

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมการใช้บริการ 2) ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ 3) ระดับความพึงพอใจ 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6) ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ของนักศึกษาที่มีต่อหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีจำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า  $t$  - test  $F$  - test วิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วย ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. หน่วยงานที่นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เลือกมากที่สุดคือ ห้องคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 39.0 เลือกไปใช้บริการด้วยตนเองในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 12.00 น. – 17.00 น. เป็นประจำครั้งละ 1 – 2 ชั่วโมงเพื่อการค้นคว้า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เลือกมากที่สุดคือ ห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 58.5 เลือกไปใช้บริการด้วยตนเองในวันเสาร์ – อาทิตย์ เวลา 12.00 น. – 17.00 น. โดยใช้บริการ นาน ๆ ครั้ง ครั้งละ 1 – 2 ชั่วโมงเพื่อการค้นคว้า

2. นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุม อยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

3. นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่ มาก ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านสภาพแวดล้อม และ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ระดับปานกลาง ส่วนนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มีระดับความพึงพอใจในระดับ มาก

4. นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในคณะวิชาและชั้นปีที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สภาพแวดล้อม และด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกัน แต่ความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ ประเภทของนักศึกษา ของทั้งสองมหาวิทยาลัย มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

5. นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในชั้นปีที่ศึกษาแตกต่างกัน สังกัดคณะวิชาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน การจัดองค์การ การจูงใจ การควบคุม ไม่แตกต่างกัน นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05

6. การวางแผน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สภาพแวดล้อม และด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในระดับปานกลาง ส่วนการจัดองค์การ และ การจูงใจ อยู่ในระดับสูง ส่วนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีในระดับสูง ทุกด้าน

The purpose of this research was to : 1) study students' behavior when using services; 2) examine students' opinion with regard to the management; 3) investigate students' satisfaction level; 4) compare students' satisfaction levels classified by personal factors; 5) compare students' opinions on management classified by personal factors; 6) study the relationship between students' opinions on management and the academic supports. The sample group, derived from a simple random sampling, comprised 400 students from Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University and Thepsatri Rajabhat University. The research instrument was a questionnaire. Statistical analysis was performed in terms of percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, F-test, and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The findings revealed the following:

1. The academic support office that students at Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University chose most was the computer lab, counting for 39 %. They spent time here from Monday to Friday, from 12 pm. until 5 p.m. about 1-2 hours each time with the purpose of searching for information. On the other hand, the academic support office that Thepsatri Rajabhat University students chose most was the library, counting for 58.5 %. They spent time at the library on Saturday and Sunday from 12.00 – 5.00 pm. about 1 – 2 hours each time.

2. The opinions of Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University students with regard to university management in terms of planning, organizing, motivating, and controlling was found at a moderate level, while that of Thepsatri Rajabhat University students was at a high level.

3. Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University students recorded a high level of satisfaction with university buildings. They were satisfied with materials and equipment, environment, and university staff at a moderate level. Thepsatri Rajabhat University student, on the other hand, indicated a high degree of satisfaction towards the aspects previously mentioned.

4. The satisfaction of Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University students of different years and fields of study was similar, regarding buildings, materials and equipment, environment, and university staff, while the students from Thepsatri Rajabhat University were satisfied differently. Nonetheless, the student of both universities with differences in sex, age, and type did not show different satisfaction.

5. Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University students of different years and fields of study had the same degree of opinion on management in terms of planning, organizing, motivating, and controlling, while the students from Thepsatri Rajabhat University viewed these areas different levels of participation with statistical significance at .05.

6. Planning was found to correlate with satisfactory levels for buildings, materials and equipment, environment, and university staff as viewed from Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University students to a moderate degree. Moreover, organizational and motivational aspects showed high correlation. On the other hand, all of those features previously mentioned were viewed highly by Thepsatri Rajabhat University students.