

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาและการให้บริการของวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ขั้นตอนในการศึกษาวิจัย สรุปได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนการสอน
2. ความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนแต่ละประเภทวิชาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนแต่ละประเภทวิชา ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน

##### 5.1.2 สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้เรียนต่างประเภทวิชากัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยเทคนิคราชบุรีแตกต่างกัน
2. ผู้เรียนต่างประเภทวิชากัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานสนับสนุนภายในวิทยาลัยเทคนิคราชบุรีแตกต่างกัน

##### 5.1.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

###### 5.1.3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เรียนของวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 5 ประเภทวิชา รวม 4,660 คน

###### 5.1.3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือผู้เรียนของวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพและระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ที่ลงทะเบียนเรียน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2554 ณ วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี จำนวน 897 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย จากใบรายชื่อผู้เรียน แต่ละประเภทวิชาตามสัดส่วน

#### 5.1.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาและการให้บริการของวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ในด้านการจัดการเรียนการสอน และความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ของวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ปีการศึกษา 2554 ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสาร บทความและงานวิจัย แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจเช็คและเติมข้อความให้สมบูรณ์

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สอบถามความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการได้รับการบริการเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน ของวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ปีการศึกษา 2554 จำนวน 6 ด้าน รวม 22 ข้อคำถาม ดังนี้

- 2.1 ด้านการจัดหลักสูตร/การเรียนการสอน 5 ข้อ
- 2.2 ด้านครูผู้สอน 4 ข้อ
- 2.3 ด้านครูที่ปรึกษา 4 ข้อ
- 2.4 ด้านสื่อ/อุปกรณ์ 2 ข้อ
- 2.5 ด้านกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน 5 ข้อ
- 2.6 ด้านการมีส่วนร่วมของผู้เรียน 2 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับสอบถามความพึงพอใจ ของผู้เรียนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน 6 หน่วยงาน มีข้อคำถามรวม 53 ข้อ ดังนี้

- 3.1 งานทะเบียน 5 ข้อ
- 3.2 งานหลักสูตรการเรียนการสอน 5 ข้อ
- 3.3 งานห้องสมุด 7 ข้อ
- 3.4 งานการเงิน 5 ข้อ
- 3.5 งานประชาสัมพันธ์ 3 ข้อ
- 3.6 งานอาคารสถานที่และรักษาความปลอดภัย 28 ข้อ

#### 5.1.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมข้อมูลกลับ โดยดำเนินการตามลำดับขั้นดังนี้

1. ขอนหนังสือจากวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ครูให้นักเรียนตอบแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามไปแจกให้นักเรียนนักศึกษาตอบและเก็บกลับคืนด้วยตนเอง

3. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืน ตรวจสอบความสมบูรณ์เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัยต่อไป

### 5.1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด ตรวจสอบให้คะแนนและวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
2. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้เรียน โดยนำมาแจกแจงความถี่ แล้วเปลี่ยนคะแนนความถี่เป็นร้อยละ การหาค่าร้อยละ
3. นำข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มาวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ดังนี้
 

ช่วงค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง ผู้เรียนไม่พึงพอใจควรปรับปรุงแก้ไขด่วน
ช่วงค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง ผู้เรียนมีความพึงพอใจน้อยมากควรปรับปรุง
ช่วงค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง ผู้เรียนมีความพึงพอใจปานกลาง
ช่วงค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง ผู้เรียนมีความพึงพอใจมาก
ช่วงค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง ผู้เรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ภายในวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ปีการศึกษา 2554 โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

### 5.1.7 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการได้รับการบริการของ วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ปีการศึกษา 2554 ในด้านการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ภายในวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี สรุปผลได้ดังนี้

1. ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี โดยภาพรวมในระดับมาก โดยเฉพาะด้านครูผู้สอน ด้านครูที่ปรึกษา ด้านการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ด้านการมีส่วนร่วมของผู้เรียนและด้านสื่ออุปกรณ์การเรียน ทุกด้านผู้เรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก
2. ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ในวิทยาลัยเทคนิคราชบุรีในระดับมาก ได้แก่ งานทะเบียน งานหลักสูตรการเรียนการสอน งานห้องสมุด งานประชาสัมพันธ์ งานการเงิน งานอาคารสถานที่เกี่ยวกับห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ/โรงฝึกงาน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และภูมิทัศน์ภายในโรงเรียน

3. ผู้เรียนแต่ละประเภทวิชามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยเทคนิคราชบุรีเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนด้านครูผู้สอนและครูที่ปรึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่าผู้เรียนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมกับและผู้เรียนประเภทวิชาศิลปกรรม และผู้เรียนประเภทวิชาพาณิชยกรรมกับผู้เรียนประเภทวิชาศิลปกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยผู้เรียนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้เรียนประเภทวิชาศิลปกรรม

4. ผู้เรียนแต่ละประเภทวิชามีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการของวิทยาลัยเทคนิคราชบุรีเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนของ งานประชาสัมพันธ์ งานอาคารสถานที่เกี่ยวกับห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และภูมิทัศน์ภายในวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณางานประชาสัมพันธ์เป็นรายคู่พบว่า ผู้เรียนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมกับและผู้เรียนประเภทวิชาคหกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยผู้เรียนประเภทวิชาคหกรรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้เรียนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม และเมื่อพิจารณางานอาคารสถานที่เกี่ยวกับห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เป็นรายคู่พบว่าผู้เรียนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมกับพาณิชยกรรม ผู้เรียนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมกับธุรกิจท่องเที่ยวและการโรงแรม และผู้เรียนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมกับคหกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยผู้เรียนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าประเภทวิชาพาณิชยกรรม ธุรกิจท่องเที่ยวและการโรงแรมและคหกรรม ส่วนความพึงพอใจเกี่ยวกับงานอาคารสถานที่ด้านภูมิทัศน์ภายในวิทยาลัย พบว่าเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ผู้เรียนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมกับคหกรรม ผู้เรียนประเภทวิชาพาณิชยกรรมกับคหกรรมและผู้เรียนประเภทวิชาศิลปกรรมกับคหกรรม มีความพึงพอใจต่อภูมิทัศน์ภายในวิทยาลัยเทคนิคราชบุรีแตกต่างกันโดยผู้เรียนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม พาณิชยกรรมและศิลปกรรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้เรียนประเภทคหกรรม

## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

1. การจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยเทคนิคราชบุรีส่งผลให้ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยโดยภาพรวมในระดับมาก 3 ลำดับแรกของผู้เรียนมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูง ได้แก่ ด้านครูผู้สอน ด้านครูที่ปรึกษา ด้านกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดครูผู้สอนเข้าสอนในแต่ละรายวิชาวิทยาลัยเทคนิคราชบุรีเน้นการจัดครูผู้สอนเข้าสอนตรงตามวุฒิการศึกษา ครูผู้สอนจึงสามารถจัดกิจกรรมการเรียนให้กับผู้เรียนได้เป็นที่พึงพอใจในระดับมาก ในส่วนของครูที่ปรึกษาวิทยาลัยเทคนิคราชบุรีมีการแต่งตั้งครูทุกคนเป็นครูที่ปรึกษา ดังนั้นบางห้องเรียนจะมีครูที่ปรึกษา 2 คนคอยดูแลให้คำปรึกษา แก่ผู้เรียนทำให้ผู้เรียนมีความสะดวกใน

การติดต่อ และวิทยาลัยยังจัดให้มีกิจกรรมที่ครูที่ปรึกษามีโอกาสพบผู้เรียนในทุกวันพุธของสัปดาห์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พาราสุรมัน และคณะ (อังกิน พิมพ์ชนก ศันสนีย์, 2540) ที่ระบุว่าปัจจัย 10 ประการที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ อันดับแรกคือ ความสะดวกในการเข้าพบ ครอบคลุมทั้งเวลา สถานที่ตั้งและวิธีการจากเหตุผลดังกล่าวจึงน่าจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการทำหน้าที่ของครูที่ปรึกษาในระดับมาก สำหรับด้านกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน สาเหตุที่ผู้เรียนมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก น่าจะเป็นเพราะกิจกรรมที่จัดในการพัฒนาผู้เรียน เป็นกิจกรรมที่ได้จากการระดมความคิดของนักศึกษาของค์การ ที่เป็นตัวแทนของผู้เรียนที่มาจากการเลือกตั้งเป็นผู้กำหนดกิจกรรม ร่วมกับคณะครู กิจกรรมที่กำหนดมีหลากหลายทั้งในเรื่องวิชาการ คุณธรรมจริยธรรมและบุคลิกภาพ วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีและการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม กิจกรรมที่กำหนดมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในทุกสัปดาห์ จึงส่งผลทำให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาดีขึ้นตามลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ จึงเกิดความพึงพอใจในระดับมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับทฤษฎีการสนองความต้องการ ของโครแมน (Korman, A.K. 1977 อ้างอิงในสมศักดิ์ คงเทียง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542 : 161-162) ที่ระบุว่ากลุ่มคนกลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ในวิทยาลัยเทคนิคราชบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกได้แก่ งานอาคารสถานที่เกี่ยวกับห้องปฏิบัติการ โรงฝึกงาน งานประชาสัมพันธ์และห้องเรียน ในส่วนของงานอาคารสถานที่

เกี่ยวกับห้องปฏิบัติการ/โรงฝึกงาน กรณีที่ผู้เรียนมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงทั้งนี้อาจเป็นเพราะวิทยาลัยเทคนิคราชบุรีมีการจัดห้องปฏิบัติการ/โรงฝึกงานที่มีขนาดพื้นที่ใหญ่ไม่แออัด มีความสะอาด มีระบบความปลอดภัย มีอุปกรณ์และครุภัณฑ์ต่างๆ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและมีจำนวนมากพอกับจำนวนผู้เรียน และผู้เรียนได้มีโอกาสใช้อุปกรณ์และครุภัณฑ์ต่างๆเหล่านั้น จึงน่าจะเป็นสาเหตุทำให้ผู้เรียนมีความพึงพอใจเพราะได้รับการให้บริการที่เพียงพอ ต่อเนื่องและเสมอภาค ซึ่งสอดคล้องกับวรรณภา อิทธิไมย์ยะ (2537: 12-15) ที่ได้สรุปคุณลักษณะอาคารสถานที่และลักษณะสิ่งแวดล้อมที่ดีไว้ดังนี้

1. อาคารเรียน ควรเป็นอาคารถาวรใช้งานได้หลายๆ งานถูกสุขลักษณะ จำนวนและขนาดอาคารเรียนควรเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน รวมทั้งอาคารประกอบ เช่น หอประชุม โรงอาหารโรงพลศึกษา

2. ห้องเรียน ควรอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ มีอุปกรณ์ครุภัณฑ์ครบครันและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สุขลักษณะประจำห้องสิ่งจำเป็น ซึ่งควรปราศจากสิ่งเหล่านี้ เสียง ฝุ่น กลิ่น คว้น และมลภาวะอื่น ๆ ห้องเรียนควรมีแสงสว่างพอเหมาะ ขนาดห้องเรียนเพียงพอกับจำนวนนักเรียน การสร้างอาคารเรียนที่สามารถเปลี่ยนรูปแบบได้เพื่อสะดวกในการจัดกิจกรรมต่างๆ

3. อาคารประกอบและห้องพิเศษ เช่น ห้องสมุด ห้องพยาบาล ห้องวิทยาศาสตร์ ห้องต่างๆ เหล่านี้ จะต้องมีอุปกรณ์ที่จำเป็นตามหลักสูตรและสอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเลท (อ้างใน สุวัฒนา ไบเจริญ. 1954 : 397-400) ที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการบริการ ว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ มีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า สำหรับความพึงพอใจที่ผู้เรียนมีต่อการให้บริการของงานประชาสัมพันธ์ในระดับมาก น่าจะเป็นเพราะความหลากหลายของการประชาสัมพันธ์ที่วิทยาลัยเทคนิคราชบุรีจัดบริการให้กับผู้เรียน ที่มีทั้งระบบเสียงตามสายและป้ายประชาสัมพันธ์ที่รับผิดชอบโดยงานประชาสัมพันธ์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่รับผิดชอบโดยศูนย์สารสนเทศ และการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เรียนทราบข่าวสารในขณะที่เข้าแถวตลอดจนการแจกเอกสารต่อผู้เรียนของหน่วยงานต่างๆ และการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ที่มีแผนงานและการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องตลอดมา จึงน่าจะเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้เรียนมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของวิทยาลัยที่รวดเร็วและหลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยที่กำหนดคุณภาพของการบริการ ตามข้อค้นพบจากผลการวิจัยของ พาราสุรมัน และคณะ (อ้างใน พิมพ์ชนก ศันสนีย์. 2540) ที่ว่าผู้บริโภคใช้ปัจจัย 10 ประการในการประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งได้แก่ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความสะดวก การติดต่อสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความคงเส้นคงวา ความสุภาพ ความปลอดภัย ความสามารถของผู้ให้บริการ ลักษณะภายนอกของอุปกรณ์ที่ให้บริการ และความเข้าใจในลูกค้า

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนแต่ละประเภทวิชาต่อการได้รับการบริการของวิทยาลัยเทคนิคราชบุรีเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนด้านครูผู้สอนและครูที่ปรึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ด้านครูผู้สอน พบว่าผู้เรียนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมกับและผู้เรียนประเภทวิชาศิลปกรรม ผู้เรียนประเภทวิชาพณิชยกรรมกับผู้เรียนประเภทวิชาศิลปกรรม และผู้เรียนประเภทวิชาคหกรรมกับผู้เรียนประเภทวิชาศิลปกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยผู้เรียนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม พณิชยกรรม และประเภทวิชาคหกรรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อครูผู้สอนสูงกว่าผู้เรียนประเภทวิชาศิลปกรรมทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะผู้เรียนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม พณิชยกรรม และประเภทวิชาคหกรรม มีครูผู้สอนที่เป็นครูประจำจำนวนมากและครูดังกล่าวมีประสบการณ์การสอนมานานกว่า 25 ปี สามารถจัดกิจกรรมการเรียนรู้สอนผู้เรียนได้ดี ส่วนประเภทวิชาศิลปกรรมมีครูที่เป็นข้าราชการประจำ จำนวนน้อยและมีครูพิเศษสอนประสบการณ์การสอนน้อยอยู่เกือบกึ่งหนึ่ง และอาจเป็นเพราะการจัดกิจกรรมการเรียนของครูวิชาสามัญที่สอนผู้เรียนในประเภทวิชาศิลปกรรมเน้นวิชาการมาก กิจกรรมการเรียนขาดความสนุก ผู้เรียนประเภทวิชาศิลปกรรมสามารถเรียนรู้ได้ไม่ดี จึงทำให้ผู้เรียนประเภทวิชาศิลปกรรม มีความ

พึงพอใจต่อครูผู้สอนแตกต่างจากผู้เรียนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม พณิชยกรรมและคหกรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อำไพ สุจริตกุล (2533 : 23-26) ที่พบว่าคุณลักษณะของครูดีที่พึงประสงค์ ครูควรจะต้องพร้อมด้วยคุณสมบัติที่สำคัญและจำเป็น 3 ด้านใหญ่ ๆ คือ 1) มีความรู้ดี ประกอบด้วย รู้ในวิชาการทั่วไป รู้ในเนื้อหาวิชาที่จะสอน รู้ในวิชาครูและรู้ในหน้าที่และงานครูทุกประการ 2) มีทักษะในการสอนและการปฏิบัติงานครู ประกอบด้วย อธิบายเก่ง สอนสนุก ใช้สื่อหรืออุปกรณ์เสมอ จัดกิจกรรมสร้างบรรยากาศให้น่าเรียน ชี้แนะแนวทางในการศึกษาจนนำไปสู่การดำเนินชีวิตที่ถูกต้อง โดยใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย 3) มีคุณธรรมนิยม ประกอบด้วย คุณธรรมของครู จริยธรรม คตินิยมในความเป็นครู ประกอบด้วย ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นครู มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพครู รักการสอน ช่วยพัฒนาคนและสังคมตลอดจนมีวิญญานความเป็นครู

สำหรับความพึงพอใจต่อครูที่ปรึกษาผู้เรียนที่เรียนอยู่ในวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมกับประเภทวิชาคหกรรมและประเภทวิชาศิลปกรรมกับประเภทวิชาคหกรรมมีความพึงพอใจต่อครูที่ปฏิบัติหน้าที่ครูที่ปรึกษาแตกต่างกัน โดยผู้เรียนประเภทวิชาคหกรรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อครูที่ปรึกษาสูงกว่าผู้เรียนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมและศิลปกรรม ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะครูที่ปรึกษาของผู้เรียนประเภทวิชาคหกรรมเกือบทั้งหมดเป็นครูเพศหญิงมีครูเพศชายเพียง 1 คน ที่เป็นเพศชาย และผู้เรียนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงดังนั้นการให้คำปรึกษาทั้งในเรื่องการเรียนและเรื่องส่วนตัวทำได้ละเอียดลึกซึ้ง ส่วนครูประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมและศิลปกรรมเป็นครูเพศชายเป็นส่วนใหญ่ ผู้เรียนส่วนใหญ่เป็นเพศชายเป็นส่วนใหญ่การปฏิบัติหน้าที่ครู ที่ปรึกษาของครูถึงแม้จะให้ความสะดวกต่อผู้เรียนได้ดีแต่การปฏิบัติอาจจะขาดความนิ่มนวลและลึกซึ้งต่อผู้เรียนต่างจากครูเพศหญิง จึงทำให้ผู้เรียนในกลุ่มประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมและศิลปกรรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อครูที่ปรึกษาของตนต่ำกว่าของผู้เรียนประเภทวิชาคหกรรม ซึ่งสอดคล้องกับ สวัสดิ์ สุวรรณอักษร (2525: 163-167) ที่ระบุหลักการแนะแนวที่สำคัญเกี่ยวกับการบริการให้คำปรึกษาว่า ผู้ที่ทำหน้าที่บริการให้คำปรึกษา จะต้องฝึกอบรมจนมีความชำนาญ ทั้งนี้เพราะการให้คำปรึกษาไม่ใช่การนั่งคุยสนทนาตามธรรมดาหรือการพูดลอบโยนตามประสพการณ์แบบสามัญสำนึกของคนธรรมดา

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนแต่ละประเภทวิชาที่มีต่อการได้รับการบริการของวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี เกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน ของงานประชาสัมพันธ์ งานอาคารสถานที่เกี่ยวกับห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และภูมิทัศน์ภายในวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณางานประชาสัมพันธ์โดยพิจารณาเป็นรายกลุ่มพบว่า ผู้เรียนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมกับและผู้เรียนประเภทวิชาคหกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยผู้เรียนประเภทวิชาคหกรรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้เรียนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้เรียนประเภทวิชาคหกรรมมีอาคารตั้งอยู่ด้านหลังสุดของวิทยาลัย แต่สามารถรับรู้ข่าวสารต่างๆ ได้ดีพอกับผู้เรียนประเภทวิชาอื่นๆ ที่ที่ตั้งอยู่ใกล้กับงานประชาสัมพันธ์

เนื่องเพราะการประชาสัมพันธ์ที่มีแผนงานหลากหลายรูปแบบเข้าถึงผู้เรียนได้ทุกกลุ่ม จึงน่าจะเป็นเหตุผลที่ผู้เรียนประเภทวิชาคหกรรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์ของวิทยาลัยเทคนิคราชบุรีมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สะอาด ต้นศุภผล (มปป. : 6) ที่ระบุว่า การประชาสัมพันธ์ คือ วิธีการของสถาบันอันมีแผนการและกระทำต่อเนื่องกันไป เพื่อที่จะสร้างหรือให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มประชาชน เพื่อให้สถาบันและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจ และให้ความสนับสนุนร่วมมือซึ่งกันและกัน เพื่อให้สถาบันดำเนินงานไปได้ดีตรงความมุ่งหมายโดยมีประชาคมดีเป็นแนวบรรทัดฐานอันสำคัญด้วย

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคะแนนความพึงพอใจของผู้เรียนแต่ละประเภทวิชาที่มีต่อการให้บริการของงานอาคารสถานที่ ด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ผู้เรียนที่เรียนอยู่ในวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมกับพาณิชย์กรรม และประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมกับคหกรรม มีความพึงพอใจต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้เรียนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สูงกว่าผู้เรียนประเภทวิชาพาณิชย์กรรมและคหกรรม ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะสาขาวิชาในประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เป็นของตนเองในการจัดการเรียนภาคปฏิบัติในสวนวิชาชีพของผู้เรียน ส่วนผู้เรียนผู้เรียนกลุ่มพาณิชย์กรรมมีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสาขาตนเองน้อยสาขา และในแต่ละห้องเรียนมีผู้เรียนจำนวนมาก ในขณะที่ทำการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ตลอดจนผู้เรียนประเภทวิชาคหกรรม ไม่มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในสาขาตนเอง ในการเรียนต้องไปใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ส่วนกลาง ซึ่งบางห้องเครื่องเป็นเครื่องเก่าทำการใช้งานระบบอินเตอร์เน็ตไม่รวดเร็วจึงน่าจะเป็นเหตุผลที่ผู้เรียนประเภทวิชาพาณิชย์กรรมและคหกรรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ต่ำกว่าของผู้เรียนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ซึ่งสอดคล้องกับ วรรณภา อิทธิไมย์ยะ(2537: 12-15) ที่สรุปคุณลักษณะของอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่ดีเกี่ยวกับอาคารเรียนและห้องปฏิบัติการพิเศษว่า จะต้องมียุทธศาสตร์ที่จำเป็นตามหลักสูตร ความพึงพอใจ และสอดคล้องกับ รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกริก ประจำปีการศึกษา 2553 ที่พบว่าผู้เรียนมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์ต่อพ่วงในระดับมาก

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ของผู้เรียนแต่ละประเภทวิชาที่มีต่อการให้บริการของงานอาคารสถานที่ด้านภูมิทัศน์ภายในวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ผู้เรียนที่เรียนอยู่ในวิทยาลัยเทคนิคราชบุรีประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมกับคหกรรม ประเภทวิชาพาณิชย์กรรมกับคหกรรม และประเภทวิชาศิลปกรรมกับคหกรรม มีความพึงพอใจต่อภูมิทัศน์ภายในวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้เรียนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมพาณิชย์กรรม ศิลปกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อภูมิทัศน์ภายในวิทยาลัยเทคนิคราชบุรีสูงกว่า



ผู้เรียนประเภทวิชาคหกรรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้เรียนประเภทวิชาคหกรรม มีอาคารเรียนอยู่ตรงข้ามกับผู้เรียนสาขาช่างเชื่อมและโลหะแผ่น ซึ่งระหว่างการเรียนมีการใช้เครื่องมือตัดและเจาะโลหะระหว่างการเรียนปฏิบัติ ทำให้เกิดเสียงดังซึ่งก่อความรำคาญต่อผู้เรียนประเภทวิชาคหกรรม จึงทำให้ผู้เรียนประเภทวิชาคหกรรมมีมุมมองว่าเป็นปัญหามลพิษทางเสียง และในขณะเดียวกันบริเวณหลังอาคารคณะคหกรรมเป็นอาคารสำนักงานของงานอาคารสถานที่ที่เก่า บางครั้งมีสิ่งของวางระเกะระกะไม่น่ามอง ผู้เรียนประเภทวิชาคหกรรมจึงอาจคิดว่าสิ่งแวดล้อมของวิทยาลัยยังไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้เรียนมากพอ ซึ่งสอดคล้องกับวรรณภา อธิธิไมย์ยะ (2537: 12-15) ที่สรุปคุณลักษณะของอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่ดีว่า การตกแต่งบริเวณแวดล้อมของสถานศึกษาขึ้นอยู่กับผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องที่จะต้องวางแผนทำโครงการล่วงหน้า เช่น การปลูกต้นไม้ยืนต้น เป็นต้น นอกจากการจัดบริเวณพื้นที่แสงสว่างเสียง อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศแล้วในการดำเนินการยังต้องคำนึงถึงความเพียงพอของอาคารสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ 1) อาคารเรียน ควรเป็นอาคารถาวรใช้งานได้หลายงาน ถูกสุขลักษณะจำนวนและขนาดอาคารเรียนควรเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน รวมทั้งอาคารประกอบ เช่น หอประชุม โรงอาหารโรงพลศึกษา 2) ห้องเรียน ควรอยู่ในสภาพที่ใช้การได้ มีอุปกรณ์ครุภัณฑ์ครบครันและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ถูกสุขลักษณะประจำห้อง ซึ่งควรปราศจากสิ่งเหล่านี้ เสียง ฝุ่น กลิ่น คิวิน และมลภาวะอื่นๆ 3) การตกแต่งบริเวณแวดล้อมของสถานศึกษา ต้องจัดบริเวณภายในสถาบันให้เหมาะสมและจัดแบ่งพื้นที่ของสถาบันให้เป็นสัดส่วนสวยงาม ปลอดภัย

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาและการให้บริการของวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ปีการศึกษา 2554 ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการพิจารณาพัฒนาการจัด การเรียนการสอนและการให้บริการของวิทยาลัยเทคนิคราชบุรีดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาและการให้บริการของวิทยาลัยเทคนิคราชบุรีมาก แต่ก็ยังพบประเด็นที่สมควรกำหนดแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา ดังนี้

5.3.1.1 วิทยาลัยควรปรับปรุงห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์กลางโดยเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ให้เป็นห้องละ 45 เครื่องสำหรับให้ผู้เรียนจำนวน 45 คน ใช้เรียนได้ในอัตราส่วน 1 คนต่อ 1 เครื่อง

5.3.1.2 วิทยาลัยควรปรับเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสอนและอุปกรณ์ต่อพ่วงใหม่ทุกๆ 4 ปี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้สอดคล้องกับการใช้งาน

5.3.1.3 วิทยาลัยควรปรับปรุงและจัดหาครุภัณฑ์อุปกรณ์ใหม่ ทดแทนครุภัณฑ์และอุปกรณ์เก่าที่ชำรุดและมีคุณภาพต่ำ เพื่อส่งเสริมการเรียนให้กับผู้เรียนทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้และมีสมรรถนะตามหลักสูตรกำหนด

5.3.1.4 วิทยาลัยควรส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้มีความหลากหลาย เข้มข้นเพิ่มมากขึ้น เช่น กิจกรรมปิ่นไอ้ กิจกรรมการเขียนภาพฝาผนัง เป็นต้น

5.3.1.5 วิทยาลัยควรส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรม ให้ผู้เรียน มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาเพิ่มมากขึ้นในรูปของการร่วมเป็นคณะกรรมการต่างๆ และการประชาพิจารณ์

5.3.1.6 วิทยาลัยควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสนับสนุนทุกหน่วยงานเกี่ยวกับ

หลักการให้การบริการที่ดี เพื่อให้สร้างความประทับใจให้กับผู้เรียนในขณะที่มารับการบริการ

5.3.1.7 วิทยาลัยควรปรับปรุงเพิ่ม จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการอินเทอร์เน็ตในห้องสมุดให้มากขึ้น

5.3.1.8 วิทยาลัยควรปรับปรุงสภาพห้องน้ำและบรรยากาศในห้องน้ำ เช่นเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ทาสีใหม่ทำให้มองดูสะอาดน่าใช้ปราศจากเชื้อโรคและควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำและห้องส้วมให้เพียงพอต่อจำนวนผู้เรียน

5.3.1.9 วิทยาลัยควรปรับปรุงอาคารสนับสนุนและพื้นที่สนับสนุน เช่น ที่จอดรถจักรยานยนต์ และพื้นที่เล่นกีฬา ให้เพิ่มมากขึ้นและมีความปลอดภัย

5.3.1.10 วิทยาลัยควรรณรงค์ให้ผู้เรียนมาเรียนด้วยการนั่งรถประจำทางแทนการขี่รถจักรยานยนต์มาเรียน

5.3.1.11 วิทยาลัยควรประสานสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอนแล้วทำให้เกิดเสียงดังให้จัดการเรียนการสอนในพื้นที่ที่ห่างไกลจากห้องเรียนทางทฤษฎี เพื่อลดมลภาวะทางเสียง

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

5.3.2.1 ควรทำการวิจัยความพึงพอใจของผู้ปกครองและเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี

5.3.2.2 ควรทำการวิจัยศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนโควตา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ ของวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี