

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ต่อการบริหารงานของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี

ปานทิพย์ ปุรณานนท์, พย.ม.\*

บุษผา ดำรงกิตติกุล, สค.ม.\*\*

สุดถนอม ปิตตาทโน, พย.ม.\*\*

กิ่งทิพย์ ผาสุขถ้อย, พย.ม.\*\*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารงานของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี โดยสำรวจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของวิทยาลัยจำนวน 1,431 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิและการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายด้วยวิธีการจับฉลากแบบไม่แทนที่ เครื่องมือวิจัย ประกอบด้วย 1) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารงาน (ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคเท่ากับ .78) 2) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงาน (ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคเท่ากับ .80) 3) แบบสอบถามความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการบริหารงาน (ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคเท่ากับ .82) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารงานของวิทยาลัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.62$ ,  $SD = 0.53$ ) ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของวิทยาลัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.53$ ,  $SD = 0.58$ ) และศิษย์เก่ามีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของวิทยาลัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.64$ ,  $SD = 0.55$ ) ดังนั้นวิทยาลัยควรกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาวิทยาลัยให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีความพร้อมและมีสมรรถนะสูงในการให้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะด้านการประสานงาน การติดตามประเมินผล และนำผลการประเมินไปพัฒนา/ปรับปรุงการเปิดโอกาสหรือมีช่องทางให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานของวิทยาลัย และการเพิ่มประสิทธิภาพของช่องทางในการประชาสัมพันธ์

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการบริหารงาน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

\* วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี, E-mail: pantip@bcns.ac.th

\*\* วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี

Satisfaction of Service Recipients and Stakeholders toward the Administration of  
Boromarajonani College of Nursing, Saraburi

Pantip Poorananon, M.N.S<sup>\*</sup>

Bubpa Damrongkittikul, M.S<sup>\*\*</sup>

Sudtanon Pittatano, M.N.S<sup>\*\*</sup>

Kingtip Pasuktoi, M.N.S<sup>\*\*</sup>

Abstract

This survey research aims to study the satisfaction of service recipients and stakeholders toward the administration of Boromarajonani College of Nursing, Saraburi. The samples were 508 service recipients and stakeholders. The samples were selected by stratified random sampling and simple sampling with non-displacement random sampling methods. The research tools were tested for content validity and reliability. The Cronbach alpha reliability of satisfaction questionnaire of the service recipients and the stakeholders toward the administration of college was .78. The Cronbach alpha reliability of parent satisfaction questionnaire toward the administration of college was .80. The Cronbach alpha coefficient of the alumni satisfaction questionnaire toward the administration of college was .82. Data were analyzed using descriptive statistics of frequency, percentage, mean and standard deviation.

The result found that the satisfaction of the service recipients and the stakeholders in the administration of college were at a high level ( $M = 3.62$ ,  $SD = 0.53$ ). The satisfaction of the parents toward the administration of college was at a high level. ( $M = 3.53$ ,  $SD = 0.58$ ). The satisfaction of the parents toward the administration of college was at a high level. ( $M = 3.64$ ,  $SD = 0.55$ ). Colleges should formulate strategies to be readily available and highly performing institutions for service recipients and stakeholders, especially: coordination, monitoring and evaluation of results should develop the opportunity for service recipients and stakeholders to comment, and affect public relations.

Keywords : satisfaction toward the administration, service recipient and stakeholders

บทนำ

---

\* Boromarajonani College of Nursing Saraburi, E-mail: pantip@bcns.ac.th

\*\* Boromarajonani College of Nursing Saraburi

สถาบันการศึกษานับได้ว่าเป็นสถาบันที่มีบทบาทสูงสุดในการเสริมสร้างคุณภาพบุคลากรทุกระดับของประเทศ เพราะเป็นแหล่งที่รวมและผลิตกำลังคนที่มีความสามารถ จึงจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้มีระบบการบริหารที่ดีและเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทางด้านวิชาการอย่างมีแผนหรือทิศทาง เพราะบริบทต่างๆ ล้วนส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมที่ทำให้สถาบันต้องเปลี่ยนแปลงตนเองหรือเกิดการแข่งขัน (Steven, & Taylor, 2014) ด้วยเหตุนี้ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี จึงมีวิสัยทัศน์ที่มุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อยกระดับให้เป็นสถาบันการศึกษามีคุณภาพเป็นหนึ่ง มีศักยภาพพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถแข่งขันได้ในระดับสากลมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานตามพันธกิจของสถาบัน โดยการพัฒนาหลักสูตร พัฒนาระบบการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ สร้างผลงานวิจัยหรือผลงานวิชาการที่มีคุณค่าสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ พัฒนาระบบการบริหารงานให้เป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศ (High Performance Organization: HPO) โดยใช้เครื่องมือและแนวคิดในการบริหารคุณภาพมาเป็นตัวขับเคลื่อนในการนำสถาบันไปสู่เป้าหมายที่ต้องการตามแผนยุทธศาสตร์ แต่อย่างไรก็ตาม ความเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทั่วโลกก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการบริหารงานของวิทยาลัย ดังนั้นระบบการบริหารงานของวิทยาลัยต้องมีความเหมาะสมกับยุคสมัย มีศักยภาพและสามารถก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งในปัจจุบันวิทยาลัยมีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ.2555-2559 เป็นกรอบในการดำเนินงานตามพันธกิจและเป็นกลไกเร่งรัดการดำเนินงานของหน่วยงานในวิทยาลัย โดยอาศัยตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 75 และมาตรา 76 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 13, 14, 16 และ 17 ซึ่งบัญญัติให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติการ 4 ปีและแผนปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดินและในแต่ละปีงบประมาณส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ 4 ปี และตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ทั้งนี้ได้อาศัยกระบวนการมีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกฝ่ายในการจัดทำแผนให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา สอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่และเป็นกรอบแนวทางที่แสดงถึงประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์และกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่การเป็นวิทยาลัยชั้นนำที่มีคุณภาพมาตรฐานมีการบริหารจัดการที่ดี เป็นที่ยอมรับของชุมชนและทุกภาคส่วนที่ตอบสนองสังคมและประเทศชาติต่อไป ด้วยเหตุนี้การสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกหน่วยงานต้องปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงโครงสร้างและวิธีการทำงานให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวในการยกระดับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ประกอบกับทิศทางการพัฒนาวิทยาลัยที่มีเข็มมุ่งสู่ความเป็นเลิศเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากทุกภาคส่วน จึงสนใจที่จะศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารงานของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลนำเข้าในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการศึกษาระดับปริญญาตรีและเป็นแนวทางในการบริหารของวิทยาลัยให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารงานของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี

## ระเบียบวิธีวิจัย

เป็นการวิจัยแบบบรรยาย (Descriptive Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ

ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งหมด 1,431 คน ดังนี้

1. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 758 คน ได้แก่

1.1 นักศึกษาพยาบาลศาสตร์ หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี ปีการศึกษา 2559 จำนวน 406 คน

1.2 ผู้เข้ารับการประชุมหรืออบรมจากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี ในปีงบประมาณ 2559 จำนวน 352 คน

2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 673 คน ได้แก่

2.1 อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี ปีการศึกษา 2559 จำนวน 90 คน

2.2 ผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2559 จำนวน 118 คน

2.3 ผู้ปกครองนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ชั้นปีที่ 4 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 97 คน

2.4 ศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2557-2559 จำนวน 305 คน

2.5 พี่เลี้ยงแหล่งฝึกภาคปฏิบัติทั้งในโรงพยาบาลและในชุมชนจำนวน 50 แห่ง

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูปของ Krejcie และ Morgan (1970 อ้างตาม บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร, 2550) ซึ่งกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 508 คน จากนั้นดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) และเลือกตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายด้วยวิธีการจับฉลากแบบไม่แทนที่ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รายการ	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. ผู้รับบริการ	758	260
1.1 นักศึกษาพยาบาลศาสตร์	406	139
1.2 ผู้เข้ารับการประชุมหรืออบรม	352	121
2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	673	248
2.1 อาจารย์และเจ้าหน้าที่	90	33
2.2 ผู้ใช้บัณฑิต	118	44
2.3 ผู้ปกครอง	110	41
2.4 ศิษย์เก่า	305	112
2.5 พี่เลี้ยงแหล่งฝึกภาคปฏิบัติ	50	18
รวม	1,431	508

## เครื่องมือการวิจัย ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารงานของวิทยาลัยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้คะแนนตามการรับรู้ของตนเอง แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน

1.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน ตำแหน่งงาน ช่องทางและข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากวิทยาลัย

1.2 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารงาน ข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ คะแนน 1-5 คือพึงพอน้อยที่สุด พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด การแปลผลแบ่งเป็น 5 ระดับตามเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2553) คือ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 แสดงว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด 3.51-4.50 แสดงว่ามีความพึงพอใจมาก 2.51-3.50 แสดงว่ามีความพึงพอใจปานกลาง 1.51-2.50 แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อย และ 1.00-1.50 แสดงว่ามีความพึงพอน้อยที่สุดและมีแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นลักษณะแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended)

2. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของวิทยาลัยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้คะแนนตามการรับรู้ของตนเอง แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน

2.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความสัมพันธ์กับนักศึกษา ช่องทางและข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากวิทยาลัย

2.2 ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริหารงานของวิทยาลัย ข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 16 ข้อ คะแนน 1-5 คือพึงพอน้อยที่สุด พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด การแปลผลแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2553) คือ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 แสดงว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด 3.51-4.50 แสดงว่ามีความพึงพอใจมาก 2.51-3.50 แสดงว่ามีความพึงพอใจปานกลาง 1.51-2.50 แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อย และ 1.00-1.50 แสดงว่ามีความพึงพอน้อยที่สุดและมีแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นลักษณะแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended)

3. แบบสอบถามความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการบริหารงานของวิทยาลัยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้คะแนนตามการรับรู้ของตนเอง แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน

3.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่ท่านจบการศึกษาจนถึงปัจจุบัน ช่องทางและข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากวิทยาลัย

3.2 ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริหารงานของวิทยาลัย ข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 11 ข้อ คะแนน 1-5 คือพึงพอน้อยที่สุด พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด การแปลผลแบ่งเป็น 5 ระดับ การแปลผลแบ่งเป็น 5 ระดับตามเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2553) ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 แสดงว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด 3.51-4.50 แสดงว่ามีความพึงพอใจมาก 2.51-3.50 แสดงว่ามีความพึงพอใจปานกลาง 1.51-2.50 แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อย และ 1.00-1.50 แสดงว่ามีความพึงพอน้อยที่สุด และมีแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นลักษณะแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended)

เครื่องมือวิจัยผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขและหาค่าความเที่ยงด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคและนำไปทดสอบความเที่ยงในกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มละ 30 คน แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารงานได้ค่าสัมประสิทธิ์

แอลฟาครอนบาคเท่ากับ .78 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของวิทยาลัยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคเท่ากับ .80 แบบสอบถามความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการบริหารงานของวิทยาลัยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคเท่ากับ .82

#### ข้อพิจารณาด้านจริยธรรม

ภายหลังโครงการวิจัยผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุราษฎร์ เลขที่ EC 1-003/2557 ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินการวิจัยให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างมีอิสระในการตัดสินใจตอบรับหรือปฏิเสธการเข้าร่วมการวิจัย และในระหว่างการวิจัยมีสิทธิที่จะขอถอนตัวเมื่อใดก็ได้โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผลและไม่มีผลกระทบต่อารรับบริการ การทำงานหรือการเรียนการสอนทั้งสิ้น พร้อมทั้งให้ความมั่นใจกับกลุ่มตัวอย่างว่าจะเก็บข้อมูลนี้เป็นความลับไม่มีการเปิดเผยชื่อและนามสกุล และผลของการวิจัยจะรายงานข้อมูลเป็นกลุ่มหลังจากกลุ่มตัวอย่างรับทราบและสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย จึงให้ลงนามในเอกสารยินยอมเข้าร่วมการวิจัย ในการศึกษาครั้งนี้ไม่มีกลุ่มตัวอย่างปฏิเสธการเข้าร่วมการวิจัย

#### การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนมกราคมถึงตุลาคม 2559 ผู้วิจัยเตรียมผู้ช่วยวิจัยให้มีความสามารถในการใช้เครื่องมือการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตามที่กำหนดดังกล่าวข้างต้น และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี คือ

1. กรณีกลุ่มตัวอย่างอยู่ในพื้นที่บริการหรือเป็นแหล่งฝึกของวิทยาลัย ได้แก่ ผู้เข้ารับการอบรม/ประชุม ผู้รับบริการ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ผู้วิจัยจะทำหนังสือขออนุญาตหัวหน้าหน่วยงานนั้นในการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อกลุ่มตัวอย่างสมัครใจให้ข้อมูลผู้ช่วยวิจัยจะแจกแบบสอบถามซึ่งใช้เวลาในการตอบประมาณ 20-30 นาที โดยในการตอบแบบสอบถามจะไม่มีการระบุชื่อผู้ตอบ ส่วนการนำส่งแบบสอบถามกลับคืนที่ผู้วิจัยจะมีตะกร้าสำหรับเก็บเครื่องมือการวิจัยแยกออกจากกันระหว่างแบบสอบถามกับใบยินยอมอาสาสมัครเข้าร่วมโครงการวิจัยหรือมีซองปิดผนึกแนบไปพร้อมกับแบบสอบถามเพื่อไม่ให้ทราบว่าใครเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

2. กรณีกลุ่มตัวอย่างไม่ได้อยู่ในพื้นที่บริการ ได้แก่ พี่เลี้ยงแหล่งฝึก ผู้ใช้บัณฑิต ผู้ปกครอง และศิษย์เก่า ผู้วิจัยจะทำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งจัดส่งเอกสารคำชี้แจงอาสาสมัครและแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์เมื่อเก็บข้อมูลครบถ้วนแล้วผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืน 508 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### ผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารงานของวิทยาลัยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาพยาบาล ร้อยละ 94.76 เป็นผู้หญิง ร้อยละ 96.67 มีอายุในช่วง 20-25 ปี ร้อยละ 64.76 มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างอาจารย์และเจ้าหน้าที่วิทยาลัย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 94.29 มีอายุอยู่ระหว่าง 23 ถึง 59 ปี โดยเฉลี่ยมีอายุ 35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโทจำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 50.74 และ 49.25 ตามลำดับและมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.33 ส่วนกลุ่มตัวอย่างของผู้เข้ารับการประชุม

หรืออบรม ผู้ใช้บัณฑิตและพี่เลี้ยงแหล่งฝึกภาคปฏิบัติ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 85.40 มีอายุอยู่ระหว่าง 27 ถึง 55 ปี โดยเฉลี่ยมีอายุ 38 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.49

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียติดต่อกับวิทยาลัยด้วยตนเองมากที่สุด รองลงไปคือ การใช้โทรศัพท์ และหนังสือราชการ โดยส่วนใหญ่มีความถี่ในการติดต่อ 1-2 ครั้งต่อเดือน และการติดต่อหรือขอรับบริการกับหน่วยงานในวิทยาลัยมากที่สุด คือ งานการสอนนักศึกษา รองลงมาคือ งานบริการวิชาการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารงานของวิทยาลัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.62, SD = 0.53$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการบริการวิชาการมีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านการวิจัยมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 2 เมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในความรู้และความสามารถของบุคลากรวิทยาลัยมากที่สุดในทุกๆ ด้าน และพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องการประสานงานและอำนวยความสะดวกให้หน่วยงานในระดับพื้นที่/บุคลากรสามารถดำเนินการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ คล่องตัว และแล้วเสร็จ รองลงมา คือ เรื่องการเผยแพร่ผลงานและการนำไปใช้ประโยชน์ และหัวข้อของการประชุม/อบรมที่ตรงตามความต้องการของวิชาชีพ/สังคม/ชุมชนดังแสดงในตารางที่ 3 ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารงานของวิทยาลัยจำแนกตามรายด้าน ( $n=508$ )

ความพึงพอใจการบริหารงาน ของวิทยาลัย	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		โดยรวม	
	M	SD	M	SD	M	SD
ด้านการสอนนักศึกษา	3.87	0.49	3.62	0.58	3.75	0.54
ด้านการบริการวิชาการ	3.96	0.52	3.73	0.65	3.85	0.57
ด้านการประชุม/อบรม	3.56	0.51	3.53	0.47	3.55	0.59
ด้านการวิจัย	3.43	0.52	3.23	0.54	3.33	0.52
โดยภาพรวม	3.72	0.50	3.52	0.59	3.62	0.53

ตารางที่ 3 แสดงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารงานของวิทยาลัยรายข้อ 5 อันดับสูงสุด-ต่ำสุด ( $n = 508$ )

รายข้อ	ด้าน	M	SD
รายข้อ 5 อันดับสูงสุด			
1. ความรู้และความสามารถของบุคลากรวิทยาลัย	ด้านการบริการวิชาการ	4.27	0.51
2. ความรู้และความสามารถของบุคลากรวิทยาลัย	ด้านการสอนนักศึกษา	4.12	0.47
3. ความรู้และความสามารถของบุคลากรวิทยาลัย	ด้านการประชุม/อบรม	3.99	0.61
4. การจัดทำแนวทางและแผนปฏิบัติงานการสอนมีความชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้	ด้านการสอนนักศึกษา	3.97	0.71
5. การติดตามประเมินผล และนำผลการประเมินไปพัฒนา/ปรับปรุงได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา	ด้านการประชุม/อบรม	3.96	0.62
รายข้อ 5 อันดับต่ำสุด			
1. การประสานงานและอำนวยความสะดวกให้หน่วยงาน/บุคลากรสามารถดำเนินการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพและแล้วเสร็จ	ด้านการวิจัย	2.87	0.63
2. การเผยแพร่ผลงานและการนำไปใช้ประโยชน์	ด้านการวิจัย	2.95	0.67
3. หัวข้อการประชุม/อบรมตรงตามความต้องการของวิชาชีพ/สังคม/ชุมชน	ด้านการประชุม/อบรม	3.08	0.54

ตารางที่ 3 (ต่อ)

รายชื่อ	ด้าน	M	SD
4. การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารแผนการประชุม/อบรม ให้แก่หน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง	ด้านการประชุม/อบรม	3.14	0.57
5. การสื่อสาร ชี้แจงทำความเข้าใจในแนวทางและแผนปฏิบัติงานการวิจัยให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ด้านการวิจัย	3.28	0.57
5. การติดตามประเมินผล และนำผลการประเมินไปพัฒนา/ปรับปรุงได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและทันเวลา	ด้านการสอนนักศึกษา	3.28	0.58

2. ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของวิทยาลัย ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ รายได้ 6,000-19,999 บาทต่อเดือน ติดต่อกับวิทยาลัยด้วยตนเองมากที่สุด รองลงไปคือการใช้โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่มีความถี่ในการติดต่อ 1-2 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของวิทยาลัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (M = 3.53, SD = 0.58) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่านักศึกษามีความรับผิดชอบ ระเบียบวินัยและคุณธรรมจริยธรรมคณาจารย์มีความพร้อมให้คำปรึกษา แนะนำช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษา และการที่นักศึกษาได้รับความรู้มากเพียงพอที่จะสามารถนำไปประกอบอาชีพได้มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเรียงตามลำดับ ในขณะที่การแจ้งผลการเรียนตรงเวลา ถูกต้อง และคำนึงถึงความลับของนักศึกษาแต่ละคน การได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ปกครอง และการเปิดโอกาสหรือมีช่องทางให้ผู้ปกครองแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานของวิทยาลัยมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของวิทยาลัย โดยภาพรวม และรายชื่อ 3 อันดับสูงสุด-ต่ำสุด (n = 41)

รายการประเมิน	M	SD
ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของวิทยาลัยโดยภาพรวม	3.53	0.58
รายชื่อ 3 อันดับสูงสุด		
1. นักศึกษามีความรับผิดชอบ ระเบียบวินัยและคุณธรรมจริยธรรม	4.42	0.53
2. คณาจารย์มีความพร้อมให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษา	4.37	0.57
3. นักศึกษาได้รับความรู้มากเพียงพอที่จะสามารถนำไปประกอบอาชีพได้	4.25	0.48
รายชื่อ 3 อันดับต่ำสุด		
1. การแจ้งผลการเรียนตรงเวลา ถูกต้อง และคำนึงถึงความลับของนักศึกษาแต่ละคน	2.45	0.53
2. การได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ปกครอง	2.58	0.59
3. การเปิดโอกาสหรือมีช่องทางให้ผู้ปกครองแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานของวิทยาลัย	3.06	0.49

3. ความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการบริหารงานของวิทยาลัย ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ติดต่อกับวิทยาลัยผ่านทางหนังสือราชการ และติดต่อเรื่องการประชุม/อบรมของวิทยาลัยมากที่สุด ความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการบริหารงานของวิทยาลัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (M = 3.64, SD = 0.55) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าการมีความผูกพันกับอาจารย์ การมีความผูกพันกับวิทยาลัย และการมีส่วนร่วมให้ความช่วยเหลือด้านทรัพยากรหรือทุนการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเรียงตามลำดับ ในขณะที่วิทยาลัยมีการจัดการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาปัจจุบันกับ

ศิษย์เก่าวิทยาลัยมีการจัดการบริการให้คำปรึกษาแก่ศิษย์เก่า และการมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษามีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการบริหารงานของวิทยาลัยและรายข้อ 3 อันดับสูงสุด-ต่ำสุด (n = 112)

รายการประเมิน	M	SD
ความพึงพอใจของศิษย์เก่าในการบริหารงานของวิทยาลัยโดยภาพรวม	3.64	0.55
รายข้อ 3 อันดับสูงสุด		
1. ท่านมีความผูกพันกับอาจารย์	3.98	0.47
2. ท่านมีความผูกพันกับวิทยาลัย	3.79	0.50
3. ท่านมีส่วนร่วมให้ความช่วยเหลือด้านทรัพยากรหรือทุนการศึกษา	3.62	0.52
รายข้อ 3 อันดับต่ำสุด		
1. วิทยาลัยมีการจัดการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาปัจจุบันกับศิษย์เก่า	2.98	0.49
2. วิทยาลัยมีการจัดการบริการให้คำปรึกษาแก่ศิษย์เก่า	3.04	0.57
3. ท่านมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา	3.16	0.74

### อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารงานของวิทยาลัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (M = 3.62, SD = 0.53) เมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้าน พบว่าข้อที่พึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการสอนนักศึกษาคือเรื่องการติดตามประเมินผล และนำผลการประเมินไปพัฒนา/ปรับปรุงได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและทันเวลา ด้านการประชุมอบรมคือหัวข้อการประชุม/อบรมตรงตามความต้องการของวิชาชีพ/สังคม/ชุมชน และด้านการวิจัยคือเรื่องการประสานงานและอำนวยความสะดวกให้หน่วยงานในระดับพื้นที่/บุคลากรสามารถดำเนินการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ คล่องตัวและแล้วเสร็จ ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนระบบการบริหารงานของวิทยาลัยด้านการประสานงาน การกำกับติดตาม และการนำผลการประเมินมาพัฒนาหรือปรับปรุงผลการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่องค์กรมุ่งหวัง สอดคล้องกับการศึกษาสภาพปัญหาด้านการบริหารจัดการของวิทยาลัยในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขของสถาบันพระบรมราชชนก (สถาบันพระบรมราชชนก, 2559) ที่ประเมินศักยภาพยุทธศาสตร์แล้วพบว่าวิทยาลัยในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขมีจุดอ่อนด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ 1) ระบบบริหารจัดการไม่เข้มแข็ง ขาดความอิสระทางวิชาการและการบริหาร 2) การประสานการสร้างร่วมมือระหว่างส่วนกลางและสถานศึกษายังไม่มีประสิทธิภาพมากนัก ด้วยเหตุนี้วิทยาลัยควรพัฒนาระบบการประสานงาน การติดตามประเมินผลและการนำผลการประเมินไปพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อเพิ่มคุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นอกจากนี้ผลการศึกษาส่วนหนึ่งยังพบว่าข้อที่พึงพอใจน้อยที่สุดด้านการประชุม/อบรม คือเรื่องหัวข้อของการประชุม/อบรมที่ตรงตามความต้องการของวิชาชีพ/สังคม/ชุมชน ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าระบบในการกำหนดหัวข้อการจัดประชุมหรืออบรมของวิทยาลัยยังดีไม่พอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าหลักสูตรในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรสาธารณสุขโดยส่วนใหญ่เป็นหลักสูตรพื้นฐาน ขาดการสร้างสรรคหลักสูตรเพื่อรองรับความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรสาธารณสุขในอนาคต ลักษณะของการจัดบริการวิชาการยังเป็นการตั้งรับ ยังไม่รุกไปหาลูกค้า/ชุมชน หรือผู้ใช้บริการในพื้นที่ของวิทยาลัย ดังนั้นวิทยาลัยจึงมีความจำเป็นต้องทบทวนกระบวนการในการกำหนดหัวข้อการจัดประชุมหรืออบรมของวิทยาลัยที่สอดคล้องกับความต้องการทางวิชาการของวิชาชีพ/สังคม/ชุมชน โดยเฉพาะขั้นตอนในการวิเคราะห์ความต้องการและแนวโน้มการฝึกอบรมของผู้รับบริการในพื้นที่และในระดับเขต นอกจากนี้ผลการศึกษาในส่วนของการตอบคำถามปลายเปิดยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการจัดประชุมที่มีระยะเวลามากกว่า 3 วัน ทำให้หน่วยงานขาด

บุคลากรในการปฏิบัติงาน หากมีการจัดอบรมเป็นเดือนหรือ 4 เดือน บุคลากรที่มาอบรมจะขาดรายได้เสริม หรือมีผลต่อการขึ้นเงินเดือนในวงรอบนั้นๆ ผลการศึกษาดังกล่าวชี้ประเด็นในการพัฒนาหลักสูตรของวิทยาลัย ว่าควรมีการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมด้วยแนวคิดการบริหารหลักสูตรสมัยใหม่ และพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการหรือฝึกอบรมที่ตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการดังกล่าว เช่น จัดให้มีการฝึกอบรมนอกเวลาราชการ การเรียนทางไกล การฝึกอบรมแบบออนไลน์ และชุดการฝึกอบรมที่สามารถสะสมผลการเรียนได้

ถึงแม้ว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะมีความพึงพอใจการบริหารงานของวิทยาลัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาส่วนหนึ่งกลับพบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในความรู้และความสามารถของบุคลากรวิทยาลัยมากที่สุดในทุกๆ ด้าน ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่าวิทยาลัยมีแผนในการพัฒนาบุคลากรทุกระดับทุกปีงบประมาณอย่างต่อเนื่อง ทั้งตามนโยบาย ภารกิจหลักในการปฏิบัติงาน และความต้องการของบุคลากรเอง ซึ่งเป็นการพัฒนาที่ครอบคลุมทั้งทางด้านวิชาการ วิชาชีพ และความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าในมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังมีความมั่นใจในบุคลากรของวิทยาลัยว่าเป็นผู้ที่มีความรู้และความสามารถเชิงวิชาการ ซึ่งนับว่าเป็นโอกาสของวิทยาลัยในการนำศักยภาพที่ดีที่สุดของบุคลากรมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารงานของวิทยาลัย เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของวิทยาลัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.53$ ,  $SD = 0.58$ ) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวิทยาลัยมีการจัดการศึกษาที่ผ่านเกณฑ์คุณภาพในทุกระบบทั้งของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและสภาการพยาบาล โดยผ่านการรับรองการเป็นสถานศึกษาทางการพยาบาล 5 ปี มีความโดดเด่นในด้านการจัดการเรียนการสอนด้านการพยาบาลโดยใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ และการจัดการเรียนการสอนให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นการจัดการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ กอปรกับวิทยาลัยเป็นแหล่งเรียนรู้ของสถาบันการศึกษา เพื่อการผลิตและพัฒนาบัณฑิตพยาบาลที่มีคุณภาพ มีผลการสอบขอรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาลจากสภาการพยาบาลในครั้งแรก 3 ปีซ้อนหลัง (ปีการศึกษา 2557-2559) ร้อยละ 88.60 (วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี, 2560) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า นักศึกษามีความรับผิดชอบ ระเบียบวินัยและคุณธรรมจริยธรรม คณาจารย์มีความพร้อมให้คำปรึกษา แนะนำช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษา และการที่นักศึกษาได้รับความรู้มากเพียงพอที่จะสามารถนำไปประกอบอาชีพได้มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเรียงตามลำดับ ซึ่งเป็นที่น่ายินดีสำหรับความพึงพอใจของผู้ปกครอง อาจเป็นเพราะว่าตัวนักศึกษาได้สะท้อนให้ผู้ปกครองมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดี จึงมีความพึงพอใจมากเมื่อได้รับการสนองตอบในตัวนักศึกษา โดยส่วนใหญ่แล้วผู้ปกครองมีความหวังสูงสุดที่จะให้นักศึกษามีคุณภาพในการศึกษา สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตัวเองได้เมื่อสำเร็จการศึกษา แสดงให้เห็นว่าวิทยาลัยสามารถบริหารงานได้ตามความต้องการของผู้ปกครอง สอดคล้องกับการศึกษาของจันทร์เพ็ญ ราชาหนู (2555) ที่พบว่าผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตามวิทยาลัยยังคงต้องมีการพัฒนาระบบการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจ โดยเฉพาะประเด็นที่วิทยาลัยควรให้ความสนใจในการพัฒนาคือควรแจ้งผลการเรียนนักศึกษาอย่างตรงเวลา ถูกต้อง และคำนึงถึงความลับของนักศึกษาแต่ละคน ควรแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ปกครอง และการเปิดโอกาสหรือมีช่องทางให้ผู้ปกครองได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานของวิทยาลัยเพราะผู้ปกครองมีความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าวน้อยที่สุด

3. ความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการบริหารงานของวิทยาลัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.64$ ,  $SD = 0.57$ ) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าการมีความผูกพันกับอาจารย์ การมีความผูกพันกับวิทยาลัยและการมี

ส่วนร่วมให้ความช่วยเหลือด้านทรัพยากรหรือทุนการศึกษามีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าศิษย์เก่ามีความรู้สึกรักและมีทัศนคติที่ดีต่อวิทยาลัยและอาจารย์ ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่าตลอดระยะเวลาที่ศิษย์เก่าเป็นนักศึกษาและเรียนพยาบาลที่วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี นั้น ต้องพักอาศัยอยู่ในหอพักของวิทยาลัยร่วมกับเพื่อนๆ ที่เรียนและอยู่หอพักร่วมกับรุ่นพี่เก่ารหัส กอปรกับวิทยาลัยมีอาจารย์และเจ้าหน้าที่คอยดูแลนักศึกษาโดยใช้ระบบครอบครัวเสมือน ทำให้นักศึกษาที่เรียนพยาบาลมีความรักใคร่ ผูกพัน ได้รับการช่วยเหลือ และได้รับพลังใจจากบุคคลรอบข้าง ส่งผลให้เมื่อนักศึกษาสำเร็จการศึกษาแล้วก็ยังคงความรู้สึกผูกพันกับอาจารย์และวิทยาลัย แต่อย่างไรก็ตามยังต้องมีการพัฒนาบริการศิษย์เก่าอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจ โดยเฉพาะประเด็นที่วิทยาลัยควรให้ความสนใจในการพัฒนาคือการจัดการบริหารให้คำปรึกษาแก่ศิษย์เก่า และการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาปัจจุบันกับศิษย์เก่าเพราะศิษย์เก่ามีความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าวนี้มากที่สุด

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 ควรเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โดยเน้นการพัฒนาาระบบประสานงาน การติดตามประเมินผล และนำผลการประเมินไปพัฒนา/ปรับปรุงได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและทันเวลา

1.2 ควรเพิ่มประสิทธิภาพของช่องทางในการประชาสัมพันธ์ เพื่อนำส่งข้อมูลข่าวสารของวิทยาลัยไปยังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง และควรพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายรูปแบบ เพื่อเพิ่มช่องทางให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานของวิทยาลัย

1.3 ควรทบทวนกระบวนการในกำหนดหัวข้อการจัดประชุมหรืออบรมของวิทยาลัย โดยเฉพาะขั้นตอนในการวิเคราะห์ความต้องการและแนวโน้มการฝึกอบรมของผู้รับบริการในพื้นที่และในระดับเขตและควรพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมด้วยแนวคิดการบริหารหลักสูตรสมัยใหม่

1.4 ควรพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมที่ตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การฝึกอบรมหลักสูตรพิเศษนอกเวลาราชการ การเรียนทางไกล (distance learning) การฝึกอบรมแบบออนไลน์ และชุดการฝึกอบรมที่สามารถสะสมผลการเรียนได้ เป็นต้น

1.5 ควรจัดกิจกรรมบริการวิชาการนำส่งความรู้ให้แก่ศิษย์เก่าที่หลากหลายรูปแบบ โดยใช้ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญทางการพยาบาลของอาจารย์ในวิทยาลัย เช่น มหกรรมทางวิชาการ (open house) เพื่อนำเสนอผลงานวิชาการของศิษย์เก่าหรือ social media internet

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาค้นคว้าเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี เพื่อเจาะลึกถึงสาเหตุ การแก้ไขปัญหาและปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารการศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- จันทร์เพ็ญ ราชานู. (2555). ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร. (2550). ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี. (2560). บทสรุปผู้บริหาร. รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2559. สระบุรี : วิทยาลัย.
- สถาบันพระบรมราชชนก. (2559). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศาสนาสถาบันพระบรมราชชนก พ.ศ.2559-2563. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2559, จาก <http://www.pi.ac.th>.
- Steven, A., & Taylor, K. (2014). The Nature of Stakeholder Satisfaction with Marketing. Education Higher Education Studies, 4 (4), 89-107. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1075636.pdf>