



การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษา: กรณีศึกษา  
วิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรี ระหว่างปีการศึกษา 2542-2547

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

สมชัย อภิรัตน์พิมลชัย  
จิตติพร กรัยวิเชียร  
สุกานดา โรจนประภายนต์

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรี

พ.ศ. 2548

## บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษา กรณีศึกษาของวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี ระหว่างปีการศึกษา 2542-2547” มุ่งเน้นศึกษาในเชิงธุรกิจบริการในประเด็นการสร้างเสริมความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยการสร้างบริการที่มีคุณภาพดีที่สุดในเชิงธุรกิจ การรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์และ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ของวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี ที่สำเร็จในปีการศึกษา 2542-2547 จากจำนวน 718 ตัวอย่าง จำแนกออกเป็น 3 กลุ่มปีการศึกษา คือ ปีการศึกษา 2542-2545 2546 และ 2547 โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรีของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยฯ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรีของบัณฑิตจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี โดยจำแนกตามปีที่สำเร็จการศึกษา
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจทางการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรีของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยฯ โดยจำแนกเป็นคณะวิชาฯ ตามปีการศึกษาที่สำเร็จ

งานวิจัยครั้งนี้ได้ใช้กรอบแนวคิดของ J.J. Cronin, Jr. และ S.A. Taylor ที่ได้ร่วมกันสร้างตัวแบบและทำการวิจัยเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการว่าด้วยการปฏิบัติงาน (SERVPERF) ด้วยการวิจัยเชิงสำรวจโดยพิจารณาจากปัจจัยสนับสนุนด้านการส่งมอบบริการทางการศึกษาสามด้าน (การให้บริการว่าด้วยการปฏิบัติงาน) ดังนี้

1. ด้านการเรียนการสอน
2. ด้านสนับสนุนการเรียนการสอน ประกอบด้วย 3 งานดังนี้
  - 2.1 งานทุนการศึกษา
  - 2.2 งานทะเบียนและวัดผล
  - 2.3 งานห้องสมุด
3. ด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาร์้อยละ ค่าเฉลี่ย ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ F-test และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ่ (Scheffe)

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า บัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มปีการศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากวิทยาลัยฯ ทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการเรียนการสอน อยู่ในระดับดี ด้านสนับสนุนการเรียนการสอน และด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยฯ อยู่ในระดับปานกลางทั้งสองด้าน และการเปรียบเทียบความพึงพอใจในปีการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยฯ ทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกัน

## Abstract

The research of “A Study on Satisfaction of Service Quality in Education Business: A Case Study of Thonburi College of Technology from Academic Year 1999 to 2004 ” intended to emphasize the study of best quality service delivered to fulfill customers’ satisfaction by collecting the data from the graduates’ satisfaction of service quality received during studying at Thonburi College of Technology of which were classified by academic years from 1999 to 2004 and by faculties. The samples were 718 graduates from Faculty of Business Administration, Faculty of Engineering and Faculty of Science and Technology and also separated into three-group academic year samples, i.e., 1999-2002 , 2003 and 2004. The objectives of the research are :

1. To study the level of graduates’ satisfaction of service quality received from Thonburi College of Technology.
2. To compare the level of graduates’ satisfaction of service quality received from Thonburi College of Technology of which were classified by academic years.
3. To compare the level of graduates’ satisfaction of service quality received from Thonburi College of Technology of which were classified by faculties and by academic years.

This research followed the concept of J.J. Cronin, Jr. and S.A. Taylor’s SERVPERF Model (evaluation of service quality based on service performance) and had defined in three areas;

1. Academic Service
2. Facilities Academic Service Supported
  - 2.1 Financial Support service
  - 2.2 Registrar and Processing service
  - 2.3 Library Service
3. College Image

The main findings of this research indicated that the overall of graduates’ satisfaction of service quality received from Thonburi College of Technology were moderated of which the first area was good but the rest were moderated. Comparative results of three areas have no significant difference between different Academic.