

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงาน

ในวิทยาลัยเทคนิค อรรถาศึกษา เขตการศึกษา 10

STUDENT'S SATISFACTION ON TECHNICAL COLLEGE SERVICES  
DEPARTMENT OF VOCATIONAL EDUCATION EDUCATION REGION 10

สุเทพ ไชยมงคล

SUTEP CHAIMONGCOL

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยที่ผู้เขียนได้ศึกษาและจัดทำขึ้นเพื่อ

สาขาคณะบริหารธุรกิจศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2543

ISBN 974-622-732-7

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงาน  
ในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10

STUDENT'S SATISFACTION ON TECHNICAL COLLEGE SERVICES  
DEPARTMENT OF VOCATIONAL EDUCATION EDUCATION REGION 10



สุเทพ ไชยมงคล  
SUTEP CHAIMONGKOL

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา  
บัณฑิตวิทยาลัย  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2543

ISBN 974-622-732-7

เลขที่.....  
เลขทะเบียน..... 35703  
วัน, เดือน, ปี 19 ส.ย. 2543

STUDENT'S SATISFACTION ON TECHNICAL COLLEGE SERVICES  
DEPARTMENT OF VOCATIONAL EDUCATION EDUCATION REGION 10

SUTEP CHAIMONGKOL

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF INDUSTRIAL EDUCATION IN VOCATIONAL ADMINISTRATION  
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

2000

ISBN 974-622-732-7

COPYRIGHT 2000

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10
นักศึกษา	นายสุเทพ ไชยมงคล
รหัสประจำตัว	37063154
ปริญญา	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การบริหารอาชีวศึกษา
พ.ศ.	2543
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์	ดร.มาลัย จีร์วัฒนเกษตร
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม	ดร.โกวิท ธีรวิโรจน์

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ ปวส. 2 แผนกวิชาช่างอุตสาหกรรมในวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 10 ต่อการให้บริการของหน่วยงาน รวม 9 หน่วยงาน ได้แก่ งานการเงิน งานทะเบียน งานอาคารสถานที่ งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน งานกิจกรรมนักเรียนนักศึกษา งานปกครอง งานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก งานวัดผลและประเมินผล และงานห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาระดับ ปวส. ปีที่ 2 สาขาวิชาช่างอุตสาหกรรมวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 10 ทั้ง 6 แห่ง จำนวน 360 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิจัยเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค โดยภาพรวมและแต่ละหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานวัดผลและประเมินผลอยู่ในระดับมากเป็นอันดับ 1 และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานแนะแนวอาชีพและจัดหางานเป็นอันดับสุดท้าย โดยค้นพบแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ด้านงานการเงิน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อันดับแรก คือ การออกหลักฐานทางการเงิน เช่น ใบเสร็จรับเงินถูกต้องและรวดเร็ว และอันดับสุดท้าย คือ การแก้ไขหลักฐานทางการเงิน กรณีเกิดความผิดพลาด

ด้านงานทะเบียน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อันดับแรก คือ แบบคำร้องต่าง ๆ เหมาะสมและสะดวกต่อการใช้และปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ การจัดทำบัตรประจำตัวนักเรียน-นักศึกษา รวดเร็วและถูกต้อง

ด้านงานอาคารสถานที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ  
อันดับแรก คือ โรงอาหารและสถานที่รับประทานอาหารสะอาด และสะดวกในการใช้และปานกลาง  
อันดับสุดท้าย คือ การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วม

ด้านงานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน พบว่า ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง  
ทุกข้อ อันดับแรกคือ บริการกู้ยืมทุนเพื่อการศึกษาและปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ บริการจัดหา  
งานให้นักเรียน-นักศึกษาทำ ระหว่างปิดภาคเรียน

งานกิจกรรมนักเรียน-นักศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ  
อันดับแรกคือ การให้นักเรียน-นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมและปานกลาง อันดับสุดท้าย  
คือ การอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ และอื่น ๆ ในการจัดกิจกรรม

ด้านงานปกครอง พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อันดับแรก คือ  
การชี้แจงระเบียบข้อบังคับ แนวปฏิบัติของสถานศึกษาให้นักเรียน-นักศึกษาทราบเพื่อปฏิบัติ และ  
อันดับสุดท้าย คือ ระบบการรักษาความปลอดภัย ทรัพย์สินของนักเรียน-นักศึกษา

ด้านงานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง  
ทุกข้อ อันดับแรกคือ การส่งเสริมให้นักเรียน-นักศึกษาทำบัตริศสุภาพหรือทำประกันอุบัติเหตุและ  
ปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ การบริการเงินยืมฉุกเฉินกรณีนักเรียน-นักศึกษาเจ็บป่วยกะทันหัน

ด้านงานวัดผลและประเมินผล พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ  
อันดับแรก คือ มาตรฐานของแบบทดสอบที่ใช้ในการสอบ และปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ ความ  
สะดวกในการตรวจสอบและแก้ไขผลการเรียนที่ผิดพลาด

ด้านงานห้องสมุด พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในข้อที่ว่า สถานที่และ  
บรรยากาศของห้องสมุด และปานกลาง อันดับสุดท้าย คือ การให้นักเรียน-นักศึกษามีส่วนร่วม  
ในการเสนอรายชื่อหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ที่ต้องการใช้บริการ

Thesis Title	Student's Satisfaction on Technical College Services Department of Vocational Education Education Region 10
Student	Mr. Sutep Chaimongkol
Student ID.	37063154
Degree	Master of Industrial Education in Vocational Administration
Programme	Vocational Administration
Year	2000
Thesis Advisor	Dr. Malai Gerawatanakaset
Thesis Co-Advisor	Dr. Kowit Thirawiroj

### ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the satisfaction of the second year industrial technology diploma students in technical colleges in the 10<sup>th</sup> educational region to the services of 9 units, namely, finance, registration, building construction, occupational guidance and job replacement, student activities, discipline, health care, measurement and evaluation, and library.

The samples were 360 of second year industrial technology diploma students in 6 colleges in the 10<sup>th</sup> educational region. Rating scales questionnaires were constructed and administered to the samples and analyzed by using percentage, mean and standard deviation.

The results revealed that the most satisfaction was the measurement and evaluation unit and the least satisfaction was the educational guidance and job placement. By found that each side this follow;

1. Finance found that the satisfaction of the students's was moderate and the first was financial document such as receipt and the last was financial error document.

2. Registration found that the satisfaciion of the students's was moderate and the first was petition type various suitable and comfortable for used and the last was made identify students quickly and accuracy.

3. Building construction found that the satisfaction of the students was medium level all items and the first was cafeteria was cleaned and comfortable to be used. The last medium level was keep bathroom and toilet cleaned.

4. Occupational guidance and job replacement found that the satisfaction of the students' was moderate all items and the first was service moneylender for education and the last was service provided work for students by the end of the academic year.

5. Student activities found that the satisfaction of the students' was medium level all items and the first was to give student to join for activities and the last was the facility and other for activities.

6. Discipline found that the satisfaction of the students' was moderate all items and the first was to clarify the rule conception of school to give students for know and pactic. The last was system collective security about fortune's student.

7. Health care found that the satisfactions of the students' was medium level all item and the first items was to promote students to identify health care or fuincucial finance accident. The last medium level was service moneylender emergency fund.

8. Measurement and evaluation found that the stisfaction of for the students's was medium level all items and the first was standard 13<sup>ed</sup> test to use the exam and the last medium level was comfortable to check and correct result of learning report.

9. Library found that the satisfaction of the students' was such as place and atmosphere of library and the last medium level was to give students to have offer the name of book, journal and printing for their needs.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ ดร.มาลัย จีรวัดมนเกษตร อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ให้กำลังใจ และติดตามผลการดำเนินการวิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้ด้วย กราบขอบพระคุณ ดร.โกวิท ธีรวิโรจน์ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาแนะนำ และให้ข้อคิดอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้

กราบขอบพระคุณอาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ได้ให้ความรู้ ประสบการณ์ ความห่วงใย ตลอดจนกำลังใจ อย่างสม่ำเสมอ อันเป็นความประทับใจให้แก่ผู้วิจัยอย่างยิ่ง

กราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้กรุณาตรวจ แก้ไข และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแบบสอบถาม ตลอดจนผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิค และนักศึกษาระดับ ปวส. ชั้นปีที่ 2 เขตการศึกษา 10 ทุกวิทยาลัย ที่ได้อำนวยความสะดวกในการจัดเก็บแบบสอบถามในครั้งนี้

ขอบคุณ วิทยาลัยเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมการต่อเรือหนองคาย วิทยาลัยเทคนิคร้อยเอ็ด งานห้องสมุดวิทยาลัยเทคนิคบุรีรัมย์ ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคบุรีรัมย์ ที่คอยให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ด้วยดีมาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ คุณแม่ทองใบ ไชยมงคล คุณแม่จรัส สุรกุล ตลอดจนครู-อาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

สุเทพ ไชยมงคล

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	X
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 ระเบียบกรมอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2537.....	8
2.2 การให้บริการแก่นักเรียน-นักศึกษาของหน่วยงานในสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา.....	12
2.2.1 ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา.....	12
2.2.2 ฝ่ายกิจการนักเรียนนักศึกษา.....	23
2.2.3 ฝ่ายวิชาการ.....	42
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	55
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	55
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	79
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	79
5.2 ขอบเขตของการวิจัย.....	79
5.3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	80
5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
5.5 สรุปผลการวิจัย.....	82
5.6 การอภิปรายผล.....	86
5.7 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	107
5.8 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	107
บรรณานุกรม.....	108
ภาคผนวก.....	112
ประวัติผู้เขียน.....	126

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานศึกษา.....	56
4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ สถานศึกษาที่สังกัด และแผนกวิชาที่ศึกษา.....	61
4.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 โดยภาพรวม และแต่ละหน่วยงาน.....	62
4.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของงานการเงินในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10.....	63
4.4 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของงานทะเบียนในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10.....	64
4.5 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของงานอาคารสถานที่ในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10.....	66
4.6 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของงานแนะแนวอาชีพและจัดหางานในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10.....	68
4.7 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของงานกิจกรรมนักเรียน-นักศึกษาในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10.....	70
4.8 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของงานปกครองในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10.....	71
4.9 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของงานสวัสดิการพยาบาลและหอพักในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10.....	73

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของงานวัดผลและประเมินผลในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10.....	75
4.11 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของงานห้องสมุดในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10.....	77

# สารบัญญภาพ

ภาพที่

หน้า

2.1 แผนภูมิการบริหารสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.....11

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจของสังคมไทยในปัจจุบันมีแนวโน้มว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่การผลิตในภาคอุตสาหกรรมบริการ และอุตสาหกรรมเกษตรที่ทันสมัย ซึ่งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535 - 2539) ประเทศไทยมีนโยบายที่จะพัฒนาประเทศให้เป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่จึงได้นำเอาความเจริญทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีระดับสูงมาใช้ในกระบวนการทำงาน ทำให้มีผลกระทบต่อความต้องการกำลังคนที่มีฝีมือและมีความชำนาญเฉพาะด้านมากขึ้น ซึ่งคาดว่าจะมีปัญห การขาดแคลนแรงงานทั้งกำลังคนระดับกลางและระดับสูงทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2534 : 10)

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) แรงผลักดันในด้านต่าง ๆ ทำให้ประเทศไทยต้องแข่งขันกับนานาประเทศในทุก ๆ ด้านอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพื่อให้ประเทศมีศักยภาพในการแข่งขันกับนานาประเทศ ยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคง และมีศักดิ์ศรีในสังคมโลกบนพื้นฐานแห่งความเป็นไทยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนา "คน" และ "คุณภาพของคน" โดยเห็นว่าคนเป็นทั้งเหตุปัจจัยและผลลัพธ์ที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาประเทศ ดังจะเห็นได้จากตัวอย่างที่เกิดขึ้นแล้วในหลายประเทศที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาประเทศให้เจริญรุ่งเรืองก้าวหน้าไปด้วยดีด้วยประชากรที่มีคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2539 : 1)

กรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการจัดการศึกษาตามแผนการศึกษาแห่งชาติเพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนด้านช่างฝีมือและช่างเทคนิค เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน เพราะปัจจุบันการขยายตัวทางเศรษฐกิจและสังคมเป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีผลต่อการขยายโครงสร้างความต้องการกำลังคนในประเทศ เมธี ปิณฑนนท์ (2532 : 1) กล่าวว่า กรมอาชีวศึกษามุ่งผลิตกำลังคนระดับกลาง ที่ไปประกอบอาชีพหรือทำงานด้านอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม เกษตรกรรม ศิลปกรรม คหกรรมศาสตร์ ธุรกิจบริการ ทั้งนี้เพราะการศึกษามีความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้มีความรู้ ความสามารถเพื่อออกไปรับใช้สังคมได้ กรมอาชีวศึกษาจึงจัดการศึกษาและฝึกอบรม ใน 5 ประเภทวิชา ดังนี้คือ ประเภทวิชาเกษตรกรรม พาณิชยกรรม คหกรรมศาสตร์ ศิลปกรรม และอุตสาหกรรม (กรมอาชีวศึกษา. 2534 : 1) และมีสถานศึกษาในสังกัดเปิดทำการสอนด้านวิชาชีพอยู่ตามอำเภอ และจังหวัดต่าง ๆ จำนวน 416 แห่ง ซึ่งประกอบไปด้วย วิทยาลัยเทคนิค

วิทยาลัยเกษตรกรรมและเทคโนโลยี วิทยาลัยสารพัดช่าง วิทยาลัยการอาชีพ และวิทยาลัยอาชีวศึกษา ซึ่งในแต่ละวิทยาลัยมีจุดเน้นการสอน และฝึกอบรมในแต่ละประเภทวิชาแตกต่างกัน (กรมอาชีวศึกษา. 2541 : 1)

...วิทยาลัยเทคนิคเป็นสถานศึกษาสังกัดกองวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบุคลากรทางด้านช่างอุตสาหกรรม ในปัจจุบันนับได้ว่า ช่างอุตสาหกรรมเป็นบุคคลที่เป็นปัจจัยต่อการพัฒนาเศรษฐกิจตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ดังนั้นวิทยาลัยเทคนิคจึงเป็นสถานศึกษาที่สนองต่อนโยบายการขยายความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในแนวทางการเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ดังนั้นความสำเร็จและประสิทธิภาพของการบริหารองค์การใด ๆ ย่อมขึ้นอยู่กับ "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและและ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ" ของบุคลากรในองค์การนั้น ๆ ด้วย ...

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นอย่างยิ่งหากบุคคลได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจย่อมได้ผลงานมากกว่าการได้ปฏิบัติงานที่ไม่พึงพอใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2531 : 389) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้ตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรืออย่างสมบูรณ์ที่สุด

นอกจากนั้นงานของฝ่ายบริหาร 4 ฝ่าย มีความสำคัญต่อการจัดการศึกษาด้านอาชีวศึกษาอย่างยิ่ง ดังในระเบียบกรมอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2537 กำหนดความรับผิดชอบงานทั้ง 4 ฝ่าย ไว้ทั้งหมด 24 งาน แต่ได้นำงานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา มาทำวิจัยเพียง 9 งาน คือ งานทะเบียน งานวัดผลและประเมินผล งานห้องสมุด งานกิจกรรมนักเรียน-นักศึกษา งานการเงิน งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน งานปกครอง งานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก งานอาคารสถานที่ การจัดการศึกษาด้านอาชีวศึกษาจะบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้นนอกจากจะใช้ความรู้เชิงวิชาการแล้ว ต้องอาศัยองค์ประกอบอื่นด้วย ดังที่

สุนทร พานิชกุล (2520 : 1) กล่าวว่า "การอาชีวศึกษาจะได้ผลและมีคุณภาพตามเป้าหมายต้องอาศัยการบริการแนะแนวเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ"

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2537 : 203 - 204) นอกจากนั้นการให้บริการต่อนักศึกษาด้านอื่น ๆ ก็เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่สถานศึกษาจะละเลยไม่ได้ เพราะเป็นปัจจัยพื้นฐานจำเป็นในการดำรงชีพของมนุษย์ การจัดให้บริการด้านน้ำดื่ม-น้ำใช้ ร้านจำหน่ายอาหาร อุปกรณ์การศึกษา ตลอดจน

การให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย การจัดอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมให้เป็นที่พักผ่อน นักศึกษา ซึ่งในเรื่องนี้กรมอาชีวศึกษา (2528 : 25-26) ได้กำหนดเป็นนโยบาย ด้านการศึกษา พัฒนาสุขภาพไว้ มีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

...ให้สถานศึกษานับสนุนส่งเสริมให้เยาวชนและประชาชน  
ได้กินอาหารตามส่วน ได้ออกกำลังกาย การบริหารและเล่นกีฬา  
จัดสร้างสนามกีฬา และจัดหาอุปกรณ์การกีฬา ตลอดจนการเล่นกีฬา  
ตามกติกาสากล เร่งรัดในสถานศึกษาช่วยกันจัดสภาพแวดล้อมที่ดี  
ให้มีบริการทางสุขภาพอนามัยแก่นักศึกษา จัดกิจกรรมนันทนาการที่  
เหมาะสม และส่งเสริม สุขภาพจิตเพื่อสร้างคุณภาพชีวิตให้กับ  
นักศึกษาสามารถนำประสบการณ์พัฒนาคุณภาพชีวิตไปสู่ครอบครัว  
และชุมชน...

กรมอาชีวศึกษา (2525 : 44) กรมอาชีวศึกษาได้ให้ความสำคัญในเรื่องนี้มาก เพราะ  
การแก้ปัญหาในสถานศึกษานั้นจะต้องปรับปรุงแก้ไขทุก ๆ ด้านไปพร้อมกันทั้งคุณภาพครู  
นักเรียน -นักศึกษา วัสดุอุปกรณ์ วิธีการเรียนการสอน การจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม การจัด  
ให้มีสวัสดิการ และกิจกรรมจะเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหา ที่จะเกิดขึ้นในสถานศึกษา

ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่า การให้บริการของงานต่าง ๆ ในสถานศึกษาจึงเป็นสิ่งที่เอื้อ  
ประโยชน์ให้นักศึกษา และสามารถพัฒนาบุคลิกภาพให้เป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรม และมีระเบียบ  
วินัย อย่างไรก็ตามถึงแม้การให้บริการของงานต่าง ๆ จะได้จัดไว้เป็นงานสำคัญในสถานศึกษา  
ครู-อาจารย์ วัสดุอุปกรณ์ อาคาร-สถานที่ ดังที่

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2541:12) ให้ความหมายของการจัดองค์กรว่า หมายถึง  
ภาระหน้าที่ ในการกำหนดจัดเตรียม และจัดความสัมพันธ์ ของกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้สามารถ  
บรรลุผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิทยาลัยเทคนิค สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 ประกอบด้วย สถานศึกษา  
จำนวน 6 สถานศึกษา ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคนครพนม วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ วิทยาลัย  
เทคนิคมหาสารคาม วิทยาลัยเทคนิคร้อยเอ็ด วิทยาลัยเทคนิคยโสธร วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี  
สถานศึกษาดังกล่าวมีหน้าที่จัดการเรียนการสอนประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมในหลักสูตรต่อไปนี้  
คือ หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)  
โดยจัดการเรียนการสอนในสาขาวิชาช่างอุตสาหกรรม ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)  
ประกอบด้วย 6 แผนกวิชาดังนี้ คือ แผนกวิชาช่างก่อสร้าง แผนกวิชาช่างยนต์ แผนกวิชาช่างกล  
โรงงาน แผนกวิชาช่างเชื่อมโลหะ แผนกวิชาช่างไฟฟ้า แผนกวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์ และระดับ

ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประกอบด้วย 6 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาช่างเทคนิคการผลิต สาขาวิชาเทคนิคโลหะ สาขาวิชาช่างไฟฟ้ากำลัง สาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์ ช่างกลโรงงาน ช่างก่อสร้าง

จากความสำคัญ และสภาพปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจ ของนักศึกษา ระดับ ปวส. ชั้นปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2541 ที่มีต่อการให้บริการของ หน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 10 เพื่อจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไข และการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ภายในสถานศึกษา เขตการศึกษา 10 ให้บรรลุเป้าหมายที่จะเป็นประโยชน์อันแท้จริงต่อการศึกษา ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10

## 1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบกรมอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2537 เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยซึ่งกรมอาชีวศึกษาได้จัดแบ่งระบบการบริหารสถานศึกษาออกเป็น ฝ่ายต่าง ๆ คือ 1. ฝ่ายวิชาการ 2. ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา 3. ฝ่ายกิจการนักเรียน-นักศึกษา 4. ฝ่ายวางแผนและพัฒนา และได้กำหนดให้มีหน่วยงานจำแนกย่อยตามฝ่ายต่าง ๆ จำนวน 24 หน่วยงาน แต่ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและให้บริการนักศึกษาโดยตรง ซึ่งได้แก่ หน่วยงานที่ให้บริการ 9 งาน คือ 1. งานการเงิน 2. งานทะเบียน 3. งานอาคาร สถานที่ 4. งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน 5. งานกิจกรรมนักเรียน-นักศึกษา 6. งานปกครอง 7. งานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก 8. งานวัดผลและประเมินผล 9. งานห้องสมุด

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาระดับปวส.ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่าง อุตสาหกรรม ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2541 ของวิทยาลัยเทคนิค ในเขตการศึกษา 10 จำนวน 3,359 คน

1.4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักศึกษาระดับ ปวส.ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างอุตสาหกรรม ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2541 ของวิทยาลัยเทคนิค ในเขตการศึกษา 10 ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีของ Taro Yamane ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน เทียบสัดส่วนบัญญัติไตรยางค์กลุ่มตัวอย่างตามจำนวนประชากรในแต่ละสถานศึกษา และเก็บข้อมูลโดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย (Simple Random Sampling)

1.4.3 ตัวแปรที่ศึกษา การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 ใน 9 หน่วยงาน ดังนี้

- 1.4.3.1 งานการเงิน
- 1.4.3.2 งานทะเบียน
- 1.4.3.3 งานอาคารสถานที่
- 1.4.3.4 งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน
- 1.4.3.5 งานกิจกรรมนักเรียน-นักศึกษา
- 1.4.3.6 งานปกครอง
- 1.4.3.7 งานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก
- 1.4.3.8 งานวัดผลและประเมิน
- 1.4.3.9 งานห้องสมุด

## 1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจหรือความรู้สึกที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในการให้บริการของหน่วยงานในฝ่ายต่าง ๆ ในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 ปีการศึกษา 2541

1.5.2 การให้บริการของหน่วยงาน หมายถึง การให้บริการและการจัดกิจกรรมของหน่วยงานภายในวิทยาลัยฯ ที่ให้นักศึกษา ซึ่งจัดกิจกรรมขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวก และสนองตอบต่อนโยบายของสถานศึกษาอันเป็นการเอื้อประโยชน์ต่อคุณภาพของการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยงาน 9 หน่วยงาน คือ

1.5.2.1 งานทะเบียน หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา เกี่ยวกับการเก็บทะเบียนประวัตินักศึกษา การจัดทำเนียบการรับสมัครนักศึกษาเข้าใหม่ รับลงทะเบียนนักศึกษา จัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษา การโอนย้ายนักศึกษาไปยังสถานศึกษาอื่น ออกใบประกาศนียบัตรนักศึกษา จัดทำใบแจ้งผลการเรียน ออกใบรับรองการเป็นนักศึกษา

1.5.2.2 งานวัดผลและประเมินผล หมายถึง การกำหนดคุณภาพนักศึกษา และ ครู-อาจารย์ ในระบบการเรียนการสอน โดยมุ่งหวังความเที่ยงตรง และเป็นประโยชน์ของเครื่องมือวัด โดยการควบคุมสภาพแวดล้อมของการจัดการเรียนการสอนเป็นสำคัญส่วนการประเมินผล การศึกษาเป็นการตัดสินคุณค่าของการเรียนการสอนโดยการกระตุ้นสิ่งแวดล้อมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของผู้เรียนผู้สอน

1.5.2.3 งานการเงิน หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการด้านการรับชำระเงินของ นักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทั้งหมด รวมถึงการดูแลและรักษาเงินกิจกรรมนักศึกษาด้วย

1.5.2.4 งานห้องสมุด หมายถึง ศูนย์กลางการศึกษาค้นคว้าเพื่อพัฒนา ความสามารถในการศึกษาจากตำราต่าง ๆ ด้วยตนเอง เพื่อให้เป็นคนมีเหตุผลไม่เชื่อสิ่งใด อย่างผิวเผิน เพราะฉะนั้นห้องสมุดจะต้องพร้อมด้วยวัสดุการอ่านที่เลือกสรรแล้ว รวมทั้งเป็นศูนย์ วัสดุอุปกรณ์การสอน ห้องสมุดสถานศึกษาไม่ใช่ส่งเสริมการเรียนของนักศึกษาเท่านั้นแต่ต้อง ส่งเสริมการสอนของครูด้วย

1.5.2.5 งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการ ให้คำปรึกษาแก่นักเรียน-นักศึกษา และผู้ปกครองในการแก้ปัญหาและแนะแนวอาชีพวางแผน การจัดหางาน และสถานที่ฝึกงานให้แก่นักศึกษา

1.5.2.6 งานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการจัด สวัสดิการการจัดหางานดูแลน้ำดื่ม ร้านอาหาร งานพยาบาลตลอดจนดูแลความประพฤตินักศึกษา ในหอพัก

1.5.2.7 งานกิจกรรมนักเรียน-นักศึกษา หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนิน กิจกรรมต่าง ๆ ในสถานศึกษา และภายนอกสถานศึกษา เช่น กิจกรรมวันสำคัญทางชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ กิจกรรมชมรม การควบคุมระเบียบนักศึกษาวิชาทหาร การส่งเสริมงานกีฬา ทั้งในและนอกสถานที่

1.5.2.8 งานปกครอง หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการปกครองดูแลปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับความประพฤติของนักเรียน-นักศึกษา ทั้งในด้านระเบียบวินัย ด้านการกวดขันสิ่งเสพติด ของนักศึกษา

1.5.2.9 งานอาคารสถานที่ หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการด้านความเรียบร้อย ของสถานที่การให้บริการด้านสถานที่พักผ่อน โรงอาหาร หอประชุม ด้านภูมิทัศน์ ภายในสถาน ศึกษาที่มีการจัดอาคารเรียน ห้องเรียนให้อยู่ในสถานที่ตอบสนองการเรียน การสอนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

1.5.3 หน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานในฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ฝ่ายกิจการนักเรียน- นักศึกษา ฝ่ายวางแผนและพัฒนา และฝ่ายวิชาการ ของวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา ในเขต การศึกษา 10 ที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่นักเรียน-นักศึกษาโดยตรง

1.5.4 วิทยาลัยเทคนิค หมายถึง สถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษาที่จัดการเรียนการสอนด้านวิชาชีพประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ในเขตการศึกษา 10 ประกอบด้วย 6 สถานศึกษา คือ วิทยาลัยเทคนิคนครพนม วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม วิทยาลัยเทคนิคร้อยเอ็ด วิทยาลัยเทคนิคยโสธร และวิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี

1.5.5 นักศึกษา หมายถึง บุคคลที่กำลังศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2541 สาขาวิชาช่างอุตสาหกรรม ในวิทยาลัยเทคนิคกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค  
กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอเนื้อหาที่ได้จากการค้นคว้าตำรา บทความ  
ผลงานวิจัยและเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ระเบียบกรมอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2537

2.2 การให้บริการแก่นักเรียนนักศึกษาของหน่วยงานในสถานศึกษา สังกัด

กรมอาชีวศึกษา

2.2.1 ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา

2.2.1.1 งานการเงิน

2.2.1.2 งานทะเบียน

2.2.1.3 งานอาคารสถานที่

2.2.2 ฝ่ายกิจการนักศึกษา

2.2.2.1 งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน

2.2.2.2 งานกิจกรรมนักเรียนนักศึกษา

2.2.2.3 งานปกครอง

2.2.2.4 งานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก

2.2.3 ฝ่ายวิชาการ

2.2.3.1 งานวัดผลและประเมินผล

2.2.3.2 งานห้องสมุด

2.1 ระเบียบกรมอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2537

หน้าที่ของสถานศึกษา สถานศึกษามีหน้าที่จัดการศึกษา ฝึกอบรม และส่งเสริม  
ประกอบอาชีพของประชาชนให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและสอดคล้องกับการพัฒนา  
เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวกรมอาชีวศึกษาได้กำหนดให้  
สถานศึกษาดำเนินการ ดังนี้ (กรมอาชีวศึกษา. 2537)

2.1.1 จัดการศึกษาตามหลักสูตรและแผนการศึกษาของชาติให้สอดคล้องกับ  
ความต้องการของท้องถิ่นในด้านเกษตรกรรม คหกรรม พาณิชยกรรม ศิลปหัตถกรรม  
และอุตสาหกรรมระดับต่าง ๆ

- 2.1.2 จัดการศึกษา ฝึกอบรม หลักสูตรระยะสั้น และหลักสูตรพิเศษ
- 2.1.3 วิเคราะห์ และส่งเสริมการพัฒนาวิชาชีพต่าง ๆ
- 2.1.4 ฝึกอบรมนักเรียน-นักศึกษาให้มีคุณธรรมและจริยธรรมในวิชาชีพ
- 2.1.5 ให้บริการแก่ชุมชนและหน่วยงานอื่น ๆ
- 2.1.6 รับงานการค้าที่เหมาะสมกับการเรียนการสอน
- 2.1.7 ประสานงานกับสถานประกอบการส่งเสริมการประกอบอาชีพของนักเรียน-นักศึกษาหรือผู้เข้ารับการฝึกอบรม

จากภารกิจหน้าที่ในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษาดังกล่าว กรมอาชีวศึกษา ได้กำหนดให้สถานศึกษาแบ่งหน่วยงานออกเป็น 4 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา มี 9 งาน คือ
  - 1.1 งานการเงิน
  - 1.2 งานการบัญชี
  - 1.3 งานสารบรรณ
  - 1.4 งานประชาสัมพันธ์
  - 1.5 งานบุคลากร
  - 1.6 งานเอกสารการพิมพ์
  - 1.7 งานทะเบียน
  - 1.8 งานพัสดุ
  - 1.9 งานอาคารสถานที่
2. ฝ่ายกิจการนักเรียนนักศึกษา มี 5 งาน คือ
  - 2.1 งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน
  - 2.2 งานกิจกรรมนักเรียนนักศึกษา
  - 2.3 งานปกครอง
  - 2.4 งานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก
  - 2.5 งานโครงการพิเศษ
3. ฝ่ายวางแผนและพัฒนา มี 4 งาน คือ
  - 3.1 งานศูนย์ข้อมูลการศึกษาเพื่ออาชีพและตลาดแรงงาน
  - 3.2 งานวางแผนการศึกษาและงบประมาณ
  - 3.3 งานวิจัยและพัฒนา
  - 3.4 งานผลิตการค้าและส่งเสริมกิจกรรมสหกรณ์

#### 4. ฝ่ายวิชาการ มีคณะวิชาและงาน คือ

4.1 คณะวิชา แบ่งออกเป็นแผนกวิชา ให้สถานศึกษากำหนดให้มีคณะวิชาและแผนกวิชาตามที่เปิดสอนอยู่ในสถานศึกษานั้น

4.2 งานวัดผลและประเมินผล

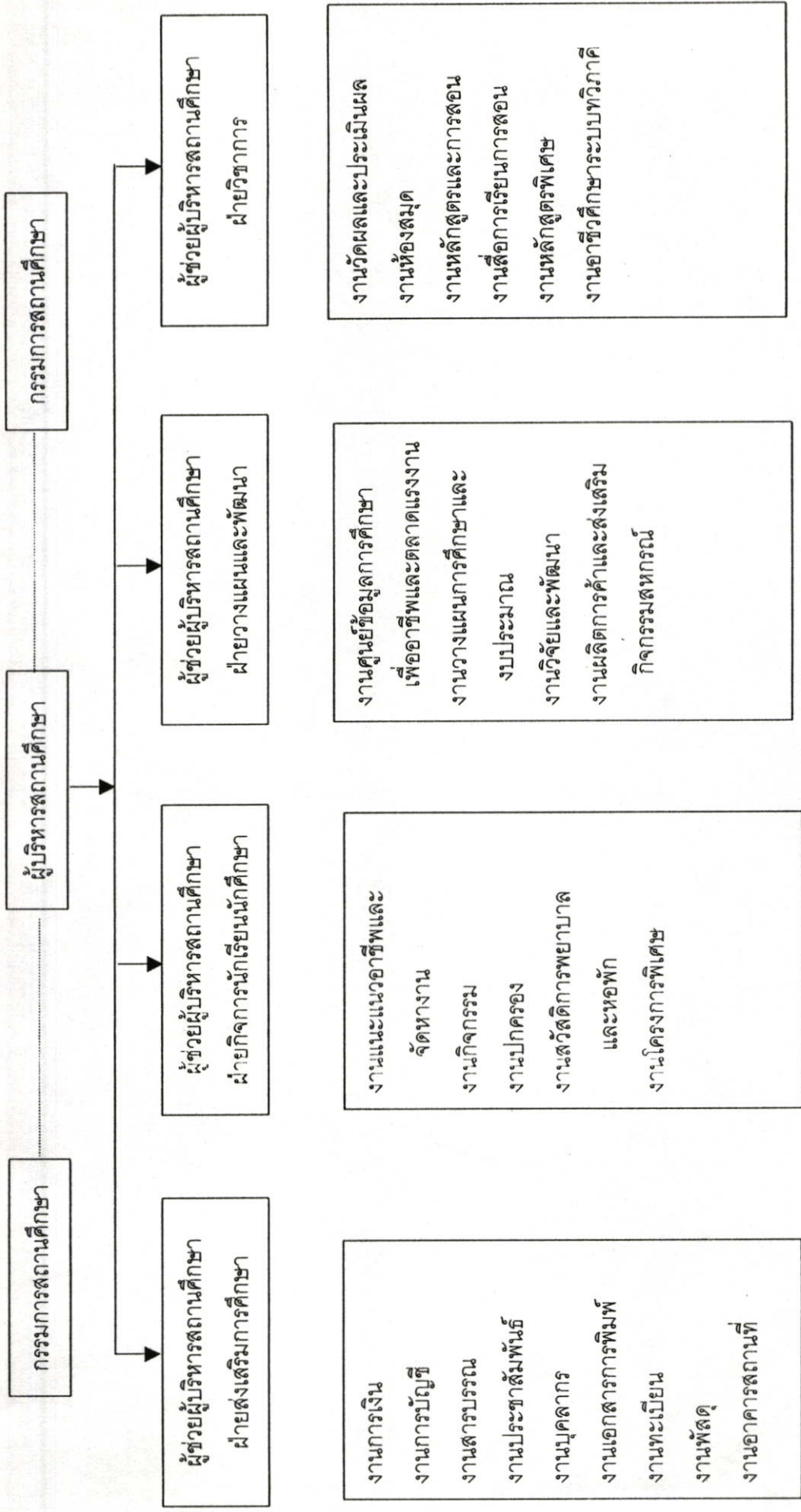
4.3 งานห้องสมุด

4.4 งานหลักสูตรและการสอน

4.5 งานสื่อการเรียนการสอน

4.6 งานหลักสูตรพิเศษ

แผนภูมิการบริหารสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ทั้ง 4 ฝ่าย  
ดังแสดงในรูปที่ 2.1



รูปที่ 2.1 แผนภูมิการบริหารสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

## 2.2 การให้บริการแก่นักเรียน-นักศึกษาของหน่วยงานในสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา

โครงสร้างการบริหารสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา แบ่งหน่วยงานบริหารออกเป็น 4 ฝ่าย 24 หน่วยงาน แต่ละหน่วยงานต่างมีขอบเขตและความรับผิดชอบแตกต่างกัน ในที่นี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงเฉพาะหน่วยงานในฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่นักเรียน-นักศึกษา ตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

### 2.2.1 ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา

ภาระงานในความรับผิดชอบของฝ่ายส่งเสริมการศึกษามี 9 งาน คือ งานการเงิน งานทะเบียน งานประชาสัมพันธ์ งานบุคลากร งานธุรการ งานพัสดุ งานเอกสาร การพิมพ์ งานการบัญชี และงานอาคารสถานที่ ในที่นี้ผู้วิจัยจะนำเสนอเฉพาะงานที่ให้บริการแก่นักเรียน-นักศึกษาเพียง 3 งาน คือ งานการเงิน งานทะเบียน งานอาคารสถานที่

#### 2.2.1.1 งานการเงิน

งานการเงิน เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การจัดทำบัญชีการเงิน การจัดทำรายการเงิน งบประมาณ การบริหารเงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้ของวิทยาลัยเทคนิคให้ถูกต้องตามคำสั่ง ระเบียบกฎหมาย และข้อบังคับต่าง ๆ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงเกี่ยวกับงานการเงิน สรุปได้ดังนี้

นิพนธ์ กินาวงศ์ (2526 : 78) กล่าวว่า งานที่เกี่ยวกับการเงินของโรงเรียนจะต้องประกอบด้วย การรับ การเบิกจ่ายเงิน การทำบัญชี ตลอดจนการควบคุม และการตรวจสอบเกี่ยวกับการเงินโรงเรียน

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2527 : 197) ให้ความหมายของการบริหารการเงินว่า หมายถึง การดำเนินการต่าง ๆ เพื่อได้เงินใช้จ่าย การวางแผนเกี่ยวกับการเงิน การจ่าย และการควบคุมเกี่ยวกับการเงินให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามระเบียบหลักเกณฑ์ต่าง ๆ

กิติมา ปรีดีดิลล (2529 : 211 - 216) กล่าวถึงการบริหารการเงินว่า หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งเงิน เพื่อนำมาใช้จ่ายในการศึกษาของโรงเรียน การจัดการเกี่ยวกับการใช้จ่าย ตลอดจนการควบคุมดำเนินงานทางการเงินให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้โดยมีขอบข่าย ดังนี้

1. การวางแผนการเงินของโรงเรียน การคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับการใช้จ่าย ดำเนินการเกี่ยวกับการเงินของโรงเรียน ซึ่งผู้บริหารจะต้องพิจารณาถึงผลกระทบกระเทือนที่มีต่อการให้ได้มาหรือการจ่ายไป

2. การจัดการเกี่ยวกับทรัพย์สินของโรงเรียนโดยส่วนรวม เช่น ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ครุภัณฑ์ต่าง ๆ ของโรงเรียน เป็นต้น

3. การควบคุมการดำเนินงานทางการเงิน เพื่อให้มีประสิทธิภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบไปด้วยระบบบัญชีและวิธีการต่าง ๆ ในการตรวจสอบเงินและทรัพย์สินของโรงเรียน ตลอดจนการป้องกันการทุจริตหรือสิ่งเสียหายต่าง ๆ

4. การจัดการเกี่ยวกับการรับ การจ่ายเงินของโรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามระเบียบ กฎ ข้อบังคับ และกฎหมายให้ถูกต้อง เรียบร้อย รวดเร็ว สะดวก และรัดกุมอย่างสม่ำเสมอ

กรมอาชีวศึกษา (2537 : 8) ได้กำหนดขอบเขตหน้าที่ของงานการเงินไว้ ดังนี้

1. ควบคุมการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณของสถานศึกษา
2. ตรวจสอบสภาพการเงินของสถานศึกษาให้เป็นปัจจุบัน
3. แนะนำให้คำปรึกษาแก่ครู-อาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ในสถานศึกษาเกี่ยวกับการ

การเบิกจ่ายเงินให้ถูกต้องตามระเบียบแบบแผน

4. ดูแลการเก็บรักษาเงินของสถานศึกษาตามอำนาจของสถานศึกษา
5. ประสานงานให้ความสะดวกแก่หน่วยอื่นในด้านการเงินของสถานศึกษา
6. เสนอโครงการปฏิบัติงานในหน้าที่ตามลำดับชั้น
7. รายงานการปฏิบัติงานในหน้าที่ตามลำดับชั้น
8. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

งานการเงินนั้นเป็นงานบริการซึ่งสถานศึกษาจะต้องจัดให้กับบุคลากรตามกำหนดไว้ ฉะนั้นจึงได้มีผู้ได้พยายามศึกษาวิธีการและพัฒนาการบริการด้านการเงินในรูปแบบต่าง ๆ คือ

วิวัฒน์ชัย พุทธิสละ (2538 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เอ ที เอ็ม ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ที่มีต่อการบริการ เอ ที เอ็ม ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ในด้านความสะดวกที่เกิดจากการบริการ ด้านความสะดวกในการใช้เครื่อง เอ ที เอ็ม ด้านความเพียงพอของบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านความคุ้มค่าของค่าบริการ ช่วยให้เกิดการประหยัดและการส่งเสริมการออม และด้านความรวดเร็วของบริการ ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการ เอ ที เอ็ม ธนาคารกรุงไทย จำกัด สาขามหาสารคาม มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจเป็นรายด้านระดับมาก ในด้านความสะดวกในการใช้เครื่อง เอ ที เอ็ม และระดับปานกลาง จำนวน 5 ด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกที่เกิดจากการบริการ ด้านความรวดเร็วของบริการ ด้านความคุ้มค่าของค่าบริการ ช่วยให้เกิดการประหยัด และการส่งเสริมการออม และด้านความเพียงพอของบริการ

2. ผู้ใช้บริการ เอ ที เอ็ม เพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากกว่าผู้ให้บริการเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน ด้านความสะดวกที่เกิดจากการบริการ ด้านความสะดวกในการใช้เครื่อง เอ ที เอ็ม ด้านความคุ้มค่าของค่าบริการ ช่วย

เกิดการประหยัด และการส่งเสริมการออม และด้านความรวดเร็วของบริการ ส่วนความพึงพอใจด้านความเพียงพอของบริการ และด้านความปลอดภัย ผู้ใช้บริการ เอ ที เอ็ม เพศชาย กับเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

3. ผู้ใช้บริการ เอ ที เอ็ม ที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้โดยมีแนวโน้มที่ระดับความมากน้อยของความพึงพอใจเป็นลำดับจากผู้ใช้บริการที่ประกอบธุรกิจและอาชีพอิสระ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการและเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และผู้บริการที่เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา ความพึงพอใจที่มีระดับแตกต่างกัน คือ ความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของค่าบริการ ช่วยให้เกิดการประหยัด และการส่งเสริมการออม และด้านความรวดเร็วของการบริการ ส่วนความพึงพอใจด้านความสะดวกที่เกิดจากบริการด้านความสะดวกในการใช้เครื่อง เอ ที เอ็ม ด้านความเพียงพอของบริการ และด้านความปลอดภัย ผู้ใช้บริการ เอ ที เอ็ม ที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

4. ลักษณะของการบริการ เอ ที เอ็ม ที่ผู้บริกรมมีความพึงพอใจน้อยสรุปได้ดังนี้

- 4.1 เครื่อง เอ ที เอ็ม มีจำนวนน้อย
- 4.2 ตู้ เอ ที เอ็ม มีขนาดเล็กลักษณะไม่มิดชิด และมีแสงสว่างน้อย
- 4.3 ถังรองรับเศษกระดาษในตู้ เอ ที เอ็ม ไม่เพียงพอต่อการรองรับเศษกระดาษ
- 4.4 การพิมพ์บัตรบันทึกรายการของเครื่อง เอ ที เอ็ม ไม่ชัดเจน
- 4.5 เครื่อง เอ ที เอ็ม ชัดข้อง
- 4.6 ตู้ เอ ที เอ็ม สกปรก และขาดความมีระเบียบ
- 4.7 เวลาให้บริการน้อยกว่าที่ต้องการ
- 4.8 การเก็บค่าธรรมเนียมการถอนเงินต่างสาขา (คนละจังหวัด)
- 4.9 จำนวนเงินที่สามารถถอนได้ในแต่ละวันน้อยกว่าที่ต้องการ
- 4.10 ความต้องการใช้บริการในเวลาเดียวกัน (ช่วงวันสิ้นเดือน)

และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุทธิ บัณมา (2535 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ในด้านความพึงพอใจต่อพนักงาน และการต้อนรับด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลา ในการดำเนินการและด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ โดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคารที่ลูกค้าพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และประกอบอาชีพธุรกิจมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มอาชีพอื่น ๆ

ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ส่วนในด้านความสะดวกที่ได้รับ และในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร ลูกค้าแต่ละกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สรุป งานการเงินเป็นงานบริการซึ่งต้องปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษา หรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องสนใจศึกษาระเบียบปฏิบัติให้เข้าใจ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถบริหารงานการเงินให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องเหมาะสม อันจะเป็นการป้องกันความผิดพลาดที่ก่อให้เกิดความเสียหาย

#### 2.2.1.2 งานทะเบียน

งานทะเบียนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการนำระเบียบ ประกาศคำสั่งต่าง ๆ มาตีความและนำไปปฏิบัติให้ถูกต้อง ตลอดจนทั้งการรายงานผลการเรียนโดยแสดงเป็นเอกสารทางการศึกษาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบพร้อมทั้งชี้แจง (กรมอาชีวศึกษา. 2536 : คำนำ) ดังนั้นงานทะเบียนจึงมีหน้าที่ต้องจัดเตรียมเอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ เช่น ใบมอบตัว บัตรลงทะเบียนรายวิชา คำร้องต่าง ๆ ให้เพียงพอกับการใช้งาน จัดทำ และเก็บรักษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผลการเรียนของผู้เรียนทั้งหมดและค้นหาได้เมื่อต้องการ มีผู้กล่าวถึงงานทะเบียนไว้สรุปได้ดังนี้

ภิญโญ สาร (2526 : 297) กล่าวถึงหลักการสำคัญในการทำทะเบียนนักเรียนหรือทะเบียนอื่น ๆ ที่ผู้บริหารควรคำนึงถึง สรุปได้ดังนี้

1. รายงานเกี่ยวกับนักเรียนแสดงให้เห็นปรัชญาของโรงเรียนที่มีต่อการศึกษาโรงเรียนใดมีทัศนคติที่ดีต่อการศึกษาโรงเรียนนั้นจะมีทะเบียนต่าง ๆ ทันสมัย ทันเวลา และสมบูรณ์อยู่เสมอ นอกจากนี้โรงเรียนที่หวังก้าวหน้าคิดปรับปรุงการศึกษาอยู่เสมอจะใช้ทะเบียนต่าง ๆ มาคิดวิเคราะห์และอภิปรายให้เพื่อนครูได้รับทราบ เพื่อหาทางแก้ไขปรับปรุงการสอนให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพราะทะเบียนจะช่วยให้ทราบข้อบกพร่องเกี่ยวกับการศึกษาทั้งในด้านผู้รับคือ นักเรียน และผู้ให้คือ ครู

2. รายงานเกี่ยวกับนักเรียน ควรจัดทำเป็นรายบุคคล และมอบให้นักเรียนนำติดตัวไปเมื่อสำเร็จการศึกษา โดยทางโรงเรียนยังมีสำเนาไว้ 1 ชุด

3. รายงานเกี่ยวกับนักเรียนควรจัดทำรัด สะดวกแก่การกรอกข้อมูล การอ่าน และการเก็บรักษา

4. รายงานเกี่ยวกับนักเรียนควรมีความสมบูรณ์ คือ มีทุกอย่างที่จำเป็นเพื่อแสดงประวัติทุกด้านของนักเรียน

5. รายงานเกี่ยวกับนักเรียน ควรเป็นแบบฟอร์มที่สามารถแก้ไขปรับปรุงได้หากต้องการแก้ไข โดยไม่กระทบกระเทือนต่อรายจ่ายควรมีที่ว่างเพื่อเติมข้อความพิเศษที่แต่ละโรงเรียนต้องการ ซึ่งอาจแตกต่างกันไป

6. ควรมอบหมายให้มีครูรับผิดชอบดูแล และให้คำปรึกษาแก่อาจารย์ที่เป็นที่ปรึกษาชั้น  
ของนักเรียน รวมทั้งเป็นผู้เก็บรวบรวมหลักฐานต่าง ๆ ไว้

กิติมา ปรีดีติลล (2529 : 246-248) กล่าวว่า การทำทะเบียนนักเรียนเป็นการจัดทำข้อมูล  
เกี่ยวกับนักเรียนในเรื่องประวัติ ผลการเรียน เวลาเรียน และบันทึกรายละเอียดอื่น ๆ เกี่ยวกับ  
ตัวนักเรียนโดยมีหลักในการทำทะเบียนนักเรียนคือ ข้อมูลที่ได้จะต้องถูกต้อง ละเอียด การทำ  
ทะเบียนนักเรียนจะช่วยให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

1. ทราบถึงความสม่ำเสมอของการมาเรียนของนักเรียน
2. ทราบถึงผลการเรียน ซึ่งจะเป็แนวทางในการวางแผน การศึกษาของนักเรียน
3. ช่วยให้ทราบความก้าวหน้าของนักเรียนแต่ละคนได้ทุกระยะ
4. ช่วยให้มึข้อมูลเกี่ยวกับประวัตินักเรียนที่จะใช้อ้างอิงในโอกาสต่อไป
5. ช่วยให้นักเรียนมีโอกาสรทราบความก้าวหน้าทางการเรียนของตน
6. ช่วยให้ครูสามารถประเมินผลการเรียนของนักเรียนได้ถูกต้องแม่นยำ

หลักเกณฑ์ในการจัดทำทะเบียนนักเรียนก็คือ ข้อมูลที่ได้จะต้องถูกต้อง ละเอียด

นอกจากทะเบียนต่าง ๆ ดังกล่าวแล้ว ทางโรงเรียนควรจะจัดทำทะเบียนสะสม (Cumulative  
Record) ซึ่งเป็นทะเบียนประจำตัวนักเรียน ในทะเบียนสะสมนี้จะแสดงรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับ  
ตัวเด็ก เช่น เรื่องประวัติส่วนตัว บ้านและชุมชน เรื่องการเรียน สุขภาพและ พฤติกรรมการเรียน  
ต่าง ๆ ซึ่งทะเบียนสะสมนี้จะเป็ประโยชน์ในการหาข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ ตัวเด็กและเป็นหลักฐาน  
ที่สำคัญอย่างหนึ่งเกี่ยวกับตัวเด็กด้วย นอกจากนี้ทะเบียนสะสมดังกล่าว โรงเรียนอาจจัดทำ  
รายงานเกี่ยวกับการแนะแนว แบบฟอร์มบอกคะแนนรายวิชาประจำภาคหรือรายงานอย่างอื่นตาม  
ที่โรงเรียนเห็นสมควรเป็นการเพิ่มเติมก็จะทำให้โรงเรียนมีประวัติเกี่ยวกับนักเรียนสมบูรณ์มากขึ้น

กรมอาชีวศึกษา (2537 : 10-11) ได้กล่าวถึงขอบเขตและหน้าที่ของงานทะเบียน  
ในวิทยาลัยเทคนิค ไว้ดังนี้

1. จัดหาแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในงานทะเบียน
2. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับสมัครนักเรียน นักศึกษา การตรวจหลักฐานต่าง ๆ
3. ดำเนินการให้มีการขึ้นทะเบียนเป็นนักเรียน นักศึกษา
4. ดำเนินการให้มีการลงทะเบียนรายวิชา ลงทะเบียนภายหลัง กำหนดการขอพัก

การเรียนและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

5. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่การเงิน อาจารย์ที่ปรึกษา ครู-อาจารย์ผู้สอน และผู้ที่  
เกี่ยวข้อง

6. จัดทำบัตรประจำตัวนักเรียน - นักศึกษา

7. ตรวจสอบรายชื่อนักเรียน-นักศึกษา ที่ไม่มีสิทธิ์สอบ ที่ต้องสอบแก้ตัว สอบทดแทน  
พันสภาพ เพื่อรายงานให้ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบแล้วแต่กรณี

8. รับผลการประเมินผลการเรียนประจำภาค ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาพิจารณาเห็นชอบแล้วบันทึกลงในทะเบียนแสดงผลการเรียน

9. ให้บริการเกี่ยวกับการออกหลักฐานทางการเรียน เช่น การออกสำเนาทะเบียนแสดงผลการเรียน ใบรับรองผลการเรียน ฯลฯ

10. ดำเนินการเกี่ยวกับการออกประกาศนียบัตร

11. รับและดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องต่าง ๆ ของนักเรียน-นักศึกษา ที่เกี่ยวข้องกับทางทะเบียน เช่น การลาออก การพักการเรียน การโอน ย้าย การเรียนภาคฤดูร้อน การขอเปลี่ยนชื่อ ชื่อสกุล วันเดือนปีเกิด ฯลฯ

12. ส่งแบบสำรวจและรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทางทะเบียน รวมทั้งรายงานผลการเรียนของผู้สำเร็จการศึกษา

13. จัดระเบียบและระบบการเก็บรักษาเอกสารและหลักฐานการลงทะเบียน เอกสารอื่น ๆ ตามความจำเป็นที่เกี่ยวข้องกับทางทะเบียน

14. พิจารณาเสนอผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อทำลายเอกสารของงานทะเบียนที่เห็นว่ามีหมดความจำเป็นที่จะต้องเก็บเป็นหลักฐานแล้ว

15. ดูแล บำรุงรักษา และรับผิดชอบทรัพย์สินของสถานศึกษาที่ได้รับมอบหมาย

16. เสนอโครงการปฏิบัติงานตามลำดับชั้น

17. รายงานการปฏิบัติงานในหน้าที่ตามลำดับชั้น

18. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

งานทะเบียนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการนำระเบียบเข้ามาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำในการบริการ จึงได้ทำการศึกษาไว้ เช่น

เรื่องบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวันเวลาราชการ มีความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก เช่นเดียวกันและสอดคล้องกับอัจฉนา โทบุญ (2534 : 192-199) ได้วิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามที่มีต่อด้านต่าง ๆ 6 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม และหน่วยบริการ

อำเภอเคลื่อนที่ มีความพึงพอใจการให้บริการของงาน ทะเบียนราษฎร โดยเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สรุป งานทะเบียนมีหน้าที่และรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดหาแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในงานทะเบียน รับสมัครนักศึกษา ตรวจหลักฐานต่าง ๆ รับลงทะเบียนนักศึกษา รับคำร้องขอพักการเรียนและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่การเงิน อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้สอน และผู้ที่เกี่ยวข้อง จัดทำบัตรประจำตัวนักเรียนนักศึกษาตรวจสอบรายชื่อนักศึกษาที่ไม่มีสิทธิ์สอบแก้ตัว สอบทดแทน พันสภาพ รายงานให้ผู้บริหารสถานศึกษาทราบ รับผลการเรียนประจำภาค บันทึกลงในทะเบียนแสดงผลการเรียน ให้บริการเกี่ยวกับการออกหลักฐานทางการเรียน ดำเนินการเกี่ยวกับการออกประกาศนียบัตร และรับดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องต่าง ๆ ของนักศึกษา ส่งแบบสำรวจและรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทะเบียน จัดระเบียบและระบบการเก็บเอกสาร หลักฐานการลงทะเบียน

### 2.2.1.3 งานอาคารสถานที่

ซึ่งรวมถึงสิ่งแวดล้อม นับเป็นส่วนประกอบหนึ่งในสถานศึกษาที่มีส่วนสำคัญยิ่งในการช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดการศึกษาหรือการเรียนการสอนให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการศึกษาได้ การบริหารอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามเป้าหมายที่ต้องการ ผู้บริหารจะต้องเข้าใจความหมาย ตลอดจนขอบเขตของการบริหารในสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี มีผู้กล่าวถึงการบริหารงาน อาคารสถานที่ สรุปได้ดังนี้

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2527 : 37) กล่าวว่า การบริหารอาคารสถานที่ และบริเวณโรงเรียน หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการวางแผนดูแลบำรุงรักษาพัฒนาอาคาร ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่สวยงาม เหมาะสมกับสภาพการใช้งานอยู่เสมอ

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2529 : 37) ให้ความเห็นว่า การบริหารสถานที่และบริเวณโรงเรียนเป็นหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียนจะต้องเอาใจใส่ดูแลรักษาและซ่อมแซมอาคารสถานที่ของโรงเรียน เช่น จัดให้มีห้องสมุดและส้วมสำหรับครู - นักเรียนให้เพียงพอ

กิติมา ปรีดีดีลิก (2529 : 291-304) ให้ความหมายการบริหารอาคารสถานที่ว่า หมายถึง การรู้จักจัดหา รู้จักใช้อาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งการควบคุม ดูแลรักษา การให้บริการแก่ชุมชน และการรู้จักส่งเสริมทำนุบำรุงอาคารสถานที่ ที่มีอยู่ให้คงสภาพดี และได้จำแนกสถานศึกษาออกเป็นส่วนต่าง ๆ ได้ 11 ส่วน คือ

1. ห้องเรียนทั่วไป (General Classroom) หมายถึง ห้องเรียนโดยทั่วไปที่ใช้เรียนและสอนตามปกติ ไม่มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ หรือกิจกรรมอื่นที่นอกเหนือไปจากการเรียนการสอน

2. ห้องเรียนเฉพาะวิชา (Specialized Studies) หมายถึง ห้องเรียนพิเศษที่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้เพื่อกิจกรรมต่าง ๆ มากกว่าห้องเรียนธรรมดา เช่น ห้องปฏิบัติการทาง วิทยาศาสตร์ โรงฝึกงาน ห้องคหกรรมศาสตร์ เป็นต้น

3. โรงอาหาร (Dining Area) หมายถึง บริเวณที่ใช้เป็นที่รับประทานอาหารของ สถานศึกษา ซึ่งรวมไปถึงบริเวณจ่ายอาหาร รับประทานอาหาร บริการเก็บของ และ ทำความสะอาด ฯลฯ

4. หอประชุม (Assembly Unit) หมายถึง บริเวณหรืออาคารที่ใช้เพื่อการประชุมบรรยาย และประกอบกิจกรรมต่าง ๆ บริเวณนี้จะต้องจุคนได้มาก คือ ประมาณร้อยละ 30 ของจำนวน นักเรียนทั้งหมด อาคารนี้จะต้องออกแบบพิเศษในด้านการฟัง การพูด การมอง การนั่ง การถ่ายเท อากาศ สี แสง และเสียง จึงต้องใช้หลักการทางด้านการศึกษา สถาปัตยกรรม และวิศวกรรม มากกว่าอาคารอื่น ๆ

5. อาคารอำนวยการ (Administrative Unit) อาคารนี้มักจะอยู่ส่วนหน้าของสถานศึกษา ทั้งนี้เพื่อความสะดวกแก่การติดต่อ และการประสานงานของสถานศึกษา เป็นหน่วยรวมของ จักรกลต่าง ๆ ที่สำคัญ บริเวณนี้มักจะประกอบไปด้วยห้องผู้บริหารระดับต่าง ๆ ห้องประชุมย่อย ห้องธุรการ การเงิน ทะเบียน สารบรรณ และพัสดุ ฯลฯ

6. ห้องสมุดหรือศูนย์กลางสื่อการสอน (Library or Instructional Material Center) หมายถึง อาคารที่ใช้เป็นศูนย์หนังสือ และสื่อการเรียนการสอนทุกชนิด และภายในห้องสมุด จะประกอบไปด้วยบริเวณสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ เช่น บริเวณรับ ส่ง และบริการหนังสือและอุปกรณ์ ต่าง ๆ บริเวณอ่านหนังสือ บริเวณเก็บหนังสือ ฯลฯ

7. บริเวณที่พักผ่อนหย่อนใจ (Recreation Area) หมายถึง อาคาร หรือบริเวณที่ ส่งเสริมพลาณามัย และสุขภาพจิตที่ดี บริเวณดังกล่าวนี้อาจจะอยู่ภายในอาคาร หรือภายนอก อาคารก็ได้ เช่น โรงพลศึกษา ห้องอาบน้ำแต่งตัว ห้องดนตรี ห้องอาหาร สระว่ายน้ำ ศาลาพักผ่อน และสนามกีฬา เป็นต้น

8. บริเวณเพื่อกิจกรรมและนิทรรศการ (Social Activity and Exhibition Area) หมายถึง บริเวณที่ใช้ส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในและนอกหลักสูตร เช่น กิจกรรมลูกเสือ สโมสร บริเวณ เพื่อการเกษตร เป็นต้น

9. บริเวณบริการสาธารณูปโภค (Utilities) ได้แก่ บริเวณที่จัดไว้เพื่อให้เกิดการอยู่ดีกินดี มีความสะดวกสบายในสถานศึกษา ซึ่งได้แก่ บริการเกี่ยวกับประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ การขจัดสิ่งที่เป็นพิษและปฏิภูลต่าง ๆ การปรับปรุงหรือขยายอาคารเรียนจะต้องไม่ทำลายบริเวณดังกล่าว ด้วย

10. เส้นทางจราจรและที่จอดรถยานพาหนะ (Vehicular Traffic) หมายถึง การจัด และแบ่งแยกเส้นทางสัญจรในสถานศึกษาให้เด่นชัด และใช้การได้ดี เพื่อขจัดอุบัติเหตุอันอาจเกิดขึ้นได้ จึงมักจะแบ่งแยกเส้นทางสำหรับรถยนต์ สำหรับบริการต่าง ๆ ทางเดินเท้า และทางเชื่อมระหว่างอาคารออกจากกัน นอกจากนี้ยังต้องเตรียมบริเวณสำหรับจอดรถยนต์ชนิดต่าง ๆ

11. บริเวณที่พักอาศัย (Residential Area) บริเวณเหล่านี้ถือว่าเป็นบริเวณที่พักอาศัย ซึ่งมีประโยชน์ใช้สอยแตกต่างไปจากอาคารอื่น ๆ ที่กล่าวมาแล้ว สถานศึกษาส่วนใหญ่จะมีบ้านพักครู คนงานภารโรง ในโรงเรียนประจำขนาดใหญ่ หรือสถานศึกษาระดับอุดมศึกษามักจัดทำเป็นหอพักสำหรับนักศึกษาประจำอยู่ส่วนหนึ่งด้วย

เมธี ปิลันธนาพันธ์ (2528 : 9-10) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของอาคารและสถานที่นั้นจะต้องสนองประโยชน์ใช้สอยได้สูงสุด กล่าวคือ ต้องมีลักษณะสำคัญ 10 ประการดังต่อไปนี้

1. มีความเพียงพอ (Adequacy) หมายถึง มีความเพียงพอในด้านต่าง ๆ เช่น อาคารเรียน ห้องเรียน ห้องใช้ประโยชน์ต่าง ๆ สนามพักผ่อน ห้องน้ำ ห้องส้วม

2. มีความเหมาะสม (Suitability) กล่าวคือ จะต้องมีความเหมาะสมในด้านที่ตั้งของอาคารสถานที่ ลักษณะของพื้นที่ และการจัดอาคารสถานที่ เป็นต้น

3. มีปลอดภัย (Safety) ต้องมีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อัคคีภัย ภัยพิบัติ มรสุม และอื่น ๆ

4. มีสุขภาพดี (Healthfulness) อยู่ห่างไกลจากอากาศเป็นพิษ แก็สพิษ ชองโสภณี และอื่น ๆ

5. ระยะเวลาที่ติดต่อและใช้สอย (Accessibltlity) ที่ตั้งของโรงเรียน จะต้องไม่ไกลหมู่บ้านจากจุดต่างๆ ในบริเวณ รวมทั้งไม่ห่างไกลจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่จะให้ประโยชน์ต่อสถานศึกษา เช่น ห้องสมุดสาธารณะ สวนสาธารณะ และอื่นๆ ทั้งนี้รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในโรงเรียน เช่น ส้วมไม่ไกลตัวอาคารเกินไป บ้านพักครู บ้านพักครูใหญ่ หรือบ้านพักภารโรง บ้านเหล่านี้ไม่ควรตั้งอยู่ใกล้อาคารเรียนหรือในบริเวณโรงเรียน

6. มีความยืดหยุ่น (Flexibility) จะต้องมีการเอื้ออำนวยต่อการเปลี่ยนแปลง และเอื้ออำนวยต่อการใช้อุปกรณ์การเรียนการสอน รวมทั้งเครื่องใช้ต่าง ๆ ในสถานศึกษาได้

7. มีประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การได้ใช้ประโยชน์จากอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มาก แต่ใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยน้อยที่สุดหรือคุ่มค่าที่สุด

8. มีความประหยัด (Economy) หมายถึง อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ นั้นมีความประหยัด เช่น ประหยัดในการซ่อมบำรุงรักษา การเคลื่อนย้ายและอื่น ๆ

9. สามารถขยายขยายได้ (Expansibility) หมายถึงการออกแบบอาคารสถานที่ซึ่งสามารถขยายได้ มีการเตรียมการขยายตัวได้พอสมควร ซึ่งสามารถขยายได้ง่ายและปรับเปลี่ยนน้อย ทั้งนี้รวมถึงการขยายพื้นที่ดิน ของสถานศึกษานั้น ๆ ด้วย

10. มีรูปร่างที่สวยงาม (Appearance) จะต้องมีการวางผังบริเวณสถานศึกษาได้อย่างสวยงาม และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ มีการแต่งบริเวณ ห้องเรียน และอื่น ๆ ให้เป็นที่ชื่นชมของผู้พบเห็นอยู่ตลอดเวลา

กรมอาชีวศึกษา (2537 : 11) ได้กล่าวถึงขอบเขตหน้าที่ของงานอาคารสถานที่ดังนี้

1. จัดเวร-ยามดูแลสถานที่ ให้ความปลอดภัยจากโจรภัย อัคคีภัยและอื่น ๆ
2. รับผิดชอบดูแลรักษา ตกแต่งบริเวณ ซ่อมบำรุงอาคารสถานที่ของสถานศึกษา ตลอดจนไฟฟ้า ประปา และเครื่องสุขภัณฑ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยใช้การได้ดี ตลอดจนความสะอาดในสถานศึกษา

3. ควบคุมดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานของยามรักษาการณ์ คนงานภารโรง ในสถานศึกษา โดยเฉพาะในเรื่องของความสะอาด การบริการแก่ครู-อาจารย์ และอื่น ๆ

4. เสนอโครงการปฏิบัติงานตามลำดับขั้น

5. รายงานการปฏิบัติงานในหน้าที่ตามลำดับขั้น

6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เลิศสิน จีจรัสทรัพย์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของสุขาภิบาล อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในประเด็นความเสมอภาค ความทันเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่องและความก้าวหน้าของบริการไฟฟ้าสาธารณะ น้ำประปา การเก็บขยะมูลฝอย ตลาดสด ทางระบายน้ำ และการป้องกันระบับอัคคีภัย กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้า ครอบครัวหรือตัวแทนครอบครัวในเขตสุขาภิบาลหนองเรือ สุขาภิบาลดอนโมงและสุขาภิบาลหนองแก จำแนกตามสภาพชุมชน และเขตชุมชน ผลการศึกษาพบว่า

ประชาชนพึงพอใจต่อถนนสาธารณะในระดับมาก ในด้านความเพียงพอของถนน ส่วนประเด็นอื่นนั้น ประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัยพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

ประชาชนพึงพอใจต่อไฟฟ้าสาธารณะในระดับมากในด้านความเพียงพอและคุณภาพของไฟฟ้า ส่วนประเด็นอื่นประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลดอนโมง พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

ประชาชนพึงพอใจต่อน้ำประปาในระดับมาก ในด้านความเพียงพอ ด้านคุณภาพ ความคุ้มค่ากับค่าบริการ และด้านแรงดันน้ำ ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในด้านการพาณิชย์พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัย และประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลหนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

ประชาชนพึงพอใจต่อการเก็บขยะมูลฝอยในระดับมาก ในด้านความเพียงพอ และด้านความทันเวลา ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในด้านการพาณิชย์พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัย และประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลหนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น และกาญจนา ภาสุรพันธ์ (2531 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 8 ผลการวิจัย เรื่อง การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัยอาชีวศึกษาของนักศึกษาที่เรียนในสถานศึกษาและคณะวิชาต่างกัน เครื่องมือที่ใช้กัน อย่างไม่รัดกุม พบว่านักศึกษาคณะวิชาศิลปหัตถกรรมจากวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของวิทยาลัยมากกว่านักศึกษาจากคณะวิชาและวิทยาลัยอาชีวศึกษาอื่น และสอดคล้องกับ

สิทธิ์ สายหล้า (2534 : 57-58) ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม การจัดสวัสดิการและบริการ ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุรินทร์ จากการศึกษา กลุ่มประชากรนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 230 คนพบว่า ด้านที่ตั้งและสิ่งแวดล้อมทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ที่ตั้งเหมาะสม มีรั้วรอบบริเวณมั่นคง บรรยากาศทั่วไป ร่มรื่นดี มีสภาพแวดล้อมดี ภายในสถานศึกษามีถนนอย่างเพียงพอ ปลูกต้นไม้ได้เหมาะสม มีแสงสว่างเพียงพอ บริเวณวิทยาลัยสะอาดสวยงาม บริเวณที่พักผ่อนตกแต่งอย่างดี ไม่มีเสียงรบกวน

จำนง อินทองคำ และคณะ (2533 : 28) วิจัยเรื่องสภาพแวดล้อมวิทยาลัยอาชีวศึกษาปัตตานี โดยศึกษาจากนักศึกษารุ่นสุดท้าย 320 คน ผลการวิจัยพบว่า บริการที่อยู่ในระดับต้องแก้ไขด่วน ได้แก่ สถานที่เล่นกีฬา การจัดสวัสดิการด้านสุขภาพพลานามัย ห้องพยาบาล การแนะแนวอย่างทั่วถึง ความสะดวกในการติดต่อห้องทะเบียน น้ำดื่มที่สะอาด ส่วนงานอาคารสถานที่ พบว่า สิ่งที่ต้องรีบแก้ไข คือ ที่เล่นกีฬาและที่พักผ่อน การจัดให้มีห้องน้ำห้องส้วมอย่างเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้ในห้องเรียน ความร่มรื่นของสถานที่และสิ่งแวดล้อม เช่นเดียวกับ

สมพงษ์ พันสุดน้อย (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมของวิทยาลัยเทคนิค สังกัดกรมอาชีวศึกษา ศึกษาเฉพาะกรณีวิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า

ด้านการดำเนินการจัดสร้างอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบปัญหา คือ มีพื้นที่จำกัดขาดแคลนอาคารประกอบ ห้องน้ำห้องส้วม ระบบน้ำประปาไม่สะดวก รวมทั้งมีอุปสรรค ในการใช้อาคารเกี่ยวกับความร้อนและแสงสว่าง

ด้านการบำรุงรักษาอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมพบปัญหา คือ ขยะ กลิ่นของห้องน้ำ ความสะอาดของบริเวณ และขาดความร่วมมือในการดำเนินงานอันเนื่องจากระบบน้ำประปา

ด้านการรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมพบปัญหาคือ บุคลากรขาดความรับผิดชอบ ละเลยการปฏิบัติหน้าที่

เสน่ห์ คำสมหมาย (2539 : 106 -107) ได้ศึกษาการจัดกิจกรรมรณรงค์และรักษาสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนลำปาว่าวิทยาคม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า โรงเรียนขาดงบประมาณสนับสนุนบางอย่าง ขาดการจัดกิจกรรมระหว่างครูกับนักเรียน ขาดการทำงานอย่างต่อเนื่องในบางเรื่อง หากมีงบประมาณและการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง จะทำให้งานรณรงค์และรักษาสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนดำเนินไปด้วยดี และสอดคล้องกับกรรรัตน นาคเหตุทัย (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพแวดล้อมทางการศึกษาในวิทยาลัยพณิชยการ สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1. นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทางการศึกษาในวิทยาลัยพณิชยการ สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก 2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางการศึกษาในวิทยาลัยพณิชยการ สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามแผนกวิชา โดยรวม 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีเพียงด้านอาคารสถานที่ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางการศึกษาในวิทยาลัยพณิชยการ สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามแผนกวิชา โดยรวม 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีเพียงด้านอาคารสถานที่ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางการศึกษาในวิทยาลัยพณิชยการ สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรอบการศึกษา โดยรวม 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า งานอาคารสถานที่มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการจัดการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อการเรียนการสอน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและการใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพและจิตใจ

## 2.2.2 ฝ่ายกิจการนักเรียนนักศึกษา

ฝ่ายกิจการนักเรียนนักศึกษา ภาระงานในความรับผิดชอบของฝ่ายกิจการนักเรียน - นักศึกษามี 5 งาน คือ งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน งานกิจกรรมนักเรียน-นักศึกษา งานปกครอง งานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก และงานโครงการพิเศษ ในที่นี้ผู้วิจัยจะนำเสนอเฉพาะงานที่ให้บริการแก่นักเรียน-นักศึกษา 4 งาน คือ งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน งานกิจกรรมนักเรียน-นักศึกษา งานปกครอง งานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก

### 2.2.2.1 งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน

งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน เป็นงานสำคัญที่สถานศึกษา ควรจัดให้มีขึ้น เพื่อช่วยเหลือให้นักศึกษาให้รู้จักและเข้าใจตนเอง ตลอดจนให้ตระหนักในศักยภาพของตนเองอย่างถ่องแท้ จึงอาจกล่าวได้ว่างานในหน้าที่ของครู-อาจารย์ทุกคนนั้น นอกจากการสอน เพื่อให้นักศึกษาเกิดปัญญา ความรู้ ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ แล้ว ยังมีบทบาทในการแนะแนวสอดแทรกอยู่ด้วยอย่างมาก งานแนะแนวมีส่วนในการพัฒนานักศึกษาในทุกด้าน นับตั้งแต่วันแรกที่นักเรียน มาโรงเรียนจนกระทั่งถึงการติดตามผลหลังจากนักเรียนออกจากโรงเรียนไปแล้ว มีผู้กล่าวถึง ความหมายและขอบข่ายของงานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน สรุปได้ดังนี้

หวน พิณรุฬห์ (2528 : 93) ให้ความหมายงานแนะแนวว่า การแนะแนว หมายถึง กระบวนการหรือกรรมวิธีในการช่วยให้คนรู้จักและเข้าใจตนเอง รู้จักช่วยตนเอง รู้จักคิดแก้ปัญหาต่าง ๆ ของตนเองได้และตัดสินใจอย่างฉลาด รู้จักโลกและสิ่งแวดล้อม และรู้จักนำความสามารถของตนมาใช้ ให้เป็นประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและผู้อื่นในทำนองเดียวกัน

รัตนา หิรัญรัต (2528 : 1) กล่าวว่า โรงเรียนในปัจจุบันต้องจัดการศึกษากิจกรรม และบริการให้แก่นักเรียนเพื่อให้นักเรียนได้บรรลุเป้าหมายการศึกษาที่วางไว้ งานบริการแนะแนวเป็นงานที่จัดขึ้นเพื่อให้นักเรียนปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ งานบริการนักเรียนในโรงเรียนมีหลายประเภทแต่ละประเภทมีความสำคัญด้วยกันทั้งสิ้น และบริการทุกชนิดจะต้องมีลักษณะที่สัมพันธ์กันในทางปฏิบัติจึงจะทำให้การช่วยเหลือนักเรียนได้ผลตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นผู้เกี่ยวข้องกับนักเรียนจะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการแนะแนว

พนม ลีมาอารีย์ (2533 : 3) ให้ความหมายการแนะแนวว่า หมายถึง "การชี้แนะ การชี้ช่องทางให้ เพื่อช่วยให้ผู้มีปัญหาตัดสินใจได้ แต่มิใช่การแนะนำ(Advise) เพราะการแนะนำนั้น ผู้ให้ความช่วยเหลือจะทำหน้าที่เป็นผู้เลือก หรือทำหน้าที่เป็นผู้ตัดสินใจให้ ส่วนการแนะแนวนั้นให้ ผู้มีความช่วยเหลือ หรือนักแนะแนวไม่ได้ ทำหน้าที่เป็นผู้เลือกหรือทำหน้าที่เป็นผู้ตัดสินใจ แต่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้ข้อมูลต่าง ๆ แล้วให้ผู้ที่มีปัญหาทำหน้าที่เลือกและตัดสินใจด้วยตนเอง"

เชาว์ มณีวงษ์ (2530. : 37-38) กล่าวถึงงานแนะแนวอาชีพว่าเป็นการช่วยเหลือนักเรียนให้สามารถเลือกอาชีพได้อย่างเหมาะสมกับสติปัญญา ความสามารถ ความต้องการของตนเอง และสังคม ให้นักเรียนได้มีโอกาสทราบและเข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับอาชีพต่างๆ ในการเตรียมตัวเพื่อประกอบอาชีพนั้น ๆ การเข้าทำงาน ความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพ ฝ่ายแนะแนวอาชีพมีวิธีช่วยได้ ดังนี้

1. ช่วยให้นักเรียนได้ค้นพบความสามารถ ของตนเอง
2. บอกเล่าความรู้เกี่ยวกับอาชีพต่าง ๆ รวมทั้งคุณสมบัติที่เหมาะสมของแต่ละอาชีพ

สอดแทรกเข้าไปในระหว่างการสอน

3. ช่วยสร้างทัศนคติที่ดีและถูกต้องต่องานอาชีพที่สุจริต มองเห็นคุณค่าของอาชีพที่เรียนว่าเป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสม

4. ช่วยให้นักเรียนได้มีโอกาสฝึกทดลองปฏิบัติในกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อค้นหาความสามารถ ความถนัด ของตนเอง

5. พานักเรียนออกไปศึกษานอกสถานที่เกี่ยวกับอาชีพต่าง ๆ เพื่อสร้างทัศนคติและความเข้าใจในอาชีพที่เหมาะสมกับตนเอง

6. ติดตามผลว่านักเรียนที่เรียนจบไปแล้ว ไปประกอบอาชีพอย่างไร หรือไม่ควรปรับปรุงอย่างไร

สมเดช มุงเมือง (2532 : 37) กล่าวถึงขอบเขตของงานแนะแนวไว้ 4 ประเด็น ดังนี้

1. งานทุนการศึกษาดำเนินงานจัดหาทุนการศึกษาและพิจารณาให้ทุนแก่ นักศึกษา
2. งานบริการอาหารกลางวัน ดำเนินการเกี่ยวกับโครงการอาหารกลางวัน

ในสถานศึกษา

3. งานบริการเงินยืม บริการให้นักศึกษาที่ขาดแคลน ยืมเงินฉุกเฉินหมุนเวียน โดยใช้คืนตามเวลาและเงื่อนไข

4. งานอาจารย์ที่ปรึกษา ด้านวิชาการ ทำหน้าที่ประสานงานกับฝ่ายวิชาการ เกี่ยวกับการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาให้ข้อมูลแก่อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพัฒนา นักศึกษาให้ความดูแลของอาจารย์ที่ปรึกษา

กิติมา ปรีดีดิลก (2532 : 176) จัดขอบข่ายของงานบริการแนะแนวในโรงเรียนไว้ดังนี้

1. บริการเกี่ยวกับข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคล
2. บริการเกี่ยวกับข่าวสาร
3. บริการให้คำปรึกษา
4. บริการหางานให้ทำ
5. บริการติดตามผล

กรมอาชีวศึกษา (2537 : 12) ได้กำหนดขอบข่ายหน้าที่ของงานแนะแนวอาชีพและ จัดหางานในระเบียบว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา พ.ศ. 2537 ไว้ดังนี้

1. ให้คำปรึกษาแก่นักเรียนนักศึกษา ผู้ปกครองที่มีปัญหาในด้านต่างๆ และประสานงานกับทุกฝ่ายในการแก้ปัญหาของนักเรียนนักศึกษา

2. ให้คำปรึกษาและแนะแนวอาชีพแก่นักเรียนนักศึกษา

3. วางแผนการจัดหางาน การฝึกงานให้แก่เรียนนักศึกษา

4. ติดต่อประสานงานกับแหล่งงาน สถานประกอบการ เพื่อการฝึกงานและ

การจัดหางานให้แก่เรียนนักศึกษา

5. จัดสรรทุนเพื่อการศึกษาและการประกอบอาชีพ

6. จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ

7. ติดตามผลต่าง ๆ เช่น ผลการให้คำปรึกษา แนะนำการศึกษาต่อผู้สำเร็จการศึกษา ผลการประกอบอาชีพของผู้สำเร็จการศึกษา ผลการลาออกระหว่างการศึกษาศึกษา

8. ประเมินผลงานต่าง ๆ ของงานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน

9. วิจัยสาเหตุของผู้สำเร็จการศึกษาที่ไม่มื้งานทำ และเสนอแนะทางแก้ไข

นอกจากภาระงานที่กล่าวมาแล้ว การจัดหางานก็เป็นส่วนหนึ่งของงานแนะแนวซึ่งมีความจำเป็นและสำคัญมากต่อนักเรียนนักศึกษา มีผู้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการจัดหางานสรุปได้ดังนี้

Thomas อ้างโดย ล้าเนา ขจรศิลป์ (2525 : 15) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการบริการจัดหางานในสถานศึกษาอุดมศึกษา ไว้ 7 ประการ คือ

1. ช่วยนักศึกษาแสวงหาโอกาสในการประกอบอาชีพ
2. ช่วยสถาบันอุดมศึกษาให้บรรลุตามวัตถุประสงค์
3. ช่วยเป็นสื่อกลางระหว่างสถาบันอุดมศึกษากับนายจ้างในเรื่องที่เกี่ยวกับ นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา

4. ช่วยศิษย์เก่าแสวงหาอาชีพ

5. ช่วยนักศึกษาหางานทำในระหว่างภาคฤดูร้อนและนอกเวลา

6. ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์สถาบันอุดมศึกษา

7. ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับการบริการจัดหางานสามารถให้บริการกับนักศึกษา

ในหลายลักษณะด้วยกัน เช่น การให้ข้อมูลด้านอาชีพ ฝึกการเข้าสอบสัมภาษณ์ให้นักศึกษาจัดบริการงานให้ผู้สำเร็จการศึกษาแล้วและจัดหางานให้นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่

ภัทรชัย อยู่พะเนียด (2535 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ที่มีต่อองค์ประกอบ 7 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านความสะอาด ด้านระเบียบการเดินรถ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ขนส่ง และด้านบริการประกอบอื่น ๆ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 600 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านระเบียบการเดินรถ ด้านความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ขนส่ง ด้านบริการประกอบอื่น ๆ ด้านความปลอดภัย และด้านความสะอาด

2. ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของสถานีขนส่งโดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริการเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริการเพศหญิงเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริการเพศชายมีความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร มากกว่าผู้ใช้

บริการเทศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านต่อไปนี้คือ ด้านความปลอดภัย ด้านความสะอาด ด้านเจ้าหน้าที่ของสถานี่ขนส่ง และด้านบริการประกอบอื่น ๆ ส่วนในด้านความสะอาด ด้านระเบียบการเดินรถ และด้านข้อมูลข่าวสารนั้น พบว่า ผู้ใช้บริการเพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. ผู้ใช้บริการสถานี่ขนส่งผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของสถานี่ขนส่งโดยสำรวจจังหวัดขอนแก่น โดยรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัย ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านบริการประกอบอื่น ๆ ส่วนอีก 4 ด้าน คือ ด้านความสะอาด ด้านความสะอาด ด้านระเบียบการเดินรถ และด้านเจ้าหน้าที่ของสถานี่ขนส่งนั้น ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจในด้านความปลอดภัย และด้านบริการอื่น ๆ ในระดับที่มากกว่าผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษา และผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพต่างกันคู่อื่น ๆ นั้น ในบทวิเคราะห์ไม่พบความแตกต่างกัน สำหรับด้านข้อมูลข่าวสารจากการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับที่มากกว่าผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพเกษตรกร ส่วนระดับความพึงพอใจในระหว่างผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพต่างกันคู่อื่น ๆ นั้นในการวิเคราะห์ไม่พบความแตกต่าง

ในขณะที่ มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยากับประสิทธิภาพ ในการทำงาน โดยวัดจากความพึงพอใจของประชาชน ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยามีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคล และยิ่งกว่านั้น การให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลเท่าไร ก็ยังทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากขึ้นเท่านั้น และการประเมินค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังการบริการอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

และสอดคล้องกับ John (1984 : 2067-A) แห่งมหาวิทยาลัยวิสคอนซิน เมดิสัน ได้ศึกษาทัศนคติของผู้บริหารงานกิจการ นักศึกษาเกี่ยวกับงานบริการนักศึกษาสูงอายุ ในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยแห่งสหรัฐอเมริกา ในปี ค.ศ. 1983 โดยศึกษางานบริการนักศึกษาที่มีอายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป และเน้นสถาบันขนาดเล็กที่ห่างไกลจากตัวเมือง พบว่า มีการให้บริการแก่นักศึกษาเหล่านี้มากพอสมควร ได้แก่ การให้คำปรึกษาด้านอาชีพ การหางานทำ การแต่งงาน การให้ความช่วยเหลือเป็นเฉพาะกรณี เช่น ให้มีการสำรวจความต้องการของนักศึกษา การจัดฝึกอบรมครูอาจารย์งานบริการที่เห็นว่ามีมีความสำคัญน้อยคือ อัตราค่าธรรมเนียมกิจกรรม การใช้จ่ายเงินกิจกรรม

การบริการสุขภาพ การจัดที่พัก การจัดทำเอกสารของนักศึกษา ส่วนอุปสรรคอันยิ่งใหญ่ของการบริหารงานด้านนี้ คือ นักศึกษาขาดความสนใจ เพราะไม่มีเวลาเพียงพอ

สรุปจากความหมายและขอบเขตหน้าที่ของงานแนะแนวอาชีพและจัดหางานจะเห็นได้ว่างานแนะแนวอาชีพและจัดหางานเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อนักศึกษา ทั้งนี้เพราะช่วยให้นักศึกษาเข้าใจตัวเอง สามารถเลือกวิชาเรียน วิชาชีพ และแก้ไขปัญหที่อาจเกิดขึ้นทั้งด้านส่วนตัวและการเรียน นอกจากนี้ยังช่วยให้นักศึกษามีโอกาสมีรายได้ระหว่างเรียน โดยการทำงาน ซึ่งจะเป็นการช่วยแก้ปัญหาแก่นักเรียนนักศึกษาที่ประสบปัญหาขาดแคลนทุนทรัพย์

#### 2.2.2.2 งานกิจกรรมนักเรียนนักศึกษา

งานกิจกรรมนักเรียนนักศึกษา รับผิดชอบดำเนินการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่สถานศึกษาสนับสนุนให้นักเรียนนักศึกษาร่วมกันจัดขึ้นนอกเวลาเรียน และนอกเหนือจากหลักสูตรที่กำหนดให้เรียนในเวลาเรียนปกติ ด้วยความสมัครใจของนักเรียนนักศึกษาเอง และด้วยความช่วยเหลือ เอื้ออำนวยความสะดวกของสถานศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้กิจกรรม แต่ละอย่างบรรลุตามความมุ่งหมายที่วางไว้ โดยตั้งอยู่บนรากฐานของทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา นักเรียน-นักศึกษาดำเนินการสอดคล้องกับหลักการจัดการ การพัฒนาองค์การ โดยยึดจุดมุ่งหมายขององค์การเป็นหลัก และต้องมีแผนงานตามที่องค์การหรือกลุ่มชมรมสนใจปรารถนาที่จะทำ ในการจัดกิจกรรมนั้นผู้จัดจำเป็นต้องพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้การจัดกิจกรรมบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ มีผู้รู้หลายท่านกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมนักศึกษาไว้ดังนี้

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2528 : 130 - 131) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของ การจัดกิจกรรมนักศึกษาไว้ว่า

1. เพื่อพัฒนาให้นักศึกษามีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น
2. เพื่อฝึกให้นักศึกษามีความรับผิดชอบ สามารถปกครองตนเองได้
3. เพื่อฝึกความคิดและการตัดสินใจของนักศึกษา
4. เพื่อพัฒนาสติปัญญาของนักศึกษา
5. เพื่อให้นักศึกษาเพิ่มพูนความรู้ด้านอาชีพในอนาคต และรู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
6. เพื่อให้นักศึกษารู้จักทักษะทางสังคม รู้จักเสียสละ และทำงานให้ส่วนรวม
7. เพื่อให้นักศึกษามีความสามัคคี
8. เพื่อให้นักศึกษาพัฒนาลักษณะนิสัย ความกตัญญู และความคิดที่ดี

Harry (1956 : 12-16) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมนักศึกษาสรุปได้ ดังนี้

1. เพื่อส่งเสริมความเจริญของการศึกษาให้เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละคน
2. เพื่อเป็นการเตรียมตัวนักศึกษาสำหรับชีวิตที่กระตือรือร้นตามหลักประชาธิปไตย
3. เพื่อเพิ่มพูนความมีระเบียบวินัยตนเองให้แก่นักศึกษา
4. เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษารู้จักทำงานร่วมกันได้อย่างดีในสังคม
5. เพื่อเพิ่มพูนความสนใจของนักศึกษา ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น
6. เพื่อส่งเสริมจริยธรรมในสถานศึกษา
7. เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษารู้จักปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยอันดี
8. เพื่อส่งเสริมและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถพิเศษ ของนักศึกษาแต่ละคน

Camelo (1969 : 228) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของกิจกรรมนักศึกษาไว้ดังนี้

1. เพื่อฝึกฝนการมีส่วนร่วมในวิถีทางแห่งประชาธิปไตย
2. เพื่อพัฒนาสติปัญญาและสร้างความกระตือรือร้นในตัวนักศึกษา
3. เพื่อฝึกนักศึกษาให้เห็นความงาม และความสำคัญทางด้านศิลปะและสังคม
4. เพื่อให้นักศึกษาได้ค้นพบ และพัฒนาความสามารถพิเศษของตน
5. เพื่อส่งเสริมความร่วมมือในสังคม
6. เพื่อฝึกวินัยให้นักศึกษารู้สึกถึงกฎเกณฑ์ และระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ
7. เพื่อสร้างเสริมขวัญของนักศึกษา ในสถาบันการศึกษา

Prakash (1969 : 113-114) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของกิจกรรมนักศึกษาไว้ 2 ประเภท คือเพื่อพัฒนาวุฒิภาวะและการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพของนักศึกษา และเพื่อเสริมสร้างความรู้สึกรับผิดชอบในตัวนักศึกษาให้สูงขึ้น เพื่อพร้อมที่จะเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพในอนาคต

**หลักการจัดกิจกรรมนักศึกษา** มีผู้กล่าวถึงหลักการจัดกิจกรรมนักศึกษาไว้สรุปได้ดังนี้

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2528 : 134-135) กล่าวถึงหลักในการจัด กิจกรรมไว้ว่า

1. งานกิจกรรมช่วยให้นักศึกษา รู้จักตนเองมากขึ้นโดยการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ อันเป็นผลทำให้แต่ละคนสามารถพัฒนาการเรียน ด้านวิชาการ สังคม ร่างกาย จิตใจ บุคลิกภาพ สู่ความเป็นผู้ใหญ่มากยิ่งขึ้น
2. งานกิจกรรมช่วยเหลือ และส่งเสริมให้นักศึกษาจัดตั้งกลุ่มหรือชมรมที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน โดยไม่คำนึงถึงเพศ เชื้อชาติ ศาสนา หรือความแตกต่างด้านการเมือง
3. เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีประสบการณ์ด้านการทำงานร่วมกับกลุ่ม สามารถเสนอความคิดเห็น พัฒนาความเข้าใจร่วมกัน พัฒนาความเป็นผู้นำ เสริมสร้างความสามัคคีระหว่างหมู่คณะ รู้จักการทำงานร่วมกับผู้อื่น รู้จักการทำงานร่วมกันอย่างมีระบบ และฝึกความคิด ตัดสินใจอย่างมีเหตุผล

4. การอำนวยความสะดวกในด้านการจัด และดำเนินการจัดกิจกรรมนักศึกษา ดังนี้

4.1 จัดหาสถานที่ เพื่อเป็นศูนย์กลางกิจกรรมสำหรับประชุม และอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อการพิมพ์ การจัดทำป้ายประกาศต่าง ๆ

4.2 ประสานงานกับภาควิชาหรือหน่วยงานอื่น ๆ ในสถาบันเพื่อสนับสนุนหรืออำนวยความสะดวกให้นักศึกษาจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น หน่วยงานรักษาความปลอดภัย ฯลฯ เพื่อช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น

4.3 จัดหาอาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรม และอาจารย์แนะแนวที่มีประสบการณ์ ด้านงานกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือด้านแนวความคิดให้งานเป็นไปอย่างเหมาะสม เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป

5. การพัฒนาการให้นักศึกษามีความเป็นไทย รู้จักภูมิใจในความเป็นเอกลักษณ์ของชาติ

6. งานกิจกรรมช่วยให้นักศึกษาสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพการเรียนการสอน และเห็นทางออก หากเกิดความคับข้องใจในการศึกษาก็สามารถใช้กิจกรรมเป็นเครื่องผ่อนคลายความเครียดได้

กระทรวงศึกษาธิการ (2528 : 1) ได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดกิจกรรมไว้ดังนี้

1. กิจกรรมที่จัดขึ้นควรมาจากการคิดริเริ่มของนักศึกษา
2. คำนึงถึงความสนใจของนักศึกษาเป็นจุดเริ่มต้น
3. มีคณะกรรมการดำเนินงานอย่างมีระเบียบแบบแผน
4. มีคณะครู-อาจารย์ เป็นผู้ให้คำแนะนำปรึกษา
5. มีการแสดงผลงาน ให้ปรากฏเด่นชัดขณะจัดทำ
6. เป็นงานที่ฝึกความเสียสละเพื่อส่วนรวม แต่ในขณะเดียวกันก็เพื่อพัฒนาตัวบุคคลด้วย
7. เป็นกิจกรรมที่สอดคล้องกับสภาพการเรียนและส่งเสริมการพัฒนาการของนักเรียน

นักศึกษาในด้านต่าง ๆ ตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา

จากวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมนักศึกษาที่กล่าวมาสรุปได้ว่าการจัดกิจกรรม นักศึกษาในสถาบันการศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริม และพัฒนานักศึกษาในด้านต่าง ๆ ทั้งด้าน สังคม อารมณ์ บุคลิกภาพ เพื่อให้ให้นักศึกษาได้ใช้ความรู้ความสามารถต่าง ๆ ที่มีอยู่อันก่อให้เกิด ประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

กรมอาชีวศึกษาได้กำหนดขอบข่ายและความรับผิดชอบของหัวหน้างานกิจกรรม นักเรียน-นักศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษาไว้ดังนี้ (กรมอาชีวศึกษา, 2537 : 10)

1. ดำเนินการจัดตั้งชมรมต่าง ๆ ขึ้นภายในสถานศึกษาตามระเบียบของทางราชการ
2. ดำเนินการจัดตั้งองค์การต่าง ๆ ขึ้นในสถานศึกษา เช่น องค์การเกษตรกรในอนาคต แห่งประเทศไทย (อกท.) องค์การช่างเทคนิคในอนาคตแห่งประเทศไทย (อชท.) องค์การ

นักคหกรรมศาสตร์ในอนาคตแห่งประเทศไทย (อคท.) องค์การนักธุรกิจในอนาคตแห่งประเทศไทย (อธท.) องค์การช่างศิลป์หัตถกรรมในอนาคตแห่งประเทศไทย (อศท.) เป็นต้น

3. จัดดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่สถานศึกษา ท้องถิ่น และจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในวันสำคัญทางศาสนา และวันสำคัญของชาติ

4. ควบคุมทะเบียนนักเรียน - นักศึกษาวิชาทหาร ลูกเสือและเนตรนารี

5. ขอยกเว้นการเข้ารับราชการทหารของนักเรียน - นักศึกษา

6. จัดหาอุปกรณ์กีฬา และพลาณามัยของสถานศึกษา

7. อำนวยความสะดวกแก่นักเรียน - นักศึกษาในการฝึกหัดกีฬา

8. ส่งเสริมการกีฬาในสถานศึกษาโดยการจัดแข่งขันกีฬาภายในภายนอกสถานศึกษา

และให้ความร่วมมือครู-อาจารย์ในสถานศึกษาเกี่ยวกับการกีฬา

9. เสนอโครงการปฏิบัติงานตามลำดับขั้น

10. รายงานการปฏิบัติงานในหน้าที่ตามลำดับขั้น

11. ปฏิบัติหน้าที่ตามลำดับตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ในด้านกิจกรรมนักเรียนได้มีผู้ศึกษาวิจัย ดังนี้คือ

นันทวรรณ แก้วเอี่ยม (2531 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริหาร อาจารย์และนิสิตที่มีต่อการจัดกิจกรรมของนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัย พบว่า อาจารย์และนิสิตระหว่างวิทยาเขตมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมของนิสิตด้านกีฬา ด้านศิลปวัฒนธรรม และด้านบำเพ็ญประโยชน์แตกต่างกัน ผู้บริหาร อาจารย์และนิสิตของวิทยาเขตประสานมิตร และวิทยาเขตพิษณุโลก มีความพึงพอใจต่างกันในการจัดกิจกรรมของนิสิตด้านกีฬา ผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตของวิทยาเขตประสานมิตร และวิทยาเขตบางแสน มีความพึงพอใจต่างกันในการจัดกิจกรรมของนิสิตด้านศิลปวัฒนธรรม และระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตของวิทยาเขตบางแสน มีความพึงพอใจแตกต่างกันในการจัดกิจกรรมของนิสิตด้านบำเพ็ญประโยชน์ ผู้บริหารระหว่างวิทยาเขต มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมของนิสิตทุกด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนอาจารย์ระหว่างวิทยาเขตมีความพึงพอใจด้านกีฬาและด้านบำเพ็ญประโยชน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และนิสิตของแต่ละวิทยาเขตมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ด้านกีฬา ด้านศิลปวัฒนธรรม และด้านบำเพ็ญประโยชน์ อาจารย์ชายและอาจารย์หญิงมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมของนิสิตด้านบำเพ็ญประโยชน์แตกต่างกัน ส่วนนิสิตชายและนิสิตหญิงมีความพึงพอใจทุกด้านไม่แตกต่างกัน อาจารย์ที่มีประสบการณ์และไม่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านกิจกรรมนิสิตและนิสิตที่มีประสบการณ์และไม่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านกิจกรรมนิสิตพบว่า มีความพึงพอใจในด้านบำเพ็ญประโยชน์แตกต่างกัน และในตนเองเดียวกัน

Donald (1974 : 1882-A) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา อาจารย์ และสมาชิกสภาวิทยาลัยเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมนักศึกษาของวิทยาลัยชุมชนในรัฐเวอร์จิเนีย

(Virginia State) โดยมีความมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา อาจารย์ และสมาชิกสภาวิทยาลัยเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมนักศึกษา 5 ประเภท คือ การปกครองนักศึกษา กิจกรรมสถานศึกษา กิจกรรมการพิมพ์ กิจกรรมความสนใจพิเศษ และการบริการสังคม กลุ่มตัวอย่างจากวิทยาลัยชุมชน 5 แห่ง เป็นนักศึกษาร้อยละ 10 อาจารย์ร้อยละ 25 และสมาชิกสภาวิทยาลัยทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า คณะกรรมการที่เข้ามาเป็นผู้ปกครองนักศึกษาควรมาจากการเลือกตั้ง สภานักศึกษาควรมีรูปแบบการจัดเหมือนกันหมด กิจกรรม การพิมพ์ ควรเป็นการออกหนังสือและวารสาร กิจกรรมความสนใจพิเศษจัดแตกต่างกันมากในแต่ละวิทยาลัย ส่วนกิจกรรมบริการสังคมทุกวิทยาลัยไม่ได้ ตามความมุ่งหมายที่ตั้งไว้จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า งานกิจกรรมนักเรียน-นักศึกษา เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร เพื่อสนับสนุนการพัฒนาการเรียน-นักศึกษาทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ และสังคม อันส่งผลต่อลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์ตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร

### 2.2.2.3 งานปกครอง

งานปกครอง สถานศึกษาเป็นสถาบันหนึ่งของสังคมซึ่งนอกเหนือจะมีหน้าที่จัดการศึกษาแล้วยังจะต้องควบคุม แก้ไข และป้องกันประพฤติกกรรมที่เป็นปัญหาของนักเรียน-นักศึกษา ช่วยวางแนวทางให้นักเรียนนักศึกษามีการปรับปรุงตัวที่ดี ถูกต้องตามทำนองคลองธรรมและระเบียบของสังคม

ระเบียบวินัยเป็นแบบแผนของความประพฤติที่ครูและนักเรียนร่วมกันกำหนดขึ้นไว้ เพื่อให้สมาชิกในโรงเรียนควบคุมตนเอง ถ้านักเรียนสามารถประพฤติปฏิบัติได้ตามระเบียบที่กำหนดไว้ ก็ย่อมมีผลทำให้สมาชิกทุกคนของโรงเรียนอยู่กันอย่างมีความสุข การปกครองและวินัยของโรงเรียนจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างยิ่ง กล่าวคือ การปกครองนักเรียน หมายถึง การปกป้องคุ้มครอง ดูแล รักษา รวมทั้งให้การอบรมศีลธรรม จรรยา มารยาทอันดีงามแก่นักเรียนของโรงเรียน ส่วนวินัย หมายถึง การรู้จักปกครองตนเอง การกระทำตามระเบียบ แบบแผนหรือข้อบังคับต่าง ๆ โดยความสมัครใจของผู้ปฏิบัติ

การรักษาระเบียบวินัยเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะสังคมมีวินัยเป็นตัวควบคุมพฤติกรรม ซึ่ง เซาวัน มณีนังซ์ (2530 : 47-48) กล่าวถึงความจำเป็นในการรักษาระเบียบวินัยในโรงเรียนไว้ดังนี้

1. ระเบียบวินัยเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการเตรียมตัวนักเรียนสำหรับการดำเนินชีวิตในอนาคต เมื่อนักเรียนเติบโตเป็นผู้ใหญ่รู้จักใช้สิทธิและเสรีภาพและความรับผิดชอบอย่างถูกต้อง

2. ระเบียบวินัยช่วยสร้างและรักษาไว้ซึ่งสภาพการณ์อันจำเป็นต่อความเจริญก้าวหน้าของโรงเรียน

ขอบเขตของระเบียบวินัยในโรงเรียนจะกว้างขวางเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับปรัชญาและจุดมุ่งหมายของโรงเรียน รวมทั้งขนาดและประเภทของสถานศึกษา สถานการณ์และแนวโน้มของสังคมและประเทศชาติ โดยทั่วไปแบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ เซาวัน มณีวงศ์ (2530 : 51)

1. ระเบียบวินัยเกี่ยวกับความประพฤติทั่วไปของนักเรียน เช่น การแต่งกายสะอาด ถูกระเบียบ การมาโรงเรียนทันเวลาที่กำหนด การพูดจาไพเราะสุภาพ การไม่ติดยาเสพติด ฯลฯ
2. ระเบียบวินัยเกี่ยวกับความประพฤติในชั้นเรียน เช่น การไม่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว ต่อครู-อาจารย์ เพื่อนนักเรียนด้วยกัน และต่อทรัพย์สินสมบัติของโรงเรียน การแสดงพฤติกรรมไม่รบกวนเพื่อนขณะทำงาน การแสดงพฤติกรรมสนใจเรียน สนใจร่วมกิจกรรม และสนใจทำงานที่ครูมอบหมายให้เสร็จเป็นอย่างดี

การดำเนินงานปกครองในสถานศึกษาจะราบรื่นและประสบผลเพียงใดขึ้นอยู่กับหลักการในการรักษาวินัยที่สถานศึกษานั้น ๆ ใช้เป็นแนวปฏิบัติ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงหลักในการรักษาวินัยในสถานศึกษาไว้ สรุปได้ดังนี้

ประมวล ต้นยะ (2528 : 118) กล่าวว่าวินัยในโรงเรียนควรมีลักษณะดังนี้

1. พฤติกรรมของนักเรียนส่วนใหญ่เป็นการควบคุมตนเอง อันเป็นจุดหมายปลายทางของวินัยในโรงเรียน
2. การเชื่อฟังและการปฏิบัติตามคำสั่ง หรือระเบียบข้อบังคับ ควรจะขึ้นอยู่กับความเข้าใจในเหตุผลมากกว่าจะยอมรับโดยปราศจากเหตุผล
3. การใช้อำนาจหรือออกคำสั่งใด ๆ ให้นักเรียนปฏิบัติ น่าจะขึ้นอยู่กับหลักของเมตตาธรรมมากกว่าขึ้นอยู่กับตัวบุคคล
4. กิจกรรมของโรงเรียน และประสบการณ์ในชั้นเรียนควรจัดขึ้นเพื่อเสริมสร้างและเปิดโอกาสให้นักเรียนได้พัฒนาพฤติกรรมที่ปรารถนา และเป็นที่ยอมรับกันในสังคม
5. ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความประพฤติของนักเรียนควรจะคำนึงถึงลักษณะภูมิหลังส่วนตัวของนักเรียนด้วย

วิจิตร ศรีสะอ้าน และคนอื่น ๆ (2525 : 132-133) ได้เสนอหลักการของวินัยนักเรียนไว้ว่า

1. เป้าหมายของการศึกษา และวัตถุประสงค์ของวินัยนักเรียนมีลักษณะคล้ายคลึงกัน คือ ความต้องการส่งเสริมให้นักเรียนเป็นประชาชนที่สามารถนำตนเองได้

2. วินัยควรมีพลังพอที่จะช่วยให้นักเรียนบรรลุเป้าหมายของการเรียนการสอน ได้กล่าวคือ วัตถุประสงค์ของวินัยนั้นควรผลักดันให้ครู-นักเรียนได้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายของโรงเรียน ช่วยให้เกิดสำเร็จในด้านการเรียนการสอน วินัยควรเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของนักเรียนเอง

3. วินัยนักเรียนควรจะดำเนินควบคู่ไปกับการเรียนการสอน

4. การควบคุมทางวินัยควรเปลี่ยนแปลงไปตามวัย และความเจริญเติบโตของเด็ก ฉะนั้นการกำหนดกฎเกณฑ์และข้อบังคับต่าง ๆ ควรคำนึงถึงลักษณะของเด็กและวัยด้วย

5. พฤติกรรมของนักเรียนที่มุ่งให้เกิดขึ้นจากวินัยนั้น ควรนำสถานการณ์นั้นเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย กล่าวคือ โดยปกติบุคคลจะแสดงพฤติกรรมต่างกันเมื่อสถานการณ์ต่างกัน

พินัส หันนาคินทร์ (2529 : 294) ได้จำแนกวินัยที่ใช้อยู่ในโรงเรียนเป็นประเภท ๆ ดังนี้

1. วินัยเฉียบขาดแบบทหาร แนวคิดนี้ถือว่านักเรียนยังเป็นเด็กไม่รู้จักผิดชอบชั่วดี ดังนั้น จึงต้องปฏิบัติตามคำสั่งและระเบียบที่ครูวางไว้ ถ้าใครละเมิดย่อมได้รับโทษ วินัยแบบนี้จะใช้ความกลัวเป็นเครื่องมือให้นักเรียนทำความดี เด็กทำดีเพราะกลัวถูกลงโทษ

2. วินัยแบบดำเนินงานให้สอดคล้องกับความสนใจของนักเรียน แนวคิดนี้ถือว่านักเรียนได้กระทำการที่ตนสนใจแล้วปัญหาเรื่องวินัยก็จะไม่เกิดขึ้น เช่น นักเรียนชอบเดินลัดสนาม เพราะเป็นทางที่ใกล้ที่สุด ถ้าโรงเรียนสั่งห้ามกับประกาศโทษ นักเรียนยอมไม่ชอบใจการฝ่าฝืนก็จะเกิดขึ้นง่ายถ้าครูเผลอ การกระทำตามวินัยจะเกิดขึ้นเมื่อนักเรียนรู้ว่าครูกำลังมองอยู่เท่านั้น เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาโรงเรียนก็สนองความสนใจ โดยการสร้างถนนถาวรตามที่นักเรียนเดินลัดสนาม เป็นต้น

3. วินัยที่เกิดจากการรู้จักรับผิดชอบและเกียรติของตนเอง แนวความคิดนี้ถือว่าจุดมุ่งหมายของวินัยก็คือ การให้นักเรียนมีความประพฤติดี คนจะประพฤติดีก็ต่อเมื่อมีคุณธรรมประจำใจและนับถือเกียรติของตนเอง ถ้าเราคิดว่าเราเป็นคนดี เป็นคนที่มีเกียรติก็ย่อมไม่ทำให้เกิดในสิ่งที่เสียหาย นักเรียนทำดีเพราะรักการทำดีไม่ใช่เกรงกลัวอำนาจจากภายนอก การมุ่งให้นักเรียนรักษาเกียรติตนเอง จึงเป็นจุดมุ่งหมายของการสร้างวินัย

จากความสำคัญของงานปกครอง ซึ่งเป็นหน่วยงานในสถานศึกษา ที่ทำหน้าที่ควบคุม แก้ไข และป้องกันพฤติกรรมที่มีปัญหาของนักเรียนช่วยวางแนวทางให้นักเรียนมีการปรับปรุงตัวที่ดี ที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม และระเบียบของสังคม ในส่วนของกรมอาชีวศึกษาได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของหัวหน้างานปกครองในระเบียบกรมอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา แก้ไขฉบับที่ 2 พ.ศ. 2537 ไว้ดังนี้ (กรมอาชีวศึกษา. 2537 : 13)

1. ปกครองดูแลนักเรียนนักศึกษา และผู้เข้ารับการศึกษาให้อยู่ในระเบียบวินัยของสถานศึกษาของ กรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

2. ประสานงานกับครู-อาจารย์ อาจารย์ที่ปรึกษา ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของนักเรียน-นักศึกษา และผู้เข้าอบรมในสถานศึกษา

3. ประสานงานกับสารวัตรนักเรียนนักศึกษา เจ้าหน้าที่บ้านเมืองหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ปกครองในการแก้ปัญหาคความประพฤติของนักเรียน-นักศึกษา

4. ลงโทษหรือเสนอการลงโทษนักเรียน-นักศึกษาผู้กระทำความผิด การปกครองนักเรียนตามภาระหน้าที่ที่กรมอาชีวศึกษามอบหมายย่อมไม่มีรูปแบบที่คงที่ เพราะงานปกครองนักเรียนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกัน และพฤติกรรมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งมีผู้เสนอเทคนิคในการปกครองนักเรียนไว้โดยกว้าง ๆ เพื่อให้สามารถนำมาปรับใช้ในการปกครองนักเรียน ดังนี้ (พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2530 : 25-29)

1. ต้องรู้และใช้หลักจิตวิทยา
2. ต้องรู้จักเด็กให้กว้างและลึก กล่าวคือ ต้องรู้ว่าเด็กแต่ละคนเป็นอย่างไร มีอุปนิสัยใจคอ การเรียน การคบเพื่อน สภาพครอบครัว เป็นอย่างไร
3. ต้องรู้และแม่นยำในการใช้ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่ใช้ในการปกครองและสามารถนำมาใช้ได้ถูกต้อง
4. ต้องรู้เทคนิควิธีการสืบสวนสอบสวนนักเรียน
5. ต้องรู้วิธีวัดพฤติกรรมซึ่งจะช่วยให้ครูได้ข้อมูล เกี่ยวกับสภาพและพฤติกรรมของนักเรียนเป็นรายบุคคล หรือกลุ่ม เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการประพฤติผิดต่าง ๆ
6. ต้องรู้หลักการปกครอง ในการปกครองนักเรียนควรยึดหลักการที่ว่า "ปกครองเพื่อการพัฒนา" ซึ่งมีแนวปฏิบัติดังนี้
  - 6.1 ต้องเป็นที่พึ่งหรือให้ความคุ้มครองแก่นักเรียนได้ เมื่อนักเรียนมีปัญหาหรือถูกรบกวนรังแก ฯลฯ
  - 6.2 ต้องมีความยุติธรรมในการพิจารณาตัดสินปัญหา และใช้หลักแห่งความเสมอภาคในการใช้กฎระเบียบต่าง ๆ ที่ใช้และเกี่ยวข้องกับงานปกครอง
  - 6.3 ต้องมีความจริงใจต่องานและต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานปกครอง
  - 6.4 ต้องมีที่ท่าที่แสดงความเป็นมิตร มีอัธยาศัยที่ทำให้นักเรียนเลื่อมใสหรือเชื่อถือและไว้วางใจ
  - 6.5 ต้องมีความแนบเนียน นุ่มนวล หรือสุภาพ เพื่อให้นักเรียนมีความเลื่อมใสศรัทธา
  - 6.6 ต้องมีความเด็ดขาดและหนักแน่นในการปฏิบัติงาน
  - 6.7 ต้องใช้หลักการของเหตุและผล
  - 6.8 ต้องมีความคงเส้นคงวาในการปฏิบัติงาน

6.9 ต้องมีความอดทนและอดกลั้นสูง

6.10 ต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในทุก ๆ ทาง

งานปกครองเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม ปรับปรุง พัฒนาที่จะต้องเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของนักเรียน นักศึกษาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งพฤติกรรมของนักเรียน นักศึกษาก็มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ๆ เช่นกัน จึงได้มีผู้สนใจและได้ทำการวิจัยไว้มากมาย เช่น

Brian (1979 : 46-52) ได้ทำการวิจัยในลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่า บริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจจัยบุคคล สัมมะโนประชากร การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะบริการ ลักษณะของผู้ใช้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจจัยบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective Evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการทางด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และการบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย (Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัวและอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมิน การใช้บริการ และในขณะเดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยมีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ น้อยในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาล และกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติ ทาง การเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างกันได้ ในขณะที่

Fitzgerald และ Durant (1980 : 585-594) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซีที่มีต่อบริการ ที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ อัศคีภัย อนามัย การศึกษา และถนนหนทาง ซึ่งเป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นการประเมินจากอัตวิสัย (Subjective Aspect of Evaluation) โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ ซึ่งเป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่าน่าจะมีความรู้สึกล่า เตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วน ตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้น ถ้าขนาดของเมืองยิ่งใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความ หลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น อันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพาบริการจากหน่วยการปกครองท้องถิ่น มากยิ่งขึ้น ปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซีมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของ ประชาชนและปัจจัยทางด้านทัศนคติ เป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ บริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ

แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพล ในระบบการส่งมอบบริการ ก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่องเชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบ ระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ หนึ่งในกรพยากรณ์ปฏิกริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ มากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

Sam (1983 : 398-A) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับงานบริการบุคลากร นักศึกษาที่มหาวิทยาลัยฟลอริดา โดยประเมินผลสำเร็จของงานบริการในด้านต่อไปนี้ คือ การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ศูนย์สุขภาพนักศึกษาศูนย์บริการสุขภาพจิตงานพัฒนานักศึกษา ในหอพัก การปกครองและระเบียบวินัยสถานนักศึกษา งานบริการข่าวสารด้านอาชีพ กิจกรรมนักศึกษา การบริการจัดหางานทำ และกิจการนักศึกษาที่เป็นชนกลุ่มน้อย ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคิดเห็นของนักศึกษาซึ่งจำแนกเป็น เพศ ชั้นปี และเชื้อชาติ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

2. นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ค่อยคุ้นเคยกับงานบริการนักศึกษา

3. งานบริการนักศึกษามีความสำคัญต่อการศึกษาของนักศึกษามาก

4. นักศึกษามีแนวโน้มที่จะใช้บริการ ของฝ่ายกิจการนักศึกษามากขึ้นถ้าเขามีความ

คุ้นเคย

สรุปงานปกครองเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม พัฒนา และแก้ไขความประพฤติของนักเรียนให้อยู่ในระเบียบวินัย ก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในการอยู่ร่วมกันเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนให้บรรลุเป้าหมายของหลักสูตร

#### 2.2.2.4 งานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก

การจัดสวัสดิการให้แก่นักเรียน-นักศึกษา เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นยิ่งทั้งนี้ เพราะงานสวัสดิการพยาบาลและหอพักเป็นงานให้บริการที่สนองความต้องการพื้นฐานของบุคลากรในสถานศึกษา เช่น การจัดบริการอาหาร น้ำดื่ม ทุนการศึกษาและการพยาบาล เป็นต้น มีบุคคลต่าง ๆ กล่าวเกี่ยวกับงานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก ดังนี้

ลำเนาวั ขจรศิลป์ (2523 :26)กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดสวัสดิการแก่นักเรียน-นักศึกษา สรุปได้ว่า การจัดสวัสดิการและบริการแก่นักเรียนนักศึกษา ถือเป็นงานสำคัญที่มีส่วนช่วยในการสนับสนุนการเรียนการสอนของสถาบัน ดังนี้

1. ช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียนช่วยขจัดปัญหา ที่จะเกิดขึ้น และเป็นอุปสรรคต่อการเรียนให้หมดไป เช่น การจัดที่พักอาศัย การจัดทุนการศึกษา การบริการด้านสุขภาพอนามัย ตลอดจนงานการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ

2. ช่วยนักศึกษาในการพัฒนาความเป็นคนโดยสมบูรณ์ (The Whole Person) เช่น ด้านความเป็นผู้ใหญ่ การทำงานร่วมกับผู้อื่น การส่งเสริมพลานามัย ปลูกฝังคุณธรรม และพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษา เพื่อให้เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์ทั้งด้านสติปัญญา ร่างกาย และจิตใจ

เสริมวิทย์ ศุภเมธี (2531 : 137) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการไว้ 12 ประการ ดังนี้

1. เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรในสถานศึกษา โดยเฉพาะนักเรียน นักศึกษา เพื่อให้เกิดความศรัทธาเลื่อมใสในสถาบันการศึกษาของตน
  2. เพื่อจูงใจในการจัดหานักเรียน-นักศึกษา ให้เข้ามาศึกษาเล่าเรียนในสถานศึกษา นั้น ๆ
  3. เพื่อเสริมสร้างและบำรุงนักเรียนนักศึกษาให้มีความยึดมั่น จงรักภักดี และซื่อสัตย์ ต่อสถานศึกษาของตน
  4. เพื่อให้ได้นักเรียนนักศึกษาที่ดี มีคุณภาพ เมื่อจบการศึกษาไปแล้วสามารถทำชื่อเสียงให้กับสถาบันได้
  5. ทำให้การดำเนินงานในสถานศึกษาเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
  6. ป้องกันปัญหาความขัดแย้ง เพราะกิจกรรมด้านสวัสดิการ จะเป็นการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างนักเรียน-นักศึกษา กับสถาบันและครูอาจารย์ในสถาบันนั้น ๆ
  7. เพื่อลดปัญหาต่าง ๆ ของนักเรียนนักศึกษาในสถานศึกษา ให้เบาบางลง และเพื่อเป็นการหาช่องทางช่วยเหลือให้นักเรียน-นักศึกษา ได้ช่วยเหลือตนเองให้มากยิ่งขึ้น
  8. เพื่อให้นักเรียน-นักศึกษามีความรัก ยึดมั่น อุทิศเวลาและแรงงานในการปฏิบัติงาน ให้แก่สถาบันการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น
  9. เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการดำรงชีวิตของนักเรียน-นักศึกษาบางคนให้ดีขึ้น
  10. เพื่อเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียดจากการเรียนของนักเรียน-นักศึกษา
  11. เพื่อให้เกิดความสามัคคีกลมเกลียวกัน ในกลุ่มสถาบันการศึกษาเดียวกัน
  12. เพื่อเป็นการส่งเสริมสุขภาพจิตของนักเรียน-นักศึกษา ได้เป็นอย่างดี
- เสริมวิทย์ ศุภเมธี (2531 : 140) ได้กำหนดหลักการจัดสวัสดิการสำหรับนักเรียน-นักศึกษา ไว้ 10 ประการ คือ

1. หลักแห่งความเสมอภาค การให้สวัสดิการแก่นักเรียน-นักศึกษาทุกชนิด ทุกวิธี ต้องคำนึงถึงการให้นักเรียน-นักศึกษา มีโอกาสเท่าเทียมกัน พยายามขจัดความมือเกือตื้อในด้าน การรับสวัสดิการให้มากที่สุด
2. หลักแห่งผลประโยชน์ การจัดสวัสดิการควรคำนึงถึงผลประโยชน์ ที่ได้รับว่าคุ้มค่า ในการจัดหรือไม่ และเมื่อดำเนินการไปแล้วควรจะได้ผลประโยชน์มาสู่สถาบันการศึกษาด้วย โดยเฉพาะการสร้างชื่อเสียง

3. หลักแห่งความตั้งใจ ไม่ว่าจะจัดสวัสดิการใด ๆ ต้องเป็นสิ่ง ที่ตั้งใจให้เกิดกำลังใจ และมีความพอใจที่จะกระทำหรือทำงานนั้น ๆ ให้เกิดผลดีแก่ตนเอง พยายามที่จะให้เขาพึ่งตนเอง ได้ และในขณะเดียวกันต้องคำนึงถึงชื่อเสียงของสถาบันการศึกษาของตน

4. หลักแห่งการตอบสนองความต้องการ การจัดสวัสดิการต้องคำนึงถึงว่า สิ่งที่จะจัดควรจะทำ เพื่อความสะดวกเพื่อเกื้อกูลแก่นักเรียน-นักศึกษา ได้ตรงตามความต้องการของนักเรียน-นักศึกษา เพราะถ้าจัดไปโดยไม่ได้คำนึงถึงความต้องการก็จะไม่เกิดประโยชน์อะไรเลย

5. หลักแห่งประสิทธิภาพ การจัดสวัสดิการนั้นต้องคำนึงถึงว่าเมื่อจัดแล้วต้องได้ผลดีที่สุด เกิดประโยชน์แก่นักเรียน นักศึกษา มากที่สุด สิ้นเปลืองเวลาและลงทุนน้อยที่สุด ได้รับผลประโยชน์จากการจัดทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

6. หลักแห่งความประหยัด การจัดสวัสดิการไม่ว่าจะเป็นเรื่องใดควรคำนึงถึงหลักของความสิ้นเปลือง ถ้าทำโดยไม่ประหยัดแล้วจะกลายเป็นเรื่องของความฟุ่มเฟือย และการเสียประโยชน์มากกว่าได้ประโยชน์

7. หลักแห่งการบำรุงขวัญและกำลังใจ การจัดสวัสดิการก็เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ ให้แก่นักศึกษาที่มีปัญหาได้รับบริการ เพื่อให้มีขวัญและกำลังใจเรียนหนังสือได้อย่างเต็มที่ ไม่ให้เสียการเรียน แต่ถ้าการจัดสวัสดิการเรื่องใดไม่ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจแล้วไม่ควรทำ

8. หลักแห่งความสะดวก การจัดสวัสดิการถ้าจะให้ผลดีการจัดจำเป็นต้องมีระเบียบแบบแผน ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างมีระเบียบเรียบร้อยคล่องตัวไม่ชักช้าเสียเวลา ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว

9. หลักแห่งงบประมาณ ในการจัดสวัสดิการให้นักศึกษาต้องคำนึงถึง งบประมาณ ว่าการจัดทำโครงการใด เรื่องใดที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียนนักศึกษามีทุนหมุนเวียน หรือใช้แล้วสูญเปล่า และมีงบประมาณสนับสนุนเพียงพอหรือไม่

10. หลักแห่งความยุติธรรม การจัดสวัสดิการต้องคำนึงถึงผลที่ได้รับของ นักศึกษา ในสถาบันการศึกษา ควรถือหลักความยุติธรรมในการจัดโครงการและการดำเนินงานในทุกกรณีไป

ดั่งที่ จำลอง แต่งงาม (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของสภามหาวิทยาลัย นักเรียน อาจารย์ สังกัดกรมสามัญศึกษา กรมอาชีวศึกษา และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา เอกชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสภามหาวิทยาลัยนักเรียน ในด้านต่าง ๆ คือ

ด้านการให้บริการคอยช่วยเหลือแก่สถาบันและชุมชน การดำเนินงานป้องกันและปราม การให้ความร่วมมือกับหน่วยงานส่งเสริมสุขภาพ การส่งเสริมกิจกรรมนักเรียน การให้การปรึกษา และมีผลอบรมแก่นักเรียน การระงับเหตุ การบริการให้คำปรึกษาและติดตามผล การจัดกิจกรรมส่งเสริม และด้านศูนย์รวมข้อมูล ข่าวสาร และสอดคล้องกับ

คณิงนิจ นาสมใจ (2534 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาปัญหาการบริหารงานฝ่ายกิจการนักศึกษาของวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตภาคเหนือ โดยศึกษาจากงาน 4 งาน คือ การแนะแนวอาชีพและจัดหางาน กิจกรรมนักศึกษาการปกครองและสวัสดิการพยาบาลและหอพัก ผลการศึกษาพบว่า ผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายกิจการนักศึกษา และหัวหน้างาน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานฝ่ายกิจการนักศึกษาอยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้น การดำเนินงานกิจกรรมชมรมเป็นไปตามโครงการที่กำหนดไว้ ด้านสุขภาพพลานามัย การจัดหาทุน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย และมีความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารงานฝ่ายกิจการนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นการติดต่อประสานงานกับสถานประกอบการ เพื่อส่งนักศึกษาออกฝึกงาน การจัดอบรม คิว.ซี แก่นักศึกษา การจัดบุคลากรอบรมหลักสูตรระยะสั้นให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ความร่วมมือของครู-อาจารย์ในการดูแลให้อยู่ในระเบียบวินัย และการให้ความรู้เรื่องการรักษาพยาบาลเบื้องต้น อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก และเมื่อพิจารณาตามกองวิทยาลัยที่สังกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานและปัญหาทางฝ่ายกิจการนักเรียน-นักศึกษา อยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ สำหรับกองวิทยาลัยอาชีวศึกษามีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อยส่วนปัญหาการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมากและ Doohan (1969 : 2146-A) ได้ศึกษาการจัดกิจกรรมนักเรียนในด้านปัญหาและการประเมินผลในโรงเรียนมัธยม 4 แห่งของรัฐเมน (Maine State) สหรัฐอเมริกา ผลการวิจัย พบว่า อาจารย์ที่ปรึกษามีจำนวนน้อยไม่พอเพียงกับความต้องการของนักเรียน การประสานงานของสถาบันการศึกษา กับหน่วยงานของชุมชนมีน้อยเกินไป การเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้มีช่องว่างระหว่างผู้ใหญ่กับวัยรุ่น เวลาในการจัดกิจกรรมมักใช้เวลาเรียน จึงมีนักเรียนบางส่วนไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ ผู้บริหารสถาบันตระหนักถึงปัญหานี้ และได้พยายามปรับปรุงการดำเนินงานให้นักเรียนมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมอย่างทั่วถึง

สรุปได้ว่า การจัดสวัสดิการควรคำนึงถึงหลักแห่งความเสมอภาค จัดบริการได้อย่างเพียงพอและทั่วถึง ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรประหยัด เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งต่อบุคลากร และต่อสถานศึกษา

การบริการด้านพยาบาล กาญจนา ศรีกาฬสินธุ์ (2531 : 342) ได้กล่าวถึงความจำเป็นในการจัดห้องพยาบาลในสถานศึกษาไว้ว่า ห้องพยาบาลเป็นสถานที่ที่จำเป็นจะต้องจัดให้มีขึ้นในโรงเรียน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้การปฐมพยาบาลแก่เด็ก และเป็นที่พักของเด็กเมื่อเวลาเจ็บไข้หรือประสบอุบัติเหตุ ห้องพยาบาลควรอยู่ในที่สงบเงียบ เช่น ห้างไกลสนามกีฬา ควรอยู่ในที่เข้า-ออกได้สะดวก เช่นอยู่ชั้นล่างของอาคาร เพื่อความปลอดภัยควรจะมีอยู่ใกล้ ห้องพักรู หรือที่ทำงานของครูใหญ่ ถ้าเป็นไปได้ห้องพยาบาลควรจะมีด้านใดด้านหนึ่ง ยาวไม่น้อยกว่า 6 เมตร (เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบสายตา) สำหรับโรงเรียนที่มี นักเรียนตั้งแต่ 1,000 คนขึ้นไป

หรือโรงเรียนประจำ ถ้าสามารถสร้างโรงเรียนพยาบาล ไว้ต่างหากได้ก็จะสะดวกยิ่งขึ้น ภายใน  
 ห้องพยาบาลควรจะให้เป็นส่วน เช่น มีที่นั่งสำหรับนักเรียนนั่งรอรับการปฐมพยาบาลหรือ  
 การตรวจสุขภาพ มีห้องตรวจโรคของแพทย์ มีห้องพักรักษาผู้ป่วย โต๊ะทำงานของผู้ดูแลห้องพยาบาล  
 มีตู้สำหรับใส่ยาและเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และมีอ่างล้างมือ เหล่านี้เป็นต้น

ขอบเขตความรับผิดชอบของงานสวัสดิการพยาบาล และหอพัก สำหรับขอบเขต  
 ความรับผิดชอบของงานสวัสดิการพยาบาล และหอพัก ได้มีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบ  
 แตกต่างกันไปออกไปตามลักษณะสถานศึกษา ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

ธีรยุทธ์ เสนิงวงศ์ ณ อยุธยา (2526 : 475) ได้กำหนดขอบเขต ของการให้บริการด้าน  
 สุขภาพอนามัยและสวัสดิการของนักเรียนไว้ดังนี้

1. การจัดสิ่งแวดล้อมในโรงเรียน
2. บริการตรวจสุขภาพนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียน
3. การควบคุมโรคติดต่อ
4. การปฐมพยาบาล
5. การจัดและให้บริการอาหาร
6. การจัดโครงการสวัสดิภาพนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียน

ระเบียบกรมอาชีวศึกษา (2537:13-14) ได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของ  
 หัวหน้างานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก ไว้ดังนี้

1. รับผิดชอบงานสวัสดิการภายในสถานศึกษา
2. ดำเนินการเกี่ยวกับทุนการศึกษา และมูลนิธิการกุศลต่าง ๆ
3. จัดเรื่องน้ำดื่ม ดูแลร้านอาหาร คุณภาพอาหาร ให้บริการเกี่ยวกับ ไปรษณีย์ภัณฑ์
4. ดำเนินการเกี่ยวกับงานพยาบาลในสถานศึกษา เช่น จัดห้องพยาบาล จัดหายาไว้  
 ประจำห้องพยาบาล จัดทำบัตรสุขภาพ และดำเนินการตรวจสุขภาพนักเรียนนักศึกษา ประจำปี  
 ส่งเสริมให้นักเรียนนักศึกษา มีความรู้เรื่องป้องกันโรคติดต่อ รวมทั้งสารเสพติด ให้ความรู้เบื้องต้น  
 เรื่องการปฐมพยาบาลแก่นักศึกษา
5. ปฐมพยาบาลนักเรียน นักศึกษา ที่เกิดอุบัติเหตุในสถานศึกษา
6. ติดต่อประสานงานกับผู้ปกครองในกรณีที่นักศึกษาเกิดอุบัติเหตุ และเจ็บป่วย  
 ติดต่อแพทย์หรือเจ้าหน้าที่อนามัยมาปลูกฝี ฉีดยา ในสถานศึกษาประจำปี
7. ให้ความสะดวกแก่นักเรียน นักศึกษา ในการเข้าอยู่หอพัก
8. ดูแลความประพฤติของนักเรียน นักศึกษาในสังกัด
9. ดูแลทรัพย์สิน ดูแลรักษาความสะอาดและจัดสวัสดิการต่าง ๆ ในหอพัก

Charles (1967 : 471) กำหนดขอบเขตของการให้บริการคล้ายคลึงกับธีรยุทธ์ เสนีวงศ์ ณ อยุธยา แต่ได้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขจุดบกพร่องการรักษาสุขภาพ และการศึกษา ของนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางกาย โดยมีขอบเขตการบริการด้านสุขภาพครอบคลุม การดำเนินงานต่อไปนี้

1. ประเมินสุขภาพของนักเรียน - นักศึกษา และบุคลากรทางการศึกษา
2. ให้คำปรึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา ผู้ปกครองเกี่ยวกับผลการตรวจสุขภาพ
3. ช่วยเหลือนักเรียน นักศึกษา ในการแก้ไขจุดบกพร่องที่สามารถจะแก้ไขได้
4. ช่วยเหลือในการวางแผนการรักษาสุขภาพและการศึกษาของนักเรียน-นักศึกษา

ที่มีความบกพร่องทางกาย

5. ช่วยเหลือในการควบคุมและป้องกันโรค
6. จัดการปฐมพยาบาลแก่ผู้ได้รับบาดเจ็บหรือการเจ็บป่วย
7. ส่งเสริมการรักษาความสะอาดของสิ่งแวดล้อม
8. ส่งเสริมด้านสุขภาพของบุคลากรในสถานศึกษา

กล่าวโดยสรุปการจัดบริการด้านสวัสดิการพยาบาล และหอพัก เป็นสิ่งที่สถานศึกษาจัด เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ อันประกอบด้วยการจัดบริการ ด้านสวัสดิการ สุขภาพอนามัย อาหาร-น้ำดื่ม ไปรษณีย์ภัณฑ์ การจัดหาที่พัก ดูแล และควบคุม ความเรียบร้อยภายในหอพัก ตลอดจนการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษา

### 2.2.3 ฝ่ายวิชาการ

ฝ่ายวิชาการ รับผิดชอบดูแลงานคณะวิชา และหน่วยงาน 5 งาน คือ งานวัดผล และประเมินผล งานห้องสมุด งานหลักสูตรและการสอน งานสื่อการเรียนการสอน งานหลักสูตร พิเศษ และงานอาชีพศึกษาระบบทวิภาคี ในที่นี้ผู้วิจัยจะนำเสนอเฉพาะงานที่ให้บริการ แก่นักเรียน นักศึกษาเพียง 2 งาน คือ งานวัดผล และประเมินผล งานห้องสมุด

#### 2.2.3.1 งานวัดผลและประเมินผล

งานวัดผลและประเมินผล การเรียนมีสำคัญยิ่งในกระบวนการเรียน การสอน เพราะจะทำให้สถานศึกษาได้ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศประกอบการพิจารณาส่งเสริม และปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานวิชาการ เพื่อให้ให้นักเรียนมีความรู้ความสามารถ และคุณลักษณะ ตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร มีนักการศึกษากล่าวถึงประโยชน์ของการวัดผลและประเมินผลไว้ สรุปได้ดังนี้

อนันต์ ศรีโสภา (2520 : 4-6) กล่าวถึงประโยชน์ของการวัดและประเมินผลการศึกษา ว่ามีประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อครู
  - 1.1 เป็นการให้ข้อมูลพฤติกรรมเบื้องต้นของนักเรียนต่อครู

1.2 ช่วยให้ครูสามารถกำหนด และปรับปรุงจุดมุ่งหมายของนักเรียนแต่ละคน ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

1.3 ช่วยให้ครูทราบว่าตนเองได้ทำการสอนบรรลุจุดมุ่งหมายต่าง ๆ เหล่านี้ได้ มากน้อยเพียงใด

1.4 ช่วยให้ครูสามารถปรับปรุงเทคนิคการสอนให้เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

## 2. ประโยชน์ต่อนักเรียน

2.1 ช่วยให้นักเรียนทราบจุดมุ่งหมายและความต้องการของครูได้อย่างแท้จริง

2.2 เพิ่มแรงจูงใจในการเรียนของนักเรียน

2.3 ช่วยให้มีนิสัยในการเรียนดีขึ้น

2.4 ช่วยให้ทราบว่าตัวเองเก่งและอ่อนในวิชาอะไรบ้าง

3. ประโยชน์ต่อการแนะแนวช่วยให้ครูแนะแนวนำข้อมูลที่ได้จากการวัดผลประเมินผล ไปให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาของนักเรียนแต่ละคนได้ถูกต้องยิ่งขึ้น

4. ประโยชน์ต่อการบริหารการตัดสินใจในการบริหารทางการศึกษาในทุกระดับจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากการวัดและประเมินผลอยู่เสมอ เช่นการรับสมัครนักเรียนเข้าเรียน การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน เป็นต้น

5. ประโยชน์ต่อการวิจัย การแสวงหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการสอน การแนะแนว และการบริหารการศึกษาจำเป็นต้องอาศัยการวิจัย การวัดผลประเมินเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งของ การวิจัยที่จะช่วยในการวัดและรวบรวมข้อมูล

พนัส หันนาคินทร์ (2524 : 16) กล่าวถึงประโยชน์ของการวัดผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

1. เพื่อทราบผลการเรียนของนักเรียน และทราบผลการสอนของครู

2. เพื่อประโยชน์ในการเลื่อนชั้น และการจัดแบ่งนักเรียนตามความสามารถ

3. เพื่อเป็นหลักฐานในการรายงานผลการเรียนให้ผู้ปกครองทราบ

4. เพื่อเป็นประโยชน์ในการให้ประกาศนียบัตรเมื่อจบชั้นการศึกษา แจ้งผลการศึกษา

ให้สถานศึกษาอื่น ที่นักเรียนจะไปเรียนต่อ

5. เพื่อสถิติทางการศึกษา

กิติมา บรดีดิลก (2529 : 107) กล่าวว่า การวัดผลและประเมินผลเป็นสิ่งจำเป็น ในกระบวนการเรียนการสอน เพราะการวัดและประเมินผลมีประโยชน์ ดังนี้

1. เพื่อปรับปรุงการสอนของครู

2. เพื่อปรับปรุงการเรียนของนักเรียน

3. เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารงานวิชาการของโรงเรียน

4. เพื่อเป็นข้อมูลทางการศึกษา เช่น เพื่อแสดงผลการเรียนจบและเป็นหลักฐาน

ให้ผู้ปกครองทราบ

ขอข่ายหน้าที่ของงานวัดผลและประเมินผล

กรมอาชีวศึกษา (2537 : 22) ได้กำหนดภาระหน้าที่ของหัวหน้างานวัดผลไว้ในระเบียบกรมอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. จัดหาแบบพิมพ์ที่เกี่ยวกับการวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้
2. จัดทำเอกสาร จัดหาข่าวสารที่เป็นความรู้เกี่ยวกับการวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ เพื่อเผยแพร่ให้ครูอาจารย์ได้ทราบทั่วกัน
3. ศึกษาระเบียบ คำถาม การเคลื่อนไหวความก้าวหน้าทางวิชาการเกี่ยวกับการวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้อยู่เสมอ
4. ดูแลให้ครู-อาจารย์ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการวัดผลและประเมินผลให้ถูกต้อง
5. พิจารณาตัดสินปัญหาเกี่ยวกับ การโอนผลการเรียน การวัดผล และประเมินผล การเรียน
6. ส่งเสริมให้ครู-อาจารย์ที่ผ่านการอบรม หรือศึกษามาทางการวัดผล และประเมินผล การเรียน ได้มีบทบาทในการพัฒนาการวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้
7. ตรวจสอบการให้ระดับคะแนนของครู-อาจารย์ ก่อนที่จะส่งไปยังผู้บริหารสถานศึกษาเพื่ออนุมัติผลการสอบ
8. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อสอบ และจัดทำข้อสอบมาตรฐาน
9. เก็บรักษาเอกสาร หลักฐานการประเมินผลการเรียนรู้ และเอกสารตามความจำเป็น ที่ต้องใช้เกี่ยวกับงานวัดผลและประเมินผล การเรียน
10. ดำเนินการเกี่ยวกับการทำลายเอกสารการวัดผล และประเมินผล ที่หมดความจำเป็นแล้ว
11. ดูแล บำรุงรักษา และรับผิดชอบทรัพย์สินของสถานศึกษาที่ได้รับมอบหมาย จากภาระหน้าที่ที่กล่าวมาสรุปได้ว่า งานวัดผลและประเมินผลรับผิดชอบดำเนินการสอบ ประเมินผล การเรียนการสอน ตรวจสอบความถูกต้องของคะแนนและระดับผลการเรียน วิเคราะห์ข้อสอบและจัดทำคลังข้อสอบ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบผลการสอน หรือการเรียนรู้ของ นักเรียน-นักศึกษาใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านทักษะปฏิบัติ ด้านเจตคติ และตัดสินผลการเรียนเพื่อการจบหลักสูตร

### 2.2.3.2 งานห้องสมุด

งานห้องสมุด เป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรเพื่อการศึกษาที่จัดตั้งขึ้น ในสถานศึกษาซึ่งมีทั้งวัสดุตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร และวัสดุ ไมตีพิมพ์ เช่น หุ่นจำลอง รูปภาพ แผนที่ ไมโครฟิล์ม ตลอดจนโสตทัศนวัสดุจึงนับได้ว่าห้องสมุด มีส่วนสำคัญในด้านการสนับสนุนการเรียนการสอนของครู-นักเรียนในโรงเรียนให้บรรลุเป้าหมาย ของการศึกษา

วาณี ฐานนวงศ์คานติ (2529 : 5-6) ได้สรุปความสำคัญของห้องสมุดที่มีต่อการศึกษา ค้นคว้า ไว้ดังนี้

1. ห้องสมุดเป็นสถานที่รวบรวมสรรพวิชาต่าง ๆ ทั้งอดีตและในปัจจุบันผู้เข้าใช้บริการ จะศึกษาค้นคว้าหาความรู้ได้ทุกแขนงวิชา
  2. ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่ทุกคนเลือกค้นคว้าหาความรู้ได้อย่างอิสระ ตามความพอใจ และความสนใจ
  3. ห้องสมุดเป็นสถานที่ให้การศึกษาต่อเนื่อง เมื่อได้ศึกษาค้นคว้าจากสิ่งหนึ่งก็จะ นำไปสู่อีกสิ่งหนึ่ง
  4. ห้องสมุดช่วยให้ผู้ให้บริการเป็นคนทันสมัย มีความรู้กว้างไกล ทันเหตุการณ์ เพราะวัสดุในห้องสมุดจะต้องเป็นปัจจุบันเสมอ
  5. ห้องสมุดช่วยสร้างนิสัยรักการอ่าน และการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง
  6. สนับสนุนการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
  7. ห้องสมุดเป็นสถานที่ฝึกให้ผู้ให้บริการรู้จักรักษาสสมบัติส่วนรวม
  8. ห้องสมุดเป็นสถานที่เก็บสะสม ซึ่งแสดงถึงขนบธรรมเนียมและวัฒนธรรมท้องถิ่น นอกจากนี้ยังมีผู้เสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานและให้บริการของห้องสมุดสรุปได้ดังนี้
- ธาดาศักดิ์ วิชิรปริดาพงษ์ (2528 : 87) กล่าวว่า การดำเนินงานของห้องสมุดสามารถแยก ออกเป็น 3 งาน คือ

1. งานด้านเทคนิค แบ่งออกเป็น
  - 1.1 งานด้านการเลือกวัสดุห้องสมุด
  - 1.2 งานด้านการจัดหาวัสดุห้องสมุด
  - 1.3 งานด้านการเตรียมหนังสือและโสตทัศนวัสดุ
  - 1.4 งานด้านวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการ
  - 1.5 การจัดเรียงหนังสือขึ้นชั้น
  - 1.6 การระวังรักษาหนังสือ
  - 1.7 งานซ่อมหนังสือ
  - 1.8 การสำรวจหนังสือ

2. งานด้านบริการ แบ่งออกเป็น (ธาดาศักดิ์ วชิรปริดาพงษ์. 2528 : 111)

2.1 งานให้บริการเป็นงานที่ห้องสมุดจะอำนวยความสะดวกสบาย แก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ การจัดหนังสือและวัสดุต่าง ๆ บริการยืม บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการแนะแนวและส่งเสริมการอ่าน

2.2 งานจัดกิจกรรม เป็นงานที่ห้องสมุดจัดขึ้นเป็นครั้งคราว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการอ่าน และเป็นการกระตุ้นหรือจูงใจให้นักเรียนมาใช้บริการของห้องสมุดมากขึ้น เช่น การพูดเรื่องหนังสือ การวิจารณ์หนังสือ การจัดอภิปราย การจัดนิทรรศการ การออกร้านหนังสือ เป็นต้น

3. งานด้านบริหาร เป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่หัวหน้าสถานศึกษากับบรรณารักษ์ และบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ร่วมมือดำเนินการเพื่อพัฒนาห้องสมุดให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยมีองค์ประกอบในการบริหาร คือ คนหรือบุคลากร (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) การจัดการหรือเทคนิคในการบริหาร (Management) (ธาดาศักดิ์ วชิรปริดาพงษ์. 2528 : 68)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 232-233) กล่าวถึงการจัดและการบริการห้องสมุดในโรงเรียนไว้ ดังนี้

1. การบริการยืม-ส่งหนังสือ ได้แก่ การจัดบริการให้ยืมหนังสือโดยกำหนดระเบียบวิธีการให้ชัดเจน และปิดประกาศให้ผู้ใช้บริการได้ทราบอย่างเปิดเผย

2. จัดเปิดบริการห้องสมุดตลอดวันโดยเฉพาะก่อนเวลาเข้าห้องเรียนและหลังเลิกเรียนอย่างน้อยครึ่งชั่วโมง

3. จัดบริการเอกสารสนเทศ ได้แก่ การบริการตอบคำถามแก่ครู และนักเรียนในเรื่องที่ต้องการทราบนั้นจะค้นคว้าได้ที่ใด

4. จัดบริการแนะแนวการอ่าน เพื่อส่งเสริมและยกระดับการอ่านของนักเรียนให้สูงขึ้น ตลอดจนแนะนำ เสนอแนะหนังสือที่น่าสนใจอื่น ๆ

5. จัดบริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด แนะนำให้นักเรียนรู้จักการใช้ห้องสมุด สาธิตการใช้บัตรรายการ การใช้หนังสือ

6. จัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุดแจกจ่ายครูและนักเรียน

7. จัดทำรายชื่อหนังสือประกอบรายวิชา รายชื่อหนังสือใหม่ที่ห้องสมุดรับ หนังสือที่มีคุณค่า หนังสือที่ได้รับรางวัล ส่งให้ครูและนักเรียนทราบ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ห้องสมุดเป็นแหล่งวิทยาการที่รวบรวมเอกสาร วารสาร หนังสือ ตำรา เครื่องฉาย สไลด์ วิดีโอ ตลอดจนอุปกรณ์การเรียนการสอน และอื่น ๆ การบริการถือว่าเป็นหัวใจของห้องสมุด เป็นการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบควรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประไพศรี คงตะกุก (2541 : 131) เรื่อง การดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน

"เฉลิมราชกุมารี" ดีเด่น" : กรณีศึกษาอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัย พบว่าห้องสมุดจัดตั้งขึ้นตามโครงการจัดตั้งห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" ของกรมการศึกษานอกโรงเรียน โดยได้รับความร่วมมือจากพระครูวัชรสารคุณ เจ้าอาวาสวัดพระธาตุศิรีชัย ส่วนราชการ พ่อค้าและประชาชน ในจังหวัดเพชรบุรี ร่วมบริจาคทรัพย์สินสมทบในการก่อสร้าง ลักษณะเด่นในการดำเนินงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดและเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอเขาย้อยวางแผนการปฏิบัติงานและจัดทำโครงการต่าง ๆ ร่วมกัน อาคารสถานที่ การคมนาคมสะดวกต่อผู้ใช้บริการ มีการจัดทำคู่มือในการใช้ห้องสมุด ประสานงานและประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น การคัดเลือกสื่อประเภทต่าง ๆ คำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ เป็นปัจจุบันและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ เปิดบริการวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08.00 - 16.30 น. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส บริเวณภายในและภายนอกสะอาดเรียบร้อยมีการจัดกิจกรรมตรงตามนโยบายของกรมการศึกษานอกโรงเรียน และสอดคล้องกับเกณฑ์การคัดเลือกห้องสมุดประชาชนดีเด่น และปัญญาศ เพ็ชรพิรุณ (2541 : 130) เรื่อง ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กลุ่มอายุที่ใช้บริการมาก คือ กลุ่มอายุ 18-35 ปี ส่วนระดับการศึกษา กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าใช้บริการมากที่สุด ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่เป็นสมาชิกห้องสมุด อาชีพที่มาใช้บริการห้องสมุดมากคือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ห้องสมุดที่มีผู้มาใช้บริการมากคือ ห้องสมุดประชาชนจังหวัด ความต้องการใช้บริการ 3 ด้าน คือ ด้านการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย การจัดการศึกษานอกโรงเรียนและการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการจัดการศึกษานอกโรงเรียนและการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชนมีความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการด้านเพศ อายุ อาชีพ และสถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุดโดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ คือ สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ และบริการถ่ายสำเนาเอกสาร แต่ดกฤณี ทาดวงตา (2529 : 110) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของครูต่อการบริการและกิจกรรมของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดยังมีน้อยเกินไป ทำให้บริการได้ไม่ดีเท่าที่ควรและห้องสมุดไม่ค่อยได้จัดกิจกรรมต่าง ๆ มากนักอีกทั้งครูบรรณารักษ์ต้องทำหน้าที่สอนด้วย ห้องเรียนไม่เพียงพอก็มาใช้ห้องสมุดเป็นห้องเรียนทำให้สถานที่ห้องสมุดคับแคบ และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรให้ครูบรรณารักษ์เป็นอิสระจากการสอนหรืองานพิเศษอื่น ๆ เพื่อให้ครูบรรณารักษ์มีเวลาดำเนินงานห้องสมุดได้เต็มที่ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของครูบรรณารักษ์และครูช่วยงานห้องสมุดให้แน่นอนว่า จะต้องปฏิบัติหน้าที่อะไรบ้าง หรือถ้าอัตรากำลังมีน้อยก็ควรจัดให้ครูบรรณารักษ์และครูช่วยงานห้องสมุดสอนวิชาอื่น ๆ ให้มีชั่วโมงสอนน้อยที่สุดเท่าที่

จะทำได้ และ ไม่ควรจัดให้ครูบรรณารักษ์ และครูช่วยงานห้องสมุดสอนวิชาที่ต้องมีงานตรวจและต้องเตรียมการสอนมาก ซึ่งจะทำให้เวลาสำหรับการปฏิบัติงานห้องสมุดไม่เพียงพอ และสอดคล้องกับ สุรางค์ วิรุฬห์สิงห์ (2531 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตในระดับบัณฑิตศึกษาและที่มีต่อทรัพยากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตสงขลา ได้สรุปว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรห้องสมุดในด้านความเพียงพอ ความทันสมัย และการใช้ประโยชน์ในการสอนรายวิชาต่าง ๆ ในระดับปานกลางและน้อยเท่านั้นและอาจารย์กับนิสิตมีความพึงพอใจแตกต่างกัน 28 รายวิชา จากจำนวนทั้งหมด 57 รายวิชา อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจต่อประเภททรัพยากรห้องสมุดในด้านความเพียงพอ ความทันสมัยและการใช้ประโยชน์ในการเรียนการสอนโดยรวมในระดับน้อย เมื่อพิจารณาแยกทรัพยากรทั้ง 18 ประเภท พบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจสอดคล้องกันในระดับปานกลาง จำนวน 4 ประเภท คือ หนังสือภาษาไทย หนังสืออ้างอิงภาษาไทย วารสารภาษาไทย และสิ่งพิมพ์รัฐบาล และมีความพึงพอใจในระดับน้อยจำนวน 7 ประเภท คือ กฤตภาค สไลด์ फिल्मสตริป ไมโครฟิล์ม แถบบันทึกเสียง รูปภาพ และแผนที่ ส่วนทรัพยากรอีก 7 ประเภทอาจารย์กับนิสิตมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ทำนองเดียวกับ Mullen (1967 : 400A-401A) ได้ทำการศึกษาปัญหาและวิธีปฏิบัติในการใช้ห้องสมุดประกอบการสอน โดยวิธีการสัมภาษณ์และใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์ใหญ่ บรรณารักษ์ ครูผู้สอน และนักเรียน ผลการศึกษาพบปัญหาดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับความช่วยเหลือจากอาจารย์ใหญ่ ครูใหญ่
2. ปัญหาเกี่ยวกับตัวบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
3. ปัญหาด้านงบประมาณ
4. ปัญหาเกี่ยวกับอาคารสถานที่

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ที่พอใจหรือที่ประทับใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับ โดยสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ บุคคลทุกคนมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง และมีความต้องการหลายระดับซึ่งหากได้รับการสนองตอบก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ การจัดบริการใด ๆ ที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ การให้บริการนั้นจะต้องสนองความต้องการของผู้ใช้บริการแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากมายหลายทฤษฎี ที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 54-57) กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ว่าแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการมีชีวิต การดำรงชีวิต วุฒิภาวะ ไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้แต่อย่างไร เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางร่างกายเป็นสำคัญเป็นแรงขับเบื้องต้นที่ร่างกายถูกกระตุ้นให้เกิดความรู้ ว่องไว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า เกิดขึ้นจากสภาวะทางอารมณ์ สิ่งกระตุ้นทั้งจากภายนอกและภายใน ได้แก่

- 1.1 ความต้องการอาหาร
- 1.2 ความต้องการน้ำ
- 1.3 ความต้องการทางเพศ
- 1.4 ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม
- 1.5 ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด
- 1.6 ความต้องการพักผ่อนนอนหลับ
- 1.7 ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ที่มีก๊าซออกซิเจนสำหรับการหายใจ
- 1.8 ความต้องการการขับถ่าย

## 2. ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and Social Needs)

ความต้องการประเภทนี้ค่อนข้างจะสลับซับซ้อนและเกิดขึ้นจากสภาพสังคมวัฒนธรรมการเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ความต้องการทางจิตใจและสังคมนี้ แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสังคม และฐานะทางสังคมของบุคคล รวมทั้งเวลาและโอกาสที่แตกต่างออกไปด้วย ลักษณะสำคัญของความต้องการทางจิตใจและสังคม มีดังนี้

2.1 ความต้องการที่เกิดจากสังคม ซึ่งเป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรม และกลายเป็นลักษณะนิสัยประจำตัวของแต่ละคน สิ่งเหล่านี้แตกต่างกันไปในแต่ละสังคม

- 2.2 ความต้องการทางสังคม ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์
- 2.3 ความต้องการนี้เปลี่ยนแปลงได้ แม้ในตัวคนเดียว
- 2.4 ความต้องการนี้จะมากขึ้นเมื่ออยู่รวมกลุ่มมากกว่าเมื่ออยู่คนเดียว
- 2.5 ความต้องการนี้เป็นพฤติกรรมปกปิดมากกว่าพฤติกรรมเปิดเผยจะแสดงออก

เมื่อมีสิ่งเร้า

Murray (อ้างโดย โสภกา ชูพิกุลชัย, 2521 : 58-59) สรุปความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 28 ชนิดด้วย คือ

1. Abasement ได้แก่ ความต้องการในการที่จะยอมแพ้ รับการวิพากษ์วิจารณ์ การลงโทษ
2. Achievement ได้แก่ ความต้องการในการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ซึ่งยากลำบาก พยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคทั้งปวงหรือสิ่งกีดขวางต่าง ๆ พยายามที่จะนำชัยชนะมาให้ตัวเอง

3. Affiliation ได้แก่ ความต้องการที่จะเอาใจ และทำให้ผู้อื่นรักใคร่ มีความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนฝูง พยายามสร้างความสนิทสนมใกล้ชิด และสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น
4. Aggression ได้แก่ ความต้องการในการที่จะเอาชนะสิ่งขัดขวางที่ทั้งปวงด้วยการใช้ความรุนแรง การต่อสู้ แกะแค้น การทำร้ายร่างกาย หรือการฆ่าฟันกัน
5. Autonomy ได้แก่ ความต้องการในการที่จะเป็นอิสระจากสิ่งกีดขวางที่ทั้งปวง หรือความต้องการที่จะต่อสู้ดิ้นรนเพื่อความเป็นตัวของตัวเอง
6. Counteraction ได้แก่ ความต้องการที่จะฟันฝ่าอุปสรรค ความล้มเหลวต่าง ๆ การที่จะเอาชนะความพ่ายแพ้ และความกลัวต่าง ๆ โดยการสร้างความมานะพยายามขึ้น
7. Defensiveness ได้แก่ ความต้องการในการที่จะป้องกันตัวเองจากคำวิพากษ์วิจารณ์ การตำหนิติเตียน ป้องกันตัวเองให้พ้นจากการกระทำความผิด และความล้มเหลว เป็นต้น
8. Deference คือ ความต้องการในการที่จะยอมรับนับถือให้ความช่วยเหลือ แก่ผู้ที่สูงกว่า
9. Dominance ได้แก่ ความต้องการในการที่จะควบคุมผู้อื่นใช้อิทธิพล หรือคำสั่งให้ผู้อื่นกระทำตาม
10. Exhibition ได้แก่ ความต้องการในการที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นเห็นและได้ยินเกี่ยวกับตน ต้องการที่จะทำให้อื่นแปลกใจ ตกใจ สนุกสนาน หรือขบขัน เป็นต้น
11. Avoidance of Blame ได้แก่ ความต้องการที่จะพ้นจากการถูกตำหนิติเตียนหรือถูกลงโทษ
12. Avoidance of Inferiority ได้แก่ ความต้องการในการที่จะพ้นจากความ อับอายทั้งหลาย
13. Nurturance ได้แก่ ความต้องการในการที่จะให้ความเมตตาสงสาร และ ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่ไม่สามารถช่วยตัวเองได้ ต้องการที่จะช่วยผู้อื่นให้พ้นภัย อันตรายทั้งปวง
14. Orderliness คือ ความต้องการที่จะจัดของทุกสิ่งทุกอย่างให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย เพื่อความสะดวก ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความประณีตและเหมาะสมต่าง ๆ
15. Play คือ ความต้องการที่จะแสดงความสนุกสนานโดยไม่มีวัตถุประสงค์ อย่างเป็นทางการหัวเราะ และการสร้างเรื่องตลกขบขัน เพื่อการผ่อนคลายความตึงเครียด ซึ่งได้แก่ การมีส่วนร่วมในเกมกีฬา การเดินรำ การตีม การเล่นไพ่ และการรื่นเริงต่าง ๆ ฯลฯ
16. Rejection คือ ความต้องการที่จะแยกตนเองออกจากความทุกข์ทั้งปวง หรือจากบุคคลอื่น ความต้องการเมินเฉยต่อสิ่งทั้งปวง

17. Succorance คือ ความต้องการที่จะให้ความประสงค์ของตนเองบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยการที่จะให้ผู้อื่นสนใจหรือเกิดความสงสารในตัวขึ้น ต้องการให้ผู้อื่นให้การรักษาพยาบาล ช่วยเหลือ ยอมป้องกัน รัก ให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางปฏิบัติต้องการผู้ดูแลและอยู่ ใกล้ชิดเขา

18. Cognizance คือ ความต้องการที่จะเสาะแสวงหาหรือสอบถามปัญหาต่าง ๆ

19. Exposition คือ ความต้องการแสดงหรือชี้ให้เห็นรายละเอียด อธิบาย หรือบรรยายต่าง ๆ

20. Construction คือ ความต้องการที่จะจัดระบบหรือสร้างสิ่งต่าง ๆ

21. Acquisition คือ ความต้องการเป็นเจ้าของ และความต้องการสมบัติต่าง ๆ

22. Conservation คือ ความต้องการที่จะเก็บรวบรวม ซ่อมแซม หรือรักษาสีของต่าง ๆ

23. Inviolacy คือ ความต้องการรักษาชื่อเสียงของตนเอง

24. Contrariness คือ ความต้องการที่จะมีเอกลักษณ์ของตนเองแตกต่างจาก คนอื่น

25. Superiority คือ ความต้องการความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับ

26. Recognition คือ ความต้องการการสรรเสริญ และต้องการให้บุคคลอื่นเคารพ

27. Similance คือ ความต้องการที่จะเชื่อ เห็นด้วย และยอมรับบุคคลอื่น

28. Retention คือ ความต้องการที่จะสะสมหรือประหยัด

นอกจากแนวคิดที่กล่าวมาแล้วมีทฤษฎีที่อธิบายความต้องการของบุคคลที่สำคัญ ได้แก่

#### 1. ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow (Needs-Hierarchy Theory)

เป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยตั้งอยู่บนสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้ (Maslow, 1970 : 69-80)

##### 1.1 ลักษณะความต้องการของมนุษย์ ได้แก่

1.1.1 ความต้องการของมนุษย์เป็นไปตามลำดับขั้นความสำคัญ โดยเริ่มจากรดับความต้องการขั้นต่ำไปสู่ความต้องการขั้นสูง

1.1.2 มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่ง ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็มีความต้องการสิ่งใหม่เข้ามาแทนที่

1.1.3 เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่จูงใจให้เกิดพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น แต่จะมีความต้องการในระดับสูงเข้ามาแทน และเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมนั้น

1.1.4 ความต้องการที่เกิดขึ้นอาศัยซึ่งกันและกัน มีลักษณะควบคู่กัน คือ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่หมดสิ้นไปก็มีความต้องการอีกอย่างหนึ่งเกิดขึ้นมา

##### 1.2 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) มี 5 ระดับ ได้แก่

1.2.1 ความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

1.2.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้า และความอบอุ่นใจ

1.2.3 ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อน

1.2.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องหรือมีชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับสูง ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

1.2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นการนึกอยากจะเป็น อยากจะได้ ตามความคิดเห็นของตัวเอง แต่ไม่สามารถเสาะแสวงหาได้

2. ทฤษฎีปัจจัยสองประการของ Herzberg ทฤษฎีนี้แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 2 ปัจจัย คือ (Herzberg 1959 : 113-115)

2.1 ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ (Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจ ซึ่งจะช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1.1 ความสำเร็จของงาน
- 2.1.2 การได้รับความยอมรับนับถือ
- 2.1.3 ลักษณะของงานที่ทำ
- 2.1.4 ความรับผิดชอบ
- 2.1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
- 2.1.6 ความเจริญเติบโตขององค์การ

2.2 ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มักนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจในการทำงานจำเป็นต้องป้องกันหรือค้ำจุนไม่ให้เกิดความท้อถอยไม่อยากทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

- 2.2.1 ค่าตอบแทนในการทำงาน
- 2.2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
- 2.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ
- 2.2.4 ฐานะของอาชีพ
- 2.2.5 การปกครองบังคับบัญชา

2.2.6 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร

2.2.7 สภาพการทำงาน

2.2.8 ความเป็นอยู่ส่วนตัว

2.2.9 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

3. ทฤษฎี X, Y ของ Douglas McGregor ทฤษฎีนี้กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกันในเรื่องของการสร้างแรงจูงใจ 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y โดยได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับคนไว้ดังนี้ (วารสาร รัชตะวรรณ. 2541 : 155-156)

**ทฤษฎี X** McGregor ได้พูดถึงพื้นฐานของทฤษฎี X ไว้ดังนี้

1. คนส่วนใหญ่โดยธรรมชาติแล้วไม่ชอบทำงาน
2. คนส่วนใหญ่ขาดความทะเยอทะยานและต้องการช่วยกันทำงาน
3. คนส่วนใหญ่ชอบทำงานตามที่ได้รับคำสั่ง ไม่มีความคิดสร้างสรรค์
4. คนส่วนใหญ่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
5. คนส่วนใหญ่ถูกหลอกลวง และไม่ฉลาด

**ทฤษฎี Y** จะมองคนตรงข้ามกับทฤษฎี X ซึ่งมีหลักสำคัญดังนี้

1. คนไม่ได้มีความเกียจคร้าน
2. คนไม่ชอบการบริหารงานด้วยการใช้อำนาจ แต่ชอบที่จะมีส่วนร่วมในการ

บริหารงาน

3. คนชอบที่จะตั้งเป้าหมายของตนเอง มากกว่าที่จะให้คนอื่นมากำหนดเป้าหมายให้
4. คนมีความรับผิดชอบ

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวสรุปได้ว่า ความต้องการของบุคคลมีทั้งความต้องการทางกายภาพและความต้องการทางจิตใจ ซึ่งจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล นอกจากนี้ ความต้องการยังแบ่งเป็นความต้องการภายนอกและความต้องการภายในถ้าบุคคลได้รับการสนองตอบความต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจ ส่วนความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อบริการสาธารณะใด ๆ มีผู้ให้แนวคิดไว้สรุปได้ดังนี้

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ หมายถึง ระดับผลที่ประชาชนได้จากการรับบริการว่ามีส่วนสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจหลังการได้รับการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) เสนอแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

Millet (1954 : 38) เสนอแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐ (Satisfactory Services) คือ ความรู้สึกของประชาชนที่ประเมินจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equalable Service)
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

Fitzgerald และ Durant (1980 : 586) เสนอแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ซึ่งได้จากผลการประเมินการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการอย่างแท้จริง การประเมินผลนี้แต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย การประเมินผล แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย ( Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

Gundlach และ Nelson (1983 : 41) เสนอแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมกรให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

## บทที่ 3

# วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 10 ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการวิจัยและเก็บข้อมูลดังนี้

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.1.1 ประชากร

#### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

#### 3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

## 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาระดับปวส. ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างอุตสาหกรรม ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2541 ของวิทยาลัยเทคนิค ในเขตการศึกษา 10 จำนวน 3,359 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาระดับปวส. ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างอุตสาหกรรม ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2541 ของวิทยาลัยเทคนิค ในเขตการศึกษา 10 ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีของ Crezy & Morgan ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน เทียบสัดส่วนบัญญัติไตรยางค์กลุ่มตัวอย่างตามจำนวนประชากรในแต่ละสถานศึกษา และเก็บข้อมูลโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานศึกษา

สถานศึกษา	ประชากร	กลุ่มตัวอย่างที่กำหนด
1. วิทยาลัยเทคนิคยโสธร	543	58
2. วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี	619	66
3. วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม	862	93
4. วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์	439	47
5. วิทยาลัยเทคนิคนครพนม	465	50
6. วิทยาลัยเทคนิคร้อยเอ็ด	431	46
รวม	3,359	360

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยดำเนินการดังนี้

3.2.1.1 ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการตามระเบียบกรมอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา แก้ไขฉบับที่ 2 พ.ศ. 2537 งานวิจัยของ สิทธิ สายหล้า (2534) ; เรืองบุญ สิทธิรังศรี (2535) ; ร้อยตรีสมพงษ์ พันสุน้อย (2539) และกัญชลี มักพิมล (2537) ฯลฯ

3.2.1.2 ศึกษาระเบียบข้อบังคับแนวทางปฏิบัติ วิธีการจัด และการดำเนินการในการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิคทั้ง 9 งาน และศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง

3.2.1.3 วิเคราะห์ภารกิจงานในความรับผิดชอบของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิคทั้ง 9 หน่วยงาน เพื่อกำหนดขอบข่ายของข้อคำถาม

3.2.1.4 ประมวลความรู้จากข้อ 3.2.2.1-3.2.2.3 สร้างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 10 ตามแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

เกณฑ์ในการพิจารณาได้กำหนดน้ำหนักของแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจ มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจ มาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจ ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจ น้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด

### 3.2.1.5 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1) หาความเที่ยงตรง (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิตรวจพิจารณาภาษาเนื้อหา และโครงสร้าง เพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และสามารถวัดได้ตรงกับเรื่องที่ต้องการศึกษาแล้วนำมาพัฒนาปรับปรุงตามคำแนะนำเพื่อใช้เก็บข้อมูลต่อไป

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

1. นายเฉลิมศักดิ์ นามเฉียงใต้ รองเลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการครู  
ข้าราชการครู
2. นายถาวร ชูปวา ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคขอนแก่น
3. นายสมพร ถาวรไพศาลชีวะ ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพ  
บ้านฝื่อ
4. ดร.คทา ชื่นตา ผู้ช่วยผู้อำนวยการวิทยาลัยช่างกล  
ปทุมวัน
5. ดร.จริยา ทัพพะกุล ณ ออยุธยา กองแผนงาน กรมอาชีวศึกษา
6. นายวโรภาส ศรีพันธ์ ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพสังขละ

2) หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับนักศึกษา ระดับ ปวส. ชั้นปีที่ 2 ของวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 10 ซึ่งไม่ใช่ นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach โดยกำหนดค่ายอมรับได้ที่ระดับ 0.80 ปรากฏค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.98

3.2.2 ลักษณะเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ วิทยาลัยเทคนิค และแผนกวิชา/สาขาวิชาที่ศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 ทั้ง 9 หน่วยงาน คือ งานการเงิน งานทะเบียนงานอาคารสถานที่ งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน งานกิจกรรมนักเรียน-นักศึกษา งานปกครองงานสวัสดิการพยาบาล และหอพัก งานวัดผลและประเมินผล และงานห้องสมุด มีลักษณะเป็น

แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 83 ข้อ จำแนกตามหน่วยงาน ดังนี้

1. งานการเงิน	6 ข้อ
2. งานทะเบียน	12 ข้อ
3. งานอาคารสถานที่ จำนวน	10 ข้อ
4. งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน	8 ข้อ
5. งานกิจกรรมนักเรียน-นักศึกษา	7 ข้อ
6. งานปกครอง	8 ข้อ
7. งานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก	12 ข้อ
8. งานวัดผลและประเมินผล	9 ข้อ
9. งานห้องสมุด	11 ข้อ

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการ ดังนี้

3.3.1 บันทึกเสนอให้งานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ออกหนังสือเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ถึงกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากสถานศึกษาที่เป็นวิทยาลัยเทคนิค สังกัดกรมอาชีวศึกษาในเขตการศึกษา 10 ตามที่กำหนดไว้ จำนวน 6 แห่ง

3.3.2 นำหนังสือพร้อมแบบสอบถามเสนอต่อกรมอาชีวศึกษา เพื่อพิจารณาเห็นชอบ แล้วนำหนังสือที่ผ่านการพิจารณาแล้ว มาเสนอต่อกองวิทยาลัยเทคนิค เพื่อออกหนังสือขอความร่วมมือไปยังผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิค สังกัดกรมอาชีวศึกษา ตามที่กำหนด

3.3.3 ผู้วิจัยได้นำหนังสือจากกรมอาชีวศึกษาไปประสานงานกับผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคที่เป็นสถานศึกษากลุ่มตัวอย่างในเขตการศึกษา 10 เพื่อขอความร่วมมือให้ครู-อาจารย์ในสถานศึกษาแห่งนั้นช่วยแจกแบบสอบถามและรวบรวมส่งผู้วิจัย เพื่อคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์และนำไปทำการประเมินค่า เพื่อการวิจัยในอันดับต่อไป

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.4.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ นำเสนอในรูปตารางและแปลผลโดยการบรรยาย

3.4.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
หน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 10

3.4.3 แบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและ  
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละด้านโดยใช้เกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด  
(2532 : 111) ดังนี้

4.51-5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
2.51-3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
1.00-1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

## บทที่ 4

# ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย เป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ สถานศึกษาที่สังกัด และแผนกวิชาที่ศึกษา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 โดยภาพรวมและรายด้าน

### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$N$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{x}$  แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ สถานศึกษาที่สังกัด และแผนกวิชาที่ศึกษา ปรากฏผลดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ สถานศึกษาที่สังกัด และแผนกวิชาที่ศึกษา

ลักษณะตัวแปร	N = 350	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	350	100.00
1.1 ชาย	344	98.30
1.2 หญิง	6	1.70
2. สถานศึกษาที่สังกัด	350	100.00
2.1 วิทยาลัยเทคนิคยโสธร	54	15.40
2.2 วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี	64	18.30
2.3 วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม	92	26.30
2.4 วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์	46	13.10
2.5 วิทยาลัยเทคนิคนครพนม	49	14.00
2.6 วิทยาลัยเทคนิคร้อยเอ็ด	45	12.90
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 350 คน จำแนกตามเพศ ได้เป็นชาย จำนวน 344 คน (ร้อยละ 98.3) และหญิง จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.7) จำแนกตามสถานศึกษา สังกัดวิทยาลัยเทคนิคยโสธร จำนวน 54 คน (ร้อยละ 15.4) วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี จำนวน 64 คน (ร้อยละ 18.3) วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม จำนวน 92 คน (ร้อยละ 26.3) วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ จำนวน 46 คน (ร้อยละ 13.1) วิทยาลัยเทคนิคนครพนม จำนวน 49 คน (ร้อยละ 14.0) และวิทยาลัยเทคนิคร้อยเอ็ด จำนวน 45 คน (ร้อยละ 12.9) และเมื่อจำแนกตามแผนกวิชาที่ศึกษา เป็นแผนกวิชาช่างยนต์ จำนวน 60 คน (ร้อยละ 17.1) แผนกวิชาช่างเชื่อมโลหะ จำนวน 56 คน (ร้อยละ 16.0) แผนกวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 47 คน (ร้อยละ 13.4) แผนกวิชาช่างกลโรงงาน จำนวน 65 คน (ร้อยละ 18.6) แผนกวิชาไฟฟ้า จำนวน 63 คน (ร้อยละ 18.0) และแผนกวิชาช่าง ก่อสร้าง มีจำนวน 69 คน (ร้อยละ 16.9)

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงาน

ในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงาน

ในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 โดยภาพรวม แต่ละหน่วยงาน จำแนกตามสถานศึกษา และแผนกวิชา ปรากฏผลดังแสดงในตารางที่ 4.2-4.6

ตารางที่ 4.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของนักศึกษา ต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 โดยภาพรวม และแต่ละหน่วยงาน

หน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค	N = 350		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{x}$	S.D.		
1. งานการเงิน	3.00	.67	ปานกลาง	7
2. งานทะเบียน	3.09	.72	ปานกลาง	4
3. งานอาคารสถานที่	2.97	.68	ปานกลาง	8
4. งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน	2.90	.77	ปานกลาง	9
5. งานกิจกรรมนักเรียน-นักศึกษา	3.05	.74	ปานกลาง	5
6. งานปกครอง	3.11	.75	ปานกลาง	3
7. งานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก	3.02	.74	ปานกลาง	6
8. งานวัดผลและประเมินผล	3.17	.77	ปานกลาง	1
9. งานห้องสมุด	3.14	.76	ปานกลาง	2
<b>รวม</b>	<b>3.06</b>	<b>.61</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่า นักศึกษาวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิคทั้ง 9 หน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.06$ ) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจจำแนกตามหน่วยงาน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจการให้บริการของทุกหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยหน่วยงานที่นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ 3 อันดับแรก คือ งานวัดผลและประเมินผล ( $\bar{x} = 3.17$ ) งานห้องสมุด ( $\bar{x} = 3.14$ ) และงานปกครอง ( $\bar{x} = 3.11$ ) ตามลำดับ และความพึงพอใจ 3 อันดับสุดท้าย โดยเรียงจากต่ำสุดไปหามากคือ งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน ( $\bar{x} = 2.90$ ) งานอาคารสถานที่ ( $\bar{x} = 2.97$ ) และงานการเงิน ( $\bar{x} = 3.00$ )

ตารางที่ 4.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา  
ต่อการให้บริการของงานการเงิน ในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา  
เขตการศึกษา 10

งานการเงิน	N = 350		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{x}$	S.D.		
1. ขั้นตอน และวิธีการชำระเงินบำรุงการศึกษา	3.16	.86	ปานกลาง	2
2. ขั้นตอนและวิธีการชำระค่าธรรมเนียมหรือ ค่าปรับต่าง ๆ	3.05	.84	ปานกลาง	3
3. ขั้นตอนและวิธีการเบิกจ่ายเงินกิจกรรม ชมรม	2.86	.96	ปานกลาง	5
4. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบและวิธีการ เบิกจ่ายเงินกิจกรรม	2.94	.95	ปานกลาง	4
5. การออกหลักฐานทางการเงิน เช่น ใบเสร็จ รับเงิน ถูกต้องและรวดเร็ว	3.19	1.03	ปานกลาง	1
6. การแก้ไขหลักฐานทางการเงินกรณี เกิดความผิดพลาด	2.81	.99	ปานกลาง	6
รวม	3.00	.67	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานการเงินทุกข้อ  
อยู่ในระดับปานกลาง บริการที่นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก คือ  
การออกหลักฐานทาง การเงิน เช่น ใบเสร็จรับเงิน ถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{x} = 3.19$ ) ขั้นตอนและ  
วิธีการชำระเงินบำรุงการศึกษา ( $\bar{x} = 3.16$ ) และขั้นตอนและวิธีการชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับ  
ต่าง ๆ ( $\bar{x} = 3.05$ ) และมีความพึงพอใจใน 3 อันดับสุดท้าย โดยเรียงจากน้อยไปหามาก คือ  
การแก้ไขหลักฐานทางการเงินกรณีเกิดความผิดพลาด ( $\bar{x} = 2.81$ ) ขั้นตอนและวิธีการเบิกจ่ายเงิน  
กิจกรรมชมรม ( $\bar{x} = 2.83$ ) และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบและวิธีการเบิกจ่ายเงินกิจกรรม  
( $\bar{x} = 2.94$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา  
ต่อการให้บริการของงานทะเบียนในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา  
เขตการศึกษา 10

งานทะเบียน	N = 350		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{x}$	S.D.		
1. ขั้นตอนและวิธีการลงทะเบียนเรียนสะดวก และรวดเร็ว	3.10	1.06	ปานกลาง	8
2. การผ่อนผันการลงทะเบียนเรียนทำได้สะดวก	3.11	.91	ปานกลาง	6
3. แบบคำร้องต่าง ๆ เหมาะสม และสะดวก ต่อการใช้	3.24	.94	ปานกลาง	1
4. รายชื่อนักเรียน-นักศึกษาที่จัดพิมพ์ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน	3.24	1.01	ปานกลาง	2
5. การจัดทำบัตรประจำตัวนักเรียน-นักศึกษา รวดเร็วและถูกต้อง	2.64	1.13	ปานกลาง	12
6. การจัดทำทะเบียนผลการเรียนเป็นปัจจุบัน และตรวจสอบได้สะดวก	3.11	.99	ปานกลาง	7
7. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และกำหนดนัด ต่าง ๆ เกี่ยวกับงานทะเบียนรวดเร็ว ทั้งถึง และมากพอ	3.18	1.06	ปานกลาง	4
8. การดำเนินการตามคำร้องและการออก หลักฐานทางการเรียน เช่น ใบรับรอง ร.บ. ประกาศนียบัตร ฯลฯ รวดเร็วและถูกต้อง	2.99	1.09	ปานกลาง	11
9. การตรวจสอบรายชื่อนักเรียน-นักศึกษาที่มี ปัญหาการจบหลักสูตรรวดเร็ว	3.06	.99	ปานกลาง	10
10. การแจ้งผลการเรียนให้นักเรียน-นักศึกษา ที่มีปัญหาการจบหลักสูตรทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไข	3.19	1.01	ปานกลาง	3
11. การให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาการจบ หลักสูตรแก่นักเรียน-นักศึกษา	3.16	1.01	ปานกลาง	5
12. การรายงานผลการเรียนประจำภาคเรียน ให้ผู้ปกครองทราบ	3.09	1.16	ปานกลาง	9
รวม	3.09	.72	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.09$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ บริการที่นักศึกษามีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ แบบคำร้องต่าง ๆ เหมาะสมและสะดวกต่อการใช้ ( $\bar{x} = 3.24$ ) รายชื่อนักเรียน-นักศึกษาที่จัดพิมพ์ ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ( $\bar{x} = 3.24$ ) และการแจ้งผลการเรียนให้นักเรียน-นักศึกษาที่มีปัญหา การจบหลักสูตรทราบเพื่อดำเนินการแก้ไข ( $\bar{x} = 3.36$ ) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจใน 3 อันดับสุดท้าย โดยเรียงจากน้อยไปหามากคือ การจัดทำบัตรประจำตัวนักเรียน-นักศึกษา รวดเร็วและถูกต้อง ( $\bar{x} = 2.64$ ) การดำเนินการตามคำร้องและการออกหลักฐานทางการเรียน เช่น ใบรับรอง ร.บ. ประกาศนียบัตร ฯลฯ รวดเร็วและถูกต้อง ( $\bar{x} = 2.99$ ) และการตรวจสอบรายชื่อนักเรียน-นักศึกษาที่มีปัญหาการจบหลักสูตรรวดเร็ว ( $\bar{x} = 3.06$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา  
ต่อการให้บริการของงานอาคารสถานที่ ในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา  
เขตการศึกษา 10

งานอาคารสถานที่	N = 350		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{x}$	S.D.		
1. ความเพียงพอของอาคารเรียน	3.31	1.04	ปานกลาง	2
2. ความเพียงพอของห้องเรียนทฤษฎีและ ห้องเรียนปฏิบัติ	3.04	1.01	ปานกลาง	3
3. ความเพียงพอของสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ	2.80	.99	ปานกลาง	9
4. การดูแลรักษาความสะอาดของ อาคารเรียน สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และบริเวณ	2.93	.92	ปานกลาง	7
5. การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วม	2.56	1.04	ปานกลาง	10
6. การจัดระบบจราจรภายในสถานศึกษา	2.98	.96	ปานกลาง	4
7. สถานที่จัดเก็บยานพาหนะเพียงพอ	2.81	1.05	ปานกลาง	8
8. สถานที่จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเหมาะสม และ เพียงพอ	2.97	.95	ปานกลาง	5
9. โรงอาหารและสถานที่รับประทานอาหาร สะอาดและสะดวกในการใช้	3.33	1.04	ปานกลาง	1
10. การอำนวยความสะดวกภายในห้องเรียน ที่เอื้อต่อการเรียน เช่น พัดลม แอร์คอนดิชัน ฯลฯ	2.97	1.11	ปานกลาง	6
รวม	2.97	.68	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานอาคารสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.97$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ บริการที่นักศึกษามีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ โรงอาหารและสถานที่รับประทานอาหารสะอาดและสะดวกในการใช้ ( $\bar{x} = 3.33$ ) ความเพียงพอของอาคารเรียน ( $\bar{x} = 3.31$ ) และความเพียงพอของห้องเรียนทฤษฎีและห้องเรียนปฏิบัติ ( $\bar{x} = 3.04$ ) และ พบว่า มีความพึงพอใจใน 3 อันดับสุดท้าย โดยเรียงจากน้อยไปหามาก คือ การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำห้องส้วม ( $\bar{x} = 2.56$ ) ความเพียงพอของสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ( $\bar{x} = 2.80$ ) และสถานที่จัดเก็บยานพาหนะเพียงพอ ( $\bar{x} = 2.81$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา  
ต่อการให้บริการของงานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน ในวิทยาลัยเทคนิค  
กรมอาชีพศึกษา เขตการศึกษา 10

งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน	N = 350		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{x}$	S.D.		
1. บริการกู้ยืมทุนเพื่อการศึกษา	3.19	1.09	ปานกลาง	1
2. บริการจัดหาทุนเพื่อการศึกษาและ การประกอบอาชีพ	2.99	.96	ปานกลาง	3
3. บริการให้คำปรึกษาและแนะแนวอาชีพแก่ นักเรียน-นักศึกษา	3.03	.94	ปานกลาง	2
4. บริการให้คำปรึกษาในการแก้ปัญหาแก่ นักเรียน-นักศึกษา	2.92	1.03	ปานกลาง	5
5. บริการสนเทศ เช่น ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ งานอาชีพ ตลาดแรงงาน ฯลฯ	2.95	.98	ปานกลาง	4
6. บริการจัดหางานให้นักเรียน-นักศึกษาทำ ระหว่างปิดภาคเรียน	2.57	1.05	ปานกลาง	8
7. การประสานงานกับสถานประกอบการ แหล่งงาน เพื่อให้ นักเรียน-นักศึกษาฝึกงาน	2.88	1.04	ปานกลาง	6
8. การติดตามผลการประกอบอาชีพของ ผู้สำเร็จการศึกษา	2.65	1.09	ปานกลาง	7
<b>รวม</b>	<b>2.90</b>	<b>.77</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานแนะแนวอาชีพและจัดหางานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.90$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ บริการที่นักศึกษามีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ บริการกู้ยืมทุนเพื่อการศึกษา ( $\bar{x} = 3.19$ ) บริการให้คำปรึกษาและแนะแนวอาชีพแก่นักเรียน-นักศึกษา ( $\bar{x} = 3.03$ ) และบริการจัดหาทุนเพื่อการศึกษาและการประกอบอาชีพ ( $\bar{x} = 3.03$ ) และ พบว่า มีความพึงพอใจใน 3 อันดับสุดท้าย โดยเรียงจากน้อยไปหามาก คือ บริการจัดหางานให้นักเรียน-นักศึกษาทำระหว่างปิดภาคเรียน ( $\bar{x} = 2.57$ ) การติดตามผลการประกอบอาชีพของผู้สำเร็จการศึกษา ( $\bar{x} = 2.65$ ) และการประสานงานกับสถานประกอบการแหล่งงานเพื่อให้นักเรียน-นักศึกษาฝึกงาน ( $\bar{x} = 2.88$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา  
ต่อการให้บริการของงานกิจกรรมนักเรียน-นักศึกษา ในวิทยาลัยเทคนิค  
กรมอาชีพศึกษา เขตการศึกษา 10

งานกิจกรรมนักเรียน-นักศึกษา	N = 350		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{x}$	S.D.		
1. การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรทั้งภายในและ ภายนอกสถานศึกษา	3.00	.93	ปานกลาง	4
2. ความหลากหลายของกิจกรรมเสริมหลักสูตร และกิจกรรมชมรม	3.01	.98	ปานกลาง	3
3. การให้นักเรียน-นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัด กิจกรรม	3.35	.99	ปานกลาง	1
4. การอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์และ อื่น ๆ ในการจัดกิจกรรม	2.84	.99	ปานกลาง	7
5. การให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดกิจกรรม	2.99	.93	ปานกลาง	5
6. การดำเนินการเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนิน งานองค์การฯ	3.18	.98	ปานกลาง	2
7. สำนักงานคณะกรรมการดำเนินงานองค์การฯ	2.99	.97	ปานกลาง	6
<b>รวม</b>	<b>3.05</b>	<b>.74</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.7 แสดงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกิจกรรม  
นักเรียน-นักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.05$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการเป็นรายชื่อ  
พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ บริการที่นักศึกษามีความพึงพอใจ  
3 อันดับแรก คือ การให้นักเรียน-นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม ( $\bar{x} = 3.35$ ) การดำเนินการ  
เลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินงานองค์การฯ ( $\bar{x} = 3.18$ ) และความหลากหลายของกิจกรรมเสริม  
หลักสูตรและกิจกรรมชมรม ( $\bar{x} = 3.01$ ) และ พบว่า มีความพึงพอใจใน 3 อันดับ สุดท้าย โดยเรียง  
จากน้อยไปหามาก คือ การอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์และอื่น ๆ ในการจัดกิจกรรม ( $\bar{x} =$   
2.84) สำนักงานคณะกรรมการดำเนินงานองค์การฯ ( $\bar{x} = 2.99$ , S.D. = .97) และการให้คำปรึกษา  
แนะนำในการจัดกิจกรรม ( $\bar{x} = 2.99$ , S.D. = .93) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา  
ต่อการให้บริการของงานปกครอง ในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา  
เขตการศึกษา 10

งานปกครอง	N = 350		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{x}$	S.D.		
1. การชี้แจงระเบียบข้อบังคับ แนวปฏิบัติของ สถานศึกษาให้นักเรียน-นักศึกษาทราบเพื่อ ปฏิบัติ	3.41	.99	ปานกลาง	1
2. ความสม่ำเสมอในการควบคุม ดูแลและ ติดตามความประพฤตินักเรียน-นักศึกษา ของอาจารย์ปกครอง	3.17	1.01	ปานกลาง	3
3. วิธีดำเนินการแก้ไข และลงโทษนักเรียน- นักศึกษาที่มีปัญหาด้านการปกครอง	3.14	.99	ปานกลาง	4
4. การประกาศยกย่องคุณงามความดีของ นักเรียน-นักศึกษา	3.34	1.05	ปานกลาง	2
5. การดำเนินการเมื่อทรัพย์สินของนักเรียน- นักศึกษาสูญหาย	2.89	1.14	ปานกลาง	7
6. ระบบการรักษาความปลอดภัยทรัพย์สินของ นักเรียน-นักศึกษา เช่น รถจักรยานยนต์ ฯลฯ	2.80	1.04	ปานกลาง	8
7. การปฏิบัติหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษา	3.11	1.04	ปานกลาง	5
8. การประสานความร่วมมือกับผู้ปกครองในการ แก้ไขปัญหาด้านการปกครองนักเรียน- นักศึกษา	3.04	1.03	ปานกลาง	6
<b>รวม</b>	<b>3.11</b>	<b>.75</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.8 แสดงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานปกครอง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.11$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ บริการที่นักศึกษามีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ การชี้แจงระเบียบข้อบังคับแนวปฏิบัติของสถานศึกษาให้นักเรียน-นักศึกษาทราบเพื่อปฏิบัติ ( $\bar{x} = 3.46$ ) การประกาศยกย่องคุณงามความดีของนักเรียน-นักศึกษา ( $\bar{x} = 3.34$ ) และความสม่ำเสมอในการควบคุมดูแล และติดตามความประพฤตินักเรียน-นักศึกษาของอาจารย์ปกครอง ( $\bar{x} = 3.17$ ) และ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจใน 3 อันดับสุดท้าย โดยเรียงจากน้อยไปหามาก คือ ระบบการรักษาความปลอดภัยทรัพย์สินของนักเรียน-นักศึกษา เช่น รถจักรยานยนต์ ( $\bar{x} = 2.80$ ) การดำเนินการเมื่อทรัพย์สินของนักเรียน-นักศึกษาสูญหาย ( $\bar{x} = 2.89$ ) และการประสานความร่วมมือกับผู้ปกครองในการแก้ไขปัญหาด้านการปกครองนักเรียน-นักศึกษา ( $\bar{x} = 3.04$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของงานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก ในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา ในเขตการศึกษา 10

งานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก	N = 350		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{x}$	S.D.		
1. การจัดบริการอาหาร โดยให้บุคคลภายนอก เข้ามาจำหน่ายอาหาร	3.04	1.10	ปานกลาง	7
2. การควบคุมคุณภาพและราคาอาหาร	3.17	1.20	ปานกลาง	2
3. การควบคุมสุขอนามัยของผู้จำหน่ายและ ร้านอาหาร	3.08	1.03	ปานกลาง	5
4. การบริการน้ำดื่ม น้ำใช้	2.83	1.07	ปานกลาง	11
5. การบริการเกี่ยวกับโปรชนีย์ภัณฑ์	2.96	.96	ปานกลาง	8
6. การบริการห้องพยาบาล และเวชภัณฑ์	3.16	.96	ปานกลาง	3
7. การส่งเสริมให้นักเรียน-นักศึกษาทำบัตร สุขภาพหรือทำประกันอุบัติเหตุ	3.31	1.06	ปานกลาง	1
8. การบริการของเจ้าหน้าที่ประจำห้อง พยาบาล	3.14	1.01	ปานกลาง	4
9. การจัดให้มีการตรวจสุขภาพนักเรียน- นักศึกษา	2.89	1.07	ปานกลาง	9
10. การจัดให้ความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัย เช่น จัดป้ายนิเทศ จัดนิทรรศการ ฯลฯ	2.84	1.08	ปานกลาง	10
11. การประสานงานกับโรงพยาบาล และ ผู้ปกครอง กรณีนักเรียน-นักศึกษา ประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยรุนแรง	3.08	1.08	ปานกลาง	5
12. การบริการเงินยืมฉุกเฉินกรณีนักเรียน- นักศึกษาเจ็บป่วยกระทันหัน	2.77	1.16	ปานกลาง	12
<b>รวม</b>	<b>3.02</b>	<b>.74</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.9 แสดงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสวัสดิการพยาบาลและหอพักอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.02$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ บริการที่นักศึกษามีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ การส่งเสริมให้นักเรียน-นักศึกษาทำบัตรประกันสุขภาพหรือทำประกันอุบัติเหตุ ( $\bar{x} = 3.31$ ) การควบคุมคุณภาพและราคาอาหาร ( $\bar{x} = 3.17$ ) และการบริการห้องพยาบาลและเวชภัณฑ์ ( $\bar{x} = 3.16$ ) และ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่องานสวัสดิการใน 3 อันดับสุดท้าย โดยเรียงจากน้อยไปหามาก คือ การบริการเงินยืมฉุกเฉิน กรณีนักเรียน-นักศึกษาเจ็บป่วย กระทั่งหนี้ ( $\bar{x} = 2.77$ ) การบริการน้ำดื่ม น้ำใช้ ( $\bar{x} = 2.83$ ) และการจัดให้ความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัย เช่น จัดป้ายนิเทศ จัดนิทรรศการ ฯลฯ ( $\bar{x} = 2.84$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา  
ต่อการให้บริการของงานวัดผลและประเมินผล ในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา  
เขตการศึกษา 10

งานวัดผลและประเมินผล	N = 350		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{x}$	S.D.		
1. การแจ้งข่าวสารข้อมูล เช่น กำหนดการสอบ กำหนดการสอบแก้ตัว กำหนดการยื่นคำร้อง ฯลฯ ให้นักเรียน-นักศึกษาทราบ	3.32	1.05	ปานกลาง	3
2. การให้ความรู้ระเบียบการวัดผลประเมินผล ที่สำคัญแก่นักเรียน-นักศึกษา	3.22	1.01	ปานกลาง	5
3. การดำเนินการสอบกลางภาค	3.27	1.00	ปานกลาง	4
4. การดำเนินการสอบปลายภาค	3.32	1.03	ปานกลาง	2
5. มาตรฐานของแบบทดสอบที่ใช้ในการสอบ	3.38	1.00	ปานกลาง	1
6. ความสะดวกในการยื่นคำร้องต่าง ๆ	2.97	.98	ปานกลาง	8
7. ความถูกต้องและความรวดเร็วของการ ประกาศผลการสอบ	2.98	1.00	ปานกลาง	7
8. ความเหมาะสมของสถานที่ประกาศผล การสอบ	3.12	1.02	ปานกลาง	6
9. ความสะดวกในการตรวจสอบและแก้ไข ผลการเรียนที่ผิดพลาด	2.92	1.00	ปานกลาง	9
รวม	3.17	.77	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.10 แสดงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานวัดผลและประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.17$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ บริการที่นักศึกษามีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ มาตรฐานของแบบทดสอบที่ใช้ในการสอบ ( $\bar{x} = 3.38$ ) การแจ้งข่าวสารข้อมูล เช่น กำหนดการสอบ กำหนดการสอบแก้ตัว กำหนดการยื่นคำร้อง ฯลฯ ให้นักเรียน-นักศึกษาทราบ ( $\bar{x} = 3.32$ ) และการดำเนินการสอบปลายภาค ( $\bar{x} = 3.32$ ) และ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานวัดผลและประเมินผลใน 3 อันดับสุดท้าย โดยเรียงจากน้อยไปหามาก คือ ความสะดวกในการตรวจสอบและแก้ไขผลการเรียนที่ผิดพลาด ( $\bar{x} = 2.92$ ) ความสะดวกในการยื่นคำร้องต่าง ๆ ( $\bar{x} = 2.97$ ) และความถูกต้องและความรวดเร็วของการประกาศผลการสอบ ( $\bar{x} = 2.98$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา  
ต่อการให้บริการของงานห้องสมุด ในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา  
เขตการศึกษา 10

งานห้องสมุด	N = 350		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{x}$	S.D.		
1. สถานที่และบรรยากาศของห้องสมุด	3.64	1.06	มาก	1
2. ประเภทและจำนวนหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ ที่ให้บริการ	3.18	1.06	ปานกลาง	4
3. การให้บริการ และคำแนะนำในการใช้ห้อง สมุดของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	3.03	1.01	ปานกลาง	8
4. ระบบการจัดเก็บหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ ของห้องสมุด	3.13	1.02	ปานกลาง	5
5. ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ	3.35	1.04	ปานกลาง	3
6. จำนวนหนังสือและจำนวนวันที่ให้ยืม	3.10	1.12	ปานกลาง	6
7. ค่าปรับในการส่งคืนหนังสือที่ยืมล่าช้า	3.36	.92	ปานกลาง	2
8. วัสดุและสารสนเทศที่ให้บริการ	3.10	1.02	ปานกลาง	6
9. การจัดกิจกรรมของห้องสมุด เช่น กิจกรรม ส่งเสริมรักการอ่าน กิจกรรมชมรม การแนะนำ หนังสือใหม่ ฯลฯ	2.93	1.05	ปานกลาง	10
10. การแนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้ ห้องสมุด	2.98	1.05	ปานกลาง	9
11. การให้นักเรียน-นักศึกษามีส่วนร่วมใน การเสนอรายชื่อหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ ที่ต้องการใช้บริการ	2.73	1.16	ปานกลาง	11
<b>รวม</b>	<b>3.14</b>	<b>.76</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.14$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ และระดับปานกลาง 10 ข้อ บริการที่นักศึกษามีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ สถานที่และบรรยากาศของห้องสมุด ( $\bar{x} = 3.64$ ) ค่าปรับในการส่งคืนหนังสือที่ยืมล่าช้า ( $\bar{x} = 3.36$ ) และเวลาที่เปิดให้บริการ ( $\bar{x} = 3.35$ ) และ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานห้องสมุดใน 3 อันดับสุดท้าย โดยเรียงจากน้อยไปหามาก คือ การให้นักเรียน-นักศึกษามีส่วนร่วมในการเสนอรายชื่อหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ที่ต้องการใช้บริการ ( $\bar{x} = 2.73$ ) การจัดกิจกรรมของห้องสมุด เช่น กิจกรรมส่งเสริมรักการอ่าน กิจกรรมชมรม การแนะนำหนังสือใหม่ ฯลฯ ( $\bar{x} = 2.93$ ) และการแนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้ห้องสมุด ( $\bar{x} = 2.98$ ) ตามลำดับ

## บทที่ 5

# สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 เป็นการวิจัยแบบสำรวจ ซึ่งกำหนดตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตของการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ เพื่อนำผลการวิจัยในครั้งนี้มาเป็นแนวทางปรับปรุงพัฒนา ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการภายในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 และวิทยาลัยเทคนิคเขตการศึกษาอื่น ๆ

### 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10

### 5.2 ขอบเขตของการวิจัย

5.2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ระดับ ปวส. ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างอุตสาหกรรม ประจำปีภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2541 ของวิทยาลัยเทคนิคเขตการศึกษา 10 จำนวนประชากรโดยรวม 3,359 คน

5.2.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ระดับปวส.ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างอุตสาหกรรม ประจำปีภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2541 ของวิทยาลัยเทคนิคเขตการศึกษา 10 จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีของ Taro Yamane และเก็บข้อมูลโดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย (Simple Random Sampling)

5.2.3 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ระดับ ปวส. ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างอุตสาหกรรม ประจำปีภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2541 ที่เรียนต่างวิชา สาขาวิชาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา ใน 9 หน่วยงานดังนี้

5.2.3.1 งานการเงิน

5.2.3.2 งานทะเบียน

5.2.3.3 งานอาคารสถานที่

5.2.3.4 งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน

5.2.3.5 งานกิจกรรมนักเรียน -นักศึกษา

5.2.3.6 งานปกครอง

5.2.3.6 งานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก

5.2.3.7 งานวัดผลและประเมินผล

5.2.3.8 งานห้องสมุด

### 5.3 วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยได้ทำตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

5.3.1 ประชากร ได้แก่ นักศึกษาระดับ ปวส. ชั้นปีที่ 2 ปีการศึกษา 2541 ของวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 10 จำนวน 3,359

5.3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษา ระดับปวส.ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างอุตสาหกรรม ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2541 ของวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 10 ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีของ Taro yamane ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน และเก็บข้อมูล โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากผลการเก็บข้อมูลได้กลุ่มตัวอย่างจริง 350 คน คิดเป็น ร้อยละ 97.72 ของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

5.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 ได้แบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 หน่วยงานมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งจำแนกตามหน่วยงานได้รวมทั้งสิ้น 83 ข้อ

5.3.4 การสร้างเครื่องมือ เพื่อนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการทำวิจัย ได้ดำเนินการดังนี้

5.3.4.1 ได้ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการตามระเบียบ กรมอาชีวศึกษา ว่าด้วยการบริการสถานศึกษา แก้ไขฉบับที่ 2 พ.ศ. 2537 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น ของสิทธิ์ สายหล้า (2534) ; เรืองบุญ สิทธิรงค์ (2535) ; ร้อยตรีสมพงษ์ พันสุดน้อย (2539) และกัญชลี มักพิมล (2537) ฯลฯ

5.3.4.2 ศึกษาจากระเบียบข้อบังคับแนวทางปฏิบัติ วิธีการจัดและการศึกษา เป็นการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค 9 งาน และศึกษาจากเอกสารตำราที่เกี่ยวข้อง

5.3.4.3 วิเคราะห์ภารกิจงานในความรับผิดชอบ ของหน่วยงาน ในวิทยาลัยเทคนิค 9 งาน เพื่อกำหนดขอบข่ายข้อคำถาม

### 5.3.5 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

5.3.5.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจพิจารณาภาษา เนื้อหา และโครงสร้าง เพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ตอบแบบสอบถามและสามารถวัดได้ตรงกับเรื่องที่ต้องการศึกษา แล้วนำมาพัฒนาปรับปรุงตามคำแนะนำเพื่อใช้เก็บข้อมูลต่อไป

5.3.5.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ทดลองใช้กับนักศึกษาระดับ ปวส. ชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 10 ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ หาค่าความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach โดยกำหนดค่ายอมรับได้ที่ระดับ 0.80 ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้ งานการเงิน เท่ากับ 0.81 งานทะเบียน เท่ากับ 0.90 งานอาคารสถานที่ 0.87 งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน เท่ากับ 0.89 งานกิจกรรมนักเรียน-นักศึกษา เท่ากับ 0.88 งานปกครอง เท่ากับ 0.87 งานสวัสดิการพยาบาล เท่ากับ 0.91 งานห้องสมุด เท่ากับ 0.91 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.98

### 5.3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

5.3.6.1 ขอนหนังสือจากงานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถึงอธิบดีกรมอาชีวศึกษาเพื่อขออนุญาต เก็บรวบรวมข้อมูล จากวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 10

5.3.6.2 ผู้วิจัยนำหนังสืออนุญาตของกรมอาชีวศึกษา พร้อมแบบสอบถาม ไปเก็บข้อมูล ทุกวิทยาลัยเทคนิค ในเขตการศึกษา 10 ด้วยตัวเอง และเก็บแบบสอบถามทันทีที่นักเรียน-นักศึกษาตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว

## 5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS/PC<sup>+</sup> (Statistical Package for the Sociences Personal Computer Plus) ดังนี้

5.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ สถานศึกษา ที่สังกัดและแผนกวิชาที่ศึกษา โดยวิเคราะห์ ค่าความถี่และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตาราง ประกอบคำบรรยาย

5.4.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัย เทคนิค เขตการศึกษา 10 โดยภาพรวม ในแต่ละหน่วยงาน เป็นรายข้อ โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปแปลผลกับเกณฑ์ การแปลค่า

5.4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ

## 5.5 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในวิทยาลัย เทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 ทั้ง 9 หน่วยงาน คือ งานการเงิน งานทะเบียน งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน งานกิจกรรมนักเรียน-นักศึกษา งานสวัสดิการพยาบาลและ หอพัก งานวัดผลและประเมิน งานอาคารสถานที่ งานปกครองและงานห้องสมุด ผู้วิจัยสรุปผล การวิจัยตามความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัย เทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10

5.5.1 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัย เทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 โดยภาพรวม และแต่ละหน่วยงาน

5.5.2 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัย เทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 แต่ละหน่วยงานเป็นรายข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาระดับ ปวส. ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างอุตสาหกรรม ของ วิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา ในเขตการศึกษา 10 โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 98.3 เป็นเพศชาย ร้อยละ 1.7 เป็นเพศหญิง เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามสถานศึกษาที่เรียน พบว่า ร้อยละ 15.4 เป็นนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคยโสธร ร้อยละ 18.3 เป็นนักศึกษาวิทยาลัย เทคนิคอุบลราชธานี ร้อยละ 26.3 เป็นนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม ร้อยละ 13.1 เป็นนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ร้อยละ 14.0 เป็นนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคนครพนม และ ร้อยละ 12.9 เป็นนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคร้อยเอ็ด ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดร้อยละ 17.1 เรียนแผนกวิชาช่างยนต์ ร้อยละ 16.0 เรียนแผนกวิชาช่างเชื่อมโลหะ ร้อยละ 13.4 เรียนแผนกวิชา

ช่างอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 18.6 เรียนแผนกวิชาช่างกลโรงงาน ร้อยละ 18.0 เรียนแผนกวิชาไฟฟ้า และร้อยละ 16.9 เรียนแผนกวิชาช่างก่อสร้าง

**ตอนที่ 2** ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10

5.5.1 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 โดยภาพรวม และแต่ละหน่วยงาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

นักศึกษาโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิคทั้ง 9 หน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจการให้บริการของทุกหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน เรียงอันดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ งานวัดผลและประเมินผล งานห้องสมุด งานปกครอง งานทะเบียน งานกิจกรรมนักเรียน-นักศึกษา งานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก งานการเงิน งานอาคารสถานที่ งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน ตามลำดับ

5.5.2 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงาน ในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 แต่ละหน่วยงานเป็นรายชื่อ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.5.2.1 งานการเงิน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ คือ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในปานกลางเป็นอันดับแรก ในข้อการออกหลักฐานทางการเงิน เช่น ใบเสร็จรับเงิน ถูกต้องและรวดเร็วและพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับสุดท้าย ในข้อการแก้ไขหลักฐานทางการเงินกรณีเกิดความผิดพลาด

5.5.2.2 งานทะเบียน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก ในเรื่อง แบบคำร้องต่าง ๆ เหมาะสมและสะดวกต่อการใช้ และพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับสุดท้าย ในข้อการจัดทำบัตรประจำตัวนักเรียน-นักศึกษารวดเร็วและถูกต้อง

5.5.2.3 งานอาคารสถานที่ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก ในข้อ โรงอาหารและสถานที่รับประทานอาหารสะดวกและสะอาด 3 อันดับแรก คือ โรงอาหารและสถานที่รับประทานอาหารสะดวกและสะอาดในการใช้ และพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับสุดท้าย การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วม

นนท์ สังคะนอง (2530) ได้วิเคราะห์การวางแผนพัฒนาการศึกษาของกรุงเทพมหานคร ในด้านกระบวนการวางแผน ผลการปฏิบัติตามแผน ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

การควบคุมแผน กระบวนการบริหารจะมีความสมบูรณ์ถ้าการควบคุมประสบความสำเร็จด้วยดี การควบคุมมีความเกี่ยวข้องกับ (1) การเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นกับแผนที่ได้กำหนดไว้ และ (2) แกไขผลที่เกิดขึ้น ถ้าผลที่เกิดขึ้นนั้นแตกต่างกันหรือผันแปรไปจากแผน หรืออาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า การควบคุมเป็นกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคล และการปฏิบัติงานขององค์การ หรือหน่วยงานว่าดำเนินไปด้วยดีมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

การควบคุมเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งในการบริหารงาน แม้จะได้มีการวิเคราะห์การควบคุมในหลายลักษณะ แต่การควบคุมก็ยังคงเป็นกิจกรรมการบริหารที่เข้าใจกันน้อยที่สุด กล่าวคือ แม้ว่าการควบคุมจะหมายถึง กิจกรรมที่ตรวจสอบว่าแผนดำเนินไปถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ แต่ความหมายนี้ยังคงเป็นที่สับสน เพราะนักวิชาการบางคนบางกลุ่มใช้คำอื่นที่แตกต่างกันออกไปแทน คำว่า การควบคุม เช่น ใช้คำว่า การอำนวยการ (Directing) การทบทวน (Reviewing) และบุคคลบางกลุ่มก็คิดว่าการควบคุมคือ การข่มขู่ (Coercion) การบังคับด้วยกำลัง (Force) และการใช้อำนาจบังคับ (Power) ซึ่งล้วนแต่เป็นสิ่งที่หมายถึงการกระทำหรือเป็นเครื่องมือที่นำไปสู่ความสำเร็จหรือเป้าประสงค์ที่ปรารถนาทั้งสิ้น

อย่างไรก็ตามแม้คำต่าง ๆ ที่ได้กล่าวแล้วจะมีความหมายที่คล้ายคลึงกับความหมายของคำว่า การควบคุม แต่ในเชิงของการบริหาร การควบคุมจะมีความหมายเชิงพฤติกรรมที่แสดงถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลหรือองค์การตามแผนที่ได้กำหนดไว้ โดยลักษณะเช่นนี้ นักวิชาการทางด้านบริหารทั้งในภาครุกิจเอกชน และภาคการบริหารรัฐกิจได้ให้คำอธิบายและความหมายไว้หลายแง่หลายมุมดังต่อไปนี้

แมกฟาร์แลนด์ (Dalton E. McFarlan) ได้อธิบายว่าการควบคุมอาจพิจารณาได้ว่าเป็นทั้งระบบ (System) และกระบวนการ (Process) ในการบริหารงาน การควบคุมในฐานะที่เป็นกระบวนการหมายถึง "กระบวนการที่ผู้บริหารได้กระทำขึ้นเพื่อให้ความมั่นใจว่าผลแห่งความสำเร็จตามที่ปรารถนานั้น เป็นไปอย่างเสมอต้นเสมอปลายและอย่างต่อเนื่อง" ในฐานะที่เป็นระบบการควบคุม หมายถึง "ระบบหน้าที่ในการเสนอแนวทางในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแผนที่กำหนดไว้ หรือความพยายามที่จะรักษาความแปรปรวนของวัตถุประสงค์ให้อยู่ภายใต้ขอบเขตที่อนุญาตให้ของระบบ"

5.5.2.4 งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปรกกลางเป็นอันดับแรก ในข้อที่ว่า บริการกู้ยืมทุนเพื่อการศึกษา และอันดับสุดท้ายในข้อ บริการจัดหางานให้นักเรียน-นักศึกษา ทำระหว่างปิดภาคเรียน

5.5.2.5 งานกิจกรรมนักเรียน-นักศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก ในข้อที่ว่า การให้นักเรียน-นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม และอันดับสุดท้าย คือ การอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์และอื่น ๆ ในการจัดกิจกรรม

5.5.2.6 งานปกครอง พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับแรก ในข้อที่ว่า การชี้แจงระเบียบข้อบังคับ แนวปฏิบัติของสถานศึกษาให้นักเรียน-นักศึกษา ทราบเพื่อปฏิบัติ และอันดับสุดท้าย คือ ระบบการรักษาความปลอดภัยทรัพย์สินของนักเรียน-นักศึกษา เช่น รถจักรยานยนต์ ฯลฯ

5.5.2.7 งานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรกในข้อที่ว่า การส่งเสริมให้นักเรียน-นักศึกษาทำบัตรสุขภาพหรือทำประกันอุบัติเหตุ และอันดับสุดท้าย คือ การบริการเงินยืมฉุกเฉินนักเรียน-นักศึกษา เจ็บป่วยกระทันหัน

5.5.2.8 งานวัดผลและประเมินผล พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นอันดับแรกในข้อที่ว่า มาตรฐานของแบบทดสอบที่ใช้ในการสอบ และอันดับสุดท้าย คือ ความสะดวกในการตรวจสอบและแก้ไขผลการเรียนที่ผิดพลาด

5.5.2.9 งานห้องสมุด พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในอันดับมาก 1 ข้อ คือ สถานที่และบรรยากาศของห้องสมุด และอันดับสุดท้าย พึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การให้นักเรียน-นักศึกษามีส่วนร่วมในการเสนอรายชื่อหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ที่ต้องการใช้บริการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อใช้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในอันดับแรกในด้านงานวัดผลและประเมินผล อันดับรองลงมา คือ งานห้องสมุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า งานวัดผลและประเมินผลเป็นอันดับแรก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะงานวัดผลและประเมินผลเกี่ยวข้องกับนักศึกษา

ตั้งแต่เริ่มสมัครเข้าเรียน จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา ซึ่งเมื่อพิจารณากระบวนการดำเนินงานของงานวัดผลและประเมินผลในส่วนที่นักศึกษาสามารถรับรู้ได้โดยตรง เช่น การประกาศผลสอบคัดเลือกเข้าเรียนต่อ ซึ่งปัจจุบันทำได้รวดเร็วอันเนื่องจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการประมวลผลการสอบและประกาศผล การแจ้งเกณฑ์และวิธีการประเมินผลของครูผู้สอนก่อนสอนในแต่ละภาค ทำให้นักศึกษาทราบทิศทางการเรียนและสามารถเตรียมความพร้อมในการเรียนได้ถูกต้อง ความเสมอภาคในการวัดผล และความยุติธรรมที่ได้รับจากการประเมินผลของครูผู้สอนในแต่ละรายวิชา ก็ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างความพึงพอใจของนักศึกษาให้มีต่องานวัดผล และประเมินผล

## 5.6 การอภิปรายผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอนำข้อค้นพบมาใช้ในการอภิปรายผลได้ ดังนี้

5.6.1 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 ทั้ง 9 งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจจะมีผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นองค์ประกอบของการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 10 ในส่วนใดส่วนหนึ่ง หรือหลาย ๆ ส่วน ที่จัดดำเนินการอยู่นั้น ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานและความต้องการอื่น ๆ ได้อย่างเพียงพอ เหมาะสม และเป็นธรรม เช่น การขอใช้สิทธิภายใต้กฎ ระเบียบ อันพึงมีพึงได้ ขาดความเอื้ออาทรและความมีน้ำใจในความเป็นหมู่คณะเดียวกันและอื่น ๆ ดังที่ เสนาะ ตีเขาว์ (2510 : 213) อธิบายว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจเกิดจากตัวคนปฏิบัติงาน เกิดจากฝ่ายบริหารหรือเกิดจากปัจจัยภายนอก ถ้าจะกล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมกล่าวได้มากมายสุดแท้จะพิจารณาปัญหานั้น ๆ ในสภาพใด การให้บริการอาจจะเกิดขึ้นกับปัจจัยเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ไม่สำคัญ และขึ้นกับปัจจัยที่สำคัญ ๆ ก็ได้ ประกอบกับระเบียบกรมอาชีวศึกษา (เอกสารอัดสำเนา. 2542 : 28) ว่าด้วย การจัดการเรียนการสอน การเบิกจ่ายเงินค่าสอนพิเศษและค่าตอบแทนของบุคลากรในสถานศึกษาก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการจัดการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษายิ่งขึ้น โดยให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 หมวดที่ 1 เรื่อง กำหนดเวลาทำการและคาบการเรียน ข้อที่ 7 ให้สถานศึกษากำหนดเวลาราชการปกติ สัปดาห์ละ 38 ชั่วโมง ทั้งนี้ให้รวมเวลาหยุดพักกลางวัน วันละ 40 นาที และข้อ 10 ให้สถานศึกษาที่จัดเวลาทำการสอนมากกว่า 1 รอบ ให้กำหนดเวลาทำงานในช่วง วันจันทร์ ถึง ศุกร์ ในระหว่างเวลา 07.00-20.00 น. วันเสาร์ หรืออาทิตย์ในระหว่างเวลา 07.00 ถึง 20.00 การจัดการคาบการเรียนของแต่ละรอบวันละไม่เกิน 8 คาบ รอบอื่นนอกเหนือจาก รอบในเวลาราชการปกติให้มีเวลาพักวันละไม่เกิน 50 นาที และในแต่ละ

รอบให้จัดคาบเรียนต่อสัปดาห์ไม่เกิน 35 คาบ เว้นแต่ในกรณีจำเป็นให้จัดได้ไม่เกิน 40 คาบ ทั้งนี้ให้จัดนักเรียน นักศึกษาเข้าเรียนในเวลาราชการปกติให้เต็มก่อน ที่เหลือจึงนำไปจัดนอกเวลาราชการปกติ จากระเบียบดังกล่าวทำให้ครู-อาจารย์แต่ละคนรับผิดชอบคาบสอนรวมทั้งภาคเช้าและภาคบ่าย ในแต่ละสัปดาห์อยู่ระหว่าง 30-36 คาบ และต้องปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย ครู-อาจารย์แต่ละคนจึงมีภาระงานในความรับผิดชอบค่อนข้างมาก จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้มีเวลาไม่เพียงพอที่จะให้บริการแก่นักศึกษาได้เต็มที่และรวดเร็วเหมือนกับหน่วยงานบริการอื่นที่มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ โดยเฉพาะหากนักศึกษาต้องการติดต่อหรือรับบริการในเรื่องใด ๆ

สมพงษ์ พันสุน้อย (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมของวิทยาลัยเทคนิค สังกัดกรมอาชีวศึกษา เฉพาะกรณีวิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า ด้านการรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่ การปฏิบัติหน้าที่และถึงแม้หน่วยงานบางหน่วยงานจะมีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารหรือกำหนดนัดต่าง ๆ เช่น กำหนดลงทะเบียนเรียนซ้ำ กำหนดสอบแก้ตัว ฯลฯ นักศึกษาบางคนไม่สนใจข่าวสารข้อมูลที่ตีประกาศหรือประชาสัมพันธ์ การติดต่อขอรับบริการไม่เป็นไปตามกำหนดเวลาจึงไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการเท่าที่ควร และบางครั้งถูกครู-อาจารย์ผู้ให้บริการในหน่วยงานนั้น ๆ ว่ากล่าวตักเตือน จากเหตุผลดังกล่าว จึงอาจเป็นสาเหตุทำให้นักศึกษาโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิคอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ John (1984 : 2067-A) ที่พบว่า อุปสรรคในการบริหารงานกิจการนักศึกษา เกี่ยวกับงานบริการนักศึกษาสูงอายุในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยแห่งสหรัฐอเมริกา คือ นักศึกษาขาดความสนใจ เพราะไม่มีเวลาเพียงพอ สอดคล้องกับแนวคิดของความพึงพอใจต่องานบริการที่ว่าผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจต่อการบริการใด ๆ ก็ต่อเมื่อการบริการนั้นสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตามต้องการ ซึ่งย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ เช่น ความสะดวกที่ได้รับ ความรวดเร็วและทันเวลา ความถูกต้อง การให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ฯลฯ องค์ประกอบดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Millet (1954 : 38) ที่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานรัฐ คือความรู้สึกรู้สึกของประชาชนที่ประเมินจากสิ่งต่าง ๆ คือการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า และแนวคิดของ Fitzgerald and Durant (1980 : 586) ที่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ คือ ผลการประเมินการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง การประเมินผลนี้ แต่ละบุคคลจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย การประเมินผลจะแบ่งได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย (Subjective) เกิดจากการ

ได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ และด้านวัตถุวิสัย (Objective) เกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพการบริการ

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียนอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย จำนวนสามลำดับคือ งานวัดผลและประเมินผล งานห้องสมุด และงานปกครอง โดยเฉพาะงานการออกเอกสารหลักฐานนักศึกษาจะต้องติดต่อและนัดหมายล่วงหน้า หรือถ้าเป็นเรื่องเร่งด่วนก็ต้องเสียเวลารอคอยจนกว่าครู-อาจารย์ที่รับผิดชอบงานจะว่างจากงานการสอนจึงเป็นการไม่สะดวกและเสียเวลา นอกจากนี้การที่หน่วยงานในสถานศึกษาละเลยไม่ชี้แจงทำความเข้าใจ หรือประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ให้นักศึกษาทราบ ส่งผลให้นักศึกษาขาดความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติไม่ถูกต้อง และถึงแม้หน่วยงานบางหน่วยงานจะมีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารหรือกำหนดนัดต่าง ๆ เช่น กำหนดลงทะเบียนเรียนซ้ำ กำหนดสอบแก้ตัว ฯลฯ นักศึกษาบางคนไม่สนใจข่าวสารข้อมูลที่ตีประกาศหรือประชาสัมพันธ์ การติดต่อขอรับบริการไม่เป็นไปตามกำหนดเวลาจึงไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการเท่าที่ควร และบางครั้งถูกครู-อาจารย์ผู้ให้บริการในหน่วยงานนั้น ๆ ว่ากล่าวตักเตือน จากเหตุผลดังกล่าว จึงอาจเป็นสาเหตุทำให้นักศึกษาโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิคอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ John (1984 : 2067-A) ที่พบว่า อุปสรรคในการบริหารงานกิจการนักศึกษา เกี่ยวกับงานบริการนักศึกษาสูงอายุในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยแห่งสหรัฐอเมริกา คือ นักศึกษาขาดความสนใจเพราะไม่มีเวลาเพียงพอ สอดคล้องกับแนวคิดของความพึงพอใจต่องานบริการที่ว่าผู้ใช้บริการ จะเกิดความพึงพอใจต่อการบริการใด ๆ ก็ต่อเมื่อการบริการนั้นสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตามต้องการ ซึ่งย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ เช่น ความสะดวกที่ได้รับความรวดเร็วและทันเวลา ความถูกต้อง การให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ฯลฯ องค์ประกอบดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Millet (1954 : 38) ที่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานรัฐ คือความรู้สึกของประชาชนที่ประเมินจากสิ่งต่าง ๆ คือการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า และแนวคิดของ Fitzgerald and Durant (1980 : 586) ที่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ คือ ผลการประเมินการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง การประเมินผลนี้ แต่ละบุคคลจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย การประเมินผลจะแบ่งได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย (Subjective) เกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ และด้านวัตถุวิสัย (Objective) เกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพการบริการ

ดังนั้น ปัจจัยทุกอย่างที่จัดอยู่ภายใต้ความต้องการแล้ว สิ่งนั้นย่อมจะส่งผลต่อการให้บริการในหน่วยงานทั้งสิ้น ทำให้บุคลากรบางคนมีความพึงพอใจ บางคนไม่พึงพอใจและบางคนมีความรู้สึกเบี่ยงเบนไปตามสถานการณ์แวดล้อม ดังที่ นิพนธ์ จิตรภักดี (2528 : 11) กล่าวว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของคนในองค์กร มีความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นอันมาก ซึ่งทั้งนี้อาจจะมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ขององค์ประกอบในการจัดดำเนินการของสถานศึกษาในด้านต่าง ๆ ฉะนั้นจากผลการวิจัยครั้งนี้ จึงอาจมีประเด็นที่สำคัญที่ผู้บริหารสถานศึกษาควรนำไปวิเคราะห์ถึงปัญหา สาเหตุ วิธีการต่าง ๆ ในการป้องกัน แก้ไขและพัฒนาสถานศึกษา ดังจะอภิปรายในรายละเอียดทั้ง 9 ด้าน ตามลำดับต่อไปนี้

5.6.2 การบริการของงานการเงิน ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการของงานการเงินในวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 10 โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก งานการเงินจะต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ในการที่จะรองรับนักศึกษาที่มีจำนวนมาก เช่น ในช่วงระยะเวลาการลงทะเบียน อาจทำให้ การบริการไม่ทั่วถึง ซึ่งในบางสถานศึกษามีการแต่งตั้ง ครู-อาจารย์ขึ้น เพื่อดำเนินการเฉพาะกิจ ในเรื่องดังกล่าว แต่ครู-อาจารย์ที่ได้รับแต่งตั้งที่ไม่มีความเชี่ยวชาญในด้านงานการเงินที่ดีพอ จึง อาจทำให้งานบริการดังกล่าวไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาจำนวนมาก ๆ ได้ ภายใต้อันนี้ จึงเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งตรงข้ามกับงานวิจัย ของ ทองศรี ทองสมจิต (2518 : 147-149) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมทางการบริหารโรงเรียน ประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า โดยทั่วไปครูใหญ่มีพฤติกรรมด้านการวางแผน ด้านการงบประมาณอยู่ในระดับน้อย มีพฤติกรรมด้านการจัดองค์การ ด้าน การบริหารงานบุคคล และด้านประสานงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานการเงินอยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ ซึ่งมีอันดับที่ 1 คือ การออกหลักฐานทางการเงิน เช่น ใบเสร็จรับเงินถูกต้องและรวดเร็ว อันดับที่ 2 คือ ขั้นตอนและวิธีการชำระเงินบำรุงการศึกษา เพราะว่า จากข้อดังกล่าวทาง สถานศึกษาได้มีการเตรียมการล่วงหน้า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนี้ได้นำเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในเรื่องของการออกหลักฐานการเงิน นอกจากนี้บางสถานศึกษา ได้ประสานงานกับทางธนาคารเพื่อรับเงินจากการลงทะเบียนของนักศึกษาของสถานศึกษาต่าง ๆ ณ ที่ทำการธนาคาร ตามวันและเวลาที่สถานศึกษาได้กำหนดให้ โดยสถานศึกษาได้ทำเป็นขั้นตอน รายละเอียดเป็นเอกสารแจกนักศึกษาทุกคนถึงแนวปฏิบัติที่ถูกต้องและรวดเร็ว จึงทำให้ความ พึงพอใจมาอยู่ในอันดับแรก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิทย์ พรหมมา (2538 : 108-109) ได้ศึกษาปัญหาการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตพื้นที่ ยากจนหนาแน่น จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า งานบริหารด้านธุรการของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษามีปัญหาอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง การบริหารงานธุรการถ้าขัดข้องหรือล้มเหลว

งานการศึกษาอื่น ๆ ก็ขัดข้องหรือล้มเหลวตามไปด้วย ผู้บริหารจึงให้ความสนใจและเอาใจใส่ ตั้งใจปฏิบัติงานด้านนี้อย่างจริงจัง ไม่ให้เกิดความผิดพลาด เพราะความผิดพลาดในการดำเนินการด้านธุรการเป็นที่ประจักษ์ชัดกว่าด้านการสอนและบริการนักเรียนเป็นอันมาก โดยให้ความระมัดระวังเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบการเงินและพัสดุมากที่สุด ที่จะเอาใจใส่ระมัดระวังเป็นอย่างยิ่ง คือความพยายามที่จะทำให้หลักฐานทางเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทางการเงินและพัสดุครบถ้วนถูกต้อง ส่วนสองลำดับสุดท้าย คือ การแก้ไขหลักฐานทางการเงิน กรณีเกิดความผิดพลาดและขั้นตอนและวิธีการเบิกจ่ายเงินกิจกรรมชมรม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากขั้นตอนดังกล่าวจะต้องใช้เวลาในการตรวจสอบต้องค้นหา ใช้เจ้าหน้าที่ซึ่งมีขั้นตอนเพิ่มขึ้นอีก ทั้งขั้นตอนและวิธีการเบิกจ่ายกิจกรรมชมรมจะต้องจัดทำโครงการ จัดทำแผน มีขั้นตอนการขออนุมัติโครงการ จึงจะมีสิทธิ์ในการเบิกจ่ายเงินชมรมได้ ทำให้นักศึกษาที่มาใช้บริการในส่วนของหน่วยงานดังกล่าวมีระดับความพึงพอใจอยู่ลำดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ ศิริพร จันทพันธ์ (2531 : 73) ที่ได้ศึกษาขบวนการงบประมาณของมหาวิทยาลัย ตามทัศนะของผู้บริหารระดับปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า "เนื่องจากระเบียบการเงินมีมาก ผู้รับผิดชอบควรจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติและวิธีดำเนินการเพื่อให้ผู้รับผิดชอบสามารถช่วยตนเองได้มากที่สุด นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่การเงินหาคนไม่มีมนุษย์สัมพันธ์กับผู้มาติดต่อ ขาดการยืดหยุ่น ทำให้การดำเนินงานต้องล่าช้าเสียเวลาโดยใช่เหตุ หน่วยงานส่วนใหญ่ไม่มีการวางแผนการใช้จ่ายเงินให้สมดุลกันตลอดปี ทำให้เจ้าหน้าที่มีปริมาณงานมากกว่าปกติ จนไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทันต่อเวลา ซึ่งสาเหตุ เดจากการไม่เข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับการขอใช้จ่ายเงินงบประมาณการบริหารงานด้านการเงินนั้นเป็นงานที่ละเอียดอ่อน ทั้งในด้านส่วนตัวและความถูกต้องของขั้นตอนการปฏิบัติ และมีกฎเกณฑ์ตลอดจนแนวปฏิบัติ หากผู้บริหารมีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบวิธีการดังกล่าว แล้วจะทำให้ไม่เกิดปัญหามากนัก ในการปฏิบัติงาน"

5.6.3 การบริการของงานทะเบียน ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการของงานทะเบียนในวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 10 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการบริการของงานทะเบียน มีระเบียบ กฎเกณฑ์ที่ชัดเจนให้นักศึกษาถือเป็นแนวปฏิบัติอยู่แล้ว แต่นักศึกษาบางส่วนอาจจะขาดการติดตามข้อมูลข่าวสาร ขาดการร่วมกิจกรรมหน้าเสาธงและกิจกรรมอื่น ๆ จึงเป็นผลทำให้เสียสิทธิประโยชน์อันพึงได้ และนอกจากนั้น นักศึกษาบางคนที่มาลงทะเบียนล่าช้าอาจจะต้องผ่านขั้นตอน เสียค่าปรับ ตามระเบียบฯ จึงอาจเป็นผลทำให้นักศึกษาไม่ค่อยพึงพอใจ จึงอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ ภิญญู สาร (2526 : 297) ได้กล่าวถึงปัญหาการจัดทำรายงานในส่วนที่เกี่ยวกับทะเบียนนักเรียนว่า ปัญหาเกี่ยวกับรายงานต่าง ๆ ของโรงเรียนในปัจจุบันนี้อยู่ที่การปรับปรุงงานให้ดีขึ้น และการจัดทำรายงานให้สมบูรณ์อยู่เสมอ ไม่ทอดทิ้งไว้เนิ่นนาน โดยกรอกข้อความเอาอย่างเลื่อนลอย เมื่อทราบว่า จะมีการตรวจตราหลักการสำคัญที่ผู้บริหารควรจะระลึกเกี่ยวกับการนำทะเบียนต่าง ๆ ของโรงเรียนคือ

รายงานเกี่ยวกับนักเรียน แสดงให้เห็นปรัชญาของโรงเรียนที่มีต่อการศึกษา โรงเรียนใดมีทัศนคติที่ดีต่อการศึกษา โรงเรียนนั้นจะมีทะเบียนต่าง ๆ ทันสมัย ทันเวลาและสมบูรณ์อยู่เสมอ นอกจากนี้โรงเรียนที่หวังก้าวหน้าคิดปรับปรุงการศึกษาอยู่เสมอ จะใส่ทะเบียนต่าง ๆ มาก เพราะทะเบียนช่วยให้ผู้บริหารทราบข้อบกพร่องเกี่ยวกับการศึกษา ทั้งในด้านผู้รับ คือ นักเรียน และผู้ให้ คือ ครู โรงเรียนที่หวังก้าวหน้าควรจัดทำทะเบียนมาวิเคราะห์และอภิปรายร่วมกันในหมู่ครู เพื่อหาทางแก้ไขปรับปรุงการสอนให้ดีขึ้นอยู่เสมอ รายงานเกี่ยวกับนักเรียน ควรจัดทำเป็นรายบุคคล และมอบให้นักเรียนนำติดตัวไปเมื่อสำเร็จการศึกษาออกจากโรงเรียนได้ชุดหนึ่งเสมอ โดยทางโรงเรียนมีอยู่อีกชุดหนึ่งในอดีตโรงเรียนในประเทศไทยจัดทำสมุดรายงานประจำตัวนักเรียนทุกคน ทุกชั้นมอบให้นักเรียนไปให้ผู้ปกครอง ทุกสิ้นภาคการศึกษา ปัจจุบันนี้หลายโรงเรียนพากันละเลยเรื่องนี้ ผู้บริหารที่ดีควรรักษาระเบียบโดยเคร่งครัด ถ้าจะให้ดียิ่งขึ้นแต่ละโรงเรียนควรจัดทำสมุดรายงานขึ้นเป็นพิเศษให้มีประวัติต่าง ๆ เกี่ยวกับนักเรียนเพิ่มเติมให้มากกว่าเวลาการเรียนและผลการเรียน ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดใช้การรายงานเกี่ยวกับนักเรียนควรมีความสมบูรณ์ในตัวของมันเอง คือ มีทุกอย่างที่จำเป็น เพื่อแสดงประวัติทุกด้านของนักเรียน ควรเป็นแบบฟอร์มที่สะดวกแก่การแก้ไขปรับปรุง ถ้าโรงเรียนต้องการแก้ไขโดยไม่กระทบกระเทือนต่อรายจ่ายในการแก้ไขมากเกินไป ทางที่ดีควรมีที่ว่างไว้บ้าง เพื่อการเติมช่องหรือข้อความพิเศษที่แต่ละโรงเรียนต้องการ ซึ่งอาจแตกต่างกันไปและควรมอบหมายให้ครูคนใดคนหนึ่งรับผิดชอบ นิเทศ ดูแลการทำงานเกี่ยวกับนักเรียน ของครูประจำชั้นทุกคนและเป็นผู้เก็บรวบรวมหลักฐานต่าง ๆ เมื่อมีการเก็บเข้ากองกลาง นั่นก็คือ งานทะเบียนของวิทยาลัยเทคนิคเป็นงานที่บริการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกแก่ครู อาจารย์ และนักศึกษา ตลอดจนการให้ข้อมูลระเบียบทางการเรียน เก็บรวบรวมผลการเรียนต่าง ๆ จนสำเร็จ การศึกษาในปัจจุบันที่วิทยาลัยเทคนิคได้พัฒนาระบบการเรียนเปิดสาขาใหม่ ๆ และมีผู้สนใจเข้าศึกษาภารกิจของงานทะเบียนก็เพิ่มทวีตามมา งานทะเบียนจึงประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอและยังขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียนอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย จำนวนสามลำดับ คือ แบบคำร้องต่าง ๆ เหมาะสม และสะดวกต่อการใช้ และรายชื่อนักเรียน-นักศึกษาที่จัดพิมพ์ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน อาจเป็นเพราะว่างานเอกสารเหล่านี้ ถือว่าได้ปฏิบัติและพัฒนาตามอย่างต่อเนื่องและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้ในการออกแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ จึงทำให้สะดวกต่อการอ่าน การเขียน มีแบบฟอร์มที่เป็นระเบียบ สวยงาม เหมาะสมและสะดวกต่อการใช้งาน สอดคล้องกับคำกล่าวของ ครรชิต มาลัยวงศ์ (2538 : 3) ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ในแบบแค่มุ่งไปที่ตัวเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงานและอุปกรณ์โทรคมนาคมทั้งหลาย คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่

ช่วยในการเก็บและบันทึกข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการบันทึกข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการประมวลผลให้เกิดเป็นสารสนเทศ สำหรับจัดส่งไปให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานใช้ ซึ่งการจัดส่งนั้นอาจจะใช้ระบบโทรคมนาคม และความหมายในแบบกว้างก็คือ การประยุกต์เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้นในหน่วยงาน หรือในธุรกิจต่าง ๆ มุ่งไปที่การคิดค้นวิธีการจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล การจัดระบบข้อมูลให้ผู้ใช้สามารถร่วมกันใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวก การจัดทำรายงาน ตลอดจนผลลัพธ์ในรูปแบบกราฟิกที่ผู้ใช้เข้าใจได้ง่าย การจัดระบบต่าง ๆ เพื่อช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน และประเด็นสำคัญก็คือ นักเรียน-นักศึกษาได้รับประโยชน์อย่างมากจากการวัดและประเมินผลการศึกษาในด้านต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ อนันต์ ศรีโสภ (2520 : 48) ที่ว่า การจัดและประเมินผลการศึกษา ช่วยให้นักเรียนทราบจุดมุ่งหมายและความต้องการของครูได้อย่างแท้จริง เพิ่มแรงจูงใจในการเรียนของนักเรียน ช่วยให้มั่นใจในการเรียนดีขึ้น และช่วยให้ตัวเองเก่งและอ่อนในวิชาอะไรบ้าง ทำข้อมูลจากการวัดผลและประเมินผลมาใช้ในการแก้ปัญหาของนักเรียนแต่ละคนได้ถูกต้องยิ่งขึ้นและพึงพอใจในงานห้องสมุดอยู่ในอันดับรองลงมา คงเป็นเพราะว่า ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางสื่อการเรียนการสอนทุกชนิด และภายในห้องสมุดจะประกอบไปด้วยบริเวณสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ เช่น บริเวณรับ-ส่ง และบริการหนังสือและอุปกรณ์ต่าง ๆ มีบริเวณอ่านหนังสือ บริเวณเก็บหนังสือที่เป็นระบบ ดังที่ วาณี ฐาปนวงศ์ธานี (2529 : 5-6) กล่าวว่า ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่รวบรวมสรรพวิชาต่าง ๆ ทั้งอดีตและในปัจจุบันผู้เข้าใช้บริการจะศึกษาค้นคว้าความรู้ได้ทุกแขนงวิชา ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่ทุกคนเลือกค้นคว้าหาความรู้ได้อย่างอิสระตามความพอใจและความสนใจ ห้องสมุดเป็นสถานที่ให้การศึกษาค้นคว้าต่อเนื่อง เมื่อได้ศึกษาค้นคว้าจากสิ่งหนึ่งก็จะนำไปสู่อีกสิ่งหนึ่ง ช่วยให้ผู้ให้บริการเป็นคนทันสมัย มีความรู้กว้างไกล ทันเหตุการณ์ เพราะวัสดุในห้องสมุดจะต้องเป็นปัจจุบันเสมอ ช่วยสร้างนิสัยรักการอ่าน และศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง สนับสนุนการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย คือ งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน และงานอาคารสถานที่ อาจเป็นเพราะว่า งานแนะแนวอาชีพและจัดหางานนั้นมีปัญหาอยู่มากในเรื่องการจัดหางานให้นักศึกษาในระหว่างปิดภาคเรียน รวมถึงการจัดหาทุนเพื่อการศึกษาแก่นักศึกษาในแต่ละปีการศึกษา เนื่องจากมีนักศึกษาเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี การจัดสรรทุนเพียงพอและในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษาส่วนมากจะมีอาจารย์ที่ทำหน้าที่แนะแนวในสถานศึกษาไม่ได้สำเร็จวุฒิการศึกษาที่เป็นแนะแนวโดยตรง ซึ่งการจัดหาในระหว่างปิดภาคเรียนนั้น จะมีปัญหามากในจังหวัดที่ไม่ได้อยู่ในเขตภาคอุตสาหกรรม สถานประกอบการมีไม่เพียงพอให้นักศึกษาเข้าทำงาน และด้วยข้อจำกัดอันเนื่องมาจากจำนวนนักเรียน-นักศึกษาในวิทยาลัยเทคนิคมีมาก เพราะการจัดการเรียนการสอน 2 ผลัด คือ ผลัดเช้าและผลัดบ่าย และวิทยาลัยเทคนิคบางแห่งยังได้เปิดสอนภาคสมทบครู-อาจารย์ จึงมีภาระงานสอนเพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัวส่งผลให้มีเวลาให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาน้อยมาก รวมทั้งไม่มีเวลาแสวงหาข้อมูลต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากที่

หน่วยงานหรือสถานประกอบการส่งมายังสถานศึกษามาให้บริการแก่ นักเรียน-นักศึกษาเท่าที่ควร จากเหตุผลดังกล่าวจึงอาจทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานแนะแนวอาชีพ และจัดหางานทำน้อยกว่าหน่วยงานอื่น ๆ

จากสภาพปัญหาดังกล่าว สถานศึกษาเองก็พยายามที่จะแก้ไขด้วยการให้ สถานศึกษาได้มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ อันจะเห็นได้จากการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนในระบบทวิภาคี โดยกรมอาชีวศึกษาได้มีการทำสัญญา ร่วมกับสถานประกอบการ

5.6.4 การบริการของงานอาคารสถานที่ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการ ใช้บริการของงานอาคารสถานที่ในวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 10 โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก การบริการของงานอาคาร สถานที่นั้น เป็นงานที่ต้องใช้กำลัง แรงงานจากเจ้าหน้าที่จำนวนมาก ในขณะที่วิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 10 มีขนาดของสถาน ศึกษากว้างใหญ่ มีอาคารโรงฝึกงานจำนวนมาก มีวัสดุอุปกรณ์เป็นจำนวนมาก จะต้องดูแลรักษา บุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแลรักษามีจำนวนน้อย และอีกทั้งจะต้องดูแลทุกวันอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นผล ทำให้นักศึกษาเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการดังกล่าว

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อ การบริการของงานอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ จำนวนสามลำดับแรก คือ โรงอาหารและสถานที่รับประทานอาหารสะอาดและสะดวกในการใช้ ความเพียงพอของอาคาร เรียนและความเพียงพอของห้องเรียนทฤษฎีและห้องเรียนปฏิบัติ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากว่า วิทยาลัยเทคนิคในเขตการศึกษา 10 ส่วนมาก จะมีขนาดของพื้นที่ในสถานศึกษามาก จึงสามารถ ปลูกสร้างอาคารเรียนและอาคารบริการได้อย่างกว้างขวาง เพียงพอ เหมาะสมตามความต้องการ ของนักศึกษา ขณะที่ วิจิตร วรุตบางกูร (2524 : 19) กล่าวว่า การจัดสถานศึกษาให้มีความร่มรื่น สวยงาม และเป็นระเบียบเรียบร้อยนั้น นับว่า มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการสร้างสภาพ แวดล้อมที่ดีแก่นักเรียน นักศึกษา ทั้งนี้ เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่ดีนั้น จะทำให้นักเรียน นักศึกษา ที่อาศัยอยู่มีความสุขสบาย มีสุขภาพจิต สุขภาพกายที่ดี ลดภาวะโรคภัยไข้เจ็บ นอกจากนี้ยังมีผล ต่อการหล่อหลอมพฤติกรรม ทศนคติ ค่านิยม สติปัญญา ความจงรักภักดี ความภูมิใจต่อสถาบัน ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะเป็นสถานที่ควรเคารพเชิดหน้าชูตาของนักเรียน นักศึกษาและ สิ่งสำคัญคือ เป็นศูนย์รวมวิชาการ ศูนย์กลางการจัดกิจกรรมเพื่อชุมชนและอื่น ๆ ซึ่งสถานศึกษา ดังกล่าวน่าจะเป็นครูประเภทหนึ่งในจำนวนครู 2 ประเภท คือ ครูพูดได้ และครูที่พูดไม่ได้ ครูพูดได้ เป็นที่รู้จักกันดี และได้รับการยกย่องว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการอบรมให้ความรู้และเป็นแบบ อย่างที่ดีแก่นักเรียน นักศึกษา แต่ครูพูดไม่ได้มักได้รับการกล่าวถึงน้อย บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม ของสถานศึกษาจัดว่าเป็นครูที่พูดไม่ได้ เชื่อว่าสถานศึกษาที่ร่มรื่น สะอาด สดชื่น มีชีวิตชีวา มีวัสดุ อุปกรณ์ และอาคารสถานที่ได้รับการดูแลรักษาอยู่เป็นประจำ พร้อมทั้งจะให้ครูและนักเรียน

นักศึกษาได้ใช้เวลาอยู่ตลอดเวลา ย่อมจะส่งผลต่อพฤติกรรมและนิสัยของผู้ที่อาศัยอยู่ในสถานศึกษาแห่งนั้นและทำให้นักเรียน นักศึกษาเป็นคนละเอียดอ่อนมีจิตใจแจ่มใส รักสวย รักงาม รักษาความสะอาด สงบและเรียบง่าย ซึ่งคุณธรรมต่าง ๆ เหล่านี้ ส่วนหนึ่งเกิดมาจากครูประเภทที่พูดไม่ได้

แต่เมื่อพิจารณาสามลำดับสุดท้าย คือ การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วม ความเพียงพอของสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และสถานที่จัดเก็บยานพาหนะเพียงพอ ทั้งนี้เนื่องจาก ห้องน้ำ ห้องส้วม จะต้องรองรับนักศึกษาในสถานศึกษา ซึ่งมีจำนวนมาก แต่บุคลากรที่ดูแลความสะอาดมีจำนวนน้อย จึงเป็นผลทำให้การดูแลไม่ทั่วถึง ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจน้อย ดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ จ้างง อินทองคำ และคณะ (2533 : 161) ที่ได้ทำวิจัยเรื่องสภาพแวดล้อมวิทยาลัยอาชีวศึกษาปัตตานี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาของปีสุดท้ายทั้งในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 320 คน ผลการวิจัยด้านอาคาร สถานที่ พบว่า สิ่งที่วิทยาลัยฯ ปฏิบัติน้อยมากควรได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ได้แก่ การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนและเล่นกีฬา การจัดให้มีห้องน้ำ ห้องส้วมอย่างพอเพียง การจัดให้มีโต๊ะเก้าอี้ในแต่ละห้องอย่างเป็นระเบียบและพอเพียง และสิ่งทีวิทยาลัยฯ ปฏิบัติน้อยควรได้รับการปรับปรุง ได้แก่ ความร่มรื่นของสถานศึกษา ส่วนความเพียงพอของสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และสถานที่จัดเก็บยานพาหนะเพียงพอ นั้น อาจเป็นเพราะสถานศึกษายังอยู่ในระดับการพัฒนาส่วนหนึ่งและนอกจากนี้ ผู้บริหารอาจเห็นว่า มีลำดับความสำคัญที่น้อยกว่าด้านการเรียนการสอน จึงกำหนดให้มีการพัฒนาอยู่ในลำดับท้าย ๆ ของการพัฒนาสถานศึกษา ซึ่งเป็นผลทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในลำดับสุดท้ายก็เป็นได้ ซึ่งขัดแย้งกับการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยม 2534 ของกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2523 : 34-35) ในข้อที่ 7 ว่าด้วย โรงอาหารและหอประชุมว่า โรงเรียนควรมีโรงอาหารและหอประชุมที่สมดุลงกับขนาดโรงเรียนและโรงอาหาร หอประชุมควรสะอาดเป็นระเบียบ มีครุภัณฑ์และเครื่องอำนวยความสะดวก สะดวกพอเพียงและสามารถบริหารชุมชนได้

5.6.5 การบริการของงานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานแนะแนวอาชีพและจัดหางานในวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 10 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก งานแนะแนวนั้นเป็นงานที่จำเป็นจะต้องมีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน มีการประสานสัมพันธ์กับทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจำนวนมาก ในขณะที่ ครู-อาจารย์ ที่ทำหน้าที่แนะแนวต้องทำหน้าที่การสอนด้วยและแนะแนวด้วย จึงไม่มีเวลาเพียงพอที่จะประสานสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งยังมีการเรียนการสอนอีกไม่ต่ำกว่า 30-35 คาบ/สัปดาห์ และครูที่ทำหน้าที่ครูแนะแนวในปัจจุบัน ส่วนมากไม่มีวุฒิการศึกษาเป็นครุจิตวิทยาแนะแนวโดยตรง จึงเป็นผลให้การบริการของงานแนะแนวอาชีพและจัดหางานไม่สมบูรณ์แบบตามความต้องการของนักเรียน-นักศึกษา ซึ่งจะเห็นได้จากผลการวิจัย

พบว่า ครูที่ทำหน้าที่แนะแนวได้ จัดหางานให้นักเรียนในระหว่างปิดภาคเรียนไม่เพียงพอกับความ ต้องการของนักเรียนเหมือนกับงานนโยบาย เรื่อง ทุนกู้ยืมที่ครูมีหน้าที่เพียงผู้ประสาน จัดทำ เอกสารอำนวยความสะดวกให้กับนักเรียนที่ประสงค์กู้ยืมเงินกู้ยืมได้อย่างเป็นผลดีดังกล่าว จึงส่งผล ให้นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ระดับความ พึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของงานแนะแนวอาชีพและจัดหางานอยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ จำนวนสามลำดับแรก คือ บริการกู้ยืมทุนเพื่อการศึกษา บริการให้คำปรึกษาและแนะแนว อาชีพแก่นักเรียน-นักศึกษา และบริการจัดหาทุนเพื่อการศึกษา และการประกอบอาชีพ ทั้งนี้ อาจจะเนื่องมาจากว่า การบริการทั้งสามประการนั้น จะเป็นงานที่จัดว่าเป็นงานประสานประโยชน์ ให้นักเรียน-นักศึกษา เป็นส่วนใหญ่ เมื่อนักเรียน-นักศึกษาได้รับประโยชน์จึงเกิดความพึงพอใจ อยู่ในอันดับต้น ๆ สอดคล้องกับ มติของคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 9 มิถุนายน 2541 ที่ได้จัดให้มีโครง การดำเนินงานเงินทุนการศึกษาตามโครงการเงินกู้จากธนาคารพัฒนาเอเชีย อันเนื่องมาจาก ผลกระทบจากภาวะวิกฤต

แต่เมื่อพิจารณาในสามอันดับสุดท้าย คือ บริการจัดหางานให้นักเรียน-นักศึกษา ทำระหว่างปิดภาคเรียน การติดตามผลการประกอบอาชีพของผู้สำเร็จการศึกษา และการประสาน งานกับสถานประกอบการ แหล่งงานเพื่อให้นักเรียน-นักศึกษาฝึกงานนั้น อาจเป็นเพราะว่าภาวะ เศรษฐกิจในช่วงเวลาดังกล่าวไม่ดี สถานประกอบการมีการปิดกิจการลง ทำให้สถานที่ฝึกงาน ลดลง จากประเด็นดังกล่าว สอดคล้องกับ พิพัฒน์ บุญญาลัย (2535 : 152) ศึกษาการพัฒนา รูปแบบความร่วมมือระหว่างภาครัฐบาล และเอกชนในการจัดการอาชีวศึกษา สาขาพาณิชยกรรม ให้สอดคล้องกับ ความต้องการของตลาดแรงงาน พบว่า การจัดนักศึกษาฝึกงานตามหลักสูตร ทั้งในระดับ ปวช. และ ปวส. ยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์ นักศึกษาระดับ ปวส. มีโอกาสได้ฝึกงาน ตรงตามสาขาที่เรียนมากกว่านักเรียน ปวช. ผู้เกี่ยวข้องในสถานประกอบการและอาจารย์นิเทศก์ มีความเห็นตรงกันว่า การประสานความร่วมมือกันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ส่วนการฝึกงานนอกเหนือหลักสูตรได้ผลเป็นที่น่าพอใจ ทั้งผู้ฝึกและ สถานประกอบการ ปัญหาการฝึกงานที่เกิดขึ้นมีดังนี้คือ นักเรียน-นักศึกษาขาดความเชื่อมั่น ในตนเอง วางตัวไม่เหมาะสม ได้ฝึกไม่ตรงตามสาขาวิชาที่เรียน

ในทำนองเดียวกัน สำเนาวิ ขจรศิลป์ (25296 : 119) กล่าวว่า หน้าที่ของบริการจัดหางานในสถาบันอุดมศึกษาอันหนึ่งคือ การจัดบริการให้นักศึกษา ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ได้ทำงานในภาค ฤดูร้อนหรือนอกเวลาเรียนทั้งภายในและภายนอก เพื่อหารายได้เป็นค่าใช้จ่ายในการศึกษา เล่าเรียน การทำงานนอกเวลาเรียนหรือในระหว่างภาคฤดูร้อนจะช่วยให้นักศึกษาได้มีประสบ การณ์ในการทำงานมากขึ้น นักศึกษาบางคนได้ใช้เวลาในภาคฤดูร้อนเป็นเครื่องพิสูจน์อาชีพที่ ตนเองได้ตัดสินใจเลือกอาชีพของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี อีกประเด็นหนึ่ง ครูที่ทำหน้าที่แนะแนว เองก็ไม่มีเวลา ไม่มีทักษะทางด้านจิตวิทยาแนะแนวที่ดี ประกอบกับ ภาระงานสอนของครูแนะแนว

เองมีจำนวนมาก เวลาในการประสานงานมีน้อย เป็นผลทำให้นักศึกษาขาดผลประโยชน์ จึงทำให้นักศึกษาเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการดังกล่าว

ในขณะที่ คมเพชร ฉัตรศุภกุล (2521 : 35) ได้ให้ความเห็นว่า การให้คำปรึกษาด้านอาชีพนั้น เป็นกระบวนการที่ซับซ้อนไม่เพียงแต่เป็นการจับคู่ระหว่างความถนัด ความสามารถและความสนใจของบุคคลกับลักษณะต่าง ๆ หรือองค์ประกอบของอาชีพเท่านั้น บุคลิกภาพของคนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง และแก่นแท้ของบุคลิกภาพคือ ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อตนเอง ดังนั้น การให้คำปรึกษาด้านอาชีพจึงควรพิจารณาบุคคลทุก ๆ ด้าน ไม่ใช่เฉพาะบางด้าน เนื่องจากพัฒนาการด้านอาชีพเป็นส่วนหนึ่งของพัฒนาการทั่วไป ปัญหาด้านอาชีพจึงเกี่ยวพันกับบุคลิกภาพ และความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเองและมีอิทธิพลต่อการเลือกอาชีพและการปรับตัว เช่นเดียวกับด้านอื่นในชีวิต ฉะนั้น ถ้าจะดำเนินการให้คำปรึกษาด้านอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาด้านอาชีพจึงต้องทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนได้รับการฝึกฝนและมีคุณสมบัติพอที่จะดำเนินการให้คำปรึกษา โดยจะต้องเข้าใจว่าพัฒนาการด้านอาชีพเป็นส่วนหนึ่งของพัฒนาการในชีวิตของบุคคล

#### 5.6.6 การบริการของงานกิจกรรมนักเรียน-นักศึกษา ระดับความพึงพอใจ

ของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานกิจกรรมนักเรียน-นักศึกษา ในวิทยาลัยเทคนิคเขตการศึกษา 10 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ตามนโยบายและระเบียบของกรมอาชีวศึกษา ว่าด้วยการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร และการจัดกิจกรรมชมรมให้มีความหลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างทั่วถึง แต่จากเหตุดังกล่าวจึงเป็นผลทำให้การอำนวยความสะดวกในการบริการวัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่และบุคลากรที่ปรึกษาไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักเรียน-นักศึกษา จึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางดังกล่าว เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของงานกิจกรรมนักเรียน-นักศึกษา อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ จำนวนสามลำดับแรก คือ การให้นักเรียน-นักศึกษา มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม การดำเนินการเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินงานองค์การฯ และความหลากหลายของกิจกรรมเสริมหลักสูตรและกิจกรรมชมรม ซึ่งจะเห็นว่าสถานศึกษาได้เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เข้าร่วมกิจกรรมตามความต้องการกับการจัดกิจกรรมให้เกิดความหลากหลายของกิจกรรมเสริมหลักสูตรและกิจกรรมชมรมนั้นตรงตามความต้องการของนักศึกษาอยู่แล้ว จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับต้น ๆ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับผลการวิจัยของประภัสสร มโนรัตน์ (2537 : 29-30) ที่พบว่า การจัดกิจกรรมนักเรียนนั้นเป็นความจำเป็นที่ผู้เกี่ยวข้องในสถานศึกษา จะต้องช่วยจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เหมาะสมและเป็นความต้องการของเด็กและสังคมเพื่อให้เด็กเลือกเข้าเป็นสมาชิกของกิจกรรมนั้น ๆ อย่างอิสระตามความถนัด ความสามารถและความสนใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมประชาธิปไตยนั้น สังคมต้องการสมาชิกที่สามารถเป็นผู้นำและผู้ตามที่มีคุณภาพ รู้จักตัดสินใจที่เหมาะสม มีความรับผิดชอบ

ต่อสังคม ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ มีความจำเป็นจะต้องสร้างให้เป็นคุณสมบัติประจำตัวเด็กของเรา เพื่อจะได้เป็นสมาชิกที่ดีของสังคมในอนาคตต่อไป และข้อความดังกล่าวยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอุ๋นตา นพคุณ (อ้างใน คณิต นิธิ นาสมใจ, 2538 : 13-15) พบว่า การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาประกอบด้วย การจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยวิธีต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเกิดพัฒนาการ ซึ่งได้แก่ การจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติกิจกรรมเสริมหลักสูตร การสอนซ่อมเสริม การฝึกงานของนักศึกษา การแนะแนว และแหล่งวิทยาการในห้องถิ่น ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ที่สถานศึกษาจะต้องจัดหาให้ครบถ้วน และเป็นไปตามจุดมุ่งหมายของแต่ละช่วง อย่างไรก็ตาม การเปิดสอนโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษานั้น กระทรวงศึกษาธิการ มีระเบียบและเงื่อนไขในการที่โรงเรียนจำเป็นต้องจัดหาวัสดุอุปกรณ์ตามประเภทที่เปิดสอนให้ครบถ้วนตามระเบียบ สรุปแล้วก็คือ งานกิจกรรมนักศึกษา มีความสำคัญต่อการส่งเสริมสนับสนุนคุณภาพนักศึกษาที่จะสำเร็จการศึกษาเพื่อออกไปเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศในอนาคต ซึ่งขัดแย้งกับ ผลงานวิจัยของ เฉลิม เข้มช้อย (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องงานบริหารโรงเรียนประถมศึกษาในภาคใต้ สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในด้านการบริหารกิจกรรมนักเรียน พบว่า โรงเรียนได้ปฏิบัติงานด้านนี้อยู่ในระดับน้อย โดยเฉพาะด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร โรงเรียนส่วนใหญ่ขาดการวางแผนที่จะปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

ส่วนจำนวนสามอันดับสุดท้าย คือ การอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์และอื่น ๆ ในการจัดกิจกรรม สำนักงานคณะกรรมการดำเนินงานองค์การฯ และการให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดกิจกรรมนั้น อาจเนื่องมาจากว่า ภาวะเศรษฐกิจในปีการศึกษาดังกล่าวมีจำนวนจำกัด เป็นผลทำให้สถานศึกษานำงบประมาณมาใช้พัฒนาสถานศึกษาในสิ่งที่จำเป็นก่อน จำนวนกิจกรรมทั่วไปและกิจกรรมชมรมมีมาก ทำให้วัสดุอุปกรณ์ในการตอบสนองมีไม่เพียงพอเหมาะสม ความต้องการ ครู-อาจารย์ขาดทักษะในการแนะนำกิจกรรมบางประเภทที่ดีพอ จากสาเหตุข้างต้นเป็นผลทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักเรียน-นักศึกษาได้อย่างเหมาะสม เป็นผลทำให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางดังกล่าว

ในขณะที่ กระทรวงศึกษาธิการ (2528 : 1) ได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดกิจกรรมไว้ คือ การจัดกิจกรรมนักศึกษาในสถาบันการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริม และพัฒนา นักศึกษาในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านสังคม อารมณ์ บุคลิกภาพ เพื่อให้นักศึกษาได้ใช้ความรู้ ความสามารถต่าง ๆ ที่มีอยู่อันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม และกรมอาชีวศึกษา (2537 : 10) ได้กำหนดขอบข่ายและความรับผิดชอบของงานกิจกรรมนักเรียน-นักศึกษา ในสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษาไว้โดยให้สถานศึกษาในสังกัด กรมอาชีวศึกษาทุกแห่งได้ดำเนินการจัดตั้งชมรมต่าง ๆ ขึ้นภายในสถานศึกษา จัดตั้งองค์การต่าง ๆ ขึ้นในสถานศึกษา คือ องค์การเกษตรกร ในอนาคตแห่งประเทศไทย (อกท.) องค์การช่างเทคนิคในอนาคตแห่งประเทศไทย (อธท.) องค์การนักคหกรรมศาสตร์ในอนาคตแห่งประเทศไทย (อคท.) องค์การนักธุรกิจในอนาคตแห่งประเทศไทย

(อคร.) และองค์การช่างศิลป์ ทัศนกรรมในอนาคตแห่งประเทศไทย (อศท.) ซึ่งแต่ละองค์การจะต้องมีสถานที่หรือสำนักงานที่สถานศึกษาจะต้องดำเนินการให้มีขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่ง โดยแยกให้เป็นสำนักงานที่เป็นสัดส่วนจากสำนักงานอื่น ๆ ในสถานศึกษา เพื่อให้คณะกรรมการที่เป็นนักศึกษาในสถานศึกษาได้ดำเนินกิจกรรมได้อย่างเป็นอิสระภายใต้คำแนะนำ และการควบคุมดูแลของอาจารย์ที่ปรึกษา องค์การต่าง ๆ

ฉะนั้น อาจจะเป็นไปได้ที่การให้บริการด้านกิจกรรมนักศึกษา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ของสำนักงานคณะกรรมการดำเนินงานองค์การ เพราะสถานศึกษาบางแห่งมีสถานที่คับแคบและอาจจะใช้สำนักงานที่เป็นมุมนอกรั้วโรงเรียนหนึ่งของสถานศึกษาหรืออาจจะเป็นห้องเรียนชั่วคราวเป็นสำนักงาน ซึ่งอาจจะเป็นสาเหตุให้ทำกิจกรรมไม่สะดวก ดังที่พบในผลการวิจัย ฉะนั้นผู้บริหารในสถานศึกษาควรจะได้มีการปรับปรุงแก้ไขในประเด็นดังกล่าว

และลำดับสุดท้ายที่ค้นพบ คือ การอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์และอื่น ๆ ในการจัดกิจกรรมในประเด็นดังกล่าว อาจจะเป็นเพราะว่า สถานศึกษาในสังกัดวิทยาลัยเทคนิคเกือบทุกแห่งมีนักศึกษาจำนวนมาก ทำให้สถานศึกษาบางแห่งเปิดสอนถึงสามรอบ อาจเป็นไปได้ที่อุปกรณ์ในการทำกิจกรรมบางอย่างไม่เพียงพอตามจำนวนนักศึกษาในสถานศึกษา โดยเฉพาะอุปกรณ์กีฬา และอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องเรียนเฉพาะวิชา หรือห้องเรียนพิเศษไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพื่อกิจกรรมต่าง ๆ มากกว่าห้องเรียนธรรมดา นอกเหนือจากการเรียนการสอนที่ทำให้การบริการในส่วนนี้มีระดับความพึงพอใจในอันดับสุดท้าย ขณะที่ กิติมา ปริดิล (2529 : 291-304) ได้ให้ความหมายของการบริหารอาคารสถานที่ไว้ว่า คือ การรู้จักจัดหา รู้จักใช้อาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งการควบคุมดูแลรักษา การให้บริการแก่ชุมชน และรู้จักส่งเสริมทำนุบำรุงอาคารสถานที่ ที่มีอยู่ให้คงสภาพดี โดยเฉพาะบริเวณเพื่อกิจกรรมและนันทนาการ เป็นบริเวณที่ใช้ส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในและนอกหลักสูตร เช่น กิจกรรมลูกเสือ สโมสร บริเวณเพื่อการปฏิบัติกิจกรรมร่วมกันพร้อม ๆ กันของนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสน่ห์ คำสมหมาย (2539 : 106-107) ที่ได้ศึกษาการจัดกิจกรรมรณรงค์และรักษาสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนลำปาหวินวิทยา อําเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า โรงเรียนขาดงบประมาณสนับสนุนบางอย่าง ขาดการจัดกิจกรรมระหว่างครูกับนักเรียน ขาดการทำงานอย่างต่อเนื่องในบางเรื่อง หากมีงบประมาณและการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง จะทำให้งานรณรงค์และรักษาสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนดำเนินไปด้วยดี จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า งานอาคารสถานที่ที่มีหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับอาคารสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการจัดการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อการเรียนการสอน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและการใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพและจิตใจของผู้รับบริการจากสถานศึกษา

5.6.7 การบริการของงานปกครอง ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการของงานปกครองในวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 10 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก การดำเนินงานปกครองในสถานศึกษา เป็นเรื่องของกฎ ระเบียบที่คอยควบคุมพฤติกรรมความประพฤติในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะต้องมีการว่ากล่าวตักเตือน ลงโทษ ตามควรแก่เหตุอย่างสม่ำเสมอ และนอกจากนี้ ยังมีเหตุในเรื่องของการสูญหายทรัพย์สินของนักเรียน-นักศึกษาบ่อยครั้ง และครูอาจารย์ไม่สามารถประสานความร่วมมือ แก้ไขปัญหาให้เกิดผลดีได้ จึงอาจเป็นผลทำให้นักเรียน-นักศึกษาเกิดความพึงพอใจในระดับปานกลาง สอดคล้องกับคำกล่าวของ วินัดดา ปิยะศิลป์ (2542 : 70-71) ที่ว่า มนุษย์มีความสามารถในการเรียนรู้อยู่แล้ว ตามธรรมชาติ ถ้าถูกเสริมด้วยบรรยากาศที่พอเหมาะ แบบเรียนที่น่าสนใจ ได้รับการชี้แนะ และเป็นแบบอย่างที่ดี โดยเฉพาะจากพ่อแม่ในเวลาที่เหมาะสม ทั้งหมดจะส่งผลทำให้ความรู้ที่ได้รับนั้น เป็นความรู้ที่ถาวร ซึ่งยังต้องการพื้นฐานอารมณ์ที่มั่นคงมาส่งเสริม ทำให้เด็กใช้สติปัญญาได้อย่างเต็มที่ ในการที่จะเรียนรู้ต่อไปได้สูงสุดเท่าที่ศักยภาพของแต่ละคนมีอยู่ ดังกล่าว เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของงานปกครองอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ จำนวนสามอันดับแรก คือ การชี้แจงระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติของสถานศึกษาให้นักเรียน-นักศึกษาทราบ เพื่อปฏิบัติการประกาศยกย่องคุณงามความดีของนักเรียน-นักศึกษา และความสม่ำเสมอในการควบคุม ดูแล และติดตามความประพฤตินักเรียน-นักศึกษาของอาจารย์ปกครอง ทั้งนี้ เนื่องมาจาก ครู-อาจารย์ ให้ความสนใจอย่างสม่ำเสมอเรื่อง การชี้แจง การควบคุมดูแลความประพฤติ และการยกย่องเชิดชูเกียรติ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นระเบียบปฏิบัติประจำ เป็นเรื่องนโยบายที่สถานศึกษาพึงปฏิบัติเพื่อเป็นศักดิ์เป็นศรีแก่สถานศึกษา นักเรียน-นักศึกษา ครู-อาจารย์ จึงทำให้นักเรียน-นักศึกษาส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับต้น ๆ ซึ่งผลวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับระเบียบกรมอาชีวศึกษาว่าด้วย การบริหารสถานศึกษาที่ได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของหัวหน้างานปกครอง ที่เกี่ยวกับการส่งเสริม ปรับปรุง พัฒนาที่จะต้องเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของนักเรียน-นักศึกษาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งพฤติกรรมของนักเรียน-นักศึกษามีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ (กรมอาชีวศึกษา 2537 : 13) และการรักษาระเบียบวินัยเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะสังคมมีวินัยเป็นตัวควบคุมพฤติกรรม (เชาวน์ มณีวงษ์, 2530 : 47-48) ในขณะที่ พันธ์ หันนาคินทร์ (2529 : 234) ได้กำหนดแนวคิดเกี่ยวกับวินัยที่ใช้อยู่ในโรงเรียนว่า เป็นวินัยเฉียบขาดแบบทหาร แนวคิดนี้ถือว่า นักเรียนยังเป็นเด็กไม่รู้จักผิดชอบ ชั่วดี ดังนั้น จึงต้องปฏิบัติตามคำสั่ง และระเบียบที่ครูวางไว้ ถ้าใครจะเปิดยอมได้รับโทษ วินัยแบบนี้จะให้ความกลัวเป็นเครื่องมือให้นักเรียนทำความดี เด็กทำดีเพราะกลัวถูกลงโทษ

ในทำนองเดียวกัน ประมวล ตันยะ (2528 : 118) กล่าวว่า พฤติกรรมนักเรียนส่วนใหญ่เป็นการควบคุมตนเอง อันเป็นจุดหมายปลายทางของวินัยในโรงเรียน การเชื่อฟังและการปฏิบัติตามคำสั่ง หรือระเบียบข้อบังคับ ควรจะขึ้นอยู่กับความเข้าใจในเหตุผลมากกว่าจะยอมรับ

โดยปราศจากเหตุผลการใช้อำนาจ หรือออกคำสั่งใด ๆ ให้นักเรียนปฏิบัติ น่าจะขึ้นอยู่กับหลักของเมตตาธรรมมากกว่าขึ้นอยู่กับตัวบุคคล รางวัลเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมใดเมื่อทำแล้วได้รับแรงเสริมหรือรางวัล บุคคลจะทำพฤติกรรมนั้นมากขึ้น ดังนั้น ถ้าต้องการให้พนักงานแสดงพฤติกรรมชนิดใด องค์กรหรือหัวหน้างานก็ควรให้รางวัล ให้แรงเสริมกับพฤติกรรมนั้น เพื่อให้พฤติกรรมนั้นคงอยู่และส่งผลให้พนักงานคนอื่น ๆ เอาอย่างด้วย ซึ่งการให้รางวัลในที่นี้มีวิธีการให้รางวัลในลักษณะสิ่งของเพียงอย่างเดียว แต่หมายรวมถึงกริยาอาการ คำพูด และการกระทำที่เป็นการเสริมแรงให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่องค์กรหรือหัวหน้างานต้องการด้วยเช่นกัน (ชวณีย์ พงศาพิชญ์. 2542 : 23)

และสามอันดับสุดท้าย คือ ระบบการรักษาความปลอดภัยทรัพย์สินของนักเรียน-นักศึกษา เช่น รถจักรยานยนต์ การดำเนินการเมื่อทรัพย์สินของนักเรียน-นักศึกษาสูญหาย และการประสานความร่วมมือกับผู้ปกครองในการแก้ไขปัญหาด้านการปกครองนักเรียน-นักศึกษา ซึ่งจากข้อมูลทั้งสามประเด็นจะเห็นความสอดคล้องกันของความบกพร่องของการปฏิบัติงานครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่ทำให้นักเรียน-นักศึกษา สูญเสียทรัพย์สินเสียประโยชน์ อาจเป็นเพราะว่า ระเบียบวินัยเป็นแบบแผนของความประพฤติที่ครูและนักเรียนร่วมกันกำหนดขึ้นไว้ เพื่อให้สมาชิกในโรงเรียนควบคุมตนเอง ถ้านักเรียนสามารถประพฤติปฏิบัติได้ตามระเบียบที่กำหนดไว้ก็ย่อมมีผลทำให้สมาชิกทุกคนของโรงเรียนอยู่กันอย่างมีความสุข การปกครองและวินัยของโรงเรียนจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างยิ่ง รวมถึงการปกป้องคุ้มครอง ดูแลรักษา รวมทั้งการให้การอบรมศีลธรรม จรรยาบรรณอันดีแก่นักเรียนของโรงเรียน การรักษาระเบียบวินัยเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างดี เพราะวินัยเป็นตัวควบคุมพฤติกรรม เซาว์น มณีวงษ์ (2530 : 47-48) กล่าวถึง ความจำเป็นในการรักษาระเบียบวินัยในโรงเรียนไว้คือ ระเบียบวินัยเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการเตรียมตัวนักเรียน สำหรับการดำเนินชีวิตในอนาคต เมื่อนักเรียนเติบโตเป็นผู้ใหญ่ รู้จักใช้สิทธิและเสรีภาพและความรับผิดชอบอย่างถูกต้อง ช่วยสร้างและรักษาไว้ซึ่งสภาพการณ์อันจำเป็นต่อความเจริญก้าวหน้าของโรงเรียน ขอบเขตของระเบียบวินัยในโรงเรียนจะกว้างขวางเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปรัชญาและอุดมการณ์ของโรงเรียน รวมทั้งขนาดและประเภทของสถานศึกษา โดยระเบียบวินัยเกี่ยวกับความประพฤติทั่ว ๆ ไป คือ การแต่งกายสะอาด ถูกระเบียบ การมาโรงเรียนทันเวลาที่กำหนด การพูดจาไพเราะ สุภาพ การไม่ติดยาเสพติดและเกี่ยวกับความประพฤติในชั้นเรียน ได้แก่ แสดงพฤติกรรมก้าวร้าวต่อครู-อาจารย์ เพื่อนนักเรียนด้วยกันและต่อทรัพย์สินสมบัติของโรงเรียน การดำเนินงานปกครองในสถานศึกษาจะราบรื่นและประสบผลเพียงใดขึ้นอยู่กับหลักการในการรักษาวินัย ที่สถานศึกษานั้น ๆ เป็นแนวปฏิบัติ การปกครองนักเรียนตามภาระหน้าที่ที่กรมอาชีวศึกษามอบหมายย่อมไม่มีรูปแบบที่คงที่ เพราะงานปกครองนักเรียนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกัน และพฤติกรรมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ขณะที่ พิชิต ฤทธิ์จรูญ (2530 : 25-29) ได้เสนอเทคนิค

ในการปกครองนักเรียนไว้โดยกว้าง ๆ คือ ต้องรู้จักและใช้หลักจิตวิทยา ต้องเป็นที่พึ่งหรือให้ความคุ้มครองแก่นักเรียนได้ เมื่อนักเรียนมีปัญหาหรือถูกรบกวน รังแก มีความยุติธรรมในการพิจารณาตัดสินปัญหา และใช้หลักแห่งความเสมอภาคในการใช้กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่ใช้และเกี่ยวข้องกับงานปกครอง ต้องมีความจริงใจต่องานและต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานปกครอง ต้องมีท่าทีที่แสดงความเป็นมิตร ทำให้นักเรียนเลื่อมใสหรือเชื่อถือและไว้วางใจ มีความเด็ดขาดและหนักแน่นในการปฏิบัติงาน ใช้หลักการของเหตุและผลในการดำเนินการแก้ปัญหา เมื่อทรัพย์สินของนักเรียน-นักศึกษาสูญหายและต้องรู้และแม่นยำในการใช้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่นำมาใช้แก้ปัญหาในการปกครอง โดยผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาดังกล่าว นั่นคือการใช้อำนาจหรือออกคำสั่งใด ๆ ให้นักเรียนปฏิบัติน่าจะขึ้นอยู่กับหลักของเมตตาธรรมมากกว่าขึ้นอยู่กับตัวบุคคล ฉะนั้น นักศึกษาจึงเกิดความไม่พึงพอใจดังกล่าว ซึ่งเป็นเรื่องที่ผู้บริหารควรให้ความเอาใจใส่เพิ่มเติมอย่างเคร่งครัด เพื่อลดปัญหาและเพิ่มสวัสดิภาพในชีวิตทรัพย์สินของนักเรียน-นักศึกษาต่อไป

#### 5.6.8 การบริการของงานสวัสดิการและหอพัก ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา

ต่อการบริการของงานสวัสดิการและหอพักในวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 10 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากนักศึกษายังได้รับการตอบสนองความต้องการในเรื่องต่าง ๆ ไม่ทั่วถึง ไม่เพียงพอ ไม่สะดวกสบายเท่าที่ควร เช่น การบริการน้ำดื่มที่สะอาด การบริการเงินยืมฉุกเฉิน กรณีนักเรียน-นักศึกษาเจ็บป่วยกระทันหัน และการจัดให้ความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัย เป็นต้น ซึ่งจากประเด็นดังกล่าว เป็นเรื่องของสภาพอนามัยของนักเรียน-นักศึกษาที่สถานศึกษาควรให้การส่งเสริมดูแลเป็นอย่างดีทั้งสิ้น ฉะนั้น หากสถานศึกษาได้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ สมพงษ์ เกษมสิน (2538 : 18-19)

...สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจมีผลอย่างมากในการปฏิบัติงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาทางสุขภาพกายหรือสุขภาพจิตใจแล้ว จะไม่สามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลดีได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้ ถ้าจะมองย้อนกลับไปถึงการจัดบริการด้านสุขภาพและความปลอดภัยของสถานศึกษาที่ยังไม่สามารถจัดให้ดี...

โดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของงานสวัสดิการและหอพัก อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ จำนวนสามลำดับแรก คือ การส่งเสริมให้นักเรียน-นักศึกษา ทำบัตรสุขภาพหรือทำประกันอุบัติเหตุ การควบคุมคุณภาพและราคาอาหาร และการบริการห้องพยาบาลและเวชภัณฑ์ ทั้งนี้ เนื่องมาจาก เป็นเรื่องความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่สถานศึกษาควรจะให้ ความสำคัญแก่นักเรียน-นักศึกษาทุกคนเพื่อเป็นพื้นฐานของการดำรงชีวิตที่ดีต่อไปในอนาคต หาก

สถานศึกษาให้ความสนใจสอดส่องดูแลอย่างดีเป็นพิเศษ เช่น การส่งเสริมทำประกันคุณภาพ การควบคุมคุณภาพอาหาร และการบริการห้องพยาบาลและเวชภัณฑ์ เป็นต้นแล้ว ความพึงพอใจย่อมมีมากขึ้นตามมาเป็นลำดับอย่างแน่นอน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นัฐพร ฤาโอด (2538 : 103) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ต่อการปฏิบัติงานของกองกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า งานบริการและสวัสดิการ เป็นบริการขั้นพื้นฐานที่นักศึกษาทุกคนต้องเข้าไปเกี่ยวข้องโดยตรง ตั้งแต่เข้าเป็นนักศึกษา จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา และเป็นการดำเนินงานที่แสวงหาข้อมูลมาบริการแก่นักศึกษาทุกคน ทำนองเดียวกัน สำเนาวัชรศิลป์ (2523 : 36) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของการจัดสวัสดิการแก่นักเรียน-นักศึกษาว่าการจัดสวัสดิการและบริการแก่นักเรียน-นักศึกษา ถือเป็นงานสำคัญที่มีส่วนช่วยในการสนับสนุนการเรียนการสอนของสถาบัน ขณะที่ เสริมวิทย์ ศุภเมธี (2531 : 140) กล่าวว่า การจัดสวัสดิการควรคำนึงถึงหลักแห่งความเสมอภาค จัดบริการได้อย่างเพียงพอ และทั่วถึง ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร ประหยัด เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อบุคลากรและต่อสถานศึกษา และกาญจนา ศรีภาพสินธ์ (2531 : 342) ได้กล่าวถึง ความจำเป็นในการจัดห้องพยาบาลในสถานศึกษาไว้ว่า ห้องพยาบาลเป็นสถานที่ที่จำเป็นจะต้องจัดให้มีขึ้นในโรงเรียน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้การปฐมพยาบาลแก่เด็ก และพบว่า ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับระเบียบกรมอาชีวศึกษา (2537 : 13-14) ที่ว่า หน้าที่และความรับผิดชอบของงานสวัสดิการพยาบาลและหอพักของสถานศึกษานั้นเป็นสิ่งที่สถานศึกษาจัดเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์อันประกอบด้วยการจัดบริการด้านสวัสดิการ สุขภาพอนามัย อาหาร-น้ำดื่ม ไปรษณีย์ภัณฑ์ การจัดหาที่พัก ดูแล และควบคุมความเรียบร้อยภายในหอพัก ตลอดจนการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษา

และสามอันดับสุดท้ายที่ควรพิจารณานำไปพัฒนาในสถานศึกษา คือ การบริการเงินยืมฉุกเฉินกรณีนักเรียน-นักศึกษาเจ็บป่วยกระทันหัน การบริการน้ำดื่มน้ำใช้ และการจัดให้ความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัย เช่น จัดป้ายนิเทศ จัดนิทรรศการ ฯลฯ จากประเด็นดังกล่าวเป็นสาเหตุทำให้ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย อาจเป็นเพราะว่า ขอบเขตความรับผิดชอบของงานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก ได้มีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบแตกต่างกันออกไปตามลักษณะสถานศึกษา จากข้อวิจัยที่ค้นพบตรงข้ามกับคำกล่าวของ ธีรยุทธ์ เสนีวงศ์ ณ อยุธยา (2526 : 475) ที่ได้กำหนดขอบเขตของการให้บริการด้านสุขภาพอนามัยและสวัสดิการของนักเรียนนั้นขึ้นอยู่กับการจัดสิ่งแวดล้อมในโรงเรียน การบริการตรวจสุขภาพนักเรียน และบุคลากรในโรงเรียน การควบคุมโรคติดต่อ การปฐมพยาบาล การจัดและบริการอาหาร รวมถึงการจัดโครงการสวัสดิภาพนักเรียน และบุคลากรในโรงเรียน ซึ่งข้อกำหนดดังกล่าว สอดคล้องกับระเบียบกรมอาชีวศึกษา (2537 : 13-14) ที่ได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของงานสวัสดิการพยาบาลและหอพักไว้ คือ รับผิดชอบงานสวัสดิการภายใน

สถานศึกษา ดำเนินการเกี่ยวกับทุนการศึกษาและมูลนิธิการกุศลต่าง ๆ จัดเรื่องน้ำดื่ม ดูแลร้านอาหาร คุณภาพอาหาร ให้บริการเกี่ยวกับไปรษณีย์ภัณฑ์ จัดห้องพยาบาล จัดหาผู้ใช้ประจำห้องพยาบาล จัดทำบัตรสุขภาพ ดำเนินการตรวจสุขภาพประจำปี ติดต่oprะสานงานกับผู้ปกครองในกรณีที่นักศึกษาเกิดอุบัติเหตุ ให้ความสะดวกแก่นักเรียน-นักศึกษาในการเข้าอยู่หอพัก ดูแลความสะอาดและจัดสวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งสถานศึกษาในสังกัดกรมอาชีวศึกษาทุกแห่งในสังกัดกรมอาชีวศึกษา ได้ดำเนินการอยู่แล้วเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการให้กับนักศึกษา แต่จะให้บริการได้ทั่วถึงกันมากนักน้อยเพียงไรนั้นขึ้นอยู่กับที่ขอบเขตของการบริหาร และความสามารถของบุคลากรที่รับผิดชอบในงานด้านนี้ด้วยว่า สามารถดำเนินการตามหลักการได้มากน้อยเพียงไร ซึ่งการจัดสวัสดิการควรคำนึงถึงหลักแห่งความเสมอภาค จัดบริการได้อย่างเพียงพอและทั่วถึงตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรประหยัด เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อบุคลากร และต่อสถานศึกษา ฉะนั้น ผู้รับผิดชอบในสถานศึกษาจึงควรเร่งรัด พัฒนา ส่งเสริมเพื่อตอบสนองความต้องการของนักเรียน-นักศึกษาในด้านดังกล่าวที่เป็นพื้นฐานของชีวิตให้มีคุณภาพที่ดี สามารถดำเนินชีวิตทั้งในและนอกสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพสืบไป

#### 5.5.9 การบริการของงานวัดผลและประเมิน ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา

ต่อการบริการของงานวัดผลและประเมินผลในวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 10 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เนื่องมาจากงานวัดผลและประเมินผล ต้องดำเนินการตามระเบียบการวัดผลและประเมินผล มีการตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของแบบทดสอบก่อนใช้สอบ ทำให้นักศึกษาเกิดความเชื่อมั่นและพึงพอใจต่อคุณภาพของแบบทดสอบ ดังจะสังเกตได้จากผลการวิจัยรายข้อ ที่พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อมาตรฐานของแบบทดสอบที่ใช้ในการสอบในระดับปานกลาง เป็นอันดับแรก และเมื่อการสอบเสร็จสิ้นงานวัดผลและประเมินจัดให้มีการตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของคะแนนและระดับคะแนนก่อนประกาศให้นักศึกษาทราบ ก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่ทำให้นักศึกษามีความมั่นใจในความถูกต้องของระดับคะแนนที่ตนได้รับการดำเนินงานของงานวัดผลและประเมินผลเพื่อประโยชน์ต่อนักศึกษาดังที่กล่าวมา นักศึกษาทุกคนได้รับประโยชน์อย่างเท่าเทียมกันจึงนับเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยสร้างความรู้สึที่ดี ๆ แก่นักศึกษาและส่งผลให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานวัดผลและประเมินผลในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เรืองบุญ สิทธิรังศรี (2535 : 6) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม และพบว่าประชาชนผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัตรประชาชน องค์ประกอบด้านความเสมอภาค ด้านความรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านวิธีการบริการ และด้านความสะดวกที่ได้รับอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของงานวัดผลและประเมินผล อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ จำนวนสามข้อแรก คือ มาตรฐานของ

แบบทดสอบที่ใช้ในการสอบ การดำเนินการสอบปลายภาค และการแจ้งข่าวสารข้อมูล เช่น กำหนดการสอบ กำหนดการสอบแก้ตัว กำหนดการยื่นคำร้อง ฯลฯ ให้นักเรียน-นักศึกษาทราบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประเด็นดังกล่าวเป็นเรื่องที่นักเรียน-นักศึกษาและสถานศึกษาต้องปฏิบัติ อย่างเคร่งครัด จึงเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องยอมรับในกฎ ระเบียบดังกล่าว

ส่วนจำนวนสามลำดับสุดท้าย คือ ความสะดวกในการตรวจสอบและแก้ไข ผลการเรียนที่ผิดพลาด ความสะดวกในการยื่นคำร้องต่าง ๆ ความถูกต้องและความรวดเร็วของการประกาศผลการสอบ อาจเป็นเพราะว่า ในระบบการให้บริการด้านวัดผลและประเมินผลยังไม่สามารถใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ได้โดยสมบูรณ์แบบยังคงต้องใช้ครู-อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ซึ่งยังมีภาระงานมากมาคอยให้บริการ ทำให้การบริการไม่สมบูรณ์แบบตามความต้องการของนักเรียน-นักศึกษา ฉะนั้น สถานศึกษาควรจัดหาเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อปฏิบัติงาน ดังกล่าว เพื่อให้เกิดความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการในโอกาสต่อไป กับคำกล่าวของ กิติมา ปรีดีติลล (2529 : 246-248) ที่ว่า หลักเกณฑ์ในการทำทะเบียนนักเรียนก็คือ ข้อมูลที่ได้จะต้องถูกต้องละเอียด นอกจากทะเบียนต่าง ๆ ดังกล่าวแล้ว ทางโรงเรียน ควรจะจัดทำทะเบียนสะสม ซึ่งเป็นทะเบียนประจำตัวนักเรียน ในทะเบียนสะสมนี้จะแสดง รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับตัวเด็ก โดยจัดทำรายงานเกี่ยวกับการแนะแนว แบบฟอร์มยอดคะแนน รายวิชาประจำภาค หรือรายงานอย่างอื่นตามที่โรงเรียนเห็นสมควรเป็นการเพิ่มเติม ก็จะทำให้โรงเรียนมีประวัติเกี่ยวกับนักเรียนสมบูรณ์ และงานทะเบียนของวิทยาลัยเทคนิค มีหน้าที่และความรับผิดชอบ คือ จัดหาแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในงานทะเบียน ดำเนินการเกี่ยวกับการรับสมัครนักเรียน-นักศึกษา การตรวจหลักฐานต่าง ๆ การขึ้นทะเบียนเป็นนักเรียน-นักศึกษา

การลงทะเบียนรายวิชา ลงทะเบียนภายหลังกำหนด การขอพักการเรียน และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง ทราบ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่การเงิน อาจารย์ที่ปรึกษา ครู อาจารย์ผู้สอนและผู้ที่เกี่ยวข้อง จัดทำบัตรประจำตัว นักเรียน-นักศึกษา ตรวจสอบรายชื่อนักเรียน-นักศึกษาที่ไม่มีสิทธิ์ที่ต้องแก้ตัว สอบทดแทน พันสภาพเพื่อรายงานให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้เกี่ยวข้องทราบ แล้วแต่กรณี รับผิดชอบประเมินผลการเรียนประจำภาคซึ่งผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบแล้ว บันทึกลงในทะเบียน แสดงการเรียน ให้บริการเกี่ยวกับการออกหลักฐานทางการเงิน เช่น การออกสำเนาระเบียนแสดงผลการเรียน ใบรับรองการเรียน ฯลฯ ดำเนินการเกี่ยวกับออกประกาศนียบัตร รับและดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องต่าง ๆ ของนักเรียน-นักศึกษา ที่เกี่ยวข้องกับ งานทะเบียน เช่น การลาออก การพักการเรียน การโอน ย้าย การเรียนภาคฤดูร้อน การขอเปลี่ยนชื่อ ชื่อสกุล วันเดือนปีเกิด ฯลฯ ส่งแบบสำรวจและรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน รวมทั้งรายงานผลการเรียนของผู้สำเร็จ การศึกษาจัดระเบียบและระบบการเก็บรักษา เอกสารและหลักฐานการลงทะเบียน และเอกสารอื่น ๆ ตามความจำเป็นที่เกี่ยวกับงานทะเบียน พิจารณาเสนอผู้อำนวยการเพื่อทำลายเอกสารของงานทะเบียนที่เห็นว่าหมดความจำเป็นที่จะต้องเก็บเป็นหลักฐาน แล้วดูแล บำรุงรักษา และ

รับผิดชอบทรัพย์สินของสถาบันศึกษาที่ได้รับมอบหมาย เสนอโครงการปฏิบัติงานตามลำดับชั้น และรายงานผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ลำดับชั้น (กรมอาชีวศึกษา. 2529 : 2-14)

5.6.10 การบริหารของงานห้องสมุด ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของงานห้องสมุด ในวิทยาลัยเทคนิค เขตการศึกษา 10 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการบริการห้องสมุดเป็นหัวใจของการให้บริการของการศึกษา แต่สถานศึกษายังไม่สามารถให้บริการแก่นักศึกษาตามความต้องการได้ เช่น การให้มีส่วนร่วมในการเสนอรายชื่อหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ที่ต้องการใช้บริการ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และการแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้ห้องสมุดแก่นักเรียน-นักศึกษาได้อย่างทั่วถึง จึงเป็นผลทำให้นักเรียน-นักศึกษาเกิดความพึงพอใจในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ปิยนุช สุจิต (2528 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ พบว่า ข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ อรพันธ์ พูนนารด (2528 : ง-จ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานห้องสมุดของอาจารย์บรรณารักษ์ในวิทยาลัยครู พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานห้องสมุดของอาจารย์บรรณารักษ์ในวิทยาลัยครูอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39-101) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครู-อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ครู-อาจารย์มีความพึงพอใจในการทำงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก แต่ในรายปัจจัย พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของครู-อาจารย์อยู่ในระดับปานกลาง 3 ปัจจัย คือ นโยบายและการบริหารงานของโรงเรียน ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่และผลประโยชน์ตอบแทน ฉะนั้น สถานศึกษาจึงควรได้มีการปรับปรุงพัฒนาในเรื่อง ดังกล่าว เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นต่อไป แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 10 ข้อ

จำนวนสามอันดับแรก ได้แก่ สถานที่และบรรยากาศของห้องสมุด ค่าปรับในการส่งคืนหนังสือที่ยืมล่าช้า และช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ ซึ่งจะเห็นได้ว่า การให้บริการของสถานศึกษาในเรื่อง การให้บริการของงานห้องสมุด สามารถจัดบริการได้ดีเยี่ยม เช่น การให้บริการติดเครื่องปรับอากาศในห้องสมุดทุกสถานศึกษา และสถานศึกษาบางแห่งได้มีบริการ Internet แก่นักเรียน-นักศึกษา ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึง ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่เสริมสร้างทักษะความรู้ทางวิชาการ ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้อย่างเหมาะสม จึงเป็นผลทำให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจในการให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการเสนอรายชื่อหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ที่ต้องการใช้บริการ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน การแนะนำหนังสือใหม่ และการแนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้ห้องสมุด ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของเพลทและสโตน (Plate and Stone 1974 : 97-100) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ พบว่า บรรณารักษ์มีความพึงพอใจ

มากต่อปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือและลักษณะงาน ซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจ และมีความรู้สึกไม่พึงพอใจมากต่อปัจจัยนโยบายการบริหารงาน การบังคับบัญชาและการมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อ ดังนั้นเมื่อปัจจัยจูงใจปรากฏอยู่ในการทำงาน ก็จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ แต่ถ้าปัจจัยเหล่านั้นหายไปจากสภาพแวดล้อมในการทำงานก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่หากสภาพการบังคับบัญชานั้นดี ก็อาจทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ซึ่งตรงกับข้อสรุปตามทฤษฎีองค์ประกอบของเฮอริชเบอร์ก และออร์พันท์ พูนนารอด (2528 : ง-จ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานห้องสมุดของอาจารย์บรรณารักษ์ในวิทยาลัยครู จำนวน 136 คน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานห้องสมุดของอาจารย์บรรณารักษ์ในวิทยาลัยครูอยู่ในระดับปานกลาง จากสภาพข้อมูลดังกล่าว สถานศึกษาควรจะมีการปรับปรุงพัฒนาในสภาพปัญหาที่วิจัยพบ เพราะงานห้องสมุดเป็นหัวใจสำคัญของการส่งเสริมการเรียนการสอนของสถานศึกษา และนักเรียน-นักศึกษาจะเกิดความพึงพอใจมากกว่าที่เป็นอยู่

และสามอันดับสุดท้าย ได้แก่ การให้นักเรียน-นักศึกษามีส่วนร่วมในการเสนอรายชื่อหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ ที่ต้องการใช้บริการ การจัดกิจกรรมและห้องสมุด เช่น กิจกรรมส่งเสริมรักการอ่าน กิจกรรมชมรม การแนะนำหนังสือใหม่ และการแนะนำ และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้ห้องสมุด อาจเป็นเพราะว่าสถานศึกษาบางแห่งไม่ได้ให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับหนังสือ หรือวารสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เข้ามาไว้ให้บริการในห้องสมุด คงเป็นเพราะเรื่องของงบประมาณที่สถานศึกษาได้รับจัดสรรในแต่ละปี และยิ่งในปัจจุบันอยู่ในภาวะเศรษฐกิจถดถอย รัฐบาลมีนโยบายให้มีการประหยัด ซึ่งผลการวิจัยที่ค้นพบนั้นตรงข้ามกับคำกล่าวของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 232-233) ที่กล่าวว่า การจัดและการบริการห้องสมุดในโรงเรียนจะต้องให้การบริการยืม-ส่ง หนังสือ ได้แก่ การจัดบริการให้ยืมหนังสือ โดยกำหนดระเบียบวิธีการให้ชัดเจนและปิดประกาศให้ผู้ใช้บริการได้ทราบอย่างเปิดเผย จัดเปิดบริการห้องสมุดตลอดวัน โดยเฉพาะก่อนเวลาเข้าห้องเรียนและหลังเลิกเรียนอย่างน้อยครึ่งชั่วโมง จัดบริการเอกสารสนเทศ บริการการตอบคำถามแก่ครูและนักเรียนในเรื่องที่ต้องการทราบนั้นจะค้นคว้าได้ที่จัดบริการแนะนำการอ่าน เพื่อส่งเสริมและยกระดับการอ่านของนักเรียนให้สูงขึ้น ตลอดจนแนะนำ เสนอแนะนำหนังสือที่น่าสนใจอื่น ๆ จัดบริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด แนะนำให้นักเรียนรู้จักการใช้ห้องสมุด สาริต การใช้บัตรรายการ การใช้หนังสือ จัดทำคู่มือ การใช้ห้องสมุดแจกจ่ายครูและนักเรียน และจัดทำรายชื่อหนังสือประกอบรายวิชา รายชื่อหนังสือใหม่ที่ห้องสมุดรับ หนังสือที่มีคุณค่า หนังสือที่ได้รับรางวัล สิ่งให้ครูและนักเรียนทราบ นั่นก็คือ ห้องสมุดในสถานศึกษาต้องเป็นแหล่งวิทยาการที่รวบรวมเอกสาร วารสาร หนังสือ ตำรา เครื่องฉายสไลด์ วีดีโอ ตลอดจนอุปกรณ์การเรียนการสอน และอื่น ๆ การบริการถือว่าเป็นหัวใจ

ของห้องสมุด เป็นการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ บรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ควรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นกันเอง

## 5.7 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

### 5.7.1 ด้านสถานศึกษา

5.7.1.1 สถานศึกษาควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ (บุคลากร) ประจำทุกงาน โดยไม่ต้องใช้ครูประจำซึ่งจะทำให้การให้บริการดีขึ้นกว่าเดิม

5.7.1.2 ในส่วนของการรักษาความปลอดภัย ควรจัดจ้างเจ้าหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัย เพื่อป้องกันการสูญหายของทรัพย์สิน ของสถานศึกษา

5.7.1.3 ผู้บริหารสถานศึกษาควรได้มีการกวดขันกับผู้รับผิดชอบในงานสวัสดิการ อาคารสถานที่ ห้องน้ำ ห้องส้วม ควรจัดให้มีปริมาณต่ออัตราส่วนที่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา

5.7.1.4 เจ้าหน้าที่งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน ควรจะเป็นบุคลากรที่จบงานแนะแนวโดยตรงเพื่อจะทำงานที่ดำเนินอยู่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5.7.1.5 สถานศึกษาควรจัดหาเงินงบประมาณสำรองฉุกเฉินในกรณีที่นักเรียน-นักศึกษาเจ็บป่วยกระทันหัน

5.7.1.6 สถานศึกษาควรให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการจัดหาหนังสือ วารสารต่าง ๆ เข้ามาใช้ให้บริการในห้องสมุด

### 5.7.2 กรรมาชีวศึกษา

5.7.2.1 ควรให้การสนับสนุนในเรื่องการสรรหาบุคคล เพื่อทำงานเกี่ยวกับการให้บริการแก่นักศึกษาได้เหมาะสมกับงาน

5.7.2.2 ในการสนับสนุนอุปกรณ์ที่เป็นไฮเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อช่วยในการลดปัญหาการขาดบุคลากร

## 5.8 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.8.1 ควรได้มีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ในสถานศึกษาสังกัดวิทยาลัยเทคนิคกับสถานศึกษาที่สังกัดกองอื่น

5.8.2 ควรศึกษาสภาพปัญหาของการดำเนินงานเฉพาะฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ในทั้งหมด 4 ฝ่าย ในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดกรรมาชีวศึกษา

## บรรณานุกรม

- กรมวิชาการ. 2536. คู่มือการดำเนินงานห้องสมุด โรงเรียนมัธยมศึกษา. กรุงเทพฯ :  
กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.
- กรมอาชีวศึกษา. 2525. มาตรการแก้ปัญหาการก่อเหตุไม่สงบในสถานศึกษา  
กรมอาชีวศึกษา 2522-2525. โรงพิมพ์สารพัดช่างพระนคร.
- \_\_\_\_\_. 2528. นโยบายการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม กระทรวงศึกษาธิการ.  
กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์.
- \_\_\_\_\_. 2537. ระเบียบกรมอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา ครั้งที่ 2  
พุทธศักราช 2537. กรุงเทพฯ : กรมอาชีวศึกษา. กระทรวงศึกษาธิการ.
- \_\_\_\_\_. 2540. เอกสารสัมมนาผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา ประจำปี  
งบประมาณ 2541. กรุงเทพฯ : กรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- กาญจนา ศรีกาฬสินธุ์. 2531. การบริหารงานกิจการนักเรียน เล่ม 2. กรุงเทพฯ :  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กิติมา ปรีดีดีลก. 2529. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธนะการพิมพ์.
- \_\_\_\_\_. 2532. การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : อักษรภาพิพัฒน์.
- ขวัญใจ อึ้งตระกูล และคณะ. 2528. การจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ศรีสงวนการพิมพ์.
- คณิงนิจ นาสมใจ. 2534. "ปัญหาการบริหารงานฝ่ายกิจการนักศึกษาของวิทยาในสังกัด  
กรมอาชีวศึกษา เขตภาคเหนือ". ปริญญาโทบริหารศึกษามหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- จำนง อินทองคำ และคณะ. 2533. "สรุปการรายงานสำรวจสภาพแวดล้อมวิทยาลัยอาชีวศึกษา  
ปัตตานี." ปัตตานี : งานวิจัยและพัฒนา วิทยาลัยอาชีวศึกษาปัตตานี.  
เอกสารอัดสำเนา.
- เชาวน์ มณีวงษ์. 2530. การบริหารกิจการนักศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อมรรการพิมพ์.
- ธงชัย สันติวงศ์. 2531. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธาดาศักดิ์ วชิรปริดาพงษ์. 2528. หลักบรรณารักษศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพฯ :  
โอเดียนสโตร์.
- ธีรยุทธ เสนีย์วงศ์ ณ อยุธยา. 2526. "การบริหารกิจการนักเรียน (2). "เอกสารการสอนชุดวิชา  
การจัดการโรงเรียนประถมศึกษา กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. 2529. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์บริการพิมพ์  
กรุงเทพฯ.

- นิพนธ์ กินาวงศ์. 2526. **หลักเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนและการนิเทศการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิมพ์เนต.
- ประมวล ตันยะ. 2528. **การบริหารกิจการนักเรียน**. นครราชสีมา : วิทยาลัยครูนครราชสีมา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพฯ.
- พนม ลุ่มอารีย์. 2528. **การแนะแนวเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- พนัส หันนาคินทร์. 2524. **หลักการบริหารโรงเรียน**. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- พิชิต ฤทธิ์จรรยา. 2530. "เทคนิคการปกครองนักเรียน". **สารพัฒนาหลักสูตร**. 6(74) : 25-29.
- ภัทรชัย อยู่พะเนียด. 2535. "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น". **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาไทยคดีศึกษา (เน้นสังคมศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**.
- ภิญโญ สารธ. 2526. **หลักการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2532. **การประชุมสัมมนาเรื่องผู้บริหารที่พึงประสงค์ในทศวรรษหน้า**. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- รัตนา นีร์ญรัตน์. 2528. **การแนะแนวโรงเรียน**. เชียงใหม่ : ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เรืองบุญ สิริรังศรี. 2535. "ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม". **ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาไทยคดีศึกษา (เน้นสังคมศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม**.
- วราภรณ์ รัชตะววรรณ. 2541. **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : บริษัทสำนักพิมพ์เอ็มพันธ์ จำกัด.
- วัฒน์ชัย พุทธิสละ. 2538. "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เอ ที เอ็ม ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม". **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาไทยคดีศึกษา (เน้นสังคมศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. 2528. **งานบุคลากรนิสิตนักศึกษา**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_. 2525. "งานสวัสดิการและบริการนิสิตนักศึกษา". **นิสิตนักศึกษา. ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

วาณี ฐปนวงศ์ศานติ. 2529. **ห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้า**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

วิจิตร ศรีสะอ้าน และคณะ. 2525. "การบริหารงานบุคคลากรในโรงเรียนประถมศึกษา".

ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลในโรงเรียนประถมศึกษา มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์.

สมพงษ์ เกษมสิน. 2526. **การบริหาร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ลำเนาวิ ขจรศิลป์. 2525. **หลักการกิจการนักศึกษา**. กรุงเทพฯ : กองกิจการนิสิต  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สิทธิ์ สายหล้า. 2534. **ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานอาคาร  
สถานที่สิ่งแวดล้อมจัดสวัสดิการและบริการของวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุรินทร์.**  
สุรินทร์ : วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุรินทร์.

สุทธิ ปันมา. 2535. "ความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการบริหารของธนาคารกสิกรไทย สาขา  
กาฬสินธุ์". ปรินฎยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาไทยคดีศึกษา  
(เน้นสังคมศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

เสน่ห์ คำสมหมาย. 2539. "การศึกษาการจัดกิจกรรมรณรงค์และพัฒนาสิ่งแวดล้อมในโรงเรียน  
มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียน  
ลำปาววิทยา อำเภอบางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เสริมวิทย์ สุภเมธี. 2531. **การบริหารกิจการนักเรียน**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา  
คณะวิชาครุศาสตร์ วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

โสภา ชูพิกุลชัย. 2521. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

หวน พิณรุฬพันธ์. 2528. **การบริหารโรงเรียน**. กรุงเทพฯ : โอ เอส พริ้นติ้ง เฮาส์ จำกัด.

อนันต์ ศรีโสภา. 2520. **การวัดและการประเมินผลการศึกษา**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

อัจฉรา โทบุญ. 2534. "ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงาน  
ทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม". ปรินฎยานิพนธ์ศิลปศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาไทยคดีศึกษา (เน้นสังคมศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. 2527. **หลักการบริหารการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์  
อนงค์ศิลป์การพิมพ์.

Brian, Stipak. 1979. "Citizen Stisfaction with Urban Services : Potential Misuse As  
A Performance Indicator". Public Administration Review. 20 (36) : 46-52.

- Camelo J. Jamias. 1969. "Student Extra Curriculum Activities and Public Relation".  
In *Student Problem in Southeast Asian Universities*. Malaya : University of  
Malaya.
- Donald, Elmer. 1974. "A Comparative Study of the Opinions of Students, Faculty, and  
Local Board Members Regarding the Appropriate Element of Student Activities  
Programs in Metropolitan Virginia Community College". *Dissertation Abstracts  
International*. : 1882-A.
- Fitzgerald, Michael R. and Robert F. Durant. 1980. "Citizen Evaluation and Urban  
Management : Service Delivery in an Era of Protest." *Public Administration  
Review*. 4(1) : 585-594.
- Harry C. Maknow. 1956. *Extra Curricular Activities*. Englewood Cliffs, N.J. :  
Prentice-Hall, Inc.
- Herzberg, Fredericdk. 1959. *The Motivation to Work*. New York : Jork : John Wiley.
- John, Thon Andrew. 1984. "Chief T student Person Administrator's Perceptions of  
Student Services for Older Students." *Dissertation Abstracts Internationa*.
- Maslow, Abraham Harold. 1970. *Motivation and Personality*. 2<sup>nd</sup> ed. New York :  
Harper & Row.
- Millet, John D. 1954. *Management in the Public Service*. New york : McGraw-Hill.
- Mullen, Bennet Curtis. 1967. "A Survey of Problems, Practice and Conditions Affecting  
The Use of the Library in Intructions in North Central Association School in  
Missouri." *Dissertation Abstracts International*.
- Prakash V. 1969. "Student-Extra-Curriclay Activities, In Student Problem in Southeast  
Asian Universities. Bangkok : Prachandra print Press.

ภาคผนวก

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค**  
**กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10**

---

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 จำนวน 9 หน่วยงาน คือ งานการเงิน งานทะเบียน งานอาคารสถานที่ งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน งานกิจกรรมเรียน-นักศึกษา งานปกครอง งานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก งานวัดผลและประเมินผล และงานห้องสมุด

2. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกข้อและตามความเป็นจริง เพราะถ้าท่านตอบแบบไม่สมบูรณ์หรือไม่ตรงกับความเป็นจริงจะทำให้การวิจัยครั้งนี้ขาดความเที่ยงตรงและไม่เกิดประโยชน์แต่อย่างใด

3. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามครั้งนี้ จะไม่กระทบกระเทือนต่อตัวท่านและสถานศึกษาที่ท่านกำลังศึกษาแต่ประการใด ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ท่านตอบไว้เป็นความลับและนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

ผู้วิจัยหวังในความร่วมมือด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นายสุเทพ ไชยมงคล)

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา  
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

## ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....  
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน (.....) หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับข้อเท็จจริง  
 เกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ (.....) ชาย (.....) หญิง
2. กำลังศึกษาในวิทยาลัยเทคนิค (โปรดระบุ).....
3. แผนกวิชา/สาขาวิชาที่เรียน
  - (.....) ช่างยนต์
  - (.....) ช่างกลโรงงาน
  - (.....) ช่างเชื่อมโลหะ
  - (.....) ช่างไฟฟ้า
  - (.....) ช่างอิเล็กทรอนิกส์
  - (.....) ช่างก่อสร้าง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค  
กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10

---

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในช่อง "การให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค"

แล้วพิจารณาว่าท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค  
กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10 ทั้ง 9 หน่วยงาน อยู่ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย  
✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจในด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน  
มากที่สุดเพียงช่องเดียวโดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง พึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด
- 4 หมายถึง พึงพอใจในการให้บริการมาก
- 3 หมายถึง พึงพอใจในการให้บริการปานกลาง
- 2 หมายถึง พึงพอใจในการให้บริการน้อย
- 1 หมายถึง พึงพอใจในการให้บริการน้อยที่สุด

## 1. งานการเงิน

การบริการของหน่วยงาน ในวิทยาลัยเทคนิค	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ขั้นตอน และวิธีการชำระเงิน บำรุงการศึกษา					
2. ขั้นตอนและวิธีการชำระ ค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับต่าง ๆ					
3. ขั้นตอนและวิธีการเบิกจ่ายเงิน กิจกรรมชมรม					
4. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบ และวิธีการเบิกจ่ายเงินกิจกรรม					
5. การออกหลักฐานทางการเงิน เช่น ใบเสร็จรับเงิน ถูกต้อง และรวดเร็ว					
6. การแก้ไขหลักฐานทางการเงิน กรณีเกิดความผิดพลาด					

## 2. งานทะเบียน

การบริการของหน่วยงาน ในวิทยาลัยเทคนิค	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ขั้นตอนและวิธีการลงทะเบียน เรียนสะดวก และรวดเร็ว					
2. การผ่อนผันการลงทะเบียนเรียน ทำได้สะดวก					
3. แบบคำร้องต่าง ๆ เหมาะสมและ สะดวกต่อการใช้					
4. รายชื่อนักเรียน-นักศึกษา ที่จัดพิมพ์ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน					
5. การจัดทำบัตรประจำตัวนักเรียน- นักศึกษา รวดเร็วและถูกต้อง					
6. การจัดทำทะเบียนผลการเรียน เป็นปัจจุบันและตรวจสอบได้ สะดวก					
7. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และกำหนดนัดต่าง ๆ เกี่ยวกับ งานทะเบียนรวดเร็วทั่วถึง และมากพอ					
8. การดำเนินการตามคำร้องและ การออกหลักฐานทางการเรียน เช่น ใบรับรอง ร.บ. ประกาศนียบัตร ฯลฯ รวดเร็วและ ถูกต้อง					
9. การตรวจสอบรายชื่อนักเรียน- นักศึกษาที่มีปัญหาการจบ หลักสูตรรวดเร็ว					

## 2. งานทะเบียน (ต่อ)

การบริการของหน่วยงาน ในวิทยาลัยเทคนิค	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
10. การแจ้งผลการเรียนให้นักเรียน- นักศึกษาที่มีปัญหาการจบ หลักสูตรทราบ เพื่อดำเนินการ แก้ไข					
11. การให้คำแนะนำในการแก้ไข ปัญหา การจบหลักสูตร แก่นักเรียน-นักศึกษา					
12. การรายงานผลการเรียน ประจำภาคเรียนให้ผู้ปกครอง ทราบ					

## 3. งานอาคารสถานที่

การบริการของหน่วยงาน ในวิทยาลัยเทคนิค	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความเพียงพอของอาคารเรียน					
2. ความเพียงพอของห้องเรียน ทฤษฎีและห้องเรียนปฏิบัติ					
3. ความเพียงพอของสถานที่ พักผ่อนหย่อนใจ					
4. การดูแลรักษาความสะอาดของ อาคารเรียน สถานที่พักผ่อน หย่อนใจและบริเวณ					
5. การดูแลรักษาความสะอาดของ ห้องน้ำ ห้องส้วม					
6. การจัดระบบจราจรภายใน สถานศึกษา					
7. สถานที่จัดเก็บยานพาหนะ เพียงพอ					
8. สถานที่จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร เหมาะสมและเพียงพอ					
9. โรงอาหาร และสถานที่ รับประทานอาหารสะดวก และ สะดวกในการใช้					
10. การอำนวยความสะดวก ในห้องเรียนที่เอื้อต่อการเรียน เช่น พัดลม แอร์คอนดิชัน ฯลฯ					

## 4. งานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน

การบริการของหน่วยงาน ในวิทยาลัยเทคนิค	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. บริการกู้ยืมทุนเพื่อการศึกษา					
2. บริการจัดหาทุนเพื่อการศึกษา และการประกอบอาชีพ					
3. บริการให้คำปรึกษาแนะแนว อาชีพแก่นักเรียน-นักศึกษา					
4. บริการให้คำปรึกษาในการ แก้ปัญหาแก่นักเรียน-นักศึกษา					
5. บริการสนเทศ เช่น ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับงานอาชีพ ตลาด แรงงาน ฯลฯ					
6. บริการจัดหางานให้นักเรียน- นักศึกษาทำระหว่างปิดภาคเรียน					
7. การประสานงานกับ สถานประกอบการ แหล่งงาน เพื่อให้นักเรียน-นักศึกษาฝึกงาน					
8. การติดตามผลการประกอบอาชีพ ของผู้สำเร็จการศึกษา					

## 5. งานกิจกรรมนักเรียน-นักศึกษา

การบริการของหน่วยงาน ในวิทยาลัยเทคนิค	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร ทั้งภายในและภายนอก สถานศึกษา					
2. ความหลากหลายของกิจกรรม เสริมหลักสูตร และกิจกรรมชมรม					
3. การให้นักเรียน-นักศึกษา มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม					
4. การอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์และอื่น ๆ ในการ จัดกิจกรรม					
5. การให้คำปรึกษาแนะนำ ในการจัดกิจกรรม					
6. การดำเนินการเลือกตั้ง คณะกรรมการดำเนินงาน องค์การฯ					
7. สำนักงานคณะกรรมการ ดำเนินงานองค์การฯ					

## 6. งานปกครอง

การบริการของหน่วยงาน ในวิทยาลัยเทคนิค	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การชี้แจงระเบียบข้อบังคับ แนวปฏิบัติของสถานศึกษา ให้นักเรียน-นักศึกษาทราบ เพื่อปฏิบัติ					
2. ความสม่ำเสมอในการควบคุม ดูแล และติดตามความประพฤติ นักเรียน-นักศึกษา ของอาจารย์ ปกครอง					
3. วิธีดำเนินการแก้ไข และลงโทษ นักเรียน-นักศึกษาที่มีปัญหา ด้านการปกครอง					
4. การประกาศยกย่องคุณงาม ความดีของนักเรียน-นักศึกษา					
5. การดำเนินการเมื่อทรัพย์สิน ของนักเรียน-นักศึกษาสูญหาย					
6. ระบบการรักษาความปลอดภัย ทรัพย์สินของนักเรียน-นักศึกษา เช่น รถจักรยานยนต์ ฯลฯ					
7. การปฏิบัติหน้าที่ของอาจารย์ ที่ปรึกษา					
8. การประสานความร่วมมือกับ ผู้ปกครองในการแก้ไขปัญหา ด้านการปกครองนักเรียน- นักศึกษา					

## 7. งานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก

การบริการของหน่วยงาน ในวิทยาลัยเทคนิค	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การจัดบริการอาหาร โดยให้ บุคคลภายนอกเข้ามาจำหน่าย อาหาร					
2. การควบคุมคุณภาพและราคา อาหาร					
3. การควบคุมสุขอนามัย ของผู้จำหน่ายและร้านค้า					
4. การบริการน้ำดื่ม น้ำใช้					
5. การบริการเกี่ยวกับไปรษณีย์ภัณฑ์					
6. การบริหารห้องพยาบาล และ เวชภัณฑ์					
7. การส่งเสริมให้นักเรียน-นักศึกษา ทำบัตรสุขภาพหรือทำประกัน อุบัติเหตุ					
8. การบริหารของเจ้าหน้าที่ประจำ ห้องพยาบาล					
9. การจัดให้มีการตรวจสุขภาพ นักเรียน-นักศึกษา					
10. การจัดให้ความรู้เกี่ยวกับ สุขอนามัย เช่น จัดป้ายนิเทศ จัดนิทรรศการ ฯลฯ					
11. การประสานงานกับโรงพยาบาล และผู้ปกครอง กรณีนักเรียน- นักศึกษาประสบอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยรุนแรง					
12. การบริการเงินยืมฉุกเฉิน กรณีนักเรียนนักศึกษาป่วย กะทันหัน					

## 8. งานวัดผลและประเมินผล

การบริการของหน่วยงาน ในวิทยาลัยเทคนิค	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การแจ้งข่าวสารข้อมูล เช่น กำหนด สอบ กำหนดการสอบแก้ตัว กำหนดการยื่นคำร้อง ฯลฯ ให้นักเรียน-นักศึกษาทราบ					
2. การให้ความรู้ระเบียบการวัดผล ประเมินผลที่สำคัญแก่นักเรียน- นักศึกษา					
3. การดำเนินการสอบกลางภาค					
4. การดำเนินการสอบปลายภาค					
5. มาตรฐานของแบบทดสอบที่เป็น การสอบ					
6. ความสะดวกในการยื่นคำร้อง ต่าง ๆ					
7. ความถูกต้องและความรวดเร็ว ของการประกาศผลการสอบ					
8. ความเหมาะสมของสถานที่ ประกาศผลการสอบ					
9. ความสะดวกในการตรวจสอบ และแก้ไขผลการเรียนที่ผิดพลาด					

## 9. งานห้องสมุด

การบริการของหน่วยงาน ในวิทยาลัยเทคนิค	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. สถานที่และบรรยากาศของ ห้องสมุด					
2. ประเภทและจำนวนหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ					
3. การให้บริการ และคำแนะนำ การใช้ห้องสมุดของเจ้าหน้าที่ ห้องสมุด					
4. ระบบการจัดเก็บหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ของห้องสมุด					
5. ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ					
6. จำนวนหนังสือและจำนวนวัน ที่ให้ยืม					
7. ค่าปรับในการส่งคืนหนังสือที่ยืม ล่าช้า					
8. วัสดุและสารสนเทศที่ให้บริการ					
9. การจัดกิจกรรมของห้องสมุด เช่น กิจกรรมส่งเสริมรัก การอ่าน กิจกรรมชมรม การแนะนำหนังสือใหม่ ฯลฯ					
10. การแนะนำและให้ความรู้ เกี่ยวกับวิธีการใช้ห้องสมุด					
11. การให้นักเรียน-นักศึกษา มีส่วนร่วมในการเสนอรายชื่อ หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ ที่ต้องการใช้บริการ					

## ประวัติผู้เขียน

นายสุเทพ ไชยมงคล เกิดวันที่ 4 กันยายน พ.ศ. 2492 สถานที่เกิด ตำบลตาเป็ก อำเภอนางรอง จ.บุรีรัมย์ ที่อยู่ปัจจุบัน 484/11 ถ.จิระ อ.เมือง จ.บุรีรัมย์ ประวัติการศึกษา พ.ศ. 2500 ประถมตอนต้น โรงเรียน ยุทธศาสตร์วิทยาการ พ.ศ. 2509 จบชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น พ.ศ. 2509 จากโรงเรียนเซนต์ดอมินิก กรุงเทพฯ จบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายสายอาชีพ พ.ศ. 2512 จากโรงเรียนการช่างเชียงใหม่ จบประโยคครูมัธยมศึกษาตอนปลายสายอาชีพ (ชั้นสูง) พ.ศ. 2516 จากวิทยาลัยครูอาชีพศึกษาพิเศษ กรุงเทพฯ จบครุศาสตร์บัณฑิต (คบ.) พ.ศ. 2526 จากวิทยาลัยครูมหาสารคาม ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต (ค.อ.ม.) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ. 2543 ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคบุรีรัมย์ อ.เมือง จ.บุรีรัมย์