

ชื่อเรื่องวิจัย	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการงานฝ่ายสนับสนุน วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา
ผู้วิจัย	นางสาววันเพ็ญ สถาวรภิน
ตำแหน่ง	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากร
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี สาขาศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.)
สถานศึกษาที่ติดต่อ	เลขที่ 1 ถนนเทศบาล 3 ตำบลสะเตง อำเภอเมือง จังหวัดยะลา 95000 โทร 081-698-0774
ปีที่ทำวิจัยเสร็จ	2564
ประเภทงานวิจัย	สถาบัน

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการงานฝ่ายสนับสนุน วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา ปีการศึกษา 2564 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการงานฝ่ายสนับสนุน วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา

จากประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือครู อาจารย์ บุคลากร และนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา จำนวน 320 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครซีและมอร์แกน ได้จำนวน 175 คน โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการงานฝ่ายสนับสนุน วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา ประกอบด้วย การบริการงานฝ่ายสวัสดิการ และการบริการงานฝ่ายอาคารสถานที่ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการศึกษาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการงานฝ่ายสนับสนุนงานสวัสดิการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา ปีการศึกษา 2564 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็น การได้รับบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ความสะอาดของภาชนะที่ใช้ในการบรรจุอาหาร มีความซื่อสัตย์และถูกต้องของเจ้าหน้าที่ในการจำหน่ายอาหาร ความเหมาะสมของราคาอาหารเมื่อเทียบกับปริมาณอาหาร การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ร้านสวัสดิการ สะอาด เรียบร้อย ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสด ใหม่ ของอาหารที่จำหน่าย บรรยากาศของร้านสวัสดิการเหมาะสมสำหรับนั่งรับประทาน การจัดวางอาหาร สินค้า เป็นระเบียบเรียบร้อย น่าสนใจ สถานที่จำหน่ายอาหารมีอากาศถ่ายเทได้สะดวกและมีแสงสว่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการงานฝ่ายสนับสนุนด้านอาคารสถานที่ วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา ปีการศึกษา 2564 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ความสะอาดของห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ การจัดการห้องเรียนมีขนาดเพียงพอเหมาะกับจำนวนผู้ที่ใช้งาน อาคารเรียน สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ ความสวยงามในการจัดตกแต่งไม้ดอกไม้ประดับ และต้นไม้ การจัดเตรียมสถานที่จอดรถเป็นระเบียบ เหมาะสม คุณภาพของโต๊ะเก้าอี้ และสื่อการเรียนการสอน บริเวณที่นั่งพักผ่อน ม้าหินอ่อน มีเพียงพอต่อการใช้งาน มีถังขยะเพียงพอต่อการใช้งาน ห้องน้ำ ห้องส้วม สะอาด ถูกสุขลักษณะ อยู่ในระดับมากที่สุด

3. ผลสรุปข้อเสนอแนะ มีดังนี้

3.1. ควรกำหนดมาตรการ แนวทางและแผนงานในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน พร้อมควรจัดให้มีการบริการดูแลความสะอาด เรียบร้อย อำนวยความสะดวก โดยจัดเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายไว้บริการตลอดเวลาเพื่อสามารถดูแลบริการได้อย่างต่อเนื่อง

3.2 ควรปรับปรุงเรื่องคุณภาพสินค้าให้มีหลากหลายชนิด เพื่อเป็นจุดขายและเพิ่มทางเลือกให้กับผู้รับบริการในการเลือกรับประทานอาหารมากขึ้น

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา (บทที่ 1)

วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา เป็นวิทยาลัยในเครือมูลนิธิยะลาบำรุง-ผดุงประชา ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อบำรุงการศึกษา พัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรม ศีลธรรมของเยาวชน ส่งเสริมเขตชุมชนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ บำเพ็ญสาธารณกุศลและ สังคมสงเคราะห์ วิทยาลัยเปิดทำการเรียนการสอนตั้งแต่ปีการศึกษา 2524 บริหารโดยคณะกรรมการบริหารสถานศึกษา เปิดสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขางานการบัญชี, สาขางานคอมพิวเตอร์ธุรกิจ และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขางานการบัญชี, สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยมีนักเรียน นักศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 320 คน

วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา มีการจัดโครงสร้างสายการบริหารงานแยกเป็น 4 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารทรัพยากร ได้แก่ งานธุรการ – การเงิน, งานบุคลากร, งานงบประมาณ งานพัสดุ, งานข้อมูลระบบสารสนเทศ, ฝ่ายวิชาการ ได้แก่ งานวัดผลและประเมินผล, งานทะเบียน, งานประกันคุณภาพ, งานวิทยบริการและห้องสมุด และงานสื่อการเรียนการสอน ฝ่ายกิจการนักเรียน นักศึกษา ได้แก่ งานกิจกรรมนักเรียน นักศึกษา งานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา, งานพัฒนานักเรียน นักศึกษา, งานอนามัย, งานแนะแนว, งานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน นักศึกษา และฝ่ายอาคารสถานที่ ได้แก่ งานอาคารสถานที่, งานรักษาความปลอดภัย, งานพัฒนาสิ่งแวดล้อม, งานซ่อมแซมบำรุงรักษา

ในปีการศึกษาที่ผ่านมา ได้มีการหมุนเวียนปรับเปลี่ยนหน้าที่ของบุคลากรให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ซึ่งประสบปัญหาในการใช้บริการที่ไม่สะดวก ได้รับคำร้องเรียนเรื่องมารยาท การใช้คำพูด เอกสารสูญหาย และข้อมูลต่าง ๆ ที่ไม่ชัดเจนเพียงพอในการให้บริการ การประสานงาน ทำให้การบริการล่าช้า และเสียเวลาในการหาข้อมูล

ดังนั้น การทำวิจัยในครั้งนี้ จึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการงานฝ่ายสนับสนุน วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา เพื่อทราบทัศนคติของผู้รับบริการ ที่มีต่อการได้รับบริการจาก ฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของวิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการของวิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา
2. ศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการของวิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ครู อาจารย์ นักเรียน นักศึกษา ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา ปีการศึกษา 2564 จำนวน 320 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยอาชีวศึกษา
ผดุงประชายะลา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ค่าเฉลี่ยจากการบอกความรู้สึกในการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการ ความพึงพอใจที่มีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ ระดับ 1 พึงพอใจน้อยสุด ระดับ 2 ความพึงพอใจน้อย ระดับ 3 ความพึงพอใจปานกลาง ระดับ 4 ความพึงพอใจมาก และระดับ 5 ความพึงพอใจมากที่สุด

การบริการวิทยาลัย หมายถึง การบริการที่ครู อาจารย์ บุคลากร และนักเรียน นักศึกษา ได้รับในด้านการบริการจากฝ่ายสวัสดิการและฝ่ายอาคารสถานที่

ผู้รับบริการ หมายถึง ครู อาจารย์ บุคลากร และนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชา
ยะลาที่ได้รับการบริการจากฝ่ายสนับสนุน

การบริการฝ่ายสวัสดิการ หมายถึง การบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ร้าน
สวัสดิการ , ความสะอาดของอาหาร และสภาพแวดล้อมของห้องสวัสดิการ และการใช้คำพูดในการทำงาน
ที่เชื่อมโยงกับครู อาจารย์ และนักเรียน นักศึกษา

การบริการฝ่ายอาคารสถานที่ หมายถึง การบริการที่เกี่ยวกับงานด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ การใช้
ห้องเรียน การใช้ห้องน้ำ – ห้องส้วม สภาพแวดล้อมของอาคารสถานที่ และการดูแลรักษาความปลอดภัย

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (บทที่ 2)

ความหมายของงานสวัสดิการ

ร้านสวัสดิการ หมายถึง กิจการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่คณะกรรมการสวัสดิการร้านค้าในวิทยาลัยได้
จัดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบริการและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ครู บุคลากร และนักเรียน นักศึกษา

ลักษณะทั่วไปของราคา การแลกเปลี่ยนระหว่างสินค้ากับสินค้าที่กระทำกันในขณะที่การตลาดยัง
ไม่ได้รับการพัฒนานั้นมักเกิดขึ้นมากมาย เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าวมนุษยจึงได้หันมาใช้
การแลกเปลี่ยนโดยอาศัยเงินเป็นสื่อกลาง การใช้เงินเป็นสื่อกลางนี้จำเป็นมีการกำหนดจำนวนเงิน หรือราคา
สำหรับสินค้าแต่ละชนิดขึ้นเพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการแลกเปลี่ยน

ความหมายของงานอาคารสถานที่

อาคาร สถานที่ หมายถึง อาคารแต่ละชนิดที่มีความแตกต่าง ทั้งรูปแบบการใช้งานและ ตัวผู้ใช้งาน
ลักษณะเฉพาะของแต่ละอาคารสถานที่ จะเกิดขึ้นมาได้ย่อมผ่านการออกแบบ ตามวัตถุประสงค์การใช้งาน
สำหรับผู้ใช้งานตามประโยชน์ใช้สอยที่แตกต่างกันออกไป ในอาคารหนึ่งหลังย่อมประกอบไปด้วย ห้องต่าง ๆ
ของการใช้งานเพื่อผู้เข้ามาใช้อาคาร สามารถอำนวยความสะดวก เช่น ถ้าเป็นคอนโดมิเนียม ก็จะมีห้องนอน
ห้องน้ำ ห้องเครื่อง ถ้าเป็นบ้าน คงจะมีห้องต่าง ๆ เช่น ห้องรับแขก ห้องนอน ห้องน้ำ ห้องครัว
ห้องนั่งเล่น สำหรับอาคารเรียน ก็จะมีห้องเรียน ห้องน้ำ – ห้องส้วม ห้องประกอบการ เป็นต้น

การบริหารงานอาคารสถานที่ อาคารสถานที่เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ช่วยให้วิทยาลัยดำเนินงาน
ไปได้โดยความสะดวก อาคารสถานที่เป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินงานของวิทยาลัย เช่นเดียวกับบ้านเป็น
สิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของคนจึงควรที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญต่อการบริหารงานอาคารสถานที่ให้
เหมาะสมกับความสำคัญของงาน ความสำคัญของการบริหารงานอาคารสถานที่ และการบริการงานอาคาร
สถานที่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุนีย์ บ่อเกิด. (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อฝ่ายสถานที่ของบุคลากรโรงพยาบาลพหลพลพยุหเสนา ปี 2554 กาญจนบุรีโรงพยาบาลพหลพยุหเสนา เป็นหน่วยงานที่ให้บริการและสนับสนุนการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจนอกจากจะสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับหน่วยงานแล้วยังส่งผลถึงภาพรวมของโรงพยาบาล และสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานของฝ่ายอาคารสถานที่ว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ ดังนั้น งานวิจัยชิ้นนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของโรงพยาบาลพหลพลพยุหเสนา ตลอดปี พ.ศ. 2554 และเปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อให้เห็นพัฒนาการ ซึ่งจะนำผลการวิจัยไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรในปีต่อไป

จินตนา สมป์ซัลลติ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการของร้านมนต์นมสด สาขา กรุงเทพมหานคร โดยทำการสุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการร้าน มนต์นมสดจำนวน 400 ราย พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านมนต์นมสดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับพึงพอใจ ส่วนด้านการจัดจำหน่ายผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

พรรณี ศักดิ์ทอง (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียนชุมชนวัดไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนวัดไทรน้อยมีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียน ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนชุมชนวัดไทรน้อยที่นักเรียนในปกครองต่างช่วงชั้นมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ฐิติยา เนตรวงษ์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้อาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้อาคารสถานที่ การใช้ประโยชน์อาคารเรียน และความพึงพอใจในการใช้อาคารสถานที่ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผลการศึกษาพบว่า สภาพการใช้งานอาคารสถานที่ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สภาพการใช้งานของอาคารและสถานที่โดยภาพรวมยังไม่สมบูรณ์แต่พอใช้งานได้ การใช้ประโยชน์อาคารสถานที่พบว่าภาพรวมการใช้อาคารและสถานที่ที่ยังมีการใช้ประโยชน์น้อย ความพึงพอใจต่อการใช้อาคารสถานที่ของนักศึกษาอยู่ในระดับมาก

วิธีการดำเนินการศึกษา (บทที่ 3)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ใน ปีการศึกษา 2564 ได้แก่ ครู อาจารย์ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา รวมทั้งสิ้น 320 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ครู อาจารย์ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา จำนวน 175 คน จากการเปิดตารางประมาณค่าของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง R.V. Krejcie D.W. Morgan

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Stratified Random Sampling) กับกลุ่มผู้รับบริการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา ซึ่งทราบจำนวนที่แท้จริง คิดเป็นสัดส่วน ดังนี้

แสดงการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างดังตาราง

ลำดับที่	บุคลากร	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	ครู อาจารย์ บุคลากร	24	13
2	นักเรียน นักศึกษา	296	162
	รวม	320	175

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการงานฝ่ายสนับสนุน วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา เป็นแบบประเมินที่สร้างขึ้น โดยผ่านการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินปลายเปิด ประกอบไปด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ ครู อาจารย์ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ

ตอนที่ 2 เรื่อง ความพึงพอใจของ ครู อาจารย์ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ที่มีต่อการบริการงานฝ่ายสนับสนุน วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งกำหนด เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

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

จากนั้นกำหนดเกณฑ์ในการแปลค่าของคะแนนดังนี้

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

ตอนที่ 3 เป็นแบบประเมินปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- 1 ศึกษาเอกสาร ตำรา บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา
- 2 ประมวลความรู้ที่ศึกษาเป็นกรอบแนวคิด กำหนดขอบเขตการศึกษาและกำหนดเครื่องมือเพื่อใช้ในการศึกษา
- 3 สร้างแบบประเมินตามกรอบแนวคิดและครอบคลุมขอบเขตการศึกษา
- 4 นำแบบประเมินที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณา เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข
- 5 ปรับปรุงแบบประเมินให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
- 6 นำแบบประเมินที่ปรับปรุงเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน คือ 1. ผู้บริหารสถานศึกษา 2. รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ 3. ผู้เชี่ยวชาญด้านการทำวิจัย เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content validity) และความสมบูรณ์ของเนื้อหา จากนั้นปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
- 7 จัดทำแบบประเมินฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มประชากร

เก็บรวบรวมข้อมูลและเตรียมข้อมูล

ในการวิจัยนำแบบประเมินไปใช้กับผู้รับบริการ จำนวน 175 คน ตอบแบบประเมิน โดยขอความร่วมมือครู บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ที่ใช้บริการงานฝ่ายสนับสนุน วิทยาลัยอาชีวศึกษา ผดุงประชายะลา และเก็บแบบสอบถามจนครบ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบประเมิน จะถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กรณีคำถามปลายเปิด ผู้ทำการวิจัยนำมาสังเคราะห์ข้อความ โดยจำแนกเป็นประเด็น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (บทที่ 4)

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการงานฝ่ายสนับสนุน วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการของงานฝ่ายสนับสนุน
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า เพศ จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานฝ่ายสนับสนุน วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	27	15.40
หญิง	148	84.60
รวม	175	100

แหล่งข้อมูล : ครู อาจารย์ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา

การวิเคราะห์ข้อมูล : ร้อยละ

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศพบว่าเป็นเพศชาย 27 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 ของกลุ่มตัวอย่าง และเป็นเพศหญิง 148 คน คิดเป็นร้อยละ 84.60 ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15-25 ปี	152	86.90
26-35 ปี	5	2.90
36 ขึ้นไป	18	10.30
รวม	175	100

แหล่งข้อมูล : ครู อาจารย์ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษามณฑลพิษณุโลก

การวิเคราะห์ข้อมูล : ร้อยละ

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอายุพบว่าอายุระหว่าง 15-25 ปี 152 คน คิดเป็นร้อยละ 86.90 ของกลุ่มตัวอย่าง อายุระหว่าง 26-35 ปี 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ของกลุ่มตัวอย่าง และอายุ 36 ปีขึ้นไป 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	36	20.60
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	116	66.30
ปริญญาตรี	22	12.57
ปริญญาโท	1	0.57
รวม	175	100

แหล่งข้อมูล : ครู อาจารย์ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษามณฑลพิษณุโลก

การวิเคราะห์ข้อมูล : ร้อยละ

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ 36 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 ของกลุ่มตัวอย่าง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง 116 คน คิดเป็นร้อยละ 66.30 ของกลุ่มตัวอย่าง ระดับปริญญาตรี 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.57 ของกลุ่มตัวอย่าง และระดับปริญญาโท 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.57 ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ครู อาจารย์	22	12.60
บุคลากร	4	2.30
นักเรียน นักศึกษา	149	85.10
รวม	175	100

แหล่งข้อมูล : ครู อาจารย์ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษามณฑลพิษณุโลก

การวิเคราะห์ข้อมูล : ร้อยละ

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามสถานภาพพบว่าครู-อาจารย์ 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 ของกลุ่มตัวอย่าง บุคลากร 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ของกลุ่มตัวอย่างและนักเรียน นักศึกษา 149 คน คิดเป็นร้อยละ 85.10 ของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการของงานฝ่ายสนับสนุน มีค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการงานฝ่ายสนับสนุน วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการงานฝ่ายสนับสนุน วิทยาลัยอาชีวศึกษา ผดุงประชายะลา แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลค่าของคะแนนดังนี้

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

แหล่งข้อมูล : ครู อาจารย์ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา

การวิเคราะห์ข้อมูล : ร้อยละ

ตารางที่ 5.1 แบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการงานฝ่ายสนับสนุน “การบริการฝ่ายสวัสดิการ”

รายการ	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ได้รับการด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.79	0.41	มากที่สุด
2. เต็มใจให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.61	0.49	มากที่สุด
3. ความสะอาดของภาชนะที่ใช้ในการบรรจุอาหาร	4.51	0.50	มากที่สุด
4. มีความซื่อสัตย์และถูกต้องของเจ้าหน้าที่ในการจำหน่ายอาหาร	4.49	0.51	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมของราคาอาหารเมื่อเทียบกับปริมาณอาหาร	4.47	0.52	มากที่สุด
6. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ร้านสวัสดิการ สะอาด เรียบร้อย	4.46	0.52	มากที่สุด
7. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.46	0.52	มากที่สุด

8. ความสด ความใหม่ ของอาหารที่จำหน่าย	4.45	0.51	มากที่สุด
9. บรรยากาศของร้านสวัสดิการเหมาะสำหรับนั่งรับประทานอาหาร	4.39	0.59	มากที่สุด
10. การจัดวางอาหาร สินค้า เป็นระเบียบ เรียบร้อย น่าสนใจ	4.35	0.65	มากที่สุด
11. สถานที่จำหน่ายอาหารมีอากาศถ่ายเทได้สะดวกและมีแสงสว่างเพียงพอ	4.26	0.55	มากที่สุด
รวม	4.48	0.33	มากที่สุด

แหล่งข้อมูล : ครู อาจารย์ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา

การวิเคราะห์ข้อมูล : ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 5.1 แสดงให้เห็นว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการงานฝ่ายสนับสนุน “การบริการงานฝ่ายสวัสดิการ” โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นรายองค์ประกอบเรียงลำดับตามค่าคะแนนจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดดังนี้ ได้รับบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส $\bar{X} = 4.79$ เต็มใจให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ $\bar{X} = 4.61$ ความสะอาดของภาชนะที่ใช้ในการบรรจุอาหาร $\bar{X} = 4.51$ มีความซื่อสัตย์และถูกต้องของเจ้าหน้าที่ใน การจำหน่ายอาหาร $\bar{X} = 4.49$ ความเหมาะสมของราคาอาหารเมื่อเทียบกับปริมาณอาหาร $\bar{X} = 4.47$ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ร้านสวัสดิการ สะอาด เรียบร้อย $\bar{X} = 4.46$ ความรวดเร็วในการให้บริการ $\bar{X} = 4.46$ ความสด ความใหม่ ของอาหารที่จำหน่าย $\bar{X} = 4.45$ บรรยากาศของร้านสวัสดิการเหมาะสำหรับนั่งรับประทานอาหาร $\bar{X} = 4.39$ การจัดวางอาหาร สินค้า เป็นระเบียบ เรียบร้อย น่าสนใจ $\bar{X} = 4.35$ สถานที่จำหน่ายอาหารมีอากาศถ่ายเทได้สะดวกและมีแสงสว่างเพียงพอ $\bar{X} = 4.26$

ตารางที่ 5.2 แบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการงานฝ่ายสนับสนุน “การบริการงานฝ่ายอาคารสถานที่”

รายการ	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ความสะอาดของห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ	4.65	0.48	มากที่สุด
2. การจัดการห้องเรียนมีขนาดเพียงพอเหมาะกับจำนวนผู้ที่ใช้งาน	4.61	0.50	มากที่สุด
3. อาคารเรียน สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ	4.59	0.53	มากที่สุด
4. ความสวยงามในการจัดตกแต่งไม้ดอก ไม้ประดับ และต้นไม้	4.45	0.52	มากที่สุด
5. การจัดเตรียมสถานที่จอดรถเป็นระเบียบ เหมาะสม	4.43	0.50	มากที่สุด
6. คุณภาพของโต๊ะ เก้าอี้ และสื่อการเรียนการสอน	4.43	0.51	มากที่สุด
7. บริเวณที่นั่งพักผ่อน ม้าหินอ่อน มีเพียงพอต่อการใช้งาน	4.41	0.60	มากที่สุด
8. มีถังขยะเพียงพอต่อการใช้งาน	4.35	0.48	มากที่สุด

9. ห้องน้ำ ห้องส้วม สะอาด ถูกสุขลักษณะ	4.29	0.68	มากที่สุด
รวม	4.47	0.32	มากที่สุด

แหล่งข้อมูล : ครู อาจารย์ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา

การวิเคราะห์ข้อมูล : ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 5.2 แสดงให้เห็นว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการงานฝ่ายสนับสนุน “การบริการงานฝ่ายอาคารสถานที่” โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นรายองค์ประกอบเรียงลำดับตามค่าคะแนนจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดดังนี้ ความสะอาดของห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ $\bar{X}=4.65$ การจัดการห้องเรียนมีขนาดเพียงพอเหมาะกับจำนวนผู้ที่ใช้งาน $\bar{X}=4.61$ อาคารเรียนสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ $\bar{X}=4.59$ ความสวยงามในการจัดตกแต่งไม้ดอก ไม้ประดับ และต้นไม้ $\bar{X}=4.45$ การจัดเตรียมสถานที่จอดรถเป็นระเบียบ เหมาะสม $\bar{X}=4.43$ คุณภาพของโต๊ะ เก้าอี้ และสื่อการเรียนการสอน $\bar{X}=4.43$ บริเวณที่นั่งพักผ่อน ม้าหินอ่อน มีเพียงพอต่อการใช้งาน $\bar{X}=4.41$ มีถังขยะเพียงพอต่อการใช้งาน $\bar{X}=4.35$ ห้องน้ำ ห้องส้วม สะอาด ถูกสุขลักษณะ $\bar{X}=4.29$

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ (บทที่ 5)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการงานฝ่ายสนับสนุน วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา ในปีการศึกษา 2564 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการงานฝ่ายสนับสนุน วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการงานฝ่ายสนับสนุน วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา เป็นแบบประเมินปลายเปิด ประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการของงานฝ่ายสนับสนุน ได้แก่ ฝ่ายสวัสดิการ และฝ่ายอาคารสถานที่ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นครู อาจารย์ บุคลากร และนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา ในปีการศึกษา 2564 จำนวน 175 คน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการงานฝ่ายสนับสนุน วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยกลุ่มตัวอย่าง 175 คน จากกลุ่มประชากร 320 คน โดยจำแนกตามเพศพบว่าเป็นเพศชาย 27 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 ของกลุ่มตัวอย่าง และเป็นเพศหญิง 148 คน คิดเป็นร้อยละ 84.60 ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุพบว่าอายุระหว่าง 5-25 ปี 152 คน คิดเป็นร้อยละ 86.90 ของกลุ่มตัวอย่าง อายุระหว่าง 26-35 ปี 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ของกลุ่มตัวอย่าง และอายุ 36 ปีขึ้นไป 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ 36 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 ของกลุ่มตัวอย่าง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง 116 คน คิดเป็นร้อยละ 66.30 ของกลุ่มตัวอย่าง ระดับปริญญาตรี 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.57 ของกลุ่มตัวอย่าง และระดับปริญญาโท 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.57 ของกลุ่มตัวอย่าง และจำแนกตามสถานภาพพบว่าครู-อาจารย์ 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 ของกลุ่มตัวอย่าง บุคลากร 4 คน

คิดเป็นร้อยละ 2.30 ของกลุ่มตัวอย่าง และนักเรียน นักศึกษา 149 คน คิดเป็นร้อยละ 85.10 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีความพึงพอใจในการรับบริการงานฝ่ายสนับสนุนของแต่ละฝ่าย ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการบริการงานฝ่ายสวัสดิการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นรายองค์ประกอบเรียงลำดับตามค่าคะแนนจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดดังนี้ ได้รับบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส $\bar{X} = 4.79$ เต็มใจให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ $\bar{X} = 4.61$ ความสะอาดของภาชนะที่ใช้ในการบรรจุอาหาร $\bar{X} = 4.51$ มีความซื่อสัตย์และถูกต้องของเจ้าหน้าที่ในการจำหน่ายอาหาร $\bar{X} = 4.49$ ความเหมาะสมของราคาอาหารเมื่อเทียบกับปริมาณอาหาร $\bar{X} = 4.47$ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ร้านสวัสดิการ สะอาด เรียบร้อย $\bar{X} = 4.46$ ความรวดเร็วในการให้บริการ $\bar{X} = 4.46$ ความสด ความใหม่ ของอาหารที่จำหน่าย $\bar{X} = 4.45$ บรรยากาศของร้านสวัสดิการเหมาะสมสำหรับนั่งรับประทานอาหาร $\bar{X} = 4.39$ การจัดวางอาหาร สินค้า เป็นระเบียบ เรียบร้อย น่าสนใจ $\bar{X} = 4.35$ สถานที่จำหน่ายอาหารมีอากาศถ่ายเทได้สะดวกและมีแสงสว่างเพียงพอ $\bar{X} = 4.26$

2. ความพึงพอใจในการบริการงานฝ่ายอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นรายองค์ประกอบเรียงลำดับตามค่าคะแนนจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดดังนี้ ความสะอาดของห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ $\bar{X} = 4.65$ การจัดการห้องเรียนมีขนาดเพียงพอเหมาะกับจำนวนผู้ใช้งาน $\bar{X} = 4.61$ อาคารเรียน สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ $\bar{X} = 4.59$ ความสวยงามในการจัดตกแต่งไม้ดอก ไม้ประดับ และต้นไม้ $\bar{X} = 4.45$ การจัดเตรียมสถานที่จอดรถเป็นระเบียบ เหมาะสม $\bar{X} = 4.43$ คุณภาพของโต๊ะ เก้าอี้ และสื่อการเรียน การสอน $\bar{X} = 4.43$ บริเวณที่นั่งพักผ่อน มีที่ร่ม มีเสียงพอต่อการใช้งาน $\bar{X} = 4.41$ มีถึงขยะเพียงพอต่อการใช้งาน $\bar{X} = 4.35$ ห้องน้ำ ห้องส้วม สะอาด ถูกสุขลักษณะ $\bar{X} = 4.29$

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการงานฝ่ายสนับสนุนวิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา ซึ่งประกอบไปด้วยงานบริการฝ่ายสวัสดิการ และงานบริการฝ่ายอาคารสถานที่ พบประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

งานบริการฝ่ายสวัสดิการ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด หมายถึงได้รับบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส $\bar{X} = 4.79$ รองลงมา เต็มใจให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ $\bar{X} = 4.61$ และความสะอาดของภาชนะที่ใช้ในการบรรจุอาหาร $\bar{X} = 4.51$ แสดงว่าการบริการงานฝ่ายสวัสดิการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมามีประสิทธิภาพ ตามเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งได้ผ่านการตรวจ แนะนำ แก้ไข ข้อบกพร่อง ความถูกต้องเหมาะสมจากผู้เชี่ยวชาญผ่านการทดลองใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไข ให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง ตามแนวทางการสร้างแบบความพึงพอใจที่จัดไว้อย่างเป็นระบบโดยเริ่มศึกษาตั้งแต่ปัญหาและความต้องการตามหลักการสร้างแบบประเมินความพึงพอใจของไพรพนา (2554) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับ

ต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวก รวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าการให้บริการงานฝ่ายสวัสดิการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนอง ความต้องการและความจำเป็นของผู้รับหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือ แสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ

งานบริการฝ่ายอาคารสถานที่ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด หมายถึง ความสะอาดของห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ $X=4.65$ รองลงมา การจัดการห้องเรียนมีขนาดเพียงพอเหมาะกับจำนวนผู้ที่ใช้งาน $X=4.61$ และอาคารเรียน สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ $X=4.59$ แสดงว่าการบริการงานฝ่ายอาคารสถานที่ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมามีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งได้ผ่านการตรวจ แนะนำ แก้ไข ข้อบกพร่อง ความถูกต้องเหมาะสมจากผู้เชี่ยวชาญ ผ่านการทดลองใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไข ให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง ตามแนวทางการสร้างแบบความพึงพอใจที่จัดไว้อย่างเป็นระบบโดยเริ่มศึกษาตั้งแต่ปัญหาและความต้องการตามหลักการสร้างแบบประเมินความพึงพอใจซึ่ง **พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา (2556)** กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การให้ผู้รับบริการในเวลาที่เขาต้องการและในแบบที่เขาต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **อมรา ผูกบุญเขต (2559 อ้างถึงในกิตติพัฒน์ อินทนิโลดม, 2554)** กล่าวว่างานบริการคือความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวกรวดเร็วถูกต้องและด้านอหยาศัยเป็นพื้นฐาน

จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่าการให้บริการงานฝ่ายสวัสดิการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการด้านการบริการด้วยอหยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการมีการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรมตรงกับ ความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการงานฝ่ายสนับสนุน วิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการให้บริการในด้านต่างๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อวิทยาลัยอาชีวศึกษาผดุงประชายะลา โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. กำหนดมาตรการ แนวทางและแผนงานในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน
2. จัดให้มีการบริการตลอดเวลาและจัดเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายไว้บริการในช่วงพักเที่ยงเพื่อสามารถดูแลรักษาความปลอดภัย และความสะอาดเรียบร้อยได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษางานแต่ละฝ่ายในวิทยาลัยให้ครอบคลุมทุก ๆ ด้าน เช่น งานบริหาร งานบุคลากร งานวิชาการ งานทะเบียน งานแนะแนว งานกิจกรรม งานอาคารสถานที่ งานระบบสารสนเทศ ควรทำให้หลากหลาย ได้แก่

1. ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษามงคลประชาชะลา
2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในวิทยาลัยอาชีวศึกษามงคลประชาชะลา

บรรณานุกรม

- จินตนา สมป์ซลติ. (2556). เรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการของร้านมนต์มสด สาขากรุงเทพมหานคร : กรุงเทพฯ.
- ฐิติยา เนตรวงษ์. (2551). ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้อาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต : กรุงเทพฯ.
- พรรณี ศักดิ์ทอง. (2554). เรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียนชุมชนวัดไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี : กรุงเทพฯ.
- สุนีย์ บ่อเกิด. (2554). ความพึงพอใจต่อฝ่ายสถานที่ของบุคลากรโรงพยาบาลพหลพลพยุหเสนา ปี 2554.
กาญจนบุรี : โรงพยาบาลพหลพลพยุหเสนา.
- อมรา ผูกบุญเชิด. (2559). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา. ชลบุรี : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา.