

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิม

วรรณภา ตาเปอะ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านบริการวิชาการด้านห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านระบบสื่อการเรียนการสอน และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตาม ระดับชั้นปี และสาขาวิชากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาการวิจัย ได้แก่ นักศึกษา ระดับปริญญาโทที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา (2558-2559) จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ(Percentage) คะแนนเฉลี่ย (Mean) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที-เทสต์ (t-test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way Anova)

ผลของการวิจัยพบว่า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 120 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 โดยกำลังศึกษาอยู่ สาขาวิชาบริหารการศึกษามากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สาขาวิชารัฐศาสตร์
2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงใหม่ นักศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่จำแนกระดับชั้นปีต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มี สาขาวิชาต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

5. ความพึงพอใจความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา จำแนกรายด้าน 4 ด้าน พบว่า

ด้านบริการวิชาการ นักศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะ ด้านการขอเอกสารหรือหนังสือรับรองต่าง ๆ มีความล่าช้า (การขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาต้องส่งเอกสารไปยังส่วนกลาง)

ด้านห้องสมุดอัตโนมัติ นักศึกษาให้ข้อเสนอแนะ ต้องการหนังสือตำราและเอกสารอ้างอิง ที่ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา

ด้านระบบสื่อการเรียนการสอน ไม่มีข้อเสนอแนะ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม นักศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะ ด้านสถานที่จอดรถไม่เพียงพอกับจำนวนรถที่เข้าติดต่อ ห้องน้ำไม่ถูกสุขลักษณะ (ไม่สะอาด)

ความนำ

ปัจจุบันการพัฒนาคุณภาพการศึกษาจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องบริหารการศึกษาในเชิงคุณภาพโดยมีการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกสำคัญที่จะส่งเสริมผลักดันให้กระบวนการทำงานในทุกระดับและบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินไปอย่างสอดคล้องกันเป็นระบบมุ่งไปในทิศทางที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการปฏิรูปการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542 ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเพราะได้กำหนดสาระบัญญัติเรื่องการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาไว้หมวดหนึ่งโดยเฉพาะคือ ในหมวด 6 ว่าด้วยนี้ได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง สาระบัญญัติในกฎหมายฉบับนี้ ปรากฏในมาตรา 47 ถึงมาตรา 51 (จารีต นองมาก, 2554 หน้า 12) โดยสรุปเกี่ยวกับมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาที่

เชื่อมโยงกับการดำเนินงานของสถานศึกษา ซึ่งจะเห็นว่าในมาตรา 47 เป็นการกล่าวนำเรื่องระบบการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพคุณภาพภายนอก เพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษามาตรา 48 กล่าวถึงการประกันคุณภาพภายนอก เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นองค์กรเอกชนมาตรา 50 ให้อำนาจผู้ประเมินจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษาในการขอข้อมูลและเอกสารหลักฐานต่างๆ จากสถานศึกษาเพื่อประโยชน์ในการประเมินภายนอกและมาตรา 51 เป็นบทบังคับสถานศึกษาให้ปรับปรุงแก้ไขส่วนที่ยังดำเนินการไม่บรรลุตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามบทบัญญัติดังกล่าว เป็นการสร้างหลักประกันที่สถานศึกษาจะได้จัดการเพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างจริงจังและต่อเนื่องเป็นเป้าหมายสำคัญ

ปัจจุบันจากสถานะเศรษฐกิจทำให้สถาบันอุดมศึกษาได้รับงบประมาณสนับสนุนน้อยลง มีทรัพยากรจำกัด แต่มิได้หมายความว่าคุณภาพของบัณฑิตต้องตกลงด้วยการพิสูจน์ตนเองด้วยระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาจะเป็นจุดที่สร้างความชอบธรรมให้แก่สถาบันอุดมศึกษาในการขอรับการสนับสนุนจากสังคม จึงเป็นความสำคัญอย่างยิ่งที่สถาบันอุดมศึกษาต้องสร้างและรักษาศรัทธาของประชาชนเพื่อหลีกเลี่ยงวิกฤตศรัทธา การสร้างและรักษาศรัทธาของประชาชน ซึ่งสถาบันการศึกษาสามารถทำได้หลายรูปแบบและรูปแบบหนึ่งที่ชัดเจนคือ การประกาศตัวเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นรูปธรรมเพื่อให้ประชาชนและสังคมรับรู้อย่างกว้างขวาง (อมรวิรัช นาคทรพร, 2551 หน้า 9) การประกันคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการปฏิรูปการศึกษาของไทยที่จะพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพมาตรฐานทุกระดับ หลักการของการประกันคุณภาพที่ให้ทุกคนและทุกส่วนของสังคมมีส่วนร่วมกระบวนการประเมินและการประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้เกิดความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของให้การสนับสนุนและร่วมรับผิดชอบต่อการจัดการศึกษามากขึ้น ก่อให้เกิดความมุ่งมั่นร่วมกันพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคม(กระทรวงศึกษาธิการกรมสามัญศึกษา 2542, หน้า 5)

การปฏิรูปครั้งนี้จะมีหลักประกันว่า การศึกษาไทยในอนาคตจะต้องมีคุณภาพ ซึ่งการประกันคุณภาพการศึกษานี้เื่อต่อประโยชน์ให้นักเรียน นักศึกษามีความรู้ความสามารถและมีคุณสมบัติต่างๆ ตามความคาดหวังของหลักสูตร ประชาชนเกิดความมั่นใจในการที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนในสถานศึกษาต่างๆ ว่าแต่ละแห่งมีคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาตรฐานเดียวกัน

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดเชียงใหม่เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานครมีหน้าที่ให้บริการทางการศึกษาแก่นักเรียน คณาจารย์ และหน่วยงานอื่นๆ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้บริการด้านวิชาการ และสารสนเทศ ที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพงานสูงสุดโดยปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกับปรัชญาของสาขา ที่ระบุไว้ว่าบริการการศึกษาให้เต็มประสิทธิภาพ จัดทำฐานข้อมูลระบบบริการการศึกษา ที่เกี่ยวข้องสามารถสืบค้นข้อมูลได้ตามต้องการ และพันธกิจด้านการบริหารจัดการระบุไว้ว่า ศึกษาวิเคราะห์การดำเนินงานด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดเชียงใหม่เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงระบบการดำเนินให้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รวมทั้งการจัดหาอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดเชียงใหม่ มีบุคลากรปฏิบัติงานประจำทั้งสิ้น 22 คน ซึ่งไม่สัมพันธ์กับจำนวนนักศึกษา ทั้งระดับปริญญาตรีมีอยู่ 4 คณะ คือ คณะนิติศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มนุษย์ศาสตร์ และคณะบริหารธุรกิจ ส่วนในระดับปริญญาโท มีหลักสูตรการเรียนการสอนการสอน 4 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชานิติศาสตร์ และสาขาวิชารัฐศาสตร์ รวมจำนวนนักศึกษาประมาณ 5,500 คน จึงเกิดปัญหาการให้บริการไม่ทั่วถึง ซึ่งผลทำให้เกิดปัญหาต่างๆเช่น การให้คำปรึกษาด้านวิชาการ การบริการตอบคำถาม การบริการยืมคืนหนังสืออ่านประกอบบริการค้นคว้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการ และปัญหาความไม่เหมาะสมของห้องเรียนกับจำนวนนักศึกษา สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนไม่เหมาะสมแก่การเรียนรู้ ห้องน้ำ โรงอาหารไม่ถูกสุขลักษณะ เป็นต้น

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัด

เชียงใหม่ เพื่อให้ผู้บริหารนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการบริหารจัดการภายใน
หน่วยงานของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดเชียงใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา
มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา
มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัด
การศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดเชียงใหม่เกี่ยวกับ
ความพึงพอใจ

ขอบเขตการวิจัย

1. การดำเนินการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาของการวิจัย 4 ด้านคือ
 1. บริการด้านวิชาการ
 2. ห้องสมุดอัตโนมัติ
 3. ระบบสื่อการเรียนการสอน
 4. อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
 1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาวิทยาลัย
รามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดเชียงใหม่ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษาตาม
หลักสูตร 2 ปี (ปีการศึกษา 2558-2559) จำนวน 845 คน)
 2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)
คือนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน

265 คน แต่เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการดำเนินการวิจัยจึงขอสุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan (กศ.1970,p.608)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับชั้นปี ได้แก่

- ระดับชั้นปีที่ 1
- ระดับชั้นปีที่ 2

สาขาวิชา ได้แก่

- บริหารการศึกษา
- บริหารธุรกิจ
- นิติศาสตร์
- รัฐศาสตร์

2. ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัด เชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยด้านบริการ ด้านห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบสื่อการเรียนการสอน และ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 120 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 โดยกำลัง ศึกษาอยู่ สาขาวิชาบริหารศึกษามากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สาขาวิชารัฐศาสตร์ 67

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงใหม่ นักศึกษาระดับ

ปริญญาโท มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่จำแนก ระดับชั้นปีต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มี สาขาวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

5. ความพึงพอใจความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา จำแนกรายด้าน 4 ด้าน พบว่า

ด้านบริการวิชาการ นักศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะ ด้านการขอเอกสารหรือหนังสือรับรองต่าง ๆ มีความล่าช้า (การขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาต้องส่งเอกสารไปยังส่วนกลาง)

ด้านห้องสมุดอัตโนมัติ นักศึกษาให้ข้อเสนอแนะ ต้องการหนังสือตำราและเอกสารอ้างอิง ที่ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา

ด้านระบบสื่อการเรียนการสอน ไม่มีข้อเสนอแนะ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม นักศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะ ด้านสถานที่จอดรถไม่เพียงพอกับจำนวนรถที่เข้าติดต่อ ห้องน้ำไม่ถูกสุขลักษณะ (ไม่สะอาด)

อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษามีต่อการบริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการบริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก โดยมีความพึง

พอใจในด้านระบบสื่อการเรียนการสอน เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านบริการวิชาการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านห้องสมุดอัตโนมัติ ตามลำดับ เนื่องมาจากผู้บริหารได้ให้ความสำคัญกับการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงจึงได้มีการขยายทางการศึกษา โดยการเปิดให้มีการเรียนการสอนในส่วนภูมิภาค เพื่อเป็นการลดช่องว่างทางการศึกษาให้ประชาชนในส่วนภูมิภาค ได้มีโอกาสทางการศึกษา เพราะการศึกษาสามารถพัฒนาคน ซึ่งคนจะเป็นกำลังที่สำคัญในการพัฒนาชาติต่อไปในอนาคต แต่สถานศึกษาก็ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่เอื้อต่อการเรียนการสอนและต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และพร้อมที่จะให้บริการในทุก ๆ ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับ ศิรินารถ สายอ่อง (2552) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาในด้านบุคลากร โครงการบัณฑิตศึกษา รองลงมา คุณภาพการบริการ ส่วนด้านสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโท ที่มีต่อการให้บริการด้านทางการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงใหม่ อภิปรายผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโท ในด้านบริการวิชาการ โดยภาพรวมและรายข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับ 2 ลำดับแรก ได้แก่ บุคลากรมีความรู้เข้าใจในงานด้านบริการวิชาการ รองลงมา ผู้รับบริการสามารถนำความรู้ความเข้าใจที่ได้รับไปใช้ประโยชน์

บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในงานด้านบริการวิชาการ การจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ในการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา รวมถึงบุคคลทั่วไปที่เข้ามาติดต่อสอบถาม เพื่อขอคำแนะนำปรึกษาในการศึกษา ซึ่งบุคลากรสามารถให้คำปรึกษาได้นั้นจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจ ในด้านการศึกษา นอกจากนั้น บุคลากรมีการฝึกอบรม และได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพราะหลักสูตรการเรียนการสอน มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bloom S.Benjamin

(1956,p.89-96) ได้อธิบายความหมายของความรู้ความเข้าใจ “ความรู้” หมายถึงพฤติกรรมและสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งเน้นการจำไม่ว่าจะเป็นการระลึกถึงหรือระลึกได้ก็ตาม เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอันสืบเนื่องมาจาก

การเรียนรู้ โดยเริ่มต้นจากการรวบรวมสาระต่างๆ เหล่านั้นจนกระทั่งพัฒนาไปสู่ขั้นที่มีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นต่อไป โดยความรู้นี้อาจแบ่งออกเป็นความรู้เฉพาะสิ่ง ความรู้ในเรื่องระเบียบการและความรู้เรื่องสากล เป็นต้น และทฤษฎีความเข้าใจของ Milton J. Rosenberg and Carl I. Howland (1960, p.1) อธิบายว่าความเข้าใจ ได้แก่ ความเชื่อหรือความนึกคิด (Concept) หรือการส าเหนียก (Conception) ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางดีและทางไม่ดี ความรู้ความเข้าใจนี้เป็นสิ่งที่ถ่ายทอดจากกลุ่มสังคมมาสู่ตัวบุคคลได้ ผู้รับบริการสามารถนำความรู้ความเข้าใจที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ การที่นักศึกษาเข้ามาขอคำปรึกษาสืบเนื่องจากการที่นักศึกษาไม่มีความรู้ ความเข้าใจและปัญหาในระบบการเรียนการสอน ปัญหาการลงทะเบียนเรียน คำร้องต่างๆ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ต้องเข้ามา

ขอรับปรึกษา ไม่ว่าจะเข้ามาติดต่อที่สาขาวิทยบริการฯ โดยตรง หรือโทรศัพท์เข้ามาสอบถาม

บุคลากรทางด้านวิชาการได้ให้คำปรึกษาหาวิธีการแก้ไขปัญหให้กับนักศึกษาซึ่งนักศึกษาก็จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน สามารถนำไปแก้ไขปัญหของแต่ละคนได้เป็นอย่างดี เพราะบุคลากรสามารถอธิบายจนเกิดความเข้าใจ จนนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน คหาวุธ พรหมายน, 2551, หน้า 14) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มี ประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency"

โดยได้รับการยกย่อง และกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. ค ำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียน

ไว้เป็นหลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก้สอนงานได้
12. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

2. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโท ในด้านห้องสมุดอัตโนมัติโดยภาพรวมและรายข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับ 2 ลำดับแรก ได้แก่ การใช้บริการสืบค้นสารสนเทศทางการศึกษารองลงมา บุคลากรมีความรู้เข้าใจในงานด้านบริการห้องสมุดอัตโนมัติซึ่งสอดคล้องกับดาร์ตัน มะหะหมัด (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่องานบริการการศึกษานอกพื้นที่ระดับบัณฑิตศึกษา กรณีการศึกษา: คณะรัฐประศาสนศาสตร์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ศูนย์การศึกษานนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระบบสารสนเทศเพื่องานบริการการศึกษานอกพื้นที่ระดับบัณฑิตศึกษาของคณะรัฐประศาสนศาสตร์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ศูนย์การศึกษา นนทบุรี ซึ่งประกอบด้วยระบบบริหารสารสนเทศผู้สมัคร ระบบสารสนเทศนักศึกษา ระบบลงทะเบียนเรียน และระบบประมวลผล และในการประเมินพบว่า ผลการพัฒนาระบบพบว่า ระบบที่พัฒนามีประสิทธิภาพมาก และกลุ่มผู้ใช้มีความพึงพอใจมาก ต่อระบบดังกล่าว

การใช้บริการสืบค้นสารสนเทศทางการศึกษา การที่ห้องสมุดอัตโนมัติได้ให้บริการกับนักศึกษา ในการบริการด้านตำราเรียน หรือสืบค้นข้อมูลในการท างานการวิจัยไม่ว่าจะเป็นเอกสารตัวเล่มวิจัย ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต โดยผ่านการหาข้อมูลผ่านระบบISC ซึ่งมีความรวดเร็ว และสะดวกต่อการให้บริการทำให้นักศึกษามีความสะดวกมากขึ้นในการเรียนการสอน โดยในการให้บริการกับนักศึกษาทุกคนได้รับสิทธิเท่าเทียมกันและบริการอย่างเสมอภาค ไม่เกี่ยงจะเป็นนักศึกษาท่านใด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกุลธน ธนา พงศธร (2551, หน้า 155-156) ได้สรุปหลักการให้บริการสาธารณะ ไว้ดังนี้

1. หลักการต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์ที่ได้รับและสิ่งที่จะต้องการจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค การบริการที่ดีนั้นจะต้องให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องมีไม่มากจนเกิดกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก การบริการที่ดีให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไปบุคลากรมีความรู้เข้าใจในงานบริการห้องสมุดอัตโนมัติ

การทำงานจะประสบความสำเร็จก็ต้องได้รับความช่วยเหลือ หรือได้รับคำแนะนำที่ดี จากผู้ที่ให้ความรู้ความเข้าใจ ซึ่งหากบุคลากรที่มีความเข้าใจที่จะช่วยเหลือก็ต้องมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือช่วยในการค้นคว้า หรือ การช่วยในการหาข้อมูล ต่าง ๆ ในการทำวิจัย ให้คำแนะนำ

เกี่ยวกับตำราที่อ่านประกอบการวิชาที่กำลังศึกษา ข้อมูลการทำรายงานต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (วรรณรด แสงมณี. 2547 : 12-1) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานว่า

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อให้ บรรลุเป้าหมายขององค์กร
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้มีต่อองค์กร
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้เกิดการปฏิบัติตามกฎ ข้อบังคับและคำสั่ง
4. ทำให้องค์การเป็นองค์กรที่แข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขันได้
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ดีต่อการยิ่งขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่าง ๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตนเอง

จากความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามที่กล่าวแล้วจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร เป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งทำให้ผู้ทำงานมีความสุขอีกด้วย นอกจากนี้ความพึงพอใจดังกล่าวยังเป็นเครื่องหมาย แสดงถึงประสิทธิภาพของการทำงานอีกด้วย

3. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโท ด้านระบบสื่อการเรียนการสอน โดยภาพรวม และรายข้อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับ 2 ลำดับแรก ได้แก่ บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการด้านบริการสื่อการเรียนการสอนรองลงมา การเรียนการสอนผ่าน ดาวเทียมทำให้นักศึกษาได้รับ โอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ อำนวย พมทอง (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้น พื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจะเชิงเทรา เขต 2 ซึ่งผลการวิจัยพบว่ามี ความพึงพอใจของผู้ที่ เกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จะเชิงเทรา เขต 2 ในภาพรวมสี่ด้าน อยู่ในระดับมาก

บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการด้านบริการสื่อการเรียนการสอนซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจ ในการให้บริการ ด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ในการบริการ อ่อนน้อม เป็นมิตรและให้เกียรติกับนักศึกษา คือ บุคลากรที่มีใจในการบริการ ซึ่งการบริการที่ดีจะสร้างความพึงพอใจต่อผู้ที่ได้รับบริการ การบริการต้อง

สร้างความเสมอภาคกับทุกคนที่มาติดต่อและให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (วรรณรณแสงมณี. 2551 : 12-1) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานว่า

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้มีต่อองค์กร
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้เกิดการปฏิบัติตามกฎ ข้อบังคับและคำสั่ง
4. ทำให้องค์การเป็นองค์กรที่แข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขันได้
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ดีต่อการยิ่งขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่าง ๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตนเอง

จากความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งทำให้ผู้ทำงานมีความสุขอีกด้วย นอกจากนี้ความพึงพอใจดังกล่าวยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการทำงานอีกด้วย

การเรียนการสอนผ่านดาวเทียม ทำให้นักศึกษาได้รับโอกาส และความเสมอภาคทางการศึกษา ระบบสื่อด้านการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย และสามารถรองรับความต้องการให้กับนักศึกษา ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้สามารถเปิดระบบการเรียนผ่านดาวเทียม หรือ ผ่านระบบ fiber optic โดยเรียนผ่านสายใยแก้วนำแสง เป็นการบริการที่ก่อให้เกิดความเท่าเทียม และเปิดโอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ บังอร รัตนมณี และ กันยา เจริญศักดิ์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบ

ความพึงพอใจของนักศึกษาในภาพรวมบุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว พบว่านักศึกษาที่เรียนหลักสูตรระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโท ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับ 2 ลำดับ

แรก ได้แก่ บริเวณ อาคารสถานที่ สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย รองลงมา สภาพในห้องเรียนมีความเหมาะสมแก่การเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับ พรรณี สักดิ์ทอง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อ

การจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียนชุมชนวัดไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรีผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนวัดไทรน้อยมีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนชุมชนวัดไทรน้อยที่นักเรียนในปกครองต่างช่วงชั้นมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บริเวณ อาคารสถานที่ สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย หากสภาพแวดล้อมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของ สถานศึกษาและสถานศึกษาก็เป็นตัวกลางที่จะพัฒนาให้คนเป็นคนดี มีการศึกษา มีความรู้ความสามารถ ในการพัฒนาตนเอง ให้อยู่ในสังคมที่ดีต่อไปในอนาคต และคำว่าสะอาด ปลอดภัย ยังรวมหมายถึงสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรวมที่ดีของสถานศึกษา ห้องน้ำที่ถูกสุขลักษณะ ทำให้นักศึกษาตลอดจนผู้ปกครองของนักศึกษามีความมั่นใจที่จะส่งลูกมาเรียนในสถานศึกษาแห่งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับพงษ์ศักดิ์ เสถคุมพัตต์ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การดำเนินงานสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานการศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการประสานงานและร่วมมือกับชุมชนด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนสิ่งแวดล้อม ด้านการสร้างควมตระหนักให้เห็นคุณค่าของการอนุรักษ์และพัฒนาสิ่งแวดล้อม และด้านการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียนให้ถูกสุขลักษณะ

สภาพในห้องเรียนมีความเหมาะสมแก่การเรียนรู้ สภาพห้องเรียนก็เปรียบเหมือนภาพลักษณ์ของสถานศึกษา สภาพห้องเรียนที่ดีนั้น คือ การที่มีโต๊ะ-เก้าอี้ โดยมีสภาพพร้อมใช้งาน และจำนวนเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา และสาขาวิทยบริการฯ มีระบบการเรียนการสอน

โดยผ่านระบบเรียนผ่านดาวเทียม หรือ ผ่านระบบ fiber optic โดยเรียนผ่านสายใยแก้วนำแสง ซึ่งได้เรียนผ่านทางจอโทรทัศน์ และสัญญาณเวลา ในการเชื่อมต่อระบบ ตรงเวลาไม่ขัดข้องและสำคัญต้องมีจำนวนที่เพียงพอ สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิชัย วรรณพุฒ (2547:27) แบ่งการจัดสภาพแวดล้อมเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมที่เป็นวัตถุ เช่น บริเวณโรงเรียน อาคารเรียน อาคารประกอบ ห้องเรียน ห้องประกอบ ครัวภัณฑ์ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

2. สภาพแวดล้อมทางวิชาการ หมายถึง การจัดบรรยากาศการเรียนการสอนทั้งในและนอกห้องเรียน ตลอดจนการจัดบริการเพื่อส่งเสริมสนับสนุนทางด้านวิชาการต่างๆ ที่จะทำให้นักเรียนได้รับความรู้ ประสบการณ์ให้มากที่สุด

3. สภาพแวดล้อมทางสังคมปฏิสัมพันธ์ หมายถึง การสร้างบรรยากาศในชั้นเรียนเพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างนักเรียนและครูผู้สอน และระหว่างนักเรียนและเพื่อนร่วมชั้น และร่วมโรงเรียน

4. สภาพแวดล้อมทางการบริหารจัดการ หมายถึง ระบบการบริหารจัดการในโรงเรียนที่ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จลงด้วยความร่วมมือร่วมใจกันเอื้อต่อการเรียนของนักเรียน และรวมถึงการจัดสิ่งต่าง ๆ ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ควรมีการปรับปรุงด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การติดตั้งเครื่องปรับอากาศในบริเวณที่ติดต่อและที่พักรอ มีตู้น้ำดื่มไว้บริการ

1.2 เจ้าหน้าที่ควรจัดให้บริเวณที่พักรอมีบรรยากาศปลอดโปร่ง มีแสงสว่างเพียงพอ

1.3 ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตบริการ มีความรู้และมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยวิธีอื่นประกอบด้วย เช่น การสัมภาษณ์

2.2 ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านอื่น ๆ

2.3 ควรศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในทุกระดับชั้น ทั้งปริญญาตรี และปริญญาเอก เพื่อให้ทราบความพึงพอใจในแต่ละด้าน

เอกสารอ้างอิง

จินตนา พรหมนิมิต.2553.ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของการบริหารการศึกษาคณะ

รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.กรุงเทพมหานคร.

คารารัตน์ มะหะหมัด (2552) วิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ

การศึกษานอกพื้นที่ระดับบัณฑิตศึกษา

บังอร รัตนมณี และ กันยา เจริญศักดิ์.(2553) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องาน
บริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระ
นครเหนือ.กรุงเทพมหานคร.

พงษ์ศักดิ์ เสถาคุมพัฒน์ (2552) การดำเนินงานสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1

พรรณี ศักดิ์ทอง (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัด
สภาพแวดล้อมในโรงเรียนชุมชนวัดไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

รจนา เตชะศรี (2550 : 14) ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหาร
โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 1

ศรินารถ สายอ่อง (2552) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรี

หทัยกรณ์ แจ่มจันทร์ และ สุวรรณ ภาควิวัฒน์.ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการ
ให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง .
กรุงเทพมหานคร.

อรรพรรณ เมฆทัศน์.2543.ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย
รามคำแหง.ภาคินพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม).สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.กรุงเทพมหานคร.

อัญชลีโพธิ์ทอง; และสมศักดิ์กิ่งเที่ยง. (2542). หลักการและทฤษฎีการบริหาร
การประถมศึกษา.กรุงเทพฯ: ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อำนวย ผมทอง (2552) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการบริหาร
สภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง
เขต 2