ชื่อผลงานวิจัย ความพึงพอใจของนักเรียน-นักศึกษา ที่มีต่อการจัดการศึกษาของวิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ ปีการศึกษา 2566

ชื่อผู้วิจัย นายจิติวัฒน์ สืบเสนาะ

ตำแหน่ง ครูแผนกวิชาสามัญ หัวหน้างานพัฒนากิจการนักเรียนนักศึกษา

วุฒิการศึกษา วิทยาศาสตร์บัณฑิต วท.บ.

สถานศึกษาที่สังกัด วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ

หมายเลขโทรศัพท์ 038-861568 , 081-7819035

ปีที่ทำวิจัยเสร็จ 2566

ประเภทวิจัย วิจัยสถาบัน

บทคัดย่อ

งานวิจัยเล่มนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ที่มีต่อการจัดการศึกษาของวิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ ในปีการศึกษา 2566 เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการศึกษาของวิทยาลัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา โดยเก็บข้อมูลนักเรียน นักศึกษา จำนวน 1,017 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 278 คน (ได้มาจากการเปิดตารางของเครซี่แอนด์มอร์แกน) โดยเก็บแบบสอบถามทุกระดับชั้น ตั้งแต่ ระดับปวช.1 ถึง ปวช.3 และปวส.1 ถึง ปวส.2 ระดับ ละ 60 ชุด รวมเป็น 300 ชุด ตามกลุ่มตัวอย่าง ใช้เวลาในการเก็บข้อมูล 4 สัปดาห์และนำมาทำการวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน เป็นเพศชายจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 21.22 และเป็นเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 78.78 ส่วนในด้านความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา ที่มีต่อการจัดการศึกษาของวิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ ปีการศึกษา 2559 ในด้านต่างๆ ทั้ง 9 ด้านคือ ด้านการจัดการเรียนรู้,ด้านการสอนของอาจารย์,ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพและพฤติกรรม,ด้านการให้บริการโรงอาหาร, ด้านการให้บริการของงานอำนวยการ,ด้านการดูแลติดตามนักเรียน,ด้านกิจกรรมนักศึกษา, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในวิทยาลัยและด้านบุคลิกภาพของนักเรียน นักศึกษา สามารถอภิปรายผลได้คือ นักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการดูแลติดตามนักเรียน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.30) รองลงมาคือ ด้านการสอนของอาจารย์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.09) ส่วนลำดับที่ สาม คือ ด้านบุคลิกภาพของนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.06) และระดับสุดท้ายคือด้านการให้บริการโรงอาหาร มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.47)

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

วิทยาลัยเทคโนโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เป็นวิทยาลัยขนาดกลาง ในปีการศึกษา 2566 มีนักเรียนนักศึกษา จำนวน 1,017 คน และจัดการเรียนการสอนด้านอาชีวศึกษาที่เน้นทักษะการฝึกปฏิบัติจริง เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งปัจจุบันสถานศึกษามีการแข่งขันสูงขึ้นทั้งสถานศึกษาที่อยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ และสถานศึกษาเอกชน ส่งผลให้วิทยาลัยต่าง ๆ ได้นำกลยุทธ์ที่เน้นการประชาสัมพันธ์ สร้างภาพลักษณ์และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยเฉพาะคุณภาพการให้บริการซึ่งเป็นจุดสำคัญในการสร้างความแตกต่างและจุดขายให้สามารถแข่งขันกับวิทยาลัยอื่น ๆ ได้ นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างความประทับใจ ความเชื่อมั่นและเป็นการบ่งบอกถึงการบริหารจัดการที่ประสบความสำเร็จของวิทยาลัย ทางวิทยาลัยจึงได้ดำเนินการพัฒนาสถานศึกษาอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อการจัดสภาพสิ่งแวดล้อมภายในสถานศึกษาที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนนักศึกษา ให้นักเรียนนักศึกษาได้มี ความรู้ความสามารถ พัฒนาทักษะ ความรู้ เป็นผู้นำที่มีคุณธรรมจริยธรรมและสามารถดำรงอยู่ กระทรวงศึกษาธิการ (2545) กล่าวว่า ผู้บริหารโรงเรียนเป็นผู้นำหลักสูตรไปใช้ในการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียน การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ของการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นนักเรียน รัฐต้องดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการจัดการศึกษาการเพิ่มช่องทางและโอกาสการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย สนับสนุนด้านวิชาการ งบประมาณ มีแผนพัฒนาหน่วยงานจำนวนนักเรียนเข้าเรียนครบตามเกณฑ์ อาคารสถานที่และสิ่งอานวยความสะดวกตามเกณฑ์เป็นองค์กรแห่งสิ่งแวดล้อมที่ดีการเรียนรู้ที่ปลอดภัย มีความก้าวหน้าล้าสมัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โรงเรียนมีหลักสูตรแบบบูรณาการที่สอดคล้องกับท้องถิ่นและชุมชน สามารถประเมินผลการเรียนรู้ตามสภาพจริงสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของกระทรวงศึกษาธิการดำเนินการขับเคลื่อนตามนโยบายกระทรวงศึกษาธิการ เป็นหน่วยงานหลักในการจัดการอาชีวศึกษาเพื่อผลิตและพัฒนากาลังคนในด้านวิชาชีพ ระดับฝีมือ ระดับเทคนิค และระดับเทคโนโลยี รวมทั้งการฝึกอบรมวิชาชีพเพื่อเพิ่มพูนความรู้และการฝึกทักษะอาชีพระยะสั้นหรือระยะยาว กำหนดหลักสูตรในสังกัด 3 หลักสูตร คือ หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) และหลักสูตรปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542 มาตรา 24 การจัดกระบวนการ เรียนรู้ให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังต่อไปนี้ จัดเนื้อหาสาระและกิจกรรม ให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียนโดยคำนึงถึง ความแตกต่างระหว่าง บุคคล ทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อ ป้องกันและแก้ไขปัญหา จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็นทำเป็น รักการอ่านและเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง จัดการเรียนการสอนโดยผสมผสาน สาระความรู้ด้านต่าง ๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลกัน รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงามและ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศ ภาพแวดล้อม สื่อการเรียนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และมีความรอบรู้ รวมทั้งสามารถใช้

การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ทั้งนี้ผู้สอนและผู้เรียนอาจเรียนรู้ไป พร้อมกันจากสื่อการเรียนการสอนและแหล่งวิทยาการประเภทต่าง ๆจัดการเรียนรูให้เกิดขึ้นได้ทุก เวลาทุกสถานที่ มีการประสานความร่วมมือกับบิดามารดา ผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ

ด้วยในปีการศึกษา 2562- 2563 ที่ผ่านมา ได้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019(Covid-19) เข้ามาสู่ประเทศไทย ซึ่งเป็นโรคระบาดที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการศึกษาโดยตรงจากมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคจากภาครัฐ เพื่อป้องการติดเชื้อของนักเรียนนักศึกษาและบุคลากรในสถานศึกษา มีการสั่งปิดสถานศึกษาปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอนจากการเรียนที่ในสถานศึกษาเป็นการเรียนออนไลน์ที่บ้านและแบบผสมผสาน ซึ่งส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนโดยตรง โดยเฉพาะสถานศึกษาในสังกัดสานักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาที่เน้นการฝึกทักษะ ฝึกปฏิบัติจริงเป็นสำคัญ

ผู้วิจัยได้รับผิดชอบการทำวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษา ที่มีต่อการจัดการศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และยุทธศาสตร์ของวิทยาลัย ในเรื่อง การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการของวิทยาลัยจะแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ นักเรียน ผู้ปกครอง สถานประกอบการและผู้ที่มาติดต่อกับวิทยาลัย ในส่วนนี้ผู้วิจัยต้องการทราบว่า นักเรียน - นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของวิทยาลัยอยู่ในระดับใด เมื่อนักเรียนเข้ารับการศึกษาที่วิทยาลัย ก็จะนำผลการวิจัยไปประกอบการพิจารณาปรับปรุง และเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาการบริหารวิทยาลัยให้ได้มาตรฐานผู้เรียนเก่งดี มีความสุข เพื่อให้สอดรับกับความต้องการของผู้เรียน ท้องถิ่นและชุมชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน-นักศึกษา ที่มีต่อการจัดการศึกษาของวิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ ปีการศึกษา 2566
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการศึกษาของวิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ นักเรียน - นักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักเรียน-นักศึกษา ที่มีต่อการจัดการศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ 9 ด้านได้แก่

2.1)1. ด้านการจัดการเรียนรู้

2.1)2. ด้านการสอนของอาจารย์

2.1)3. ฝ่ายพัฒนาบุคลิกภาพ

2.1)4. ด้านการให้บริการโรงอาหาร

2.1)5. ด้านการให้บริการของงานธุรการ

2.1)6. ด้านการดูแลติดตามนักเรียน

2.1)7. ด้านกิจกรรมนักศึกษา

2.1)8. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในวิทยาลัย

2.1)9. ด้านคุณธรรม

สมมุติฐานการวิจัย

นักเรียน-นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของวิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

นิยามศัพท์

1. วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ หมายถึง สถานศึกษาในจังหวัดระยอง สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจังหวัดระยอง
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทางที่ดี ความรู้สึกชอบ ความประทับใจของนักเรียนต่อการจัดการศึกษาในด้านต่าง ๆ
3. นักเรียน-นักศึกษา หมายถึง นักเรียน-นักศึกษา ที่กำลังศึกษาอยู่ ในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ปีการศึกษา 2566
4. การจัดการศึกษาของวิทยาลัย หมายถึง ผู้บริหาร คณะครู ที่ร่วมมือกันดำเนินการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ ความรับผิดชอบ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษาครอบคลุมขอบข่ายงานทั้ง 9 ด้าน คือ ด้านการจัดการเรียนรู้ , ด้านการสอนของอาจารย์ , ฝ่ายพัฒนาบุคลิกภาพ , ด้านการให้บริการโรงอาหาร, ด้านการให้บริการของงานธุรการ, ด้านการดูแลติดตามนักเรียน, ด้านกิจกรรมนักศึกษา, สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงเรียน และ ด้านคุณธรรม

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly อ้างโดย ประกายดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ขณะที่วิชัย (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

น้ำลิน เทียมแก้ว(2561: 7) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรูสึกที่ดีของลูกค้าต่อเมื่อได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหวัง จากการให้บริการ ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ก็ต่อเมื่อสิ่งใดนั้นสามารถตอบสนองความ ตองการหรือทาให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวกเป็นความรูสึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นรูสึก ผิดหวัง ก็จะทาให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรูสึกไม่พอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2556 : 234) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

อัปสร ชายโอฬาร (2554 : 13) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐานความต้องการที่แสดงออกในทางบวกต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนอจากการตรวจเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ชื่อผู้วิจัย : อาธิ ศิริยา เรื่อง **ความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการเรียน วิทยาลัยการอาชีพละงู จังหวัดสตูล** ปีที่วิจัย : พ.ศ. 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อการจัดสภาพสิ่งแวดล้อมทางการเรียนวิทยาลัยการอาชีพละงู จังหวัดสตูล และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อการจัดสภาพสิ่งแวดล้อมทางการเรียนวิทยาลัยการอาชีพละงู จังหวัดสตูล จำแนกตามประเภทวิชาที่กาลังศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักเรียนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565

คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตรทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 285) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จำนวน 279 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม คือ แบบสอบถาม เป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และหากพบความแตกต่างทางสถิติจะทาการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ใช้วิธีการทดสอบของเชฟเฟ่(Scheffe)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อการจัดสภาพสิ่งแวดล้อมทางการเรียนวิทยาลัยการอาชีพละงู จังหวัดสตูล โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลาดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ด้านการบริหารจัดการ ด้านวิชาการ และด้านกายภาพ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อการจัดสภาพสิ่งแวดล้อมทางการเรียนวิทยาลัยการอาชีพละงู จังหวัดสตูล จำแนกตามประเภทวิชาที่กาลังศึกษา พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสาคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.ชื่อผู้วิจัย กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม **เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565** รูปแบบการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณา (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจาปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และสรุปข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยเชิงสารวจนี้ ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุง/ แก้ไขคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมให้ดีขึ้น เก็บรวมรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จานวน 2,821 คน การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จานวน 2,001 คน คิดเป็นร้อยละ 70.93 มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปีมากที่สุด จานวน 1,151 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี จานวน 1,667 คิดเป็นร้อยละ 59.09 หน่วยงานที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด คือสำนักงานอธิการบดี จานวน 957 คน คิดเป็นร้อยละ 33.92

2 การอภิปรายผล ผู้วิจัยกล่าวถึงประเด็นสาคัญที่ค้นพบจากการศึกษาครั้งนี้ การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อเรียงลาดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการอานวยความสะดวก และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้มีการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดอบรมเพิ่มสมรรถนะของบุคลากรในด้านต่าง ๆ ส่งผลการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด

2. ข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะสาหรับมหาวิทยาลัย โดยข้อคิดเห็นที่มีความถี่มากที่สุดคือ เรื่องการปรับปรุงกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรื่องปรับปรุงความสะอาดของห้องน้าให้สะอาดอยู่เสมอและปรับปรุงซ่อมแซมห้องน้าที่ชารุดทรุดโทรม เรื่องความล่าช้าในการให้บริการและการตอบคาถาม และเรื่องช่องทางการติดต่อกับหน่วยงานที่มีจานวนน้อยและมีความล่าช้าในการติดต่อ เนื่องจากเจ้าหน้าที่บางหน่วยงานยังขาดจิตบริการที่ดีในการบริการผู้ใช้บริการ อีกทั้งมหาวิทยาลัยมีช่องทางการติดต่อสารสารกับผู้ใช้บริการจานวนน้อยในบางหน่วยงาน รวมทั้งช่องทางการติดต่อผ่านหน้าเว็บเพจ Facebook ที่มีจานวนมากส่งผลให้ผู้ใช้บริการสับสน มหาวิทยาลัยจึงควรมีช่วงทางการติดต่อโดยเฉพาะที่ครบวงจรและรวดเร็ว

3.ชื่อผู้วิจัย กุสุมา แย้มเกตุ **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา: กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร**

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ดังนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาและเพื่อศึกษาแนวโน้มความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างปีการศึกษา 2560 – 2562

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นผู้เข้ารับบริการ ได้แก่บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ นักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป โดยเก็บข้อมูล ระหว่างปีการศึกษา 2560 -2562 จำนวน 1,137 คน ใช้วิธีการเชิงสำรวจ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย แบบสอบถามที่ใช้เป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีของลิเคิร์ท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา : กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในกลุ่มศิษย์เก่าและกลุ่มบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ปีการศึกษา 2561 พบว่าทุกกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ปีการศึกษา 2562 พบว่าทุกกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แนวโน้มความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2560 – 2562 มีแนวโน้มความพึงพอใจเพิ่มขึ้น โดยที่กลุ่มของศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจจากระดับปานกลางเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมาก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร	นักเรียน-นักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ จำนวน 1,017 คน
กลุ่มตัวอย่าง	นักเรียน-นักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ จำนวน 278 คน โดยเปิดตารางเคร์ซซี่และมอร์แกน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ ปีการศึกษา 2566 แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลแบบ Check list คือ ข้อมูลด้านเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของวิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ ปีการศึกษา 2566 จำนวน 9 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการจัดการเรียนรู้ จำนวน 5 ข้อ, ด้านการสอนของอาจารย์ จำนวน 11 ข้อ, ฝ่ายพัฒนาบุคลิกภาพ จำนวน 5 ข้อ, ด้านการให้บริการโรงอาหาร จำนวน 4 ข้อ, ด้านการให้บริการของงานธุรการ จำนวน 5 ข้อ, ด้านการดูแลติดตามนักเรียน จำนวน 4 ข้อ, ด้านกิจกรรมนักศึกษา 5 ข้อ, สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงเรียน 7 ข้อ, ด้านคุณธรรม จำนวน 7 ข้อ โดยใช้มาตราส่วน ประมาณค่าลิคอร์ด (Likert's scale) มีน้ำหนัก คะแนน 5 ระดับ จากน้อยที่สุดไปหามากที่สุด กำหนดคะแนนดังนี้ คือ

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5
มาก	มีค่าเท่ากับ	4
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3
น้อย	มีค่าเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด 3 ข้อ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างอิสระ

เกณฑ์การให้คะแนน

ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่	4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่	3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่	2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่	1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่	0.00- 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบความคิดในกรอบแนวคิดการวิจัย

2. การศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร บทความ หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามโดยครอบคลุมขอบเขต

3.นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหารเพื่อพิจารณาและตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติมในการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้มีความเข้าใจและชัดเจน

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถามจำนวน 278 ชุด
2. นำแบบสอบถามให้นักเรียนวิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจทำการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบแบบสอบถามภายใน 4 สัปดาห์
3. การสุ่มตัวอย่างจากนักเรียน- นักศึกษา ทุกระดับชั้น
4. ทำการตรวจสอบแบบสอบถามถึงความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมา ผู้วิจัยได้จัดกระทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5. ตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยทำการตรวจสอบจำนวนความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
6. การประมวลผลข้อมูล โดยการนำข้อมูลที่ลงรหัสตามที่กำหนดไว้ไปประมวล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
7. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยการใช้สถิติเชิงบรรยาย โดยคำนวณหาค่าร้อยละ เพื่ออธิบาย ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของนักเรียน ระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่(Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ระดับความพึงพอใจใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย(Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษา ที่มีต่อการจัดการศึกษาของวิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ ปีการศึกษา 2566 ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ชาย	59	21.22
หญิง	219	78.78
รวม	**278**	**100**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 78.78 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 21.22

ส่วนระดับชั้นผู้วิจัยได้ทำการสุ่ม แจกแบบสอบถามทุกระดับชั้น ในจำนวนที่เท่าๆกัน คือระดับชั้นละ 60 ชุด รวมเป็น 300 ชุด

ตาราง แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดการศึกษา ของนักเรียน-นักศึกษา

หัวข้อประเมิน	$\overline{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการจัดการเรียนรู้	3.90	0.79	มาก
2. ด้านการสอนของอาจารย์	4.09	0.74	มาก
3. ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ	4.00	0.85	มาก
4. ด้านการให้บริการโรงอาหาร	3.47	0.96	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการของงานอำนวยการ	3.95	0.83	มาก
6. ด้านการดูแลติดตามนักเรียน	4.30	0.77	มาก
7. ด้านกิจกรรมนักศึกษา	4.02	0.79	มาก
8. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในวิทยาลัย	3.66	1.09	มาก
9. ด้านบุคลิกภาพของนักเรียน นักศึกษา	4.06	0.81	มาก
รวมเฉลี่ย	3.94	0.85	มาก

จากตารางความพึงพอใจของนักเรียน – นักศึกษา ที่มีต่อการจัดการศึกษาของวิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ ปีการศึกษา 2566 ผลวิจัยพบว่า นักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการดูแลติดตามนักเรียน อยู่ในระดับมาก($\overline{x}$ = 4.30)รองลงมาคือ ด้านการสอนของอาจารย์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

มาก ($\bar{x}$ = 4.09) ส่วนลำดับที่ สาม คือ ด้านบุคลิกภาพของนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.06) และระดับสุดท้ายคือด้านการให้บริการโรงอาหาร มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.47)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 21.22 และเป็นเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 78.78 ซึ่งเป็นนักเรียน นักศึกษา ทุกระดับชั้น ซึ่งผลเป็นดังนี้

นักเรียนระดับ ปวช.1 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านได้ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 อันดับ คือ

1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.36)

2. ด้านการดูแลติดตามนักเรียน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.33)

3. ด้านการสอนของอาจารย์ มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.30)

และระดับสุดท้ายคือด้านการให้บริการโรงอาหาร มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.57)

นักเรียนระดับ ปวช.2 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านได้ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 อันดับ

1. ด้านการสอนของอาจารย์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.13)

2. ด้านการดูแลติดตามนักเรียน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.10)

3. ด้านการจัดการเรียนรู้ มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.96)

และระดับสุดท้ายคือด้านการให้บริการโรงอาหาร มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.35)

นักเรียนระดับ ปวช.3 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านได้ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 อันดับ คือ

1. ด้านการดูแลติดตามนักเรียน อยู่ในระดับมาก($\bar{x}$ = 4.43)
2. ด้านการสอนของอาจารย์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.21)
3. ด้านบุคลิกภาพของนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.20)

และระดับสุดท้ายคือด้านการให้บริการโรงอาหาร มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.58)

นักเรียนระดับ ปวส.1 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านได้ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 อันดับ คือ

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.45)

2. ด้านการดูแลติดตามนักเรียน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.40)

3. ด้านการสอนของอาจารย์ มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.27)

และระดับสุดท้ายคือด้านการให้บริการโรงอาหาร มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.58)

นักเรียนระดับ ปวส.2 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านได้ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 อันดับ คือ

1. ด้านการดูแลติดตามนักเรียน อยู่ในระดับมาก($\bar{x}$ = 4.45)

2. ด้านกิจกรรมนักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก($\bar{x}$ = 4.28)

3. ด้านการสอนของอาจารย์ มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.25)

และระดับสุดท้ายคือด้านการให้บริการโรงอาหาร มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.03)

อภิปรายผลการวิจัย

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจสูงสุด ตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 **ด้านการดูแลติดตามนักเรียน** อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{x}$ = 4.30)ในประเด็น อาจารย์ที่ปรึกษาดูแลเอาใจใส่นักเรียนเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.34 อาจารย์ที่ปรึกษามีความเป็นกันเองกับศิษย์ มีค่าเฉลี่ย 4.31 อาจารย์ที่ปรึกษาโทรศัพท์แจ้งผู้ปกครองเมื่อนักเรียนขาดเรียนหรือมาสาย มีค่าเฉลี่ย 4.28 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนายวิรัตน์ เศรษฐสถาพร(2554) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยเทคนิคจันทบุรี ตามความคิดเห็นของนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคจันทบุรี ปีการศึกษา 2554 พบว่า ครูให้คำแนะนำ ปรึกษาและช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ได้ ที่ค่าเฉลี่ย 4.11

ลำดับที่ 2 **ด้านการสอนของอาจารย์** ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก($\bar{x}$ = 4.09)เมื่อแยกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ครูเข้าสอนสม่ำเสมอ ที่ค่าเฉลี่ย 4.23 ครูมีการเตรียมการสอนเป็นอย่างดีทุกครั้งที่เข้าสอน ที่ค่าเฉลี่ย 4.13 และเปิดโอกาสให้นักเรียนได้แสดงความคิดเห็นและซักถาม และครูสามารถชี้แจงคะแนนที่นักเรียนได้รับอย่างชัดเจน ที่ค่าเฉลี่ย 4.12 และครูใช้สื่อได้เหมาะสมกับรายวิชา ที่ค่าเฉลี่ย 4.09

ลำดับที่ 3 **ด้านบุคลิกภาพของนักเรียน** ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก($\bar{x}$ = 4.06)เมื่อแยกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เครื่องแบบของวิทยาลัยมีความเหมาะสม และทันสมัย ที่ค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาเครื่องแบบของวิทยาลัยช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ในด้านบุคลิกภาพ ที่ค่าเฉลี่ย 4.06 วิทยาลัยมีการส่งเสริมด้านบุคลิกภาพของนักเรียน ที่ค่าเฉลี่ย 4.05 และสุดท้าย นักเรียน นักศึกษาแต่งกายถูกต้องตามกฎระเบียบของวิทยาลัย ที่ค่าเฉลี่ย 4.02

ส่วนลำดับสุดท้ายของความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษา คือ ด้านการให้บริการชองโรงอาหาร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.47)เมื่อแยกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความสะอาด

ของโรงอาหาร ที่ค่าเฉลี่ย 3.62 ความรู้สึกเมื่อได้ใช้บริการที่โรงอาหาร ที่ค่าเฉลี่ย 3.46 และ รสชาติของอาหาร ที่ค่าเฉลี่ย 3.44

ส่วนข้อเสนอแนะของนักเรียนให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับความถี่สูงที่สุด นักเรียนมีความประทับใจ อาจารย์มีความเป็นกันเอง อาจารย์ที่ปรึกษาดูแลใกล้ชิด กิจกรรมที่นักเรียนมีความใจเป็นพิเศษ คือทาง วิทยาลัยควรจัดกิจกรรมคอนเสิร์ต เชิญดารานักร้องมาบ่อยๆ กิจกรรมที่ให้นักเรียนได้แสดงความสามารถ และควรจัดให้มีทัศนศึกษานอกสถานที่

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 21.22 และเป็นเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 78.78 ซึ่งเป็นนักเรียนนักศึกษาในปีการศึกษา2566

นักเรียนนักศึกษา โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านได้ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 อันดับ คือ ด้านที่ 1 ด้านการดูแลติดตามนักเรียน ที่ค่าเฉลี่ย 4.33 ด้านที่ 2 ฝ่ายพัฒนาบุคลิภาพ ที่ค่าเฉลี่ย 4.01 ด้านที่ 3 ด้านคุณธรรมของนักเรียน ที่ค่าเฉลี่ย 4.00

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า **ด้านการดูแลติดตามนักเรียน** อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในประเด็น อาจารย์ที่ปรึกษาโทรศัพท์แจ้งผู้ปกค องเมื่อนักเรียนขาดเรียนหรือมาสาย มีค่าเฉลี่ย 4.34 อาจารย์ที่ปรึกษาดูแลเอาใจใส่นักเรียนเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.33 อาจารย์ที่ปรึกษามีความเป็นกันเองกับศิษย์ มีค่าเฉลี่ย 4.32 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนายวิรัตน์ เศรษฐสถาพร(2549) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยเทคนิคจันทบุรี ตามความคิดเห็นของนักเรียน นักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคจันทบุรี ปีการศึกษา 2549 พบว่า ครูให้คำแนะนำ ปรึกษาและช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ได้ ที่ค่าเฉลี่ย 4.11 **ฝ่ายพัฒนาบุคลิภาพ** ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.01 เมื่อแยกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การส่งเสริมบุคลิกภาพที่ดีแก่ผู้เรียน ที่ค่าเฉลี่ย 4.10 นักเรียนเห็นด้วยกับการส่งเสริมพฤติกรรมที่ดีแก่ผู้เรียน ที่ค่าเฉลี่ย 4.07 และการเอาใจใส่ในการติดตามดูแลผู้เรียน ที่ค่าเฉลี่ย 4.06 **คุณธรรมของนักเรียน** ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อแยกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ นักเรียนมีความรับผิดชอบ ที่ค่าเฉลี่ย 3.96 รองลงมานักเรียนมีความขยันหมั่นเพียร ที่ค่าเฉลี่ย 3.95 สอดคล้องกับงานวิจัยของปรานต์นภัส ฟ้าประทานชัย (2550:34) ได้ทำการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณธรรม จริยธรรมของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพโรงเรียนระยองพาณิชยการจังหวัดระยองพบว่า คุณธรรมจริยธรรมของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนระยองพาณิชยการ จังหวัดระยอง โดยภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ส่วนข้อเสนอแนะของนักเรียนให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับความถี่สูงที่สุด นักเรียนมีความประทับใจ อาจารย์มีความเป็นกันเอง อาจารย์ที่ปรึกษาดูแลใกล้ชิด กิจกรรมที่นักเรียนมีความใจเป็นพิเศษ คือทาง วิทยาลัยควรจัดกิจกรรมคอนเสิร์ต เชิญดารานักร้องมาบ่อยๆ กิจกรรมที่ให้นักเรียนได้แสดงความสามารถ และควรจัดให้มีทัศนศึกษานอกสถานที่บ้าง

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำวิจัยไปใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีระยองบริหารธุรกิจ โดยฝ่ายบริหารสามารถนำข้อมูลจากงานวิจัยไปใช้ในการพัฒนาวิทยาลัยในมีประสิทธิภาพดีขึ้นตามลำดับ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรให้นักเรียนเขียนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาวิทยาลัยให้ดีขึ้นในด้านต่างๆ
2. ควรสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนทุกภาคเรียนเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการจัดการศึกษาต่อไป

บรรณนุกรม

กิติ เกียรติกนก. ครูกับการวิจัยใจในชั้นเรียน. ชลบุรี: กนกการพิมพ์, 2544.

ชมนาด ม่วงแก้ว. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี,2555.

บังอร รัตนมณีและกันยา เจริญศักดิ์. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ,2551.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น,2535.

มณี โพธิเสน. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,2543.

www.google.com

*ความพึงพอใจของผู้ปกครอง*นักเรียนต่อการ บริหารโรงเรียนบ้านหลวง อำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน

www.vcharkarn.com

วีรีย์ เดชบุรัมย์. ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยเทคนิคจันทบุรีตามความคิดเห็นของนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคจันทบุรี ประจำปีการศึกษา, 2550.

วิรัตน์ เศรษฐสถาพร. ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยเทคนิคจันทบุรี ตามความคิดเห็นของนักเรียน นักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคจันทบุรี ปีการศึกษา, 2549.

สุนทรหงษ์ วรนุช. (2556). ความพึงพอใจของครูและนักเรียนต่อสภาพแวดล้อมของโรงเรียนในสหวิทยาเขตละหำนทรำย สังกัดสำนักงำนเขตพื้นที่กำรศึกษามัธยมศึกษา เขต 32. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

นายอริยะ สุวรรณปากแพรก. ความพึงพอใจ ของนักเรียนนักศึกษา ต่อคุณภาพการสอนของครู วิทยาลัยการอาชีพ อ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ,2549

อรทัย บุญช่วย. รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์ของนักเรียน

ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร : โรงเรียนสาธิ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.
เอมอร จังศิริพรปกรณ์ และหทัยรัตน์ ชวเลิศสกุล รายงานการวิจัย การศึกษาคุณภาพการสอนของอาจารย์ตามความคิดเห็นของนักศึกษา วิทยาลัยคริสเตียน ปีการศึกษา 2542. กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยคริสเตียน, 2542.