



ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสำนักบริการวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ชื่อผู้วิจัย

อาจารย์เข็มเพชร ศรีเกียรติวงศ์

งานวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาทางการศึกษา
วิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี กรุงเทพมหานคร

ปีการศึกษา 2564

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสำนักบริการวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์
พัฒนชการ
ผู้วิจัย อาจารย์เข้มเพชร ศรีเกียรติวงศ์
ปีการศึกษา 2564

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสำนักบริการวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชการ จำนวน 513 คน โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ใช้ ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) ผลการวิจัยพบว่า

ความคิดเห็นที่มีต่อผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อสำนักบริการ ปีการศึกษา 2564 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น/พึงพอใจมากที่สุด คือข้อที่ 1 สภาพแวดล้อมและภูมิทัศน์เหมาะกับการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น/พึงพอใจน้อยที่สุด คือข้อที่ 4 ห้องปฏิบัติการ เช่น ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการสำนักงาน ห้องวิทยาศาสตร์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ได้รับการสนับสนุนจากวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ ขอกราบ
ขอบพระคุณท่าน ดร.สมศักดิ์ รุ่งเรือง ผู้อำนวยการที่ให้โอกาสในการทำงานวิจัยครั้งนี้

นอกจากนี้ขอขอบพระคุณ อาจารย์กนกตชาติ เมธาโชติมณีกุล ที่ได้ให้ความกรุณาเป็น
ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหาและเสนอแนวคิด ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ให้
คำแนะนำข้อเสนอแนะต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้

เจ็มเพชร ศรีเกียรติวงศ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง.....	(4)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความความคิดเห็น.....	4
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการสถานศึกษา.....	6
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	9
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	9
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	9
การเก็บรวบรวมข้อมูล	10
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	10
สถิติที่ใช้ในงานวิจัย.....	10
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	12
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	15
สรุปผลการวิจัย	15
อภิปรายผล.....	15
ข้อเสนอแนะ	16
ภาคผนวก	17
บรรณานุกรม.....	20
ประวัติผู้วิจัย	21

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสามัญศึกษาได้ให้ความสำคัญของการจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อมของผู้เรียน ซึ่งจะต้องควบคู่ไปด้วยกันกับการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน เพราะถ้าจัดบรรยากาศในการเรียนการสอนได้เหมาะสมจะสนับสนุนและส่งเสริมให้การเรียนการสอนและกระบวนการเรียนรู้ของนักศึกษา เป็นไปได้ด้วยดี มีองค์ประกอบหลายประการที่มีอิทธิพลต่อการเรียนการสอน (กรมสามัญศึกษา.2539:9-10) กระบวนการเรียนรู้ในระบบการศึกษาที่พึงประสงค์จะต้องมีการจัดบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกให้สนับสนุนผู้เรียนทุกคนได้พัฒนาตามศักยภาพมีการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายจากปัญหาจริงประสบการณ์จริงตามธรรมชาติ เชื่อมโยงศาสตร์ต่างๆที่ได้ศึกษาลำเรียนสู่การปฏิบัติจริงในชีวิต ซึ่งจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใคร่ครวญ ได้ศึกษาแสวงหาความรู้ความจริงได้ด้วยตนเอง ได้ตัดสินใจ และแก้ปัญหาอย่างฉลาดรวมทั้งได้ร่วมงานกับผู้อื่นอย่างมีความสุขและพร้อมที่จะทำประโยชน์ให้กับสังคม (กระทรวงศึกษาธิการ.2539:1)

วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการเป็นสถาบันอาชีวศึกษาชั้นนำ มีการจัดการศึกษาด้านอาชีวศึกษาที่เน้นด้านเทคโนโลยีและภาษาต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานและสามารถสร้างงานได้อย่างมีคุณค่า เป็นแหล่งองค์ความรู้ด้านวิชาชีพ ที่ให้บริการวิชาการตรงความต้องการของชุมชน และสังคม ส่งเสริม อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย และรักษาสิ่งแวดล้อมบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับบุคลากรในองค์กร วิทยาลัยฯได้มีพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ โดยจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในยุคปัจจุบัน ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของผู้เรียนและบุคลากรภายในสถานศึกษา สิ่งแวดล้อมต่างๆมีอิทธิพลต่อการจัดการเรียนการสอนและส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจของนักศึกษาและบุคลากร การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมจะสามารถปลูกจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ใช้ชีวิตอย่างมีความสุข สามารถจำแนกอย่างสภาพแวดล้อมที่ดีภายในวิทยาลัยฯจัดขึ้น สามารถนำไปเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต โดยเฉพาะอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่สร้างขึ้นเช่น บริเวณที่ตั้งอาคารเรียน ห้องปฏิบัติการ วัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ฯลฯ ที่ส่งผลให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจที่ดีต่อการจัดการเรียนการสอนมากขึ้น

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะศึกษาสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสำนักบริการวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ โดยมีประเด็นที่ศึกษาคือ ด้านบุคลิภาพของพนักงาน-แม่บ้านประจำสำนักบริการ ด้านสภาพแวดล้อมภูมิทัศน์ และด้านวัสดุอุปกรณ์และอาคารสถานที่ เพื่อทราบถึงข้อมูลสารสนเทศภายในวิทยาลัยฯที่สามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงของระบบการจัดการด้านต่างๆ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสำนักบริการวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยพัฒน์วิชาการ

ขอบเขตการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยสามารถดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ให้เป็นผลสำเร็จบรรลุได้ดังวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จึงกำหนดขอบเขตการวิจัยครั้งนี้

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยพัฒน์วิชาการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยพัฒน์วิชาการจำนวน 513 คน โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย

ตัวแปรที่ใช้ศึกษา

ตัวแปรต้น ประกอบด้วย

ปัจจัยส่วนบุคคล

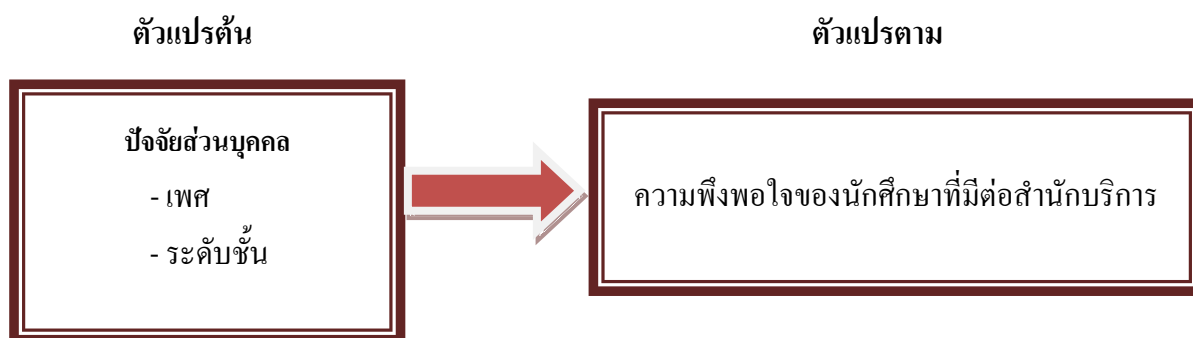
1. เพศ
2. ระดับชั้น

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสำนักบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสำนักบริการ ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยพัฒน์วิชาการ
2. ได้ทราบถึงข้อมูลสารสนเทศภายในวิทยาลัยฯที่สามารถนำไปพัฒนา ปรับปรุงของระบบการจัดการด้านต่างๆ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสำนักบริการวิทยาลัยเทคโนโลยี ธรรมชาติวิทยา โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้ง ในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความความคิดเห็น

ส่วนที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการสถานศึกษา

ส่วนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

ได้มีผู้ให้ความหมายของความคิดเห็น ดังต่อไปนี้

กู๊ด (Good, 1959, p. 376) ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ ได้แก่

1. ความหมายทั่วไป หมายถึง ความเชื่อ ความเห็น ข้อพิจารณา ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ยัง ไม่ได้รับการพิสูจน์อย่างแน่นอน และยังขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์ หรือกล่าวกว้าง ๆ ได้ว่า มีความเป็นไปได้มากกว่าความรู้

2. ความหมายเฉพาะ หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยอย่างมีแบบแผนจาก แหล่งข้อมูลหรือบุคคลที่เชื่อถือได้

ความคิดเห็นสาธารณะ หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยรวม ๆ ของกลุ่มคนในสังคมที่ เกี่ยวข้องกับความเชื่อ หรือข้อเท็จจริง

แคทซ์ (Katz, 1961, p. 343) อ้างถึงใน ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2526, หน้า 2) ให้ความหมายว่า

ทัศนคติ หมายถึง ส่วนประกอบสองส่วน คือ ความรู้สึกในการที่จะชอบหรือไม่ชอบ ความรู้ หรือความเชื่อ ซึ่งอธิบายถึงลักษณะตลอดจนความสัมพันธ์ของสิ่งหนึ่งที่มีต่อสิ่งอื่น ๆ

โคลาซา (Kolasa, 1969, p. 386) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของ บุคคลในการพิจารณาข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือการประเมินผล (Evaluation) เกี่ยวกับสิ่งใด สิ่งหนึ่งจากเหตุการณ์แวดล้อม (Circumstances)

สุโท เจริญสุข (2525 อ้างถึงใน สุทธิการต์ ชูทอง, 2551, หน้า 6) ความคิดเห็นเป็นสภาพ ความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคล อันเป็นผลให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบ ไม่ชอบ หรือเฉย ๆ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526, หน้า 3) ให้ความหมายทัศนคติว่า หมายถึง ความคิดเห็น ซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมจะปฏิบัติเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

ระวีวรรณ สวนจันทร์ (2538, หน้า 18) ได้ให้คำนิยามว่า เป็นการแสดงออกถึงเรื่องหนึ่งเรื่องใดโดยเฉพาะโดยใช้สติปัญญา ประสพการณ์จากการเรียนรู้การศึกษา ประกอบกับความคิดเห็นนี้อาจเป็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ความคิดเห็นนี้ อาจเปลี่ยนแปลงไปตามเวลา

เฮลล็อก (Hurlock, 1995 อ้างถึงใน เสกสิทธิ์ สุวรรณ โชติ, 2550, หน้า 8) ได้ให้คำนิยามว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกถึงสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้างหรือการแสดงผลสนับสนุน หรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ ประสพการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน (2539, หน้า 174 -178) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความ” ที่เป็นการนำหน้ากริยาหรือคำวิเศษ เพื่อแสดงภาพและให้ความหมายของ “คิดเห็น” ว่าเป็นคำกริยาที่แปลว่าเข้าใจ ดังนั้น “ความคิดเห็น” จึงมีความหมายรวมว่า เป็นการแสดงภาพของความเข้าใจ

1. ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป
2. ทศนะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง
3. คำแถลงที่ยอมรับนับถือกันว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษาคำว่า “ความคิดเห็น” มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่าเจตคติ ซึ่งมีคำอธิบายไว้ว่า แนวโน้มบุคคลได้รับมาหรือเรียนรู้มา และกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสันับสนุน หรือเป็นปฏิกิริยาต่อบางสิ่งบางอย่างหรือต่อบุคคลบางคน

เสกสรร วัฒนพงษ์ (2542, หน้า 8) สรุปได้ว่าความคิดเห็น หมายถึงการแสดงออกถึงความเชื่อ ทศนะการวินิจฉัยการพิจารณาหรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและข้อเท็จจริงความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูด หรือการเขียนก็ได้

เวบสเตอร์ (Webster, 1999, p. 385) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของการตัดสินใจหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับบุคคลใดหรือสิ่งใด เป็นการประเมินสถานการณ์หรือประเมินค่าตามความเชื่อหรือความรู้สึก โดยความเชื่อนั้นมีน้ำหนักมากกว่าความประทับใจใต้น้อยกว่าความรู้สึกอันแท้จริง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

จำเรียง ภาวิจิตร (2536, หน้า 248 -249) ได้กล่าวว่า สาธารณมติหรือมติมหาชน หมายถึง ทักษะ ความรู้สึก และความคิดเห็นของประชากรกลุ่มต่าง ๆ เฉพาะกลุ่ม เกี่ยวข้องกับประเด็น ความสนใจหรือปัญหาประเด็นใดประเด็นหนึ่งชั่วระยะเวลาหนึ่งสาธารณมติประเด็นใด ๆ ก็ตาม ไม่ได้หมายความว่า จะต้องเป็นมติหรือความคิดเห็นของประชาชนทั้งหมดในประเทศ แต่เป็น ความคิดเห็นของประชากรส่วนใหญ่ซึ่งเป็นผลมาจากสิ่งที่ยังตกลงกันไม่ได้ จำเป็นต้องมีการถกเถียงหาเหตุผลมาอภิปรายกัน ให้เห็นทั้งข้อดีและข้อเสียในที่สุดเกิดจากการตัดสินใจร่วมกัน เป็นมติออกมา คุณภาพของมติมหาชน หรือสาธารณมติขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ประเด็นดังนี้

1. การอภิปรายของสาธารณชน ซึ่งต้องมีความกระตือรือร้น มีประสิทธิภาพและสามารถเปลี่ยนมติไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งก็ได้
2. มีข่าวสารและข้อมูลที่เพียงพอ
3. มีเสรีภาพในการคิดและการแสดงออก
4. คุณภาพของภาวะความเป็นผู้นำต้องดีเพราะความคิดเห็นของผู้นำและผู้เชี่ยวชาญจะมีอิทธิพลต่อสาธารณมติ
5. กลุ่มกดดันจะแสวงหาผลประโยชน์หรือข้อได้เปรียบจากความสนับสนุนของผู้มีอำนาจในสังคม

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการสถานศึกษา

ความหมายของการบริหารจัดการสถานศึกษา

การบริหาร (Administration) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ได้แก่

ฮาร์ตดิกูลย์ (Harold D.Koontz, 1972) ได้ให้ความหมายว่าการบริหาร หมายถึง การทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยผู้อื่น

เอเนสซีเดลล์ (Ernest Dale, 1973 : 4) ได้ให้ความหมายของการบริหารว่า เป็นกระบวนการจัดองค์การและการใช้ทรัพยากรต่างๆเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

นิวต์แมน และ ซัมเมอร์ (Newman and Summer, 1964 : 9) ยังได้เสนอแนะว่าการบริหารเป็นกระบวนการทางสังคม ซึ่งประกอบด้วยชุดกิจกรรม อันจะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายและกิจกรรมต่างๆ นั้นมักจะเกี่ยวข้องกับการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

การจัดการ (Management) คือ การทำให้กลุ่มบุคคลในองค์กรเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันขององค์กร การจัดการประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์กร การสรรบุคลากร การนำหรือการสั่งการ และการควบคุมองค์กรหรือความพยายามที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน การจัดการทรัพยากรประกอบด้วยการใช้งานและการจัดวางทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรการเงิน ทรัพยากรเทคโนโลยี และทรัพยากรธรรมชาติ และยังช่วยการบริหารให้กับ

องค์กรต่างๆ ให้เจริญรุ่งเรือง มีขบวนการที่ทำให้งานกิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์กร (Robbins and DeCenzo, 2004; Certo, 2003)

การบริหารจัดการ คือ การบริหารหรือการจัดการ เป็นศาสตร์แขนงหนึ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานทุกระดับ โดยการบริหาร (Administration) นิยมใช้ในภาครัฐหรืองานที่เกี่ยวกับนโยบาย และการจัดการ (Management) นิยมใช้ในภาคธุรกิจเอกชนซึ่ง The Encyclopedia Americana ได้ขยายความว่า การบริหารและการจัดการใช้ทดแทนกันได้ คำว่า “การบริหาร” เป็นการจัดการงานบริหารระดับสูง ส่วน “การจัดการ” เป็นศิลปะของการประสานองค์ประกอบหรือปัจจัยการผลิตเพื่อมุ่งความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรเป็นความสำเร็จตามวัตถุประสงค์โดยอาศัยแรงงาน วัสดุ และเครื่องจักร สำหรับคำว่า การบริหารจัดการ Lunenburg & Ormstein (1996, อ้างถึงในสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ 2546 : 69) ได้กล่าวถึงความแตกต่างระหว่างคำดังกล่าวกับการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) ว่าการบริหารจัดการจะให้ความสนใจประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวิธีการจัดโครงสร้างองค์กร โดยภาพรวม ในขณะที่การจัดการเชิงวิทยาศาสตร์จะสนใจการจัดการกับงานและคนงาน ซึ่งอาจสรุปได้ว่าผู้ที่ใช้ในความหมายแตกต่างกัน ส่วนใหญ่จะเห็นว่า คำว่า การบริหาร ครอบคลุมภาพรวมขององค์กร ในขณะที่การจัดการมุ่งไปที่การจัดการกับทรัพยากรเพื่อให้บรรลุจุดหมาย และคำว่า “การบริหาร” ในที่นี้จะใช้ในความหมายว่า เป็นความพยายามใช้ศาสตร์และศิลป์จูงใจผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกองค์กรให้ร่วมมือร่วมใจดำเนินกิจกรรม เพื่อให้้องค์การประสบความสำเร็จทั้งในเชิงประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า การบริหาร (Administration) และ การจัดการ (Management) มีความหมายเหมือนกัน ใช้แทนกันได้ และมักจะใช้รวมกันคือ “การบริหารจัดการ” แต่อาจมีการนำไปใช้ในลักษณะที่แตกต่างกันในแต่ละองค์กร ได้แก่ การบริหาร (Administration) มักจะเป็นเรื่องกำหนดนโยบาย นิยมนำไปใช้ในการบริหารองค์กรของทางราชการหรือองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร (Schermerhorn, 1999, p.G-2 อ้างถึงใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ) ส่วนการจัดการ (Management) เป็นเรื่องของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ นิยมใช้ในการบริหารองค์กรทางธุรกิจ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งแสวงหากำไร หรือกำไรสูงสุด (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ)

ความหมายของการบริหารจัดการสถานศึกษา วิรัช วรรณศรี (2545) การบริหารสถานศึกษา หมายถึง กระบวนการต่างๆ ในการดำเนินงานของกลุ่มบุคคล เพื่อให้บริการทางการศึกษาแก่สมาชิก ในสังคมให้บรรลุตามจุดหมายที่กำหนดไว้ วิโรจน์ สารัตนะ (2546) กล่าวว่า การการบริหารเป็นกระบวนการ ดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์กร โดยอาศัยหน้าที่ทางการ บริหารที่สำคัญประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การนำ

(Leading) และการควบคุม(Controlling) เกลิมชัย สมท่า (2547) กล่าวว่าการบริหารโรงเรียนเป็นกิจกรรมทาง การศึกษาที่จะต้องทําอย่างเป็นระบบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

หลักการ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสถานศึกษา หลักการบริหารงานบุคคล สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2545) ให้แนวคิดใน การบริหารและการจัดการที่ดีเพื่อมาปรับใช้ในบริบทขององค์กรทางการศึกษา ในประเด็นดังนี้

1. การกำหนดจุดหมาย ผลที่คาดหวัง หรือภาพความสำเร็จของการบริหาร และการจัดการที่ดี (Goal / Expected / Output)
2. กระบวนการบริหารและการจัดการที่ดี (Process)
3. ทรัพยากรในการบริหารจัดการที่ดี (Input / Resource)
4. ระบบควบคุม (Feedback / Control System)
5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารและการจัดการที่ดี

จากแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการบริหารจัดการสถานศึกษาที่นักวิชาการให้ไว้ดังกล่าวผู้วิจัยได้สังเคราะห์และสรุปว่า การดำเนินงานขององค์กรทางการศึกษาที่ต้องมีคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยนำปัจจัยทางการบริหารจัดการ ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ มาใช้อย่างเป็นกระบวนการโดยผ่านหน้าที่หลัก คือ การวางแผน การจัดองค์กร การเป็นผู้นำและการควบคุมให้การทำงานบรรลุเป้าหมายร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 2) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการบริการกับความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี3) เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 10,283 คน (แหล่งข้อมูล : สำนักส่งเสริมและงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ข้อมูลวันที่ 13 กันยายน 2558) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 400 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane (1973 : 887, อ้างถึงใน ธีรวุฒิ เอกะกุล 2550: 135) โดยมีความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความความคลื่อนเท่ากับ 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่า Pearson Product Moment Correlation Coefficient และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

1. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการบริหารดำเนินงาน ($\bar{X}= 3.59$) รองลงมาคือด้านการดำเนินการ ($\bar{X}= 3.58$) และด้านเทคโนโลยี ($\bar{X}= 3.57$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านลักษณะการให้บริการ ($\bar{X}= 3.57$)

2. ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ (X1) ($r_1 = 0.242^{**}$) ระบบการบริการ (X2) ($r_2=0.139^{**}$) สภาพแวดล้อม (X3) ($r_3=0.163^{**}$) คุณภาพการให้บริการ (X4) ($r_4=0.176^{**}$) ระยะเวลาบริการ (X5) ($r_5=0.196^{**}$) และความสะดวกในการบริการ (X6) ($r_6=0.196^{**}$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มี 1 ตัว คือ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ (X1) ($\beta= 0.242$) โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .367 โดยปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 5.90 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 0.619

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสำนักบริการวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยพัฒน์ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินและเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้า โดยมีขั้นตอนดำเนินงานดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยพัฒน์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยพัฒน์ จำนวน 513 คน โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม **การสร้างเครื่องมือในการวิจัย**

แบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสำนักบริการวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยพัฒน์ มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 1 ฉบับ มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสารการวัดและประเมินผลต่าง ๆ
2. สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสำนักบริการวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยพัฒน์ มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ โดยกำหนดค่าระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็นแต่ละช่วงคะแนนและความหมาย ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วย/พึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วย/พึงพอใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	เห็นด้วย/พึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	เห็นด้วย/พึงพอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	เห็นด้วย/พึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับการให้ความหมายของค่าที่วัดได้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์บอกระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ John.W. Best โดยการให้ค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านและรายชื่อ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50-5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50-4.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50-3.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50-2.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/พึงพอใจน้อยที่สุด

3. นำแบบสอบถามที่สร้างแล้ว ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านงานวิจัยตรวจสอบ คือ อาจารย์กันตชาติ เมธาโชติ มณีกุล (หัวหน้าศูนย์วิจัย)

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้จริงกับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสำนักบริการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนการ จำนวน 513 คน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้สำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสำนักบริการวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนการผ่านช่องทางออนไลน์ โดยเก็บรวบรวมนักศึกษาศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนการ ปีการศึกษา 2564 โดยใช้แบบสอบถามในการประเมินผล ระดับความความคิดเห็น ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 513 ฉบับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัย เรื่อง สำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสำนักบริการวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนการ โดยใช้ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1. ค่าร้อยละ

สูตร	P	=	$\frac{f \times 100}{n}$
เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย

สูตร	$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$
เมื่อ	$\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยของคะแนน
	$\sum X$ = ผลรวมของคะแนน
	N = จำนวน

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สูตร	$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$
เมื่อ	$S.D.$ = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum (X - \bar{X})^2$ = ผลรวมของคะแนนลบด้วยคะแนนเฉลี่ย
	N = จำนวน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสำนักบริการวิทยาลัยเทคโนโลยี
อรรถวิทย์พัฒนชการโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมซึ่งได้กระจายแบบสอบถามให้กลุ่ม
ตัวอย่าง จำนวน 513 คน ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสำนักบริการวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์
พัฒนชการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ระดับชั้น ศึกษาในรอบ และสาขาวิชา

ตอนที่ 1 ข้อมูลของนักศึกษา

1.1 เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	224	43.7
หญิง	289	56.3

1.2 ระดับชั้น	ความถี่	ร้อยละ
ปวช.1	111	21.6
ปวช.2	150	29.2
ปวช.3	110	21.4
ปวส.1	56	10.9
ปวส.2	86	16.8

ตอนที่ 2 สํารวจความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสํานักบริการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทย
พัฒนการ ประจำปีการศึกษา 2564 (จัดลําดับคําคําเฉลี่ยความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย)

ท	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น/ พึงพอใจ
สํานักบริการ		
1	สภาพแวดล้อมและภูมิทัศน์เหมาะกับการเรียนรู้	พึงพอใจมาก ($\bar{x}=4.20$, $SD=0.87$)
2	การให้บริการสํานักบริการ	พึงพอใจมาก ($\bar{x}=4.18$, $SD=0.89$)
3	อาคารเรียน ห้องเรียน โต๊ะ เก้าอี้	พึงพอใจมาก ($\bar{x}=4.12$, $SD=0.94$)
4	ห้องปฏิบัติการ เช่น ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการสํานักงาน ห้องวิทยาศาสตร์ เป็นต้น	พึงพอใจมาก ($\bar{x}=4.02$, $SD=1.09$)
รวม		พึงพอใจมาก ($\bar{x}=4.13$, $SD=0.95$)

จากตารางสรุปผลการสํารวจความคิดเห็นที่มีต่อผลการสํารวจความพึงพอใจที่มีต่อสํานักบริการ ปีการศึกษา 2564 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น/พึงพอใจมากที่สุด คือข้อที่ 1 สภาพแวดล้อมและภูมิทัศน์เหมาะกับการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น/พึงพอใจน้อยที่สุด คือข้อที่ 4 ห้องปฏิบัติการ เช่น ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการสํานักงาน ห้องวิทยาศาสตร์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

บทที่ 5

สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

งานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสำนักบริการวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์ พณิชยการ เก็บรวบรวมข้อมูลนักศึกษา จำนวน 513 คน ผู้วิจัยสรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ความคิดเห็นที่มีต่อผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อสำนักบริการ ปีการศึกษา 2564 โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น/พึงพอใจมากที่สุด คือข้อที่ 1 สภาพแวดล้อมและภูมิทัศน์เหมาะกับการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น/พึงพอใจน้อยที่สุด คือข้อที่ 4 ห้องปฏิบัติการ เช่น ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการสำนักงาน ห้องวิทยาศาสตร์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

อภิปรายผล

ความคิดเห็นที่มีต่อผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อสำนักบริการ ปีการศึกษา 2564 โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น/พึงพอใจมากที่สุด คือข้อที่ 1 สภาพแวดล้อมและภูมิทัศน์เหมาะกับการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น/พึงพอใจน้อยที่สุด คือข้อที่ 4 ห้องปฏิบัติการ เช่น ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการสำนักงาน ห้องวิทยาศาสตร์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการบริหารดำเนินงาน ($\bar{X}=3.59$) รองลงมาคือด้านการดำเนินการ ($\bar{X}=3.58$) และด้านเทคโนโลยี ($\bar{X}=3.57$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านลักษณะการให้บริการ ($\bar{X}=3.57$)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้บริหาร สามารถนำผลการวิจัย ไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการ สภาพแวดล้อมภูมิทัศน์ อาคารสถานที่ ห้องปฏิบัติการ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สิ่งอำนวยความสะดวกของวิทยาลัยฯ โดยเฉพาะห้องปฏิบัติการ เช่น ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการสำนักงาน ห้องวิทยาศาสตร์ ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานของนักศึกษา

บรรณานุกรม

- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2544). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มณี โพรเสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. รายงานค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมี. บุ๊คส์พับลิเคชั่นส์. กิติมา ปรีดีดิถ. (2529). ทฤษฎีบริหารองค์การ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ความพึงพอใจ. ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (หน้า 775). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2539). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวัชรินทร์ วิทยาภรณ์ (2550 : 29). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ (กศ.ม.) มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล	นายเข้มเพชร ศรีเกียรติวงศ์
วัน เดือน ปีเกิด	16 พฤศจิกายน 2506
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี ศึกษาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่งหน้าที่	หัวหน้าสำนักบริการ