

ชื่อผลงานวิจัย : การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของร้านค้าในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนาบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565

ชื่อผู้วิจัย : นายสมชาย มั่นเดวอ

ตำแหน่ง : ครูผู้สอน

วุฒิการศึกษา : ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต(รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ชื่อสถานศึกษาที่ทำงาน : วิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนาบริหารธุรกิจ

โทรศัพท์ส่วนตัว : 085-9089860

ปีที่ทำวิจัยเสร็จ : 2565

ประเภทงานวิจัย : ประเภทที่ 2 วิจัยสถาบัน

### บทคัดย่อ

#### การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของร้านค้าในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนาบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565

2. ศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของร้านค้าในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนาบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565

#### ประชากร / ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

นักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนาบริหารธุรกิจ ที่ตอบแบบสอบถามในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 170 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหาร 3 ด้าน

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยทำแบบสอบถามด้วย Google Forms จำนวน 170 คน

#### สถิติที่ใช้

จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของร้านค้าในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนาบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565

#### ผลการวิจัย

จากการศึกษาการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของร้านค้าในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนาบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 ด้านผู้ขาย (พ่อค้า แม่ค้า) ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการ และราคา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ส่วนใหญ่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

ด้วยการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของสังคมโลกมีผลผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวคิดและแนวการปฏิรูปการศึกษาของไทยด้วยทั้งนี้เพราะการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถพัฒนาคุณภาพของบุคคลเพื่อให้บุคคลเหล่านั้นกลับมาพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศให้อยู่รอดปลอดภัยและทุกคนมีความสุขอยู่ดีกินดีสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้นำหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2562 มาใช้ในการจัดการศึกษาหลักสูตรอิสลามศึกษา พุทธศักราช 2562 ได้ยึดหลักการของหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ซึ่งในหลักสูตรดังกล่าว ได้จัดวิชาด้านอิสลามศึกษา นี้ไว้ เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมือง และการปกครอง รวมทั้งกระบวนการในการแก้ปัญหา โดยใช้หลักจริยธรรม และคุณธรรม

เรื่องอาหารนั้นถือเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ 4 ของสังคมไทยซึ่งในปัจจุบันการรับประทานอาหารนั้นต้องให้ความถูกต้องตามหลักโภชนาการและสุขอนามัยตามนโยบายอาหารปลอดภัยในสถานศึกษาที่มีมาตรฐานและเพื่อสุขภาพพลานามัยของผู้ใช้บริการจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงงานโภชนาการอาหารจำเป็นต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี

จากสภาพปัญหาดังกล่าวในฐานะที่เป็นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการร้านค้าของโรงอาหารวิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนาบริหารธุรกิจเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพนักงานของการให้บริการร้านค้าได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของร้านค้าในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนาบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565
2. ศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของร้านค้าในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนาบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนนักศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนาบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 170 คน
2. ตัวแปรที่ศึกษา
  - 2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ แบบสอบถามด้วย Google Forms
  - 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของร้านค้าในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนาบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 170 คน

### นิยามศัพท์

**นักเรียน นักศึกษา** คือ นักเรียน นักศึกษา ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2565 วิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนบริหารธุรกิจ กรุงเทพมหานคร

**ร้านอาหาร** คือสถานที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม

**ความพึงพอใจการให้บริการของร้านอาหาร** คือ การแสดงความรู้สึกเชิงบวกในการให้บริการแก่ลูกค้าที่รับบริการในสิ่งที่ตอบสนองความต้องการของเขาหรือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือมีความรู้สึก ชอบพอใจ ที่ได้รับบริการของร้านอาหาร

## แนวคิดทฤษฎี

การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของร้านค้าในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสาขาสานบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

### สภาพทั่วไปของสถานศึกษา

วิทยาลัยอาชีวศึกษาสาขาสานบริหารธุรกิจ ตั้งอยู่เลขที่ 73 หมู่ 9 แขวงหนองจอก เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร 10530 เดิมชื่อโรงเรียนสตรีศาสนวิทยา ตั้งขึ้นเพื่อสนองความประสงค์ของบรรดาผู้ปกครองที่ต้องการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาทางศาสนาอิสลาม และภาษาอาหรับควบคู่กันไปกับการศึกษาวิชาชีพ หลังจากสำเร็จการศึกษาภาคบังคับ ในปีการศึกษา 2550 โรงเรียนสตรีศาสนวิทยา ได้ขออนุญาตจัดการเรียนการสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประเภทวิชาพาณิชยกรรม สาขาวิชาพาณิชยกรรม และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบัญชี คอมพิวเตอร์ธุรกิจ และการตลาด ได้รับอนุญาตจัดตั้งเมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2550 โดยมีนายมนตรี มาลีพันธุ์ เป็นผู้รับใบอนุญาตจัดตั้งเปลี่ยนชื่อเป็น “โรงเรียนสาขาสานบริหารธุรกิจ” มีนักเรียน นักศึกษา ปวช. และปวส. ในปีการศึกษา 2550 จำนวน 259 คน และต่อมาได้ขออนุญาตเปลี่ยนเป็น “วิทยาลัยอาชีวศึกษาสาขาสานบริหารธุรกิจ” ตั้งแต่วันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2555 เป็นต้นมา

### การจัดการเรียนการสอน

การเรียนรู้ หรือการเรียนรู้ หมายถึง การได้รับความรู้ พฤติกรรม ทักษะ คุณค่า หรือความพึงใจ ที่เป็นสิ่งแปลกใหม่หรือปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่ การเรียนรู้อาจมีการยึดเป้าหมายและอาจมีการตั้งใจเป็นตัวช่วย การเรียนรู้ อาจก่อให้เกิดความตระหนักรู้อย่างมีสำนึกหรือไม่มีสำนึกก็ได้

การสอน หมายถึง การถ่ายทอดเนื้อหาวิชาหรือเป็นวิธีการหลากหลายที่ครูนำมาใช้เพื่อให้เด็กเกิดการเรียนรู้ ตามศักยภาพของเด็ก โดยมีลักษณะการสอน 3 ประการ ดังนี้

- การสอนเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน
  - ให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้
  - การสอนให้บรรลุวัตถุประสงค์ต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของผู้สอน
- โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

### การจัดการเรียนการสอนอิสลามศึกษา

- 1.มุ่งเน้นพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักการของศาสนาอิสลามเพื่อเป็นแนวทางในการดำรงชีวิต
- 2.เป็นการศึกษาที่มุสลิมทุกคนจะได้รับการศึกษาอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันโดยให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับสภาพและความต้องการของแต่ละท้องถิ่น
- 3.ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาและเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของร้านค้าในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนาบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 มีหลากหลาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้คัดเลือกผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

กุสุมา แยมเกตุ1ทิพวรรณ เดชสงค์2 และ นิชาภัทร จาวิสูตร3 (2562: บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา : กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นผู้เข้ารับบริการ ได้แก่บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ นักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป โดยเก็บข้อมูล ระหว่างปีการศึกษา 2560 -2562 จำนวน 1,137 คน ใช้วิธีการเชิงสำรวจ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย แบบสอบถามที่ใช้เป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีของลิเคิร์ท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา :กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในกลุ่มศิษย์เก่าและกลุ่มบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ปีการศึกษา 2561 พบว่าทุกกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ปีการศึกษา 2562 พบว่าทุกกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แนวโน้มความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2560 – 2562 มีแนวโน้มความพึงพอใจเพิ่มขึ้น โดยที่กลุ่มของศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจจากระดับปานกลางเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมาก

อารยา ลิ้มทวีสมเกียรติ (2563: บทคัดย่อ) การศึกษาคำรับรู้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Nail Spa ของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริโภค Gen Y (อายุ 20-37 ปี) ที่เคยใช้บริการ Nail Spa ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความ คิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองของพนักงาน ด้านคุณภาพสิ่งที่จะต้องได้ และด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับ ดีมากทุกด้าน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ของ พนักงาน ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองของพนักงาน และด้านคุณภาพสิ่งที่จะต้องได้ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับจาก งานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ให้บริการธุรกิจ Nail Spa สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปปรับปรุงเลือกใช้ให้ สอดคล้องกับกลยุทธ์ของธุรกิจ และพัฒนาในส่วนของคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมายเกิดการตัดสินใจใช้บริการ ไว้วางใจและพึงพอใจในบริการมากที่สุด

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาทั้งหมดนั้นจะเห็นได้ว่าการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของร้านค้าในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนาบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดการศึกษาความพึงพอใจเพื่อให้นักเรียนนักศึกษาได้รับการความถูกต้องตามหลักโภชนาการและสุขอนามัยตามนโยบายอาหารปลอดภัยในสถานศึกษาที่มีมาตรฐานและเพื่อสุขภาพพลานามัยของผู้ใช้บริการ

### ระเบียบวิธีวิจัย

ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของร้านค้าในวิทยาลัยอาชีวศึกษา  
ศาสนบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ได้แก่ นักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนบริหารธุรกิจ ที่  
ตอบแบบสอบถามในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 170 คน

#### เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

1. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหาร 3 ด้าน

#### การรวบรวมข้อมูล

วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยทำแบบสอบถาม ในด้วย Google Forms  
จำนวน 170 คน

#### วิธีดำเนินการทดลอง

1. จากที่ทำการสำรวจ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาคำนวณเพื่อวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป  
ด้วย Google Forms

2. วิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของร้านค้าใน  
วิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยทำแบบสอบถาม ในด้วย Google Forms จำนวน  
170 คน

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัย ได้ดำเนินการดังนี้

1. การหาค่าสถิติพื้นฐาน คือร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนที่ได้จากการ  
ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 102 – 103)

##### 1.1 ค่าร้อยละ

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ

P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย (สูตรที่ใช้ในการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (พรณี ลีกิจวัณนะ, 2551 : 135)

$$\mu = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ  $\mu$  แทนค่าเฉลี่ย

$\sum X$  แทนผลรวมของคะแนนในชุดข้อมูล

$N$  แทนจำนวนข้อมูลทั้งหมด

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของร้านค้าในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนาบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ด้านผู้ขาย (พ่อค้า แม่ค้า) ผู้ให้บริการ

|                                            | จำนวน | ร้อยละ | $\bar{X}$ |
|--------------------------------------------|-------|--------|-----------|
| แต่งกายสุภาพ สะอาด                         | 161   | 94.7   | 9.47      |
| มีมนุษยสัมพันธ์ดี ใช้วาจาสุภาพ             | 165   | 97.05  | 9.70      |
| ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง | 150   | 88.23  | 8.82      |
| สถานที่ในส่วนที่ใช้ประกอบอาหาร มีความสะอาด | 146   | 85.88  | 8.58      |
| ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ                | 152   | 89.41  | 8.94      |

จากตารางที่ 1 พบว่าผลความพึงพอใจแต่งกายสุภาพ สะอาดมีค่าเฉลี่ย 9.47 คิดเป็นร้อยละ 94.7 มีมนุษยสัมพันธ์ดี ใช้วาจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 9.70 คิดเป็นร้อยละ 97.05 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลังมีค่าเฉลี่ย 8.82 คิดเป็นร้อยละ 88.23 สถานที่ในส่วนที่ใช้ประกอบอาหาร มีความสะอาดค่าเฉลี่ย 8.58 คิดเป็นร้อยละ 85.88 ความสะดวกรวดเร็วในการบริการค่าเฉลี่ย 8.94 คิดเป็นร้อยละ 89.41

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ด้านคุณภาพการบริการ และราคา

|                                                  | จำนวน | ร้อยละ | $\bar{X}$ |
|--------------------------------------------------|-------|--------|-----------|
| ความสะอาดของอาหาร และภาชนะ                       | 153   | 90.0   | 9.0       |
| ความสด ความใหม่ และ รสชาติอาหาร                  | 146   | 85.88  | 8.58      |
| ราคาอาหารมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพ        | 146   | 85.88  | 8.58      |
| มีการแจ้งให้ทราบทุกครั้ง เมื่อมีการปรับราคาอาหาร | 154   | 90.58  | 9.58      |
| อาหารราคาเท่ากันทุกร้าน                          | 156   | 91.76  | 9.17      |

จากตารางที่ 2 พบว่าผลความพึงพอใจความสะอาดของอาหาร และภาชนะมีค่าเฉลี่ย 9.0 คิดเป็นร้อยละ 90.0 ความสด ความใหม่ และ รสชาติอาหาร มีค่าเฉลี่ย 8.58 คิดเป็นร้อยละ 85.88 ราคาอาหารมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพมีค่าเฉลี่ย 8.58 คิดเป็นร้อยละ 85.88 มีการแจ้งให้ทราบทุกครั้ง เมื่อมีการปรับราคาอาหาร ค่าเฉลี่ย 9.58 คิดเป็นร้อยละ 90.58 อาหารราคาเท่ากันทุกร้านค่าเฉลี่ย 9.17 คิดเป็นร้อยละ 91.76

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

|                                                   | จำนวน | ร้อยละ | $\bar{X}$ |
|---------------------------------------------------|-------|--------|-----------|
| สถานที่ถูกสุขลักษณะ                               | 147   | 86.47  | 8.64      |
| ความสะอาดของโต๊ะ ที่นั่ง สำหรับนั่งรับประทานอาหาร | 129   | 75.88  | 7.58      |
| ความเพียงพอของจำนวนโต๊ะ สำหรับนั่งทานอาหาร        | 128   | 75.29  | 7.52      |
| พื้นที่ไม่แออัด มีแสงสว่างเพียงพอ                 | 125   | 73.52  | 7.35      |
| ร้านค้ามีจำนวนเพียงพอต่อผู้รับบริการ              | 141   | 82.94  | 8.29      |

จากตารางที่ 3 พบว่าผลความพึงพอใจสถานที่ถูกสุขลักษณะมีค่าเฉลี่ย 8.64 คิดเป็นร้อยละ 86.47 ความสะอาดของโต๊ะ ที่นั่ง สำหรับนั่งรับประทานอาหาร มีค่าเฉลี่ย 7.58 คิดเป็นร้อยละ 75.88 ความเพียงพอของจำนวนโต๊ะ สำหรับนั่งทานอาหารมีค่าเฉลี่ย 7.52 คิดเป็นร้อยละ 75.52 พื้นที่ไม่แออัด มีแสงสว่างเพียงพอค่าเฉลี่ย 7.35 คิดเป็นร้อยละ 73.52 ร้านค้ามีจำนวนเพียงพอต่อผู้รับบริการค่าเฉลี่ย 8.29 คิดเป็นร้อยละ 82.94

### สรุปอภิปรายข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของร้านค้าในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนาบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### สรุปผล

1. ความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของร้านค้าในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนาบริหารธุรกิจพบว่าผลด้านที่ 1 พบว่าผลความพึงพอใจแต่งกายสุภาพ สะอาดมีค่าเฉลี่ย 9.47 คิดเป็นร้อยละ 94.7 มีมนุษยสัมพันธ์ดี ใช้วาจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 9.70 คิดเป็นร้อยละ 97.05 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลังมีค่าเฉลี่ย 8.82 คิดเป็นร้อยละ 88.23 สถานที่ในส่วนที่ใช้ประกอบอาหาร มีความสะอาดค่าเฉลี่ย 8.58 คิดเป็นร้อยละ 85.88 ความสะดวกรวดเร็วในการบริการค่าเฉลี่ย 8.94 คิดเป็นร้อยละ 89.41 ด้านที่ 2 พบว่าผลความพึงพอใจความสะอาดของอาหาร และภาชนะมีค่าเฉลี่ย 9.0 คิดเป็นร้อยละ 90.0 ความสด ความใหม่ และ รสชาติอาหาร มีค่าเฉลี่ย 8.58 คิดเป็นร้อยละ 85.88 ราคาอาหารมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพมีค่าเฉลี่ย 8.58 คิดเป็นร้อยละ 85.88 มีการแจ้งให้ทราบทุกครั้ง เมื่อมีการปรับราคาอาหาร ค่าเฉลี่ย 9.58 คิดเป็นร้อยละ 90.58 อาหารราคาเท่ากันทุกร้านค่าเฉลี่ย 9.17 คิดเป็นร้อยละ 91.76 ด้านที่ 3 พบว่าผลความพึงพอใจสถานที่ถูกสุขลักษณะมีค่าเฉลี่ย 8.64 คิดเป็นร้อยละ 86.47 ความสะอาดของโต๊ะ ที่นั่ง สำหรับนั่งรับประทานอาหาร มีค่าเฉลี่ย 7.58 คิดเป็นร้อยละ 75.88 ความเพียงพอของจำนวนโต๊ะ สำหรับนั่งทานอาหารมีค่าเฉลี่ย 7.52 คิดเป็นร้อยละ 75.52 พื้นที่ไม่แออัด มีแสงสว่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 7.35 คิดเป็นร้อยละ 73.52 ร้านค้ามีจำนวนเพียงพอต่อผู้รับบริการค่าเฉลี่ย 8.29 คิดเป็นร้อยละ 82.94

2. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของร้านค้าในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนาบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถแก้ไขปัญหาคได้

## อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของร้านค้าในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนาบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 พบว่าส่วนใหญ่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีทั้งนี้เนื่องมาจากการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของร้านค้าในวิทยาลัยอาชีวศึกษาศาสนาบริหารธุรกิจ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นได้มีการศึกษาค้นคว้า พิจารณาความสอดคล้องกับการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา แยมเกตุ<sup>1</sup>ทิพวรรณ เดชสงค์<sup>2</sup> และ ณิชภัทร จาวีสูตร<sup>3</sup> (2562: บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา : กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นผู้เข้ารับบริการ ได้แก่บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ นักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป โดยเก็บข้อมูล ระหว่างปีการศึกษา 2560 -2562 จำนวน 1,137 คน ใช้วิธีการเชิงสำรวจ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย แบบสอบถามที่ใช้เป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีของลิเคิร์ท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา :กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในกลุ่มศิษย์เก่าและกลุ่มบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ปีการศึกษา 2561 พบว่าทุกกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ปีการศึกษา 2562 พบว่าทุกกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แนวโน้มความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2560 – 2562 มีแนวโน้มความพึงพอใจเพิ่มขึ้น โดยที่กลุ่มของศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจจากระดับปานกลางเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมาก

## ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการ ไปใช้
  - 1.1 ควรสร้างแบบประเมินให้สอดคล้องกับเนื้อหาและวัยของผู้เรียน
  - 1.2 ปัญหาต่างๆทุกปัญหาของนักศึกษาและสถานศึกษาสามารถนำมาทำวิจัยได้
  - 1.3 ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำมาแก้ปัญหาได้จริง
- 2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าต่อไป
  - 2.1 ควรมีการวางแผนอย่างรอบคอบในการทำวิจัยครั้งต่อไป
  - 2.2 วิทยาลัยควรสนับสนุนในเรื่องค่าใช้จ่ายในการทำวิจัยในชั้นเรียนในครั้งต่อไป
  - 2.3 ควรมีการอบรมและพัฒนางานวิจัยในชั้นเรียนและสถาบันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

### บรรณานุกรม

กุสุมา แยมเกตุ1ทิพวรรณ เดชสงค์2 และ นิชาภัทร จาวิสูตร3 (2562: บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา : กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขต  
กรุงเทพมหานคร

อารยา ลิ้มทวีสมเกียรติ (2563: บทคัดย่อ) การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่  
มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Nail Spa ของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผ่องพรรณ ตริยมงคลกุลและสุภาพ ฉัตรภรณ์. 2549. การออกแบบการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 5.

กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศึกษาธิการ, กระทรวง 2553 **หลักสูตรอิสลามศึกษา** ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน

พุทธศักราช 2551พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย

จำกัด

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2556. **หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพพุทธศักราช**

2556 ประเภทวิชาพาณิชยกรรม. (อัสสำเนา)