุณภาพการศึกษาเป็นระยะ ๆ อย่างน้อยทุก 5 ปี ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา ซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้มีคุณภาพมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง [5]

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้สำเร็จการศึกษาที่มีต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต กรณีศึกษา : แขนงวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลที่ได้จากการศึกษานำไปพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ปี พ.ศ. 2565 แขนงวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สำเร็จการศึกษาที่มีต่อความพึงพอใจหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต กรณีศึกษา : แขนงวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

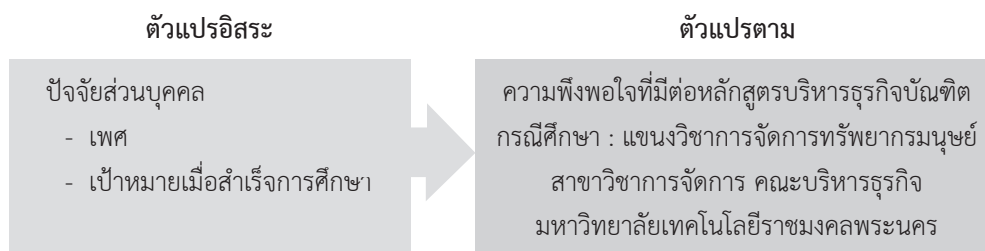
2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สำเร็จการศึกษาที่มีต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต กรณีศึกษา : แขนงวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้สำเร็จการศึกษา แขนงวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประจำปีการศึกษา 2562 จำนวนทั้งสิ้น 29 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรทั้งหมด

3.3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย



3.4 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.4.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ภานุเดช เพียรความสุข และคณะ ได้อ้างถึง อุทัยพรรณ สุดใจ [6] ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมิณค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือ ทางลบ

ภานุเดช เพียรความสุข และคณะ ได้อ้างถึง ศิริพร ดันติพลูวินัย [6] เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ดังนี้

(1) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกลงในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่สำคัญดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ

ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำให้ที่ตั้ง และกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงการบริการในทางบวกซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือ ก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้ความต้องการการบริการตามมา

3) ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ผู้บริหารที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและตอบสนองที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของบริการ

4) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีส้ม การจัดแบ่งพื้นที่สัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5) ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้กับการปฏิบัติการ แก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักรวมหรือสายการบินการใช้เครื่องฝาก-ถอนอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสาย ในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น หรือการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ ได้อ้างถึง Milet [6] กล่าวถึงปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจ ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equal table Service) หมายถึง การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมืองการให้บริการงานของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าเป็นการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่ตรงเวลา

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ มีความพร้อมและเตรียมตัวต่อความสนใจตลอดเวลา มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำและมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน คุณภาพ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการจำเป็นต้อง

มีการพัฒนาระบบขององค์กรและบุคลากรอยู่ตลอดเวลา

6) การให้บริการด้านเทคโนโลยี หมายถึง การบริการที่เกี่ยวกับโปรแกรมและฐานข้อมูล โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบบริการ การศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ส่วน ตามลักษณะผู้ใช้งานคือ ระบบสำหรับนักศึกษา เจ้าหน้าที่ อาจารย์ และผู้บริหาร

3.4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้บริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบ ต่อสิ่งที่ได้รับการบริการและการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ในระหว่างการบริการผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำสะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ

การนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริการด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้นั้น มิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งแต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้น การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการ จะต้องนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุด ซึ่งมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกัน คือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ [7]

ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เมื่อได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุ จิตใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ตั้งใจไว้ จะเรียกว่าความพึงพอใจ และหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง จะเรียกว่า ความไม่พอใจ ดังนั้น ความพึงพอใจนี้เป็นความรู้สึกทางบวก ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวก ด้านอื่น ๆ เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางด้านอื่น และความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และลักษณะส่วนบุคคล

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม จำแนกออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สำเร็จการศึกษาที่มีต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต แผนกวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด

3.6 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

3.6.1 ศึกษาข้อมูลจากตำรา ทฤษฎี งานวิจัย และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจน

ขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ

3.6.2 ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้าง กำหนดขอบเขตและโครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ตามกรอบแนวความคิดของการวิจัย

3.6.3 สร้างข้อคำถามของแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษาที่ใช้และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ประกอบด้วย

3.6.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษาแขนง โลจิสติกส์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มทร.พระนคร จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาความเชื่อมั่น ได้เท่ากับ 0.97

3.6.5 นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

3.7 เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมาย

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สำเร็จการศึกษาที่มีต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต แขนงวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้วยการสำรวจข้อมูล 5 ด้าน คือ ด้านรายวิชาในหลักสูตร ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน และด้านการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่ผู้ตอบแสดงความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตัวเลือก	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้สำเร็จการศึกษาที่มีต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต แขนงวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร [8]

ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายความว่า	ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายความว่า	ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายความว่า	ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายความว่า	ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายความว่า	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.8 สถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. ผลการวิจัย

4.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้สำเร็จการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และเป้าหมายเมื่อสำเร็จการศึกษาต้องการทำงานที่มั่นคง

4.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สำเร็จการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านวัดและประเมินผลการเรียนการสอน รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านรายวิชาในหลักสูตร และด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน ตามลำดับ

4.2.1 ด้านรายวิชาในหลักสูตร ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก คือ เนื้อหาในรายวิชาเหมาะสมกับจำนวนหน่วยกิต รองลงมา คือ รายวิชามีประโยชน์ต่อการนำไปประกอบอาชีพ รายวิชาเหมาะสมกับพื้นฐานความรู้ของผู้เรียน รายวิชาเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการเรียน และเนื้อหาในรายวิชามีความทันสมัยทันต่อการเปลี่ยนแปลง ตามลำดับ

4.2.2 ด้านอาจารย์ผู้สอน ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก คือ ผู้สอนมีบุคลิกภาพที่ดีเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์ และมีความรู้ในเนื้อหาวิชาสามารถถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ มีการวางแผนเตรียมการสอนล่วงหน้า มีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกเข้าร่วมเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีความรู้ ทักษะ สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง ดำเนินการสอนตรงตามวัตถุประสงค์ครอบคลุมเนื้อหาวิชา มีความรอบรู้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาการ มีคุณธรรม จริยธรรม รับฟังความคิดเห็นของผู้เรียน มีการใช้สื่อ เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมในการสอน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม และใช้วิธีการสอนที่หลากหลายเหมาะสมกับเนื้อหาวิชาที่เรียน โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ตามลำดับ

4.2.3 ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก คือ การวัดและประเมินผลเป็นไปตามระเบียบและข้อตกลงที่กำหนดไว้ล่วงหน้า รองลงมาคือ มีการเปิดเผยคะแนนที่ได้จากการวัดผล การวัดและประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกิจกรรมการเรียนการสอน ให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเอง และการวัดประเมินผลมีความชัดเจนและยุติธรรม ตามลำดับ

4.2.4 ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก คือ สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความร่มรื่น เป็นต้น) รองลงมาสภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง เป็นต้น) มีงานวิจัย วิทยานิพนธ์ สำหรับการศึกษาค้นคว้าอย่างเพียงพอ เอื้อต่อการเรียนรู้ต่อนักศึกษา ห้องเรียนมีอุปกรณ์เหมาะสม เพียงพอ เอื้อต่อการเรียนรู้ต่อนักศึกษา มีระบบสารสนเทศเหมาะสม เพียงพอ เอื้อต่อการเรียนรู้ต่อนักศึกษา มีสถานที่ทำกิจกรรม นั่งอ่านหนังสือเหมาะสมเพียงพอ เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา และมีหนังสือ ตำรา สำหรับการศึกษาค้นคว้าอย่างเพียงพอ เอื้อต่อการเรียนรู้

ต่อนักศึกษา ตามลำดับ

4.2.5 ด้านพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก คือ ด้านทักษะทางปัญญา รองลงมาด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่ได้เสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คือ ควรปรับปรุงรายวิชาในหลักสูตรให้สอดคล้องทันสมัยตามยุคเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้น สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง รองลงมา คือ ตรวจสอบอุปกรณ์การเรียนการสอนให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีการเรียนการสอนเชิงกิจกรรมโดยลดเนื้อหาทางวิชาการ ตำราไม่เพียงพอต่อการหาข้อมูล ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในห้องเรียน เช่น บางห้องเหม็นฉุนแฉะ เป็นต้น เพิ่มการเรียนโปรแกรมพื้นฐานที่ต้องเอาไปใช้งานจริงให้มากขึ้น เช่น EXCEL เป็นต้น นำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง เช่น SAP เป็นต้น ควรแจ้งข่าวสารให้นักศึกษาเข้าใจง่าย รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ห้องเรียนควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเรียนการสอนเพิ่มขึ้น เนื้อหาของหลักสูตรไม่ทันสมัยพอเมื่อเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่น จัดหาวิทยากรที่มีประสบการณ์จริงมาถ่ายทอดองค์ความรู้เพิ่มขึ้น สถานที่ทำกิจกรรมไม่เพียงพอต่อนักศึกษาและบางรายวิชา ลำบาก ตามลำดับ

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป อภิปรายผล ความพึงพอใจของผู้สำเร็จการศึกษาที่มีต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต แผนกวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนี้

5.1.1 ด้านรายวิชาในหลักสูตร ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเนื้อหาในรายวิชาเหมาะสมกับจำนวนหน่วยกิต รายวิชามีประโยชน์ต่อการนำไปประกอบอาชีพ รายวิชาเหมาะสมกับพื้นฐานความรู้ของผู้เรียน และรายวิชาเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษมะณี การินทร์ และคณะ [1] ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่า ด้านรายวิชาในหลักสูตร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากรายวิชามีประโยชน์ต่อการนำไปประกอบอาชีพ รายวิชาเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการเรียน และเนื้อหาในรายวิชามีความทันสมัยทันต่อการเปลี่ยนแปลง

5.1.2 ด้านอาจารย์ผู้สอน ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้สอนมีบุคลิกภาพที่ดีเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์ มีความรู้ในเนื้อหาวิชาสามารถถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี มีการวางแผนเตรียมการสอนล่วงหน้า มีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกเข้าร่วมเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีความรู้ ทักษะ สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง และดำเนินการสอนตรงตามวัตถุประสงค์ครอบคลุมเนื้อหาวิชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษมะณี การินทร์ และคณะ [1] ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา

ระดับปริญญาตรีที่มีต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่า ด้านอาจารย์ผู้สอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้สอนมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนเป็นอย่างดี ผู้สอนมีความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำและรับฟังความคิดเห็น ผู้สอนมีการเตรียมการสอนล่วงหน้า

5.1.3 ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการวัดและประเมินผลเป็นไปตามระเบียบและข้อตกลงที่กำหนดไว้ล่วงหน้า มีการเปิดเผยคะแนนที่ได้จากการวัดผล การวัดและประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกิจกรรมการเรียนการสอน ให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี [9] ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาปีสุดท้ายที่มีต่อคุณภาพหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2555) วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุตรธานี พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายต่อคุณภาพหลักสูตร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวัดและประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการวัดและประเมินผลเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และข้อตกลงที่กำหนดไว้ล่วงหน้า การวัดและประเมินผลมีประสิทธิภาพยุติธรรม มีการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา และการวัดและประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกิจกรรมการเรียนการสอน

5.1.4 ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความร่มรื่น เป็นต้น) สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง เป็นต้น) มีงานวิจัย วิทยานิพนธ์ สำหรับการศึกษาค้นคว้าอย่างเพียงพอ ห้องเรียนมีอุปกรณ์เหมาะสม มีระบบสารสนเทศเหมาะสม เพียงพอเอื้อต่อการเรียนรู้ต่อนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต [10] ได้ศึกษาการประเมินเพื่อพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต พบว่าด้านสื่อ/เอกสาร อุปกรณ์ และสถานที่สำหรับจัดการเรียนการสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากห้องสมุดมีความเหมาะสม สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด การถ่ายเทอากาศ แสง เป็นต้น) การใช้อุปกรณ์การเรียนการสอนอย่างคุ้มค่า ระบบสารสนเทศเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้และพอเพียงต่อนักศึกษา

5.1.5 ด้านพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน คือ ทักษะทางปัญญา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านความรู้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต [10] ได้ศึกษาการประเมินเพื่อพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต พบว่า ด้านการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และรับผิดชอบ ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านคุณธรรม จริยธรรม

5.1.6 ข้อเสนอแนะ ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่ได้เสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คือ ควรปรับปรุงรายวิชาในหลักสูตรให้สอดคล้องทันสมัยตามยุคเทคโนโลยี

สารสนเทศเพิ่มขึ้น สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง รองลงมา คือ ตรวจสอบอุปกรณ์การเรียนการสอนให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีการเรียนการสอนเชิงกิจกรรมโดยลดเนื้อหาทางวิชาการ ตำรา ไม่เพียงพอต่อการหาข้อมูล ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในห้องเรียน เช่น บางห้องเหม็นฉี่แมว เป็นต้น เพิ่มการเรียนรู้โปรแกรมพื้นฐานที่ต้องเอาไปใช้งานจริงให้มากขึ้น เช่น EXCEL เป็นต้น นำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง เช่น SAP เป็นต้น ควรแจ้งข่าวสารให้นักศึกษาเข้าใจง่าย รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ห้องเรียนควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเรียนการสอนเพิ่มขึ้น เนื้อหาของหลักสูตรไม่ทันสมัยพอเมื่อเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่น จัดหาวิทยากรที่มีประสบการณ์จริงมาถ่ายทอดองค์ความรู้เพิ่มขึ้น สถานที่ทำกิจกรรมไม่เพียงพอต่อนักศึกษา และบางรายวิชาล้าสมัย ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้สำเร็จการศึกษาที่มีต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.2.1 ด้านรายวิชาในหลักสูตร ควรปรับปรุงเนื้อหาในรายวิชาให้ทันสมัยทันต่อการเปลี่ยนแปลงกับประเทศไทยยุค Thailand 4.0 (เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม : Value-Based Economy)

5.2.2 ด้านอาจารย์ผู้สอน ควรใช้วิธีการสอนที่หลากหลายเหมาะกับเนื้อหาวิชาที่เรียน โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญเพิ่มขึ้น

5.2.3 ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน อาจารย์ผู้สอนควรมีการวัดและประเมินผลที่ชัดเจน และยุติธรรมเพิ่มขึ้น

5.2.4 ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน สถานศึกษาควรมีสถานที่ทำกิจกรรม นั่งอ่านหนังสือที่เหมาะสม เพียงพอ เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาเพิ่มขึ้น

5.2.5 ด้านพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ อาจารย์ผู้สอนควรเน้นการพัฒนาด้านความรู้ และคุณธรรม จริยธรรมเพิ่มขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.1 ศึกษาความพึงพอใจของผู้สำเร็จการศึกษาที่มีต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ แขนงวิชาอื่น ๆ ที่เปิดทำการสอน

5.3.2 ศึกษาความพึงพอใจของผู้สำเร็จการศึกษาที่มีต่อหลักสูตรอื่น ๆ ที่เปิดทำการสอน คณะบริหารธุรกิจ

5.3.3 ประเมินหลักสูตรให้ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหลักสูตรที่เปิดสอนในคณะบริหารธุรกิจ

เอกสารอ้างอิง

- [1] เกษมณี การินทร์ และคณะ. (2558). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. งานวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- [2] มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. (2563). [ออนไลน์]. ประวัติ โครงสร้าง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. [สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2563]. จาก <https://www.rmup.ac.th/%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%A7%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%B4-%E0%B9%82%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B8%AA%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%87>
- [3] คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. (2563). [ออนไลน์]. หลักสูตร. [สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2563]. จาก <https://bus.rmup.ac.th/course/>
- [4] พันธุ์ศักดิ์ พลสารมย์. (2549). การศึกษาแนวโน้มเพื่อการวิจัยและพัฒนาศึกษาสำหรับอนาคต. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- [5] สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552). ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษาเรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงศึกษาธิการ.
- [6] ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. งานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- [7] อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- [8] บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สุวิริยาสาน.
- [9] วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี. (2559). รายงานความพึงพอใจของนักศึกษาปีสุดท้ายที่มีต่อคุณภาพหลักสูตร หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2555). วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี อุตรธานี.
- [10] มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2561). การประเมินเพื่อพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.