

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความพึงพอใจเป็นความต้องการทางร่างกาย ในการร่วมกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการทางร่างกายเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคง ปลอดภัยเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคง แล้วบุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เห็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542:775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะจัดความตึงเครียด หรือ ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (เศกสิทธิ์, 2544: 6)

การให้บริการประชาชนของรัฐนั้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนทั่วไปทุกคน เมื่อมีคนเข้ามาเกี่ยวข้องมาก ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นก็ย่อมมีตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นในการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการขึ้น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจที่ ถูกต้องโดยจะต้องทราบกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องนั้น ผู้รับบริการมีสิทธิและมีหน้าที่อย่างไรบ้าง และในทางกลับกันเจ้าหน้าที่มีอำนาจและหน้าที่อย่างไรบ้างทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดปัญหาขึ้นตั้งแต่แรก ในปัจจุบัน การได้รับบริการในประเทศต่าง ๆ แทบทั่วโลก ทำให้เกิดการประเมินเชิงเปรียบเทียบ ( Benchmarking) การแข่งขันในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นนับแต่บัดนี้เป็นต้นไปการให้บริการจะต้องสามารถแข่งขันได้ในระดับโลก ( Worldclass Competitiveness) มิฉะนั้นก็จะต้องถูกจัดอยู่ในระดับบริการที่ด้อยคุณภาพ (สมิต สัจฉกร, 2545 :12-13) การให้ความสำคัญกับการให้บริการเห็นได้ชัดในแนวคิดหนึ่งของการจัดการที่ใช้กันทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชน คือ แนวคิดเรื่อง Balanced Scorecard ซึ่งเป็นระบบหรือกระบวนการในการบริหารงานที่พิจารณาด้วยชีวิตในสี่มุมมอง (Perspectives) แทนการพิจารณาเฉพาะมุมมองด้านใดด้านหนึ่งเพียงอย่างเดียว มุมมองทั้ง 4 ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านผู้รับบริการ (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) หนึ่งในสี่มุมมองที่สำคัญ คือ มุมมองด้านผู้รับบริการ (Customer Perspective)

ซึ่งเปรียบเสมือนตัวบ่งชี้ที่สำคัญสำหรับองค์กรทั้งองค์กรภาครัฐที่ไม่แสวงหากำไรและธุรกิจ การวัดผลด้านผู้รับบริการพิจารณาจาก ความพอใจของผู้รับบริการ เป็นดัชนีที่สำคัญที่สุด เพราะหากผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการ จะเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและผู้รับบริการกลับมาใช้บริการใหม่

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นสถาบันการศึกษา ที่มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ความเป็นเลิศทางวิชาการ และการตอบสนองความต้องการของสังคมการให้บริการจึงเป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ ดังนั้นการให้บริการได้ดีเยี่ยมจะต้องเริ่มที่ “คน” เริ่มก่อตั้งครั้งแรกที่ตำบลคูเรือ จังหวัดราชบุรี จากการเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูสตรีกรรม เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2469 เปลี่ยนชื่อเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูเพชรบุรีเมื่อ พ.ศ. 2491 ปี พ.ศ. 2506 ย้ายมาตั้งอยู่ที่ตำบลนาวิ่ง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี บนเนื้อที่ 200 ไร่เศษ เมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2547 มีการเปลี่ยนแปลงสถาบันราชภัฏเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี (คู่มือนักศึกษา , 2552) และดำเนินงานมาจนถึงปัจจุบัน ได้ตระหนักถึงภารกิจเป็นอย่างดี จะเห็นได้จากพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ มาตรา 7 ที่ได้บัญญัติไว้ว่าให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาอันมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การศึกษาส่งเสริมวิชาการ เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ บนพื้นฐานของภูมิปัญญาทั้งจากภูมิปัญญาท้องถิ่นและภูมิปัญญาที่เป็นสากล ที่สำคัญเน้นให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิตในชุมชน เพื่อช่วยให้นักในท้องถิ่นรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและให้บัณฑิตสามารถก้าวไปสู่สาขาวิชาชีพต่าง ๆ ได้อย่างหลากหลาย เช่น การเป็นนักบริหารด้านเกี่ยวกับกฎหมาย เศรษฐศาสตร์ บัญชี เทคโนโลยีรวมทั้งด้านธุรกิจ (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2547)

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นสถาบันการศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น มีทั้งงานด้านวิชาการซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการผลิตบัณฑิต และมีหน่วยงานสนับสนุนซึ่งเป็นหน่วยงานเสริมให้การผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองภารกิจอื่นในฐานะมหาวิทยาลัยแห่งท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีหน่วยงานในระดับคณะ สำนักและสถาบันที่มีหน้าที่ในการจัดการศึกษาคือ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนสำนักและสถาบันต่าง ๆ ที่มีหน้าที่ด้านบริหารและวิชาการได้แก่ สำนัก งานอธิการบดี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และสถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม นวัตกรรม นวัตกรรม ซึ่งหน่วยงานสนับสนุนจะต้องเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการจำนวนมาก ทั้งอาจารย์ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย นักศึกษา ตลอดจนบุคคลภายนอก โดยเฉพาะฝ่ายการเงิน ซึ่งสังกัดสำนักงานอธิการบดีและเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน รวมถึงการบริหารทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏ

เพชรบุรีเปิดสอนจำนวน 69 สาขาวิชา โดยในปีการศึกษา 2552 มีนักศึกษาจำนวน 8,471 คน ประกอบด้วย นักศึกษาภาคปกติจำนวน 5,650 คน คนภาค กศ.บป. จำนวน 2,821 คน อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย จำนวน 516 คน รวมทั้งสิ้น 8,987 คน (มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, ระบบบริหารจัดการข้อมูล MIS)

ส่วนโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานอธิการบดีแบ่งเป็น กองกลาง กองนโยบายและแผน และกองพัฒนานักศึกษา โดยมีผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด สำหรับงานกองกลางนั้น แบ่งออกเป็นงานบริหารงานทั่วไป รับผิดชอบงานด้านสารบรรณ งานผลิตเอกสาร งานการเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบ งานกรอปรอัตรากำลัง งานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง งานพัฒนาบุคลากร งานทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ งานบริหารพัสดุอาคารสถานที่และสาธารณูปโภค รับผิดชอบงานจัดซื้อจัดจ้าง งานยานพาหนะ งานบริหารคลังและทรัพย์สิน รับผิดชอบในการให้บริการแก่กลุ่มหลากหลายหลากหลายอย่างต่อเนื่อง รับผิดชอบด้านรับและจ่ายเงิน งานลูกหนี้ งานงบประมาณ งานเงินเดือน ค่าจ้างประจำ ค่าจ้างชั่วคราว บำนาญ งานบัญชี งานรายงานการเงิน งานจ่ายเงินอื่น ๆ และงานรายได้และทรัพย์สิน โดยเฉพาะงานการเงินมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัด จำนวน 8 คน นอกจากงานด้านบัญชีแล้วยัง ดำเนินงานให้บริการนักศึกษาและ งานเบิกจ่ายเงินให้กับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ซึ่งเมื่อเทียบกับสัดส่วนของผู้มาใช้บริการแล้ว จะเห็นได้ว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้มาขอรับบริการและปริมาณของงานซึ่งอาจส่งผลให้ประสิทธิภาพของการบริการลดน้อยลง ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่สำคัญในการให้บริการนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และประชาชนทั่วไปจำนวนมาก ซึ่งการให้บริการบุคคลจำนวนมากย่อมจะมีปัญหาเกิดขึ้นจากการให้บริการทำให้ผู้รับบริการไม่ได้รับความพึงพอใจดังตัวอย่างเช่น ผู้ให้บริการไม่มีความกระตือรือร้นในการบริการ ไม่สนใจตอบคำถาม มีกิริยาไม่สุภาพ พูดจาไม่ไพเราะ ไม่มีความเป็นกันเอง เป็นต้น ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริหารคลังและทรัพย์สินจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน ” ซึ่งการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่งสำหรับการบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพ และสนองความต้องการของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). 2549 : 95) การที่หน่วยงานดังกล่าวจะสามารถให้บริการได้เป็นที่พอใจของผู้มารับบริการนั้น ผู้ให้บริการต้องหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการว่ามีความต้องการและความคาดหวังในระดับใด ทั้งนี้เพราะ

ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่งมากกว่าหรือเท่ากับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวัง ความคาดหวังของผู้รับบริการจะรวมถึงสิ่งที่เกิดระหว่างการให้บริการและผลลัพธ์ของการบริการในเรื่องต่าง ๆ อาทิ ความรวดเร็วของการบริการ ความถูกต้องแม่นยำ ความเสมอภาค ความง่ายในการรับบริการ ความรู้ในงานที่ทำ ความเชี่ยวชาญ ความสุภาพอ่อนน้อม และความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ

จากความสำคัญและสภาพ ปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ตำแหน่งข้าราชการพลเรือน ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ของฝ่ายการเงิน จึงมีความประสงค์ศึกษา ความพึงพอใจในการ ให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยได้ข้อมูลจากการออกแบบแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของ นักศึกษา อาจารย์และเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ เพื่อจะได้นำผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่ง ในการปรับปรุงรูปแบบ วิธีการ และพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการในการใช้บริการของนักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ และเป็นข้อมูล สำหรับผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด กับมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการ ให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความความพึงพอใจของผู้รับบริการในการ ให้บริการของฝ่ายการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

### สมมติฐานการวิจัย

ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการ ให้บริการของฝ่ายการเงินแตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง และตัวแปรที่จะศึกษาไว้ ดังนี้

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2552 จำนวน 8,471 คน และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 516 คน รวมทั้งสิ้น 8,987 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง สุ่มจากผู้ที่มีบริการที่ฝ่ายการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้ จำนวน 383 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณตามวิธีการของ Taro Yamane (1967,99) ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก ( Convenience Sampling) และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

### 3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

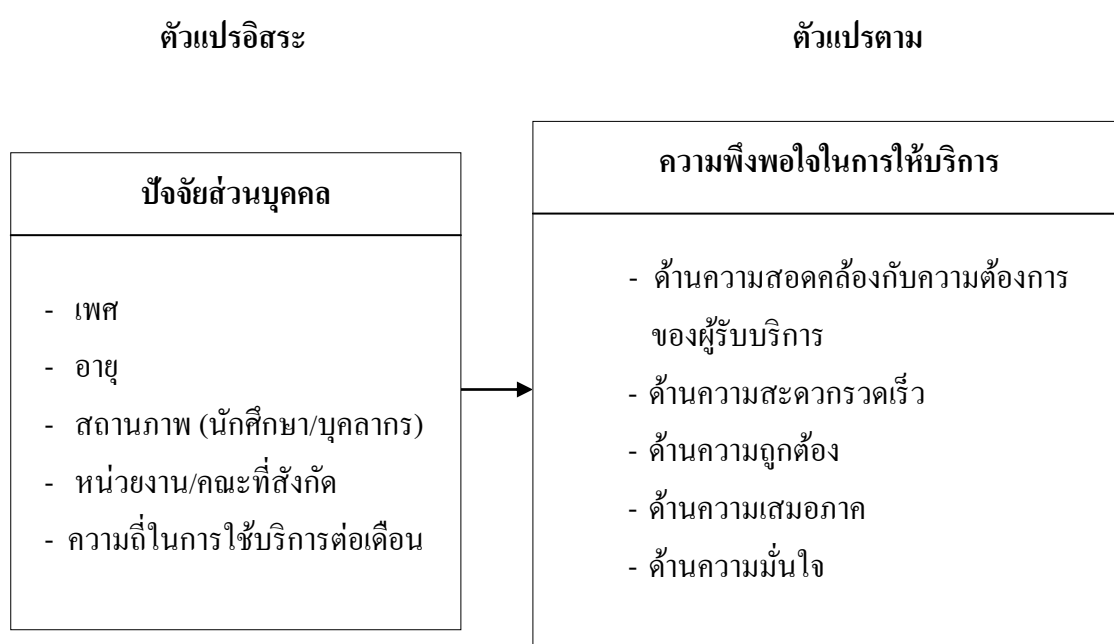
3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา และบุคลากร ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพ (นักศึกษา/บุคลากร) ประสบการณ์ในการใช้บริการ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การให้บริการใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความเสมอภาค และด้านความมั่นใจ

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในให้บริการของฝ่ายการเงิน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของ พาราซูรามาน และเบอริ (Parasuraman and Berry, 1985 อ้างถึงใน ธรรมนูญพันธ์วิบูลย์, 2547 : 30-31) ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536 : 11 – 14) กุลธน ธนาพงศธร (2528:303-304) และวิระพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์ ( 2543:6-7) รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการกำหนดกรอบแนวคิด

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## ประโยชน์ของการวิจัย

1. ฝ่ายการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ
2. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารทุกระดับ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ใช้ประกอบการพิจารณา กำหนดแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานของฝ่ายการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

## นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เข้าใจตรงกันและตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย จึงได้นิยามศัพท์ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ในด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความเสมอภาค และด้านความมั่นใจ
2. ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ การตรงต่อเวลาในการให้บริการ ผู้ให้บริการสามารถอธิบายและตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยได้ ผู้ให้บริการทำงานประสานกัน มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบและชัดเจน มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน
3. ด้านความสะดวกรวดเร็ว หมายถึง มีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและลดขั้นตอนในการให้บริการ สถานที่ในการชำระเงินมีความสะดวกสบาย ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอในการให้บริการ มีการจัดเอกสารเป็นหมวดหมู่ ชัดเจนสะดวกต่อการให้บริการ
4. ด้านความถูกต้อง หมายถึง มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการด้านการเงิน มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ สามารถตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการให้บริการด้านการเงินได้ตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีการรักษาระเบียบได้อย่างเที่ยงตรง มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการให้บริการตามขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
5. ด้านความเสมอภาค หมายถึง ให้บริการกับผู้ใช้บริการเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมในการให้บริการ มีความเต็มใจและจริงใจในการให้ความช่วยเหลือ แนะนำกับผู้ใช้บริการทุกคน รับฟังข้อตำหนิ ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการด้วยความเป็นธรรม
6. ด้านความมั่นใจ หมายถึง ผู้ใช้บริการไว้วางใจเมื่อมาติดต่อ มีความเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต มีความมั่นใจในการตอบคำถามของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ สามารถติดตามสอบถามข้อมูลต่าง ๆ หลังจากได้รับบริการแล้ว
7. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการของฝ่ายการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เพื่อสนองต่อความต้องการให้กับผู้มา รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ
8. ผู้รับ บริการ คือ ผู้ที่มาติดต่อใช้บริการกับฝ่ายการเงิน จำแนกเป็น นักศึกษากับบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี