

การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษา:
กรณีศึกษาของวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรีระหว่างปีการศึกษา 2542-2547

(A Study on Service Quality Satisfaction in Education Business: A Case Study
of Thonburi College of Technology from Academic Year 1999 to 2004)

สมชัย อภิรัตน์พิมลชัย* ฐิติพร กรัยวิเชียร*
สุกานดา โรจนประภาชนต์*

*มหาวิทยาลัยชนบุรี กรุงเทพฯ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาในประเด็นการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยการบริการที่มีคุณภาพดีที่สุดในำไปสู่การบริหารการตลาดของธุรกิจบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรีของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรีของบัณฑิตจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจทางการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรีของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี

งานวิจัยครั้งนี้ได้ใช้กรอบแนวคิดของ J.J. Cronin, Jr. และ S.A. Taylor ที่ร่วมกันสร้างตัวแบบและทำการวิจัยการประเมินคุณภาพบริการที่ว่าด้วยการปฏิบัติงาน (SERVPERF) ด้วยการวิจัยเชิงสำรวจโดยพิจารณาจากปัจจัยสนับสนุนด้านการส่งมอบบริการทางการศึกษาสามด้าน (การให้บริการว่าด้วยการปฏิบัติงาน) คือ ด้านการเรียนการสอน ด้านสนับสนุนการเรียนการสอน (ประกอบด้วยงานทุนการศึกษา งานทะเบียน และวัดผลและงานห้องสมุด) และด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยทำการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการจากลูกค้า (บัณฑิตคณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ของ

ด้านการศึกษา จึงทำให้ตลาดบริการของธุรกิจนี้มีผู้ประกอบการด้านการศึกษาต้องการเข้ามาแข่งขันแย่งส่วนครองตลาดมากยิ่งขึ้น

การแข่งขันทางธุรกิจจำเป็นต้องส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตามที่ได้โฆษณาออกสู่มวลชน ความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นผลสะท้อนกลับให้ผู้ประกอบการทราบว่า ผลิตภัณฑ์ของตนดีหรือไม่ในสายตาของผู้บริโภค (ลูกค้า กลุ่มเป้าหมายของตน) ธุรกิจบริการทางการศึกษาก็เช่นเดียวกัน การทราบว่าคุณภาพสินค้า (หลักสูตรและปัจจัยสนับสนุนทางการศึกษาอื่นๆ) ของคนที่ให้บริการอยู่เป็นที่พอใจของลูกค้าหรือไม่ นอกจากจะช่วยพัฒนาและปรับปรุงสินค้า (หลักสูตร) ของตนเองอยู่เป็นนิจแล้ว ยังช่วยให้นำข้อมูลมาพัฒนาจุดแข็งให้ดียิ่งขึ้นและแก้ไขจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องให้ลดลง เพื่อปรับปรุงให้ผลิตภัณฑ์ (บริการ) ของตนเองดีและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เป็นที่พอใจของลูกค้า (นักศึกษา) ต่อไป

บทนำ

ในปัจจุบันการศึกษาเป็นธุรกิจบริการที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง โดยเฉพาะในการอุดมศึกษาเอกชน ซึ่งในปี พ.ศ. 2543 มีวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยรวม 51 แห่ง (Yamchuti, 2000) และยังเป็นยุคซึ่งประชาชนให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับการศึกษาเพิ่มมากขึ้น ผนวกกับภาครัฐให้การสนับสนุนด้านการศึกษาของประชาชนทุกรูปแบบ รวมถึงการให้เงินทุนช่วยเหลือสนับสนุน

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นที่การศึกษาเชิงธุรกิจบริการ ในประเด็นการสร้าง ความพึงพอใจแก่ลูกค้า (นักศึกษา) ด้วยการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ โดยทำการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากบัณฑิตที่จบการศึกษาจากคณะต่างๆ ของวิทยาลัยวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรี นำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาจุดแข็งและปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อนของวิทยาลัยวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรีให้ดียิ่งขึ้น อันนำไปสู่การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพดีที่สุดในให้นักศึกษา เมื่อนักศึกษาได้รับการบริการที่ประทับใจ จะกลับมา

ความพึงพอใจ ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง ความพึงพอใจในบริการที่บัณฑิตได้รับจาก วิทยาลัยฯ ด้วยการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ ตนรับรู้กับการคาดหวังที่ตนมีต่อบริการนั้น ดังนั้นถ้าบริการที่บัณฑิตได้รับอยู่ในระดับสูงกว่า ความคาดหวังที่มีอยู่ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ ที่ดีแก่บัณฑิต

คุณภาพบริการ ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง ความพึงพอใจในคุณภาพของบริการในธุรกิจ การศึกษาของ วิทยาลัยฯ ที่บัณฑิตของวิทยาลัยฯ รับรู้ (Perceived Quality of Service) จะเป็นผลมา จากกระบวนการประเมินของบัณฑิต จาก กระบวนการส่งมอบบริการที่ได้รับ (Process of Service delivery) นั่นคือการดำเนินการของ วิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรีในด้านการเรียนการ สอน การสนับสนุนการเรียนการสอนและ ภาพลักษณ์ของวิทยาลัยฯ และประเมินจากผลที่ ได้รับ (Outputs) หรือผลการปฏิบัติงานของผู้ ให้บริการ (Performance)

ธุรกิจการศึกษา ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง การประกอบกิจการที่ให้บริการทางการเรียน การสอนที่มีรายได้เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ และสามารถพัฒนาการแข่งขันได้ในอนาคต

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อ ศึกษาและศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อ คุณภาพบริการของธุรกิจทางการศึกษาที่ได้รับ ของบัณฑิตจากวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรี โดย ประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็นบัณฑิตที่สำเร็จ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2542 - 2547 ของวิทยาลัย

อุปกรณ์และวิธีทดลอง

บัณฑิต ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง ผู้สำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาตรีตั้งแต่ปีการศึกษา 2542- 2547 จากคณะบริหารธุรกิจ คณะ วิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยหาความถี่ และร้อยละ
 2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อคุณภาพบริการธุรกิจทางการศึกษาที่ได้รับจาก วิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี โดยหาค่าเฉลี่ย และค่า ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อ คุณภาพบริการธุรกิจการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จแล้วทดสอบ สมมติฐาน โดยหาค่าความแปรปรวนแบบทาง เดียว (One-Way Analysis of Variance หรือ F-test) หากพบว่ามีค่าความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การทดสอบความ แตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของเซฟเฟ (Scheffe')
 4. วิเคราะห์คำตอบจากคำถามปลายเปิดของ แบบสอบถามโดยการใช้สรุปข้อมูลด้วยการหา ความถี่และบรรยายสรุปผล
- เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาว่ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากวิทยาลัย

เทคโนโลยีชนบุรีในระดับใด ตั้งแต่ระดับดีที่สุด ดี ปานกลาง พอใช้ และต้องปรับปรุง ในการแปล ความหมายของคะแนนระดับความคิดเห็นเฉลี่ย ในแบบสอบถาม หลังจากการประเมินผลลัพธ์ที่ ได้จากการตอบแบบสอบถาม มีหลักเกณฑ์แปล ความช่วงคะแนนเฉลี่ยดังนี้

1.00 – 1.80	ความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ ต้องปรับปรุง
1.81 – 2.60	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใช้
2.61 – 3.40	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปาน กลาง
3.41 – 4.20	ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี
4.21 – 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ที่สุด

ผลของการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ความพึงพอใจของบัณฑิตต่อคุณภาพ บริการทางการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัย เทคโนโลยีชนบุรี

1.1 ด้านการเรียนการสอน

1.1.1 จำแนกตามปีการศึกษา ในภาพรวม บัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปี การศึกษาทั้ง 3 กลุ่มปีการศึกษา (ตารางที่ 1) พึง พพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากวิทยาลัยฯใน ด้านการเรียนการสอนอยู่ในระดับดี และเมื่อแยก ตามกลุ่มปีการศึกษา 2542-2545, 2546 และ 2547 ก็อยู่ในระดับดี

ตารางที่ 1. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี จำแนกตามกลุ่มปีการศึกษา

	ปีการศึกษา				
	2542 – 45	2546	2547	ค่าเฉลี่ยรวม	ระดับ
ด้านการเรียนการสอน (ภาพรวม)	3.46	3.57	3.57	3.55	ดี
ด้านสนับสนุนการเรียนการสอน (ภาพรวม)	3.27	3.32	3.38	3.35	ปานกลาง
งานทุนการศึกษา	3.35	3.44	3.46	3.44	ดี
งานทะเบียนและวัดผล	3.35	3.40	3.44	3.42	ดี
งานห้องสมุด	3.04	3.09	3.20	3.16	ปานกลาง
ด้านภาพลักษณ์วิทยาลัย(ภาพรวม)	3.10	3.16	3.23	3.19	ปานกลาง

1.1.2 จำแนกเป็นคณะวิชา

1.1.2.1 บัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ ทั้ง 3 กลุ่มปีการศึกษา (ตารางที่ 2) แสดงความพึงพอใจ

ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากวิทยาลัยฯ ด้านการเรียนการสอน ในภาพรวมอยู่ในระดับดี และถ้าแยกตามกลุ่มปีการศึกษา 2542-45, 2546 และ 2547 ทุกกลุ่มอยู่ในระดับดี

ตารางที่ 2. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี จำแนกตามคณะบริหารธุรกิจและกลุ่มปีการศึกษา

	ปีการศึกษา				
	2542 – 45	2546	2547	ค่าเฉลี่ยรวม	ระดับ
ด้านการเรียนการสอน (ภาพรวม)	3.55	3.61	3.68	3.64	ดี
ด้านสนับสนุนการเรียนการสอน (ภาพรวม)	3.33	3.56	3.51	3.43	ดี
งานทุนการศึกษา	3.39	3.45	3.59	3.51	ดี
งานทะเบียนและวัดผล	3.42	3.44	3.56	3.50	ดี
งานห้องสมุด	3.14	3.13	3.35	3.24	ปานกลาง
ด้านภาพลักษณ์วิทยาลัย(ภาพรวม)	3.15	3.15	3.30	3.23	ปานกลาง

1.1.2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ ทั้ง 3 กลุ่มปีการศึกษา (ตารางที่ 3) แสดงความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากวิทยาลัยฯ ด้านการเรียนการสอน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แยกตามกลุ่มปีการศึกษาจะมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับบัณฑิตฯ ที่สำเร็จในปีการศึกษา 2542-45, 2546 และ 2547 ตามลำดับ

1.1.2.3 บัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาจากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีเพียงปีการศึกษา 2547 เท่านั้น (ตารางที่ 4) เนื่องจากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้จัดตั้งขึ้นในปีการศึกษา 2544 และความพึงพอใจของบัณฑิตในคณะนี้ที่มีต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี ด้านการเรียนการสอน อยู่ในระดับดี

ตารางที่ 3. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี จำแนกตามคณะวิศวกรรมศาสตร์และกลุ่มปีการศึกษา

	ปีการศึกษา				
	2542 – 45	2546	2547	ค่าเฉลี่ยรวม	ระดับ
ด้านการเรียนการสอน (ภาพรวม)	3.14	3.33	3.30	3.29	ปานกลาง
ด้านสนับสนุนการเรียนการสอน (ภาพรวม)	3.03	3.14	3.14	3.12	ปานกลาง
งานทุนการศึกษา	3.22	3.37	3.25	3.27	ปานกลาง
งานทะเบียนและวัดผล	3.12	3.17	3.21	3.19	ปานกลาง
งานห้องสมุด	2.71	2.87	2.91	2.87	ปานกลาง
ด้านภาพลักษณ์วิทยาลัย(ภาพรวม)	2.94	3.18	3.06	3.07	ปานกลาง

ตารางที่ 4. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี จำแนกตามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและปีการศึกษา

	ปีการศึกษา				
	2542 – 45	2546	2547	ค่าเฉลี่ยรวม	ระดับ
ด้านการเรียนการสอน (ภาพรวม)	-	-	3.51	3.51	ดี
ด้านสนับสนุนการเรียนการสอน (ภาพรวม)	-	-	3.19	3.19	ปานกลาง
งานทุนการศึกษา	-	-	3.23	3.23	ปานกลาง
งานทะเบียนและวัดผล	-	-	3.25	3.25	ปานกลาง
งานห้องสมุด	-	-	3.04	3.04	ปานกลาง
ด้านภาพลักษณ์วิทยาลัย(ภาพรวม)	-	-	3.18	3.18	ปานกลาง

1.2 ด้านสนับสนุนการเรียนการสอน

1.2.1 **จำแนกตามปีการศึกษา** ในภาพรวม บัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มปีการศึกษา (ตารางที่ 1) แสดงความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากวิทยาลัยฯ ในด้านสนับสนุนการเรียนการสอน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งงานทุนการศึกษา และงานทะเบียนและวัดผล อยู่ในระดับดี ทั้งสองงาน ส่วนงานห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง และสามารถแสดงความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแยกตามงานย่อยทั้ง 3 งาน

- **งานทุนการศึกษา** ค่าเฉลี่ยรวมทั้งสามกลุ่มปีการศึกษานี้ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับอยู่ในระดับดี สำหรับบัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2542-2545 แสดงความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2546 และ 2547 แสดงความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับอยู่ระดับดี

- **งานทะเบียนและวัดผล** ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับของทั้งสามกลุ่มปีการศึกษายู่ในระดับดี แต่ถ้าแยกตามบัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษา จะมีระดับ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลางสำหรับกลุ่มปีการศึกษา 2542-2545 และระดับดีสำหรับสองกลุ่มปีการศึกษา 2546 และ 2547

- **งานห้องสมุด** ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับของทั้งสามกลุ่มปีการศึกษายู่ในระดับปานกลาง และถ้าแยกตามบัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2542-2545, 2546 และ 2547 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับในงานนี้ อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามปีการศึกษา

1.2.2 จำแนกเป็นคณะวิชา

1.2.1 บัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ ทั้งสามกลุ่มปีการศึกษา (ตารางที่ 2) แสดงความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากวิทยาลัยฯ ในด้านสนับสนุนการเรียนการสอน ในภาพรวมทั้งสามงาน อยู่ในระดับดี โดยกลุ่มปีการศึกษา 2542-2545 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนกลุ่มปีการศึกษา 2546 และ 2547 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

ด้านสนับสนุนการเรียนการสอนคณะบริหารธุรกิจ

ปีการศึกษา	งานทุนการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	งานทะเบียนฯ	ค่าเฉลี่ย	งานห้องสมุด	ค่าเฉลี่ย
2542-45	ปานกลาง	3.39	ดี	3.42	ปานกลาง	3.14
2546	ดี	3.45	ดี	3.44	ปานกลาง	3.13
2547	ดี	3.59	ดี	3.56	ปานกลาง	3.35

บัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จ การศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจในปีการศึกษา 2542-2545 แสดงความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ที่ได้รับจากวิทยาลัยฯ ในด้านนี้โดยแยกความพึง พื่อใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากงาน ทุนการศึกษา งานทะเบียนและวัดผล และงาน ห้องสมุด อยู่ในระดับปานกลาง ระดับดี และ ระดับปานกลาง ตามลำดับ

บัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จ การศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจในปีการศึกษา 2546 แสดงความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ ได้รับจากวิทยาลัยฯ ในด้านนี้โดยแยกความพึง พื่อใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากงาน ทุนการศึกษา งานทะเบียนและวัดผล และงาน ห้องสมุด อยู่ในระดับดีสำหรับสองงานแรก ส่วน งานห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง

บัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จ การศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจในปีการศึกษา 2547 แสดงความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่

ได้รับจากวิทยาลัยฯ ในด้านนี้โดยแยกความพึง พื่อใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากงาน ทุนการศึกษา งานทะเบียนและวัดผล อยู่ในระดับ ดีทั้งสองงาน ตามลำดับ ส่วนงานห้องสมุดอยู่ใน ระดับปานกลาง

1.2.2 บัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามที่ สำเร็จการศึกษาจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ ทั้งสาม กลุ่มปีการศึกษา (ตารางที่ 3) ได้แสดงความพึง พื่อใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากวิทยาลัยฯ ใน ด้านสนับสนุนการเรียนการสอน โดยภาพรวมทั้ง สามงาน อยู่ในระดับปานกลาง

บัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จ การศึกษาจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ในปีการศึกษา 2542-2545 แสดงความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ที่ได้รับจากวิทยาลัยฯ ในด้านนี้โดยแยกความพึง พื่อใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากงาน ทุนการศึกษา งานทะเบียนและวัดผล และงาน ห้องสมุด อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามงาน

ด้านสนับสนุนการเรียนการสอนคณะวิศวกรรมศาสตร์

ปีการศึกษา	งานทุนการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	งานทะเบียนฯ	ค่าเฉลี่ย	งานห้องสมุด	ค่าเฉลี่ย
2542-45	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง	2.71
2546	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง	2.87
2547	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	2.91

บัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จ การศึกษาจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ในปีการศึกษา 2546 แสดงความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ ได้รับจากวิทยาลัยฯ ในด้านนี้โดยแยกความพึง พงใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากงาน ทุนการศึกษา งานทะเบียนและวัดผล และงาน ห้องสมุด อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามงาน

บัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จ การศึกษาจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ในปีการศึกษา 2547 แสดงความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ ได้รับจากวิทยาลัยฯ ในด้านนี้โดยแยกความพึง พงใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากงาน ทุนการศึกษา งานทะเบียนและวัดผล และงาน ห้องสมุด อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามงาน

1.2.3 บัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามที่ สำเร็จการศึกษาจากคณะวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี มีเพียงปีการศึกษาเดียว คือ ปี 2547 (ตารางที่ 4) แสดงความพึงพอใจต่อคุณภาพ บริการที่ได้รับจากวิทยาลัยฯ ในด้านสนับสนุน การเรียนการสอน ในภาพรวมทั้งสามงาน อยู่ใน ระดับปานกลาง โดยแยกความพึงพอใจต่อ คุณภาพบริการที่ได้รับจากงานทุนการศึกษา งาน ทะเบียนและวัดผล และงานห้องสมุด อยู่ในระดับ ปานกลางทั้งหมด

1.3 ด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยเทคโนโลยี ธานี

1.3.1 จำแนกตามปีการศึกษา ใน ภาพรวม บัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มปี การศึกษา (ตารางที่ 1) แสดงความพึงพอใจต่อ

คุณภาพบริการที่ได้รับจากวิทยาลัยฯ ในด้าน ภาพลักษณ์ของวิทยาลัยฯ อยู่ในระดับปานกลาง แต่ถ้าแยกตามกลุ่มปีการศึกษา จะจัดอยู่ในระดับ ปานกลาง

1.3.2 จำแนกเป็นคณะวิชา

1.3.2.1 บัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจทั้งสาม กลุ่มปีการศึกษา (ตารางที่ 2) แสดงความพึงพอใจ ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากวิทยาลัยฯ ในด้าน ภาพลักษณ์ของวิทยาลัยฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง และถ้าแยกตามกลุ่มปีการศึกษา 2542- 45, 2546 และ 2547 จะมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

1.3.2.2 บัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามที่ สำเร็จการศึกษาจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ ทั้งสาม กลุ่มปีการศึกษา (ตารางที่ 3) แสดงความพึงพอใจ ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากวิทยาลัยฯ ในด้าน ภาพลักษณ์ของวิทยาลัยฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง และถ้าแยกตามกลุ่มปีการศึกษา ความ พึงพอใจจะอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

1.3.2.3 บัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามที่ สำเร็จการศึกษาจากคณะวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี (ตารางที่ 4) แสดงความพึงพอใจต่อ คุณภาพบริการที่ได้รับจากวิทยาลัยฯ ในด้าน ภาพลักษณ์ของวิทยาลัยฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของบัณฑิตที่มีต่อคุณภาพบริการทางการศึกษาที่ได้รับ

จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการทางการศึกษาที่ได้รับระหว่างกลุ่มตัวอย่างในปีการศึกษาที่ต่างกัน ด้วยการใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสามปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังนี้

2.1 ด้านการเรียนการสอน บัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามในปีการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในด้านการเรียนการสอนไม่แตกต่างกัน

2.2 ด้านสนับสนุนการเรียนการสอน บัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามในปีการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในด้านสนับสนุนการเรียนการสอน ไม่ว่าจะเป็นในภาพรวม หรืองานทุนการศึกษา หรืองานทะเบียน และวัดผล หรืองานห้องสมุด ไม่แตกต่างกัน

2.3 ด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยฯ บัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามในปีการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการจากวิทยาลัยฯ ในด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยฯ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงวิทยาลัยฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการของ

ผู้บริโภคน(นักศึกษา)ที่จะซื้อบริการในอนาคตต่อไปดังนี้

1. ด้านการเรียนการสอน ในภาพรวมแล้ววิทยาลัยฯ ควรจัดให้มีการศึกษานอกสถานที่ให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ตามความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม และให้สอดคล้องกับแนวทางในการพัฒนาการศึกษาแนวใหม่ที่มุ่งเน้นให้นักศึกษามีความเข้าใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์กับการปฏิบัติงานจริง

2. ด้านสนับสนุนการเรียนการสอน แยกเป็น 3 งาน ดังนี้

2.1 งานทุนการศึกษา แม้ว่าวิธีขั้นตอนการขอรับทุน มีระดับความพึงพอใจ ปานกลาง แต่วิทยาลัยฯ ควรจะทำการพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีวิธีหรือขั้นตอนที่เป็นอยู่ในระดับ ดี

2.2 งานทะเบียนวัดผล แม้ว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการตรวจผลการเรียนผ่าน internet อยู่ในระดับ ปานกลางทางวิทยาลัยฯ สมควรที่จะต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

2.3 งานห้องสมุด วิทยาลัยฯ ควรปรับปรุงการบริการ internet ในห้องสมุดให้ดีขึ้นกว่าเดิมเพื่อช่วยเสริมให้นักศึกษาสามารถทำการค้นคว้าข้อมูลได้กว้างขวางมากขึ้น

3. ด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยฯ ควรปรับปรุงห้องพยาบาลและสหกรณ์/ร้านค้าของเบ็ดเตล็ด ให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ทั้งนี้รวมถึงความสะอาดของห้องน้ำ

ตามข้อเสนอแนะที่กล่าวมาข้างต้น ทางวิทยาลัยฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการ

4. ควรที่จะต้องมีการทำวิจัยอย่างต่อเนื่องทุกปีการศึกษา และทำการเปรียบเทียบงานวิจัยใหม่กับงานวิจัยนี้เพื่อทราบผลความก้าวหน้า และการปรับปรุงพัฒนา โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของธุรกิจทางการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรีของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยฯ โดยจำแนกตามคณะวิชาที่สำเร็จการศึกษา

5. ทำการศึกษาวิจัยด้วยการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภค (บัณฑิต) ที่มีต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษา ในกรณีศึกษาอื่นๆ และควรมีการนำเครื่องมือ “SERVQUAL” มาใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของธุรกิจบริการทางการศึกษาต่างๆ

บรรณานุกรม

กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2537). แนวความคิดเพื่อคุณภาพ. **ฟอร์ควอลิตี**: 27-30.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

ชวินทร์ ลีณะบรรจง. (2540). การค้าบริการ: จะขายแรงหรือจะขายงาน. **วารสารสมาคมเศรษฐศาสตร์ ธรรมศาสตร์**: 25 – 40.

ทรงศรี สนิททรัพย์. (2547). ความพึงพอใจของ นายจ้าง ที่มี ต่อ บัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รุ่นที่รับปริญญาในปี พ.ศ. 2545-2547. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิ.อินเตอร์ พรินท์

นันทวัน เหลี่ยมปรีชา. (2538). คุณภาพของบริการ. **วารสารกรมบัญชีกลาง**: 24 – 29.

นรินทร์ ทองศิริ. (2540). ISO 9000 กับอุดมศึกษาไทย. **หนังสือพิมพ์มติชนรายวัน** พุธที่ 16 มกราคม: 33.

นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. (2548). **ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ** (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญเสริม หุตะแพทย และคณะ. (2540). **อุตสาหกรรมบริการ หน่วยที่ 1 – 15**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- พินพัฒนีย์ โปธิน. (2548). เมื่อการศึกษา...ต้องกลายเป็นธุรกิจ. หนังสือพิมพ์โพสต์ทูเดย์ วันพฤหัสบดีที่ 7 เมษายน: 34.
- ขงยุทธ พู่พงศ์ศิริพันธ์ และคณะ. (2547). การจัดการการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 2). แปลและเรียบเรียงจาก ฟิลลิป คอตเลอร์. (2003). Marketing Management (11thed.) กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่นอินโดไชน่า.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2545). การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า : อะไรและอย่างไร?. วารสารบริหารธุรกิจ 95: 81 – 95.
- วิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรี. (2547). การศึกษาความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะในการทำงานของบัณฑิตวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรี. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2541). การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของห้างสรรพสินค้า โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพ “SERVQUAL”. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในการบริการ. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2540). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ. (2540). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : พชรกานต์พับลิเคชั่น.
- สุมนา อยู่โพธิ์. (2536). ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานห้องสมุด. (2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ประจำปี 2547. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สุพัตรา วิจิตรโสภณ. (2548). ความพึงพอใจและความต้องการการบริการรักษาพยาบาลของนักศึกษามหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. วารสารสงขลานครินทร์ 11(1): 41 – 54.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล และชำนาญ รัตนาการ. (2529). คุณภาพเพื่อความเป็นเลิศ. วารสารเพิ่มผลผลิต 25: 44-49.
- อิฐฐพร ภูเจริญ. (2538). บริการอย่างไรให้ได้คุณภาพ. ฟอรัควอลิตี้: 47-49.
- อนุชิต ศิริกิจ. (2006). การใช้ CRM ในการจัดซื้อ. Industry Purchasing Thailand 1 (9): 19-28.

- โอบาส กรัณกิติกร. (2548). การศึกษาคุณภาพการบริการของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยเปรียบเทียบระหว่างเที่ยวบินประเภทภายในประเทศ และระหว่างประเทศ. **วารสารวิชาการวิทยาลัยเซาธ์อีสต์บางกอก** 2(4): 71- 87.
- Adam, Jr.E.E., and Ebert, R.J. (1992). **Production and Operations Management** (5th ed.) New Jersey: Prentice-Hall.
- Bateson, J.E.G., and Hoffman, K.D. (1999). **Managing Services Marketing Text and Readings** (4th ed.) Florida: Dryden.
- Brien, L.O., and Jones, C. (1996). Do Rewards Really Create Loyalty. **World Exclusive's Digest**: 48-49.
- Churchill, G.A. Jr., and Carol, S. (1982). An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction. **Journal of Marketing Research** 19: 491-504.
- Cronin, Jr., Joseph , J., and Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexaminations and Extension. **Journal of Marketing** 56: 55-68.
- Cronin, Jr., Joseph, J., and Taylor, S.A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions- minus expectations measurement of service quality. **Journal of Marketing** 58: 125-131.
- Fitzsimmons, J.A., and Fitzsimmons, M.J. (1994). **Service Management for Competitive Advantage**. New York: McGraw-Hill.
- Graw, L.H., and Maples, D.M. (1994). **Service Purchasing**. New York: What Every Buyer Should Know TIP.
- Hoffman, K.D., and Bateson, J.E.G. (2001). **Essentials of Services Marketing** (2nd ed.). Ohio: South-Western.
- Kitchroen, K. (2004). Literature Review: Service Quality in Educational Institutions. **ABAC Journal** 24(2): 14-25.
- Kotler, P., and Fox, K.F.A. (1995) **Strategic Marketing for Educational Institutions** (2nd ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (1997). **Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control** (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Krajewski, L.J., and Ritzman, L.P. (1996). **Operations Management Strategy and Analysis** (4th ed.). New York: Addison-Wesly.
- Lovelock, C.H. (1996). **Service Marketing** (3rd ed.). New Jersey: Prentice Hall.

- Lovelock, C.H., et al. (2001). **Services Marketing in Asia Managing People, Technology and Strategy**. New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, C.H., and Wright, L.K. (2002). **Principles of Service Marketing and Management** (2nd ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Rekkedal, T. (2548). Quality of Education Produced and Delivered by Different Institutions. <http://www.nettskolen.com/forskning/30/quality.html> April 21: 1-8.
- Solomon, M.R., et al. (2006). **Marketing Real people, Real Choices** (4th ed.). New Jersey: Pearson Prentice-Hall.
- Stevenson, W.J. (1999). **Production / Operations Management** (6th ed.). Boston: Irwin McGraw-Hill.
- Waters, D. (1996). **Operations Management: producing goods and services**. Addison-Wesley Harlow.
- Yamchuti, N. (2000). **Factors Influencing College Choice by Students at Newly Opened Private Colleges in Thailand**. Illinois: Illinois State University.
- Zeithaml, V.A., et al. (1990). **Delivering Quality Service-Balancing Customer Perception and Expectation**. New York: Macmillan.
- Zeithaml, V.A., and Bitner, M.J. (2000). **Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm** (2nd ed.). Boston : Irwin McGraw-Hill.