

ความคาดหวัง และความพึงพอใจของบุคลากร ในการใช้บริการอาคารสถานที่

Expectation and Satisfaction of Personnel with Building Service

สุวารี มณีเนตร และ เฉลิมชัย เชื้อวิริยะวิทย์

Suwaree Maneenate and Chaleramchai Aueviriyavit

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากรในการได้รับบริการอาคารสถานที่ ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) การจัดสภาพแวดล้อม ได้แก่การบริการด้านความสะอาด ห้องสุขา สถานที่นั่งพักผ่อน และภูมิทัศน์โดยรอบคณะ 2) การรักษาความปลอดภัย ได้แก่ การจัดเวรยาม ระบบป้องกันเพลิงไหม้ 3) กระบวนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง และ 4) ระบบสาธารณูปโภค ได้แก่ ระบบแสงสว่าง โทรศัพท์ การประชาสัมพันธ์และมาตรการประหยัดพลังงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จำนวนทั้งหมด 143 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้าง ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าบุคลากรที่ใช้บริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีความคาดหวังในการใช้บริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน อยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, ความคาดหวัง

Abstract

This research aimed to evaluate Expectation and Satisfaction of the personnel about Building Service of the Faculty of Liberal Arts and Science, Kasetsart University, Kampaeng Saen Campus divided into 4 parts; Environment Management such as cleanliness service, restroom, area for relaxation and landscape around the Faculty; Security System such as on guard duty, fire alarm system; Service Process such as serviceman service; and Public Utilities such as electric system, telephone system, publicity and electric saving program.

The population group for this case study research is the 143 personnel of the Faculty of Liberal Arts and Science, Kasetsart University, Kampaeng Saen Campus. The information has been

สำนักงานเลขาธิการ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม 73140
Secretary office, Faculty of Liberal Arts and Science, Kasetsart University, Kampaeng Saen Campus, Nakhon Pathom 73140

collected from questionnaires processed information by computer program and statistic analysis such as average, standard deviation and tables got along with essay narration.

The consequence of this research showed that the personnel of the Faculty of Liberal Arts and Science, Kasetsart University, Kampaeng Saen Campus exceedingly expected to take the Building Service. Besides, they moderately satisfied with Building Service.

Key Word : Expectation, Satisfaction

E-mail address : faasswm@ku.ac.th

คำนำ

การศึกษาเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและการพัฒนาประเทศจะสำเร็จด้วยดีขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ที่สำคัญที่สุดประการหนึ่ง คือการศึกษา การศึกษามีหน้าที่พัฒนาคนเพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประเทศ ประชากรที่มีคุณภาพสูง คือ ผู้ที่มีการศึกษาสูง มีความรู้ ทักษะและความสามารถที่จะนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานตามอาชีพของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาและการศึกษาจึงเป็นพื้นฐานของความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองของประเทศ

การจัดการอาคารและสถานที่จัดได้ว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งของสถานศึกษาที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้การเรียนการสอนดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหากผู้บริหารสถาบันศึกษารวมทั้งผู้เรียนมุ่งหวังให้การเรียนการสอนบรรลุผลอย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดการอาคารสถานศึกษาให้อยู่ในสภาพที่ดี มีความปลอดภัย สะอาด สภาพแวดล้อมภายนอกที่ดี เช่นทางเดิน ที่นั่งรอระหว่างเรียน เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อกิจกรรมการเรียนการสอนให้มากที่สุด อาคารและสถานที่จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ช่วยให้การศึกษาดำเนินงานได้โดยสะดวก

เพื่อให้การบริหารงานอาคารสถานที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ บุคลากร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางปรับปรุง แก้ไขและวางแผนการให้บริการงานอาคารสถานที่ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากรในการได้รับบริการอาคารสถานที่ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงบริการอาคารสถานที่ ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์

วิธีการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยกลุ่มตัวอย่างจากสุ่มอย่างง่าย จำนวน 143 คน รวบรวม

ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้น ในการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารต่างๆ ได้แก่ ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้อาคารสถานที่ เป็นเครื่องมือในการช่วยด้านข้อมูลเพื่อสร้างแบบสอบถาม
2. การหาความตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำในแต่ละข้อตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยในครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการขั้นต่อไป
3. การทดสอบความเที่ยง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try Out) กับประชากรในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 ราย และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ความเที่ยงเป็นรายข้อ (Item Analysis) และหาความเที่ยงในภาพรวมโดยใช้วิธีการ Cronbach's Alpha Coefficient (เซาว์ อินโย, 2543 : 227-228) ซึ่งผลการวิเคราะห์หาความเที่ยงของแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการงานอาคารสถานที่ ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ.951

การวิเคราะห์ข้อมูล

ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวัดระดับความสำคัญ PNI modified ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการรายงานผลข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการงานอาคารสถานที่ ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การจัดสภาพแวดล้อม การรักษาความปลอดภัย กระบวนการให้บริการและระบบสาธารณูปโภค
3. วิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็น โดยใช้สูตร Modified Priority Needs Index (PNI_{Modified}) ซึ่งสูตรในการคำนวณมีดังนี้ (สุวิมล ว่องวาณิช, 2548 : 279)

$$(PNI_{Modified}) = \frac{(I - D)}{D}$$

เมื่อ (PNI_{Modified}) แทน ดัชนีเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น

I แทน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของความคาดหวัง

D แทน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของความพึงพอใจ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการวิจัยความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยใช้แบบสอบถาม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างง่ายจำนวน 143 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.6 สถานภาพเป็นบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 77.6 สังกัดสายสนับสนุน ร้อยละ 73.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.7 วุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.7

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากรในการได้รับบริการอาคารสถานที่ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนในภาพรวมดังตารางที่ 1 ในการได้รับบริการอาคารสถานที่ที่มีความคาดหวัง ค่าเฉลี่ยรวม 3.93 อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.29 อยู่ในระดับปานกลาง การวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็น (PNI_{Modified}) โดยรวมเท่ากับ 0.1928 สรุปในรายด้านได้ดังนี้

1.ด้านการจัดสภาพแวดล้อม มีความคาดหวังเฉลี่ย 3.982 ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.47 การวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็น (PNI_{Modified}) เฉลี่ย 0.1478 ความคาดหวังในด้านพื้นที่ภายในอาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ส่งเสริมต่อสุขภาพชีวิตการทำงาน มีความคาดหวังสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.05 อยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านห้องสุขาสะอาดและถูกสุขลักษณะ ค่าเฉลี่ย 3.42 และการวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็น (PNI_{Modified}) สูงสุดคือ ด้านห้องสุขาสะอาดและถูกสุขลักษณะ เท่ากับ 0.1769

2.การรักษาความปลอดภัย มีความคาดหวังเฉลี่ย 3.904 ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.124 การวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็น (PNI_{Modified}) เฉลี่ย 0.2506 ความคาดหวังในด้านมีการจัดระบบเวร ยามรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินที่มีประสิทธิภาพ มีความคาดหวังสูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.96 อยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจต่ำสุดในการจัดระบบการจราจร ที่จอดรถอย่างพอเพียงและสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.00 การวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็น (PNI_{Modified}) สูงสุดคือ ด้านการจัดระบบการจราจร ที่จอดรถอย่างพอเพียงและสะดวก เท่ากับ 0.2966

3.กระบวนการให้บริการ มีความคาดหวังเฉลี่ย 3.894 ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.266 การวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็น (PNI_{Modified}) เฉลี่ย 0.1923 ความคาดหวังในด้านความสุภาพของเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง มีความคาดหวังสูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านเจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการนัดหมายให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.00 การวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็น (PNI_{Modified}) สูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการนัดหมายให้บริการ เท่ากับ 0.2056

4.ระบบสาธารณูปโภค มีความคาดหวังเฉลี่ย 3.922 ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.314 การวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็น (PNI_{Modified}) เฉลี่ย 0.1841 ความคาดหวังในด้านระบบแสงสว่างภายในห้องทำงานเพียงพอเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีความคาดหวังสูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.99 อยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจต่ำสุดในการจัดการระบบโทรศัพท์ มีประสิทธิภาพต่อการติดต่อสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 3.19 การวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็น (PNI_{Modified}) สูงสุดคือ ด้านการจัดการระบบโทรศัพท์ มีประสิทธิภาพต่อการติดต่อสื่อสารเท่ากับ 0.2257

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากรในการให้บริการอาคารสถานที่ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

รายการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		PNI
	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	
1. ด้านการจัดสภาพแวดล้อม					
1.1 พื้นที่ภายในอาคารมีความเป็น ระเบียบเรียบร้อย ส่งเสริมต่อสุขภาพชีวิตการทำงาน	4.05	.675	3.56	.708	0.1376
1.2 ห้องสุขาสะอาดและถูกสุขลักษณะ	3.99	.875	3.39	.752	0.1769
1.3 การจัดที่นั่งพักผ่อนรอเรียนอย่างพอเพียง	3.85	.819	3.42	.726	0.1257
1.4 มีการจัดเก็บ/การจัดการขยะสะอาดเรียบร้อยสม่ำเสมอ ถูกต้องตามสุขลักษณะ	4.01	.700	3.43	.717	0.1690
1.5 ภูมิทัศน์โดยรอบคณะสวยงามและมีพื้นที่สีเขียว เอื้อต่อการสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.01	.684	3.55	.796	0.1295
เฉลี่ย	3.982	.7506	3.47	.7398	0.1478
2. การรักษาความปลอดภัย					
2.1 มีระบบป้องกันเพลิงไหม้และสัญญาณเตือนภัยที่ทั่วถึงเพียงพอ และอยู่ในสภาพสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน	3.92	.942	3.14	.904	0.2484
2.2 มีการจัดระบบเวร ยามรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินที่มีประสิทธิภาพ	3.96	.929	3.07	.968	0.2899
2.3 การให้บริการของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีคุณภาพ และสร้างความประทับใจ	3.87	.844	3.20	.893	0.2093
2.4 มารยาทและพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	3.88	.815	3.21	.879	0.2087
2.5 การจัดระบบการจราจร ที่จอดรถอย่างพอเพียงและสะดวก	3.89	.871	3.00	.996	0.2966
เฉลี่ย	3.904	.8802	3.124	.928	0.2506
3. ด้านกระบวนการให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ กระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	3.94	.827	3.28	.814	0.2012
3.2 เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการนัดหมายให้บริการ	3.87	.885	3.21	.904	0.2056
3.3 ให้คำแนะนำ และตอบซักถามอย่างชัดเจน	3.85	.816	3.26	.816	0.1809
3.4 การแต่งกายที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง	3.86	.847	3.27	.915	0.1804
3.5 ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง	3.95	.811	3.31	.931	0.1933
เฉลี่ย	3.894	.8372	3.266	.876	0.1923
4. ด้านระบบสาธารณูปโภค					
4.1 ระบบแสงสว่างภายในห้องทำงานเพียงพอเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	3.99	.846	3.44	.892	0.1598
4.2 การจัดน้ำเพื่อบริโภคสะอาด ถูกสุขอนามัย และพอเพียง	3.92	.903	3.39	.818	0.1563
4.3 การจัดระบบประปา สัมพันธ์ เช่น บอร์ดประปา สัมพันธ์ ป้ายไฟ ป้ายบอกทาง	3.84	.935	3.28	.908	0.1707
4.4 การจัดการระบบโทรศัพท์ มีประสิทธิภาพต่อการติดต่อสื่อสาร	3.91	.945	3.19	1.000	0.2257
4.5 มีมาตรการประหยัดพลังงาน และการรณรงค์เพื่อการประหยัดพลังงานอย่างต่อเนื่อง	3.95	.836	3.27	.971	0.2079
เฉลี่ย	3.922	.893	3.314	.9178	0.1841
เฉลี่ยรวม	3.93	.84	3.29	.87	0.1928

สรุปและข้อเสนอแนะ

ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน แบ่งประเด็นความคาดหวังและความพึงพอใจ ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การจัดสภาพแวดล้อม การรักษาความปลอดภัย กระบวนการให้บริการ และระบบสาธารณูปโภค โดยพบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการอาคารมีความคาดหวังด้านการจัดการสภาพแวดล้อม ระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ความพึงพอใจระดับต่ำสุดในด้านการรักษาความปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 การวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็น ($PNI_{Modified}$) สูงสุด คือด้านการรักษาความปลอดภัยเท่ากับ 0.2506

จากผลการวิจัยความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากรที่ใช้บริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนครั้งนี้ โดยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

1. ด้านการจัดการสภาพแวดล้อม ควรมีการจัดการสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการทำงานเพิ่มขึ้น
2. ด้านการรักษาความปลอดภัยเชิงรุก ควรจัดให้มีการอบรมการป้องกันอัคคีภัย การติดตั้งถังดับเพลิงเพิ่มเติม ตรวจสอบสภาพความพร้อมของถังดับเพลิงให้ใช้งานได้ตลอดเวลา และสำรวจระบบสายไฟของอาคารต่างๆ ที่มีอายุการใช้งานมากกว่า 10 ปี เพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดจากระบบของกระแสไฟฟ้า
3. การจัดระบบการจราจร ควรมีการจัดการระบบจราจร ที่จอดรถ อย่างเพียงพอและสะดวกมากขึ้น

บรรณานุกรม

- เชาว์ อินโย. (2543). **ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย**. เลย : รุ่งแสงธุรกิจการพิมพ์.
- ฐิติยา เนตรวงษ์. (2551). **การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้อาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**.งานวิจัยคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ประภัสสร กิตติมนโรม. (2553). **รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้อาคารและสถานที่ของนักศึกษาวิทยาลัยราชพฤกษ์**. วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ประสงค์ อุทัย. (2552). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยธนบุรี 2551**. เอกสารประชุมวิชาการ ธนบุรีวิจัย ครั้งที่ 2 มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- สุวิมล ว่องวาณิช. (2548). **การวิจัยการประเมินความต้องการจำเป็น**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.