การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่

The comparison of students' satisfaction in receiving services from the Department of Mechanics, HatYai Technical College.

วริทธิ ลัคนาโฆษิต[1], ณัฐกา นาเลื่อน[2] และฐานันท์ ตั้งรุจิกุล[2*]

Waritti Lukkanakosit[1], Nuttaka Naluan[2] and Thanan Tangrujikul[2*]

[1] นักศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู, คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

[1] Graduate Student, Graduate Diploma Program in Teaching Profession, Faculty of Education and Liberal Arts, Hatyai University.

[2] อาจารย์, สาขาวิชาการประถมศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

[2] Academic, Department of Elementary Educational, Faculty of Education and Liberal Arts, Hatyai University.

[*]**Corresponding author, E-mail:** thanan@hu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยเป็นนักเรียนนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพและประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แผนกวิชาช่างยนต์ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบพื้นที่เพื่อแบ่งช่วงชั้นของผู้รับบริการ ใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์การประมาณ 10-15 % และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เพื่อหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างแต่ระดับชั้นปี รวมจำนวน 140 คน ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 กรกฎาคม 2563 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test Independent และ F-test (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ พบว่า เพศ อายุ และระดับชั้นปีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การเปรียบเทียบ, ความพึงพอใจ, การรับบริการ

Abstract

The purpose of this research was to 1) study the satisfaction of students in receiving services from the Department of Mechanics, Hatyai Technical College 2) Compare students' satisfaction with receiving services from the Department of Mechanics, Hatyai Technical College. The samples used in the research were students, graduate students and graduates. Department of Mechanics, semester 1, academic year 2020 with zone sampling method for customer stratification. The sample size was determined using a 10-15% criterion and a coincidence sampling method, to find the number of samples, the total was 140 people. Period used for data collection from June 1, 2020 to July 31, 2020. The Finding aids Service satisfaction questionnaire from the Department of Automotive Mechanics, Hatyai Technical College. Data were analyzed using percent, mean, standard deviation, independent t-test, and F-test (one-way ANOVA).

The search results are as follows:

1.The satisfaction of students in receiving services from the Department of Mechanics, Hatyai Technical College was High level.

2. Comparison of student satisfaction in receiving services from the Department of Mechanics. HatYai Technical College found that sex, age and year level were different. Satisfied in receiving services from the Department of Mechanics, Hatyai Technical College was no different.

Keywords: Comparison, Satisfaction, Service.

บทนำ

การศึกษาเป็นรากฐานที่จะทำให้มนุษย์สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนให้ดำเนินชีวิตในสังคมอย่างมีความสุขสามารถเกื้อหนุนการพัฒนาประเทศได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของประเทศ การเตรียมความพร้อมของคนให้มีความสามารถในการเผชิญกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว ปัจจุบันการศึกษาและสถานศึกษายังดำเนินงานในระบบการบริหารจัดการกระบวนการเรียนการสอนตามแนวทางปฏิรูปทางการศึกษาไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงผู้นำทางการบริหารทางการศึกษาตลอดจนนโยบายทางการศึกษาอยู่ตลอดแต่สถานศึกษาทุกแห่งได้ดำเนินการยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุดโดยกระบวนการการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมผู้เรียนได้พัฒนาความสามารถของตนเองตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพในรูปแบบต่างๆ

วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่เป็นสถานศึกษาในสังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษา"เป็นสถาบันที่จัดการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศด้านวิชาชีพที่ได้รับการยอมรับสอดคล่องตรงตามความต้องการของสังคม และส่งเสริมเอกลักษณ์ของชาติเปิดสอนในหลายหลักสูตรและสาขาวิชา ทั้งประกาศนียบัตรวิชาชีพประเภทวิชาอุตสาหกรรม และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปัจจุบันความต้องการในการเรียนด้านอาชีวศึกษามีการขยายตัวของหลักสูตรและสาขาวิชารวมทั้งจำนวนนักศึกษาที่มากขึ้น โดยเฉพาะในแผนกวิชาช่างยนต์ที่มีจำนวนผู้เรียนทั้งในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพและในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง รวมกันแล้วมากที่สุดในวิทยาลัย มีจำนวนสิ้น 1,257 คน ด้วยพื้นที่ในการบริหารจัดการที่มีอย่างจำกัด จำเป็นที่วิทยาลัยโดยทางแผนกวิชาช่างยนต์จะต้องให้บริการนักเรียนนักศึกษาให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นที่พอใจต่อนักเรียนนักศึกษา

การบริการนักเรียนนักศึกษา ได้แก่ การบริการทางด้านวิชาการ การบริการด้านกิจการนักเรียนนักศึกษาและการบริการด้านอาคารสถานที่ เป็นบริการที่ทางวิทยาลัยจัดขึ้นให้กับนักเรียนนักศึกษาเพื่อสร้างความพร้อมในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง การบริการโดยทั่วๆไป เช่นการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การให้คำปรึกษาและแนะแนว การบริการจัดหางาน แนะแนวการศึกษารวมถึงอาชีพ การติดต่อเกี่ยวกับเรื่องทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา การทหาร เป็นต้น เพื่อการพัฒนาอย่างสมบูรณ์ของกิจกรรมต่างๆของนักศึกษานอกจากนี้งานบริหารกิจการนักเรียนนักศึกษายังรวมถึงการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของนักเรียนนักศึกษา ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ จึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ เพื่อทราบทัศนคติของนักเรียนนักศึกษาต่อการได้รับบริการเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานที่มีความจำเป็นในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้สอดคล่องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ของนักเรียนนักศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของนักเรียนนักศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ แตกต่างกัน

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

ความพึงพอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

คณิต ดวงหัสดี (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ

2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนอง ความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

สาโรจน์ ไสยสมบัติ (2534) กล่าวว่าความพึงพอใจเกิดขึ้นหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับกระบวนการจัดการเรียนรู้ประกอบกับระดับ ความรู้สึกของนักเรียนดังนั้นในการวัด ความพึงพอใจในการเรียนรู้กระทำได้หลายวิธี ต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้มากอย่างแพร่หลาย

2. การสัมภาษณ์ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ตอบคำถามตามข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการปฏิบัติกิจกรรม ขณะปฏิบัติกิจกรรมและหลังการปฏิบัติกิจกรรมจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจในการเรียนรู้สามารถที่จะวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความ สะดวกความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้น มีประสิทธิภาพน่าเชื่อถือ

ความพึงพอใจในงานบริการ

Millet. (1954) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ (Ample Service)

2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน (Equitable Service)

3. ความสามารถในการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการบริการนั้น

4. ความสามารถในการจัดบริการได้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะของความจำเป็นเร่งด่วนในการบริการและความต้องการของลูกค้าในการบริการนั้น

5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progress Service) ตามลักษณะของบริการนั้นๆ เรื่อยไป

สภาพแวดล้อมภายในโรงเรียน

สภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนเป็นองค์ประกอบที่ช่วยให้การเรียนการสอนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งส่งผลถึงความเจริญงอกงามทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสติปัญญาของนักเรียน

อรพันธุ์ ประสิทธิรัตน์ (2545) กล่าวว่า สภาวะ หรือสิ่งต่างๆที่อยู่รอบๆ ที่มีอยู่ตามธรรมชาติหรืออาจเป็นสิ่งที่ถูกจัดทำสร้างขึ้น อาจเป็นรูปธรรมที่มองเห็นได้หรือเป็นนามธรรมที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในห้องเรียนหรือนอกห้องเรียน ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเรียนรู้ของผู้เรียน และได้ชี้แจงเพิ่มเติมว่า พฤติกรรมของผู้เรียนจะเป็นอย่างไรนั้น เกี่ยวข้องหรือได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมเป็นส่วนใหญ่ การจัดสภาพแวดล้อมที่ดีที่เหมาะสมกับวัยและระดับของผู้เรียนจะเป็นสิ่งที่พึงพอใจในการเรียนทำให้เกิดสมาธิและปัญญา

การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพเป็นส่วนที่ช่วยสนับสนุนให้ผู้เรียนบรรลุตามวัตถุประสงค์ในการเรียนการสอน เพราะสภาพแวดล้อมทางกายภาพมีผลต่อการพัฒนาผู้เรียน สภาพแวดล้อมที่ดีจะทำให้ผู้เรียนซึมซับและมีความสามารถในการรับรู้ความรู้และวิทยาการต่างๆ ได้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้คงทนถาวรติดตัว ซึ่งด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นลักษณะที่ค่อนข้างมองเห็นเป็นรูปธรรม จับต้องได้สัมผัสและมองเห็นได้

1) บริเวณโรงเรียน เช่น รั้ว ถนน สนาม ต้นไม้ สนามกีฬา สถานที่นันทนาการ สาธารณูปโภค
2) อาคารเรียน อาคารประกอบอื่น ๆ เช่น โรงฝึกงาน โรงอาหาร หอประชุม
3) ห้องเรียน เช่น ห้องพักครู ห้องแนะแนว ห้องปฏิบัติการต่าง ๆ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรในการวิจัย คือ นักเรียนนักศึกษาแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 1,275 คนประกอบด้วยนักเรียนระดับชั้น ปวช.1-3 จำนวน 853 คน และระดับชั้น ปวส.1-2 จำนวน 422 คน

กลุ่มตัวอย่างได้จากวิธีการเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้น (multi-stage sampling) โดยใช้แนวคิดของกัญญ์สิริ จันทร์เจริญ (2552) และบุญชม ศรีสะอาด (2535) มีขั้นตอนดังนี้

1) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มหรือพื้นที่ (Cluster or Area Sampling) เพื่อแบ่งช่วงชั้นของผู้รับบริการ

2) ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์การประมาณจากจำนวนประชากร 1,275 คน ใช้เกณฑ์การประมาณ 10-15 % ได้กลุ่มตัวอย่างขนาดตั้งแต่ 127-191 คน

3) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างแต่ระดับชั้น โดยได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้ ชั้นปีที่ 1 จำนวน 36 คน ชั้นปีที่ 2 จำนวน 29 คน ชั้นปีที่ 3 จำนวน 25 คน ชั้นปีที่ 4 จำนวน 28 คน และชั้นปีที่ 5 จำนวน 22 คน รวมทั้งหมด 140 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาในการได้รับการบริการจากแผนกช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ ประกอบด้วย 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักเรียนนักศึกษา

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการได้รับบริการแบ่งออกเป็น 3 ด้าน

1) การบริการทางด้านวิชาการ
2) การบริการด้านกิจการนักเรียนนักศึกษา
3) การบริการด้านอาคารสถานที่

การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือผู้วิจัยได้ทดสอบกับนักเรียนนักศึกษาที่รับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ จำนวน 30 คน แล้วนำผลการทดสอบมาหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Alpha Coefficient) ด้วยวิธีการ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.76

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองกับกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2563 – 31 กรกฎาคม 2563

2) เก็บรวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

3) จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อใช้บรรยายลักษณะของข้อมูลทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) การทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้เป็นสถิติในการหาค่าความแตกต่างของข้อมูลและทดสอบสมมติฐานการวิจัย T-test Independent เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าของตัวแปล 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยระหว่างตัวแปล 3 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ มีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักเรียนนักศึกษา แผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักเรียนนักศึกษา แผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่

จากกลุ่มตัวอย่าง 140 คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับชั้นปี วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ รายละเอียดดังแสดงในตาราง 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักเรียนนักศึกษาแผนกวิชาช่างยนต์ (n = 140)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	132	94.30
หญิง	8	5.70
อายุ		
15 – 18 ปี	86	61.40
19 – 25 ปี	54	38.60
ระดับชั้นปี		
ชั้นปีที่ 1	36	25.70
ชั้นปีที่ 2	29	20.70
ชั้นปีที่ 3	25	17.90
ชั้นปีที่ 4	28	20.00
ชั้นปีที่ 5	22	15.70

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างนักเรียนนักศึกษาแผนกช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากที่สุด ร้อยละ 94.30 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 5.70 มีอายุระหว่าง 15-18 ปีมากสุด ร้อยละ 61.40 และอายุระหว่าง 19-25 ปี ร้อยละ 38.60 กำลังศึกษาอยู่ระดับชั้นปีที่ 1 มากที่สุด ร้อยละ 25.70 รองลงมาระดับชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 20.70 และระดับชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 20.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่

รายการประเมิน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการดำเนินการ
1. **การบริการด้านวิชาการ**			
1.1 การบริการในด้านการจัดการเรียนการสอน	3.78	0.48	มาก
1.2 เนื้อหาสาระและความสอดคล้องของรายวิชา	3.76	0.51	มาก
1.3 การติดตามผลการเรียน	3.83	0.53	มาก
รวมรายด้าน	**3.79**	**0.33**	**มาก**

รายการประเมิน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการดำเนินการ
2. **การบริการด้านกิจการนักศึกษา**			
2.1 การจัดกิจกรรมต่างๆ	3.85	0.52	มาก
2.2 ทุนการศึกษา	3.84	0.51	มาก
2.3 การจัดการแข่งขันทางด้านทักษะอาชีพ กีฬา และอื่นๆ	3.80	0.52	มาก
รวมรายด้าน	**3.83**	**0.36**	**มาก**
3. **การบริการด้านอาคารสถานที่**			
3.1 การใช้ห้องเรียน	3.55	0.66	มาก
3.2 พื้นที่การจัดการเรียนการสอน	3.76	0.50	มาก
3.3 การใช้บริการห้องน้ำ	3.71	0.53	มาก
รวมรายด้าน	**3.68**	**0.35**	**มาก**
รวมทั้งหมด	**3.77**	**0.23**	**มาก**

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกิจการนักศึกษามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.83 อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านบริการวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 อยู่ในระดับมาก และด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 อยู่ในระดับมาก

การวิเคราะห์เชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลของนักเรียนนักศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่แตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 3 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1 ผู้รับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการ แตกต่างกัน ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศต่อความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่

เพศ		N	Mean	S.D.	t	Sig
ความพึงพอใจด้านวิชาการ	หญิง	8	3.83	0.36	.36	.72
	ชาย	132	3.79	0.33		
ความพึงพอใจด้านกิจการนักศึกษา	หญิง	8	3.79	0.43	-.29	.77
	ชาย	132	3.83	0.36		
ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่	หญิง	8	3.71	0.33	.26	.79
	ชาย	132	3.67	0.35		
ความพึงพอใจรวมในการรับบริการ	หญิง	8	3.78	0.26	.15	.88
	ชาย	132	3.77	0.23		

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจรวมในการรับบริการ โดยใช้การทดสอบค่า t-test ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ .88 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ เพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยข้อที่ 2 ผู้รับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกัน ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุต่อความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่

อายุ		N	Mean	S.D.	t	Sig
ความพึงพอใจด้านวิชาการ	15-18 ปี	86	3.78	0.33	-.80	.42
	19-25 ปี	54	3.82	0.31		
ความพึงพอใจด้านกิจการนักศึกษา	15-18 ปี	86	3.84	0.37	.67	.50
	19-25 ปี	54	3.80	0.35		
ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่	15-18 ปี	86	3.69	0.34	.41	.67
	19-25 ปี	54	3.66	0.37		
ความพึงพอใจรวมในการรับบริการ	15-18 ปี	86	3.77	0.24	.18	.85
	19-25 ปี	54	3.76	0.22		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจรวมในการรับบริการ โดยใช้การทดสอบค่า t-test ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ .85 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ อายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยข้อที่ 3 ผู้รับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ ที่มีระดับชั้นปีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกัน ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับชั้นปีต่อความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษา แผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่

ระดับชั้นปีการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
ความพึงพอใจด้านวิชาการ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.12 14.65 14.77	4 135 139	.03 .11	.28	.89
ความพึงพอใจด้านกิจการนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.25 18.08 18.33	4 135 139	.06 .13	.46	.76
ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.27 17.05 17.32	4 135 139	.07 .12	.53	.71
ความพึงพอใจรวมในการรับบริการ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.09 7.35 7.44	4 135 139	.02 .05	.42	.79

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ โดยใช้การทดสอบ One-way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ .79 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ระดับชั้นปีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ สรุปผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจาณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกิจการนักศึกษามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.83 อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านบริการวิชาการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 อยู่ในระดับมากและด้านอาคารสถานที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 อยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ และระดับชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลดังนี้

1. นักเรียนนักศึกษามีความพึงพอใจในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่างานด้านกิจการนักศึกษาเป็นงานที่ส่งเสริมการพัฒนาบุคลิกภาพการมีวินัยในตนเองการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมการพัฒนาความสามารถตามความถนัดและความสนใจของตนเอง เช่น กิจกรรมชุมนุมกีฬา งานบริการวิชาการ การจัดให้นักเรียนได้มีกิจกรรมพิเศษในเวลาว่างเพื่อฝึกทักษะใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ส่งเสริมความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์บำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคมมีคุณธรรมและจริยธรรมอันดีงาม ด้านบริการวิชาการเป็นการบริการที่นักศึกษาต้องใช้บริการตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษาโดยทางแผนกวิชาช่างยนต์ได้จัดให้ครูที่ปรึกษาดูแลนักเรียนต่อห้องไม่เกิน 25 คน เพื่อให้คำแนะนำปรึกษาในการเรียนของนักเรียนนักศึกษาได้ทั่วถึง และด้านอาคารสถานที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญและมีอิทธิพลต่อการจัดการเรียนการสอน การสร้างอาคารสถานที่การจัดห้องเรียนมีพื้นที่ในการพักผ่อนมีพื้นที่การอ่านหนังสือมีห้องเรียนที่พร้อมในการเรียนเพื่อรองรับการใช้งานอย่างเป็นระบบ แต่นักเรียนนักศึกษายังไม่เกิดความประทับใจในการได้รับบริการด้านอาคารสถานที่ทั้งนี้เนื่องจากมีการก่อสร้างอาคารเรียนใหม่และยังไม่เสร็จสมบูรณ์และมีการย้ายห้องเรียนไปยังอาคารหลังใหม่ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกสบายในการเรียนและการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของนักศึกษาขณะที่อยู่ภายในวิทยาลัย ดังนั้นทางแผนกช่างยนต์จึงควรวางแผนและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการบริการด้านอาคารสถานที่ให้สนองต่อความต้องการ ดังนั้นการพัฒนาสภาพแวดล้อมในสถานศึกษามีความสำคัญต่อผู้เรียนเป็นอย่างมากช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเจริญงอกงามเป็นอย่างมากโดยเฉพาะเรื่องอาคารเรียนและวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่อยู่รอบๆ ตัวผู้เรียนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้เรียนก่อให้เกิดการเรียนรู้เพราะสภาพแวดล้อมทุกอย่างมีอิทธิพลเหนือจิตใจและพฤติกรรมของผู้เรียนเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำกิจกรรมการเรียนการสอนการทำงานของทุกคนในสถานศึกษาสร้างเสริมบรรยากาศในการเรียนการสอนให้เกิดผลสำเร็จทางการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย สอดคล้องกับวัชรศักดิ์ วุฒิวิชญานันต์ (2559) พบว่า โดยภาพรวมรายด้านอยู่

ในระดับมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ด้านห้องเรียน ด้านการบริหาร ด้านการจัดกิจกรรมนักเรียน ด้านการให้บริการแก่นักเรียน ด้านสถานที่และด้านกลุ่มเพื่อน และคเน ดุภะสกุล (2559) พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมภายในของโรงเรียนโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางวิชาการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและด้านสภาพแวดล้อมทางการบริหารจัดการ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ พบว่า เพศ อายุ และระดับชั้นปีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากเพศไม่ใช่ปัจจัยที่ทำให้นักเรียนนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการรับบริการ และทางแผนกช่างยนต์ ได้จัดให้มีระบบดูแลนักเรียนนักศึกษาที่นักเรียนสามารถพบกับครูที่ปรึกษาได้ง่าย มีการสร้างอาคารเรียนหลังใหม่เพื่อรองรับจำนวนนักเรียนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้น ปรับสภาพแวดล้อมของอาคารสถานที่การบริการต่างๆเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักเรียนนักศึกษา ได้มีการจัดกิจกรรมต่างๆทั้งทางด้านวิชาการ กีฬา นันทนาการทำให้นักเรียนมีความพึงพอใจในทุกๆ ด้าน สอดคล้องกับ วัชรศักดิ์ วุฒิวิชญานันต์ (2559) คเน ดุภะสกุล (2559) ประวีณา สันป่าแก้ว (2559) และอัมพร เอกะจัมปกะ (2561) พบว่าเพศ อายุและระดับชั้นปี มีความพึงพอใจการบริการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการ จัดสภาพแวดล้อมภายในของโรงเรียนในด้านต่าง ๆ จะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในสิ่งแวดล้อมเดียวกัน ทางโรงเรียนจัดการบริการด้านต่าง ๆ ให้เหมือนกัน มีกิจกรรมเสริมเหมือนกัน มีประสบการณ์ใกล้เคียงกัน

ข้อเสนอแนะ

1.การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการได้รับการบริการจากแผนกช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ ด้านวิชาการ ด้านกิจการนักเรียนนักศึกษา และด้านอาคารสถานที่ ในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นจึงควรมีการวิจัยที่ถามรายละเอียดในแต่ละด้าน เพื่อได้ข้อมูลซึ่งบ่งบอกปัญหาที่ชัดเจน เพื่อใช้ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น

2. ด้านอาคารสถานที่ ทางแผนกช่างยนต์จึงควรวางแผนและดำเนินการปรับปรุงแกไขการบริการด้านอาคารสถานที่ให้สนองต่อความต้องการ เช่น จัดสภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนให้น่าสนใจ ซึ่งความสำคัญต่อผู้เรียนเป็นอย่างมากมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้เรียนก่อให้เกิดการเรียนรู้

เอกสารอ้างอิง

กัญญ์สิริ จันเจริญและคณะ. (2552) .*การวิจัยทางการพยาบาล : แนวคิด หลักการ และวิธีปฏิบัติ.*พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.

คณิต ดวงหัสดี. (2537). *สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนใน เขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น.* วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

คเน ดุภะสกุล. (2559). *ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร.* หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ.

ประวีณา สันป่าแก้ว. (2559). *ความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการเรียนของโรงเรียนบ้านเนินพลับหวาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3.* หลักสูตรศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.

วัชรศักดิ์ วุฒิวิชญานันต์. (2559). *ศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการเรียนของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล 1(สถาวร) สังกัดเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรี.* หลักสูตรศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน.*วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อัมพร เอกะจัมปกะ. (2561). *ความพึงพอใจของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม.* หลักสูตรปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการอาชีวศึกษา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อรพันธุ์ ประสิทธิรัตน์ (2545). *รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาสภาพแวดล้อมทางการเรียนของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Millet. (1954). *Management in the Public Service.* The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book.