

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการรับบริการศูนย์ซ่อมเครื่องยนต์ของวิทยาลัยการอาชีพหนองแค จังหวัดสระบุรี และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการรับบริการศูนย์ซ่อมเครื่องยนต์ของวิทยาลัยการอาชีพหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามกลุ่มอาชีพ รายได้ อายุการใช้งานของเครื่องยนต์ ประเภทของเครื่องยนต์ ยี่ห้อของเครื่องยนต์ที่นำมาซ่อม

ผู้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 195 คน จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการรับบริการ 380 คน เป็นประชาชนในเขตอำเภอหนองแค แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย มี 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (check list) และตอนที่ 2 เป็นแบบตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (numerical rating scale) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความเชื่อถือ 2) ความสามารถ 3) ความเต็มใจ และ 4) ความรวดเร็ว โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และได้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.91 วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) และทดสอบรายคู่โดยใช้เชฟเฟ (Scheff's)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการรับบริการศูนย์ซ่อมเครื่องยนต์ของวิทยาลัยการอาชีพหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ คือ ความเชื่อถือ ความเต็มใจ ความสามารถ และความรวดเร็ว

2. จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการรับบริการศูนย์ซ่อมเครื่องยนต์ของวิทยาลัยการอาชีพหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการรับบริการที่มี อาชีพ รายได้ อายุการใช้งานของเครื่องยนต์ ประเภทของเครื่องยนต์ ยี่ห้อของเครื่องยนต์ที่นำมาซ่อมต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการซ่อมเครื่องยนต์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

The thesis aimed to 1) study the satisfaction of the patrons of the engine repair center of Nongkhae Industrial and Community College, Saraburi Province, and 2) compare their satisfaction as classified by occupation, monthly income, service length of an engine, types of engines, and brand of the engine brought in to be repaired.

The 195 patrons as the samples used in this research were drawn from a population of 380 Nongkhae District citizens. A two-parted questionnaire used with reliability of 0.91 and approved by 5 experts: a checklist and a numerical rating scale was divided into 4 aspects, namely reliability, competence, willingness, speed of service. The data was analyzed by a package program to calculate percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.), F-test, ANOVA, and Scheffe's method.

The findings were as follows:

1. the satisfaction of the patrons with using the engine repair center of Nongkhae Industrial and Community Education College, Saraburi Province overall was rated at a moderate level ranging in descending order of importance: reliability, willingness, competence, and speed of service.

2. regarding the comparison of the patrons' satisfaction, it showed that occupation, monthly income, service length of an engine, types of engine and brand of the engine brought in to be repaired had no statistically significant difference at a level of .05.