



การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการใน  
ธุรกิจการศึกษา: กรณีศึกษาของวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรี  
ระหว่างปีการศึกษา 2542-2547, 2548 และ 2549

**A Comparative Study on Service Quality Satisfaction in  
Education Business: A Case Study of Thonburi College of Technology  
from Academic Year 1999-2004, 2005 and 2006**

สมชัย อภิรัตน์พิมลชัย

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยธนบุรี

พ.ศ. 2550

ชื่อเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษา: กรณีศึกษาของ  
วิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรี ระหว่างปีการศึกษา 2542-2547, 2548 และ 2549

ผู้วิจัย สมชัย อภิรัตน์พิมลชัย

สถาบัน วิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรี

พ.ศ. 2550

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษา: กรณีศึกษาของวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรี ระหว่างปีการศึกษา 2542 – 2547, 2548 และ 2549” มุ่งเน้นศึกษาในประเด็นการสร้าง ความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยการบริการที่มีคุณภาพดีที่สุด อันนำไปสู่การบริหารการตลาดของธุรกิจบริการ โดยทำการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการจากลูกค้า (บัณฑิตคณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะบัญชี ของวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรี ที่สำเร็จในปีการศึกษา 2542-2547, 2548 และ 2549) จากจำนวน 718, 523 และ 515 ตัวอย่าง ตามลำดับ โดยจำแนกออกเป็น 3 กลุ่มปีการศึกษา คือ ปีการศึกษา 2542-2547, 2548 และ 2549 มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรีของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยฯ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรีของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยฯ โดยจำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรีของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยฯ โดยจำแนกเป็นคณะวิชาตามปีการศึกษาที่สำเร็จ

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

1. ด้านการเรียนการสอน

2. ด้านสนับสนุนการเรียนการสอน
  - 2.1 งานทุนการศึกษา
  - 2.2 งานทะเบียนและวัดผล
  - 2.3 งานห้องสมุด
3. ด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ F-test และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ้ (Scheffe)

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า บัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มปีการศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากวิทยาลัยฯ ทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยด้านการเรียนการสอนอยู่ในระดับดี ด้านสนับสนุนการเรียนการสอน และด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยฯ อยู่ในระดับปานกลางทั้งสองด้าน และการเปรียบเทียบความพึงพอใจในปีการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยฯ ทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

Research Title The Study of Mathematical Skills on Calculus in Topics Sequences and Series  
for Engineering Students of Thonburi University

Researcher Somchai Wongsritagoon

Institution Thonburi University

B.E. 2007

#### Abstract

The research of “A Comparative Study on Satisfaction of Service Quality in Education Business: A Case Study of Thonburi College of Technology from Academic Year 1999 to 2004, 2005 and 2006” 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, 2005 and 2006 and by faculties. The samples were 718, 523 and 515 graduates from Faculty of Business Administration, Faculty of Engineering, Faculty of Science and Technology and Faculty of Accountancy and also separated into three-group academic year samples, i.e., 1999-2004, 2005 and 2006 accordingly. 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 Services
2. Facilities Academic Service Supported

### 2.1 Financial Support Services

### 2.2 Registrar and Processing Services

### 2.3 Library Services

## 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 good of which the first area was good but the rest were moderated. Comparative results of three areas have no significant difference between different Academic.

## กิตติกรรมประกาศ

ในการทำงานวิจัยฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยได้รับความกรุณาช่วยเหลือจากผู้ปรารถนาดีหลายท่าน จึงใคร่ขอแสดงความขอบคุณไว้ด้วยความซาบซึ้งอย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รศ.ดร.สมบัติ ทิมทรัพย์ ที่ปรึกษา ซึ่งได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง และได้ให้ความช่วยเหลือตรวจแก้ไขงานจนสำเร็จออกมาเป็นงานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยธนบุรีที่สนับสนุนเงินทุนในการทำวิจัยครั้งนี้ ดร.อุไรรัตน์ เข้มชุตติ และคณะผู้บริหารของมหาวิทยาลัยฯ ทุกท่าน ที่สนับสนุนและอนุเคราะห์ในหลายด้าน อาจารย์พนิดา มารุ่งเรือง ตลอดจนคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยธนบุรีที่มีส่วนช่วยทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ประเด็นต่าง ๆ ที่ได้ค้นพบในงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อมหาวิทยาลัยธนบุรี (วิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรีได้เปลี่ยนชื่อและประเภทสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเป็นมหาวิทยาลัยธนบุรี เมื่อวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2550)

คุณความดี ประโยชน์ และคุณค่าอันพึงมีจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่ บิดามารดา คุณป้า ครู อาจารย์ และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ขออุทิศให้แก่อาจารย์ศุภชัย เข้มชุตติ ผู้ก่อตั้งวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรี

สมชัย อภิรัตน์พิมลชัย

ผู้วิจัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	๓
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ และขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.2.1 วัตถุประสงค์.....	4
1.2.2 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐาน.....	4
1.4 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	5
1.5 ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 ทฤษฎี แนวคิด ที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	28
3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	28

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
3.3 วิธีการเก็บข้อมูล.....	32
3.4 วิธีการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถาม.....	35

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)	
ตอนที่ 2 แสดงข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาที่ได้รับ ของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี แยกตาม ปีการศึกษาและคณะวิชาฯ ตามปีการศึกษาที่ต่างกัน.....	39
2.1 ด้านการเรียนการสอน.....	41
2.1.1 จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	41
2.1.2 จำแนกตามคณะบริหารธุรกิจ และปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	44
2.1.3 จำแนกตามคณะวิศวกรรมศาสตร์ และปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	47
2.1.4 จำแนกตามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และปีการศึกษาที่สำเร็จ....	51
2.1.5 จำแนกตามคณะบัญชี และปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	54
2.2 ด้านสนับสนุนการเรียนการสอน (งานทุนการศึกษา งานทะเบียนและ วัดผล และงานห้องสมุด) .....	57
2.2.1 จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	57
2.2.2 จำแนกตามคณะบริหารธุรกิจ และปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	62
2.2.3 จำแนกตามคณะวิศวกรรมศาสตร์ และปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	67
2.2.4 จำแนกตามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และปีการศึกษาที่สำเร็จ....	72
2.2.5 จำแนกตามคณะบัญชี และปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	77
2.3 ด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี.....	82
2.3.1 จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	82
2.3.2 จำแนกตามคณะบริหารธุรกิจ และปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	85

2.3.3	จำแนกตามคณะวิศวกรรมศาสตร์ และปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	88
2.3.4	จำแนกตามคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และปีการศึกษาที่สำเร็จ....	91
2.3.5	จำแนกตามคณะบัญชี และปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	94
ตอนที่ 3	ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาที่ได้รับ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรี ในปีการศึกษาที่ต่างกันในการเรียนการสอน ด้านสนับสนุนการเรียนการสอน และด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรี.....	96

### สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)	
ตอนที่ 3 (ต่อ)	
3.1 ด้านการเรียนการสอน.....	97
3.2 ด้านสนับสนุนการเรียนการสอน.....	97
3.2.1 ด้านสนับสนุนการเรียนการสอน – งานทุนการศึกษา.....	98
3.2.2 ด้านสนับสนุนการเรียนการสอน – งานทะเบียนและวัดผล.....	99
3.2.3 ด้านสนับสนุนการเรียนการสอน – งานห้องสมุด.....	99
3.3 ด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรี.....	100
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่วิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรี ควรแก้ไขปรับปรุง หรือเพิ่มเติม.....	101
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	107
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	108
5.2 อภิปรายผล.....	121
5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย.....	121
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย.....	122
5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	123
บรรณานุกรม.....	124
ภาคผนวก.....	129
ภาคผนวก ก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม.....	130
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	135



ภาคผนวก ค ประวัติผู้วิจัย..... 141

### สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ข้อมูลทั่วไปของบัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปีการศึกษาและ คณะวิชา ที่สำเร็จการศึกษา.....	36
4.2 ข้อมูลทั่วไปของบัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศและปีการศึกษา ที่สำเร็จ.....	37
4.3 ข้อมูลทั่วไปของบัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยและ ปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	38
4.4 ข้อมูลทั่วไปของบัณฑิตผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาของ ผู้ตอบแบบสอบถามก่อนเข้ารับการศึกษาในวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรี และแยก ตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	38
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการใน ธุรกิจการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรีของบัณฑิตในด้านการเรียน การสอน ด้านสนับสนุนการเรียนการสอน และด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยฯ ใน ภาพรวม และจำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	40
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการใน ธุรกิจการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรีของบัณฑิตในด้านการเรียน การสอน จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	42
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ในธุรกิจการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรีของบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ ในด้านการเรียนการสอน จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	46
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ในธุรกิจการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรีของบัณฑิต	48

4.9	<p>คณะวิศวกรรมศาสตร์ ในด้านการเรียนการสอน จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ</p> <p>แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการใน</p> <p>ธุรกิจการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรีของบัณฑิต</p> <p>คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในด้านการเรียนการสอน จำแนกตาม</p> <p>ปีการศึกษาที่สำเร็จ.....</p>	52
-----	---	----

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.10	<p>แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการใน</p> <p>ธุรกิจการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรี ของบัณฑิตคณะบัญชี ใน</p> <p>ด้านการเรียนการสอน จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....</p>	55
4.11	<p>แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการใน</p> <p>ธุรกิจการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรีของบัณฑิต ในด้าน</p> <p>การสนับสนุนการเรียนการสอน จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....</p>	58
4.12	<p>แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการใน</p> <p>ธุรกิจการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรี ของบัณฑิต</p> <p>คณะบริหารธุรกิจ ในด้านการสนับสนุนการเรียนการสอน จำแนกตาม</p> <p>ปีการศึกษาที่สำเร็จ.....</p>	63
4.13	<p>แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการใน</p> <p>ธุรกิจการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรี ของบัณฑิต</p> <p>คณะวิศวกรรมศาสตร์ ในด้านการสนับสนุนการเรียนการสอน จำแนกตาม</p> <p>ปีการศึกษาที่สำเร็จ.....</p>	68
4.14	<p>แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการใน</p> <p>ธุรกิจการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรีของบัณฑิต</p> <p>คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในด้านการสนับสนุนการเรียนการสอน</p> <p>จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....</p>	73
4.15	<p>แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการใน</p> <p>ธุรกิจการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรีของบัณฑิตคณะบัญชี</p> <p>ในด้านการสนับสนุนการเรียนการสอน จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....</p>	78

4.16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรีของบัณฑิตในด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	83
------	--	----

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.17	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรีของบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ ในด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	86
4.18	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรีของบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ ในด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	89
4.19	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี ของบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	92
4.20	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาที่ได้รับจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี ของบัณฑิตคณะบัญชี ในด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ	95
4.21	แสดงค่าความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาด้านการเรียนการสอน ระหว่างความพึงพอใจของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรีในปีการศึกษาที่ต่างกัน.....	97
4.22	แสดงค่าความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาด้านสนับสนุนการเรียนการสอน ระหว่างความพึงพอใจของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรีในปีการศึกษาที่ต่างกัน.....	98

4.23	แสดงค่าความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจ การศึกษาด้านสนับสนุนการเรียนการสอน (งานทุนการศึกษา) ระหว่างความพึงพอใจของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรีในปีการศึกษา ที่ต่างกัน.....	98
------	---	----

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.24	แสดงค่าความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจ การศึกษาด้านสนับสนุนการเรียนการสอน (งานทะเบียนและวัดผล) ระหว่าง ความพึงพอใจของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรีใน ปีการศึกษาที่ต่างกัน.....	99
4.25	แสดงค่าความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจ การศึกษาด้านสนับสนุนการเรียนการสอน (งานห้องสมุด) ระหว่างความพึง พื่อใจของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรีในปีการศึกษา ที่ต่างกัน.....	100
4.26	แสดงค่าความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจ การศึกษาด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี ระหว่างความพึงพอใจ ของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรีในปีการศึกษา ที่ต่างกัน.....	100
4.27	ข้อเสนอแนะ.....	101
ก.1	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาด้าน การเรียนการสอน เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบของเซฟเฟ้ จำแนกตามปีการศึกษาที่ บัณฑิตสำเร็จจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรีในปีการศึกษาที่ต่างกัน.....	131
ก.2	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาด้าน สนับสนุนการเรียนการสอน โดยรวม เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบของเซฟเฟ้ จำแนก ตามปีการศึกษาที่บัณฑิตสำเร็จจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรีในปีการศึกษา ที่ต่างกัน.....	131
ก.3	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาด้านการ สนับสนุนการเรียนการสอน (งานทุนการศึกษา) เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบของ	132

เซฟเฟ่ จำแนกตามปีการศึกษาที่บัณฑิตสำเร็จจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรีใน  
ปีการศึกษาที่ต่างกัน.....

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
ก.4	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาด้านการสนับสนุนการเรียนการสอน (งานทะเบียนและวัดผล) เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบของเซฟเฟ่ จำแนกตามปีการศึกษาที่บัณฑิตสำเร็จจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรีในปีการศึกษาที่ต่างกัน.....	133
ก.5	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาด้านการสนับสนุนการเรียนการสอน (งานห้องสมุด) เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบของเซฟเฟ่ จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จบัณฑิตจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรีในปีการศึกษาที่ต่างกัน.....	133
ก.6	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยฯ เป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบของเซฟเฟ่ จำแนกตามปีการศึกษาที่บัณฑิตสำเร็จจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี.....	134

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2.1 กลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพขั้นพื้นฐาน.....	10
2.2 ปัจจัยสำคัญที่ใช้พิจารณาในการกำหนดกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพในการแข่งขัน...	11
4.1 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จ การศึกษาจากวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรีที่มีต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษา ที่ได้รับด้านการเรียนการสอน ด้านสนับสนุนการเรียนการสอน และด้าน ภาพลักษณ์ของวิทยาลัยฯ จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	40
4.2 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพ บริการในธุรกิจการศึกษาที่ได้รับด้านการเรียนการสอนในภาพรวมและจำแนก ตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	44
4.3 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จ การศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ ที่มีต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาที่ได้รับ ด้านการเรียนการสอนจำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	47
4.4 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จ การศึกษาจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่มีต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาที่ ได้รับด้านการเรียนการสอน จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	50
4.5 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จ การศึกษาจากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่มีต่อคุณภาพบริการในธุรกิจ การศึกษาที่ได้รับด้านการเรียนการสอน จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	53
4.6 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จ การศึกษาจากคณะบัญชีที่มีต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาที่ได้รับด้าน การเรียนการสอน จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	56
4.7 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพ	

บริการในธุรกิจการศึกษาที่ได้รับด้านสนับสนุนการเรียนการสอน ในภาพรวม และจำแนกตามประเด็น งานทุนการศึกษา งานทะเบียนและวัดผล และงาน ห้องสมุด ตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	61
---	----

## สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
4.8 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จ การศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจที่มีต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาที่ได้รับ ด้านสนับสนุนการเรียนการสอน ในงานทุนการศึกษา งานทะเบียนและวัดผล และงานห้องสมุด จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	67
4.9 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จ การศึกษาจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ที่มีต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาที่ ได้รับด้านสนับสนุนการเรียนการสอน ในภาพรวม และจำแนกตาม งานทุน การศึกษา งานทะเบียนและวัดผล และงานห้องสมุด ตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	72
4.10 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จ การศึกษาจากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีต่อคุณภาพบริการในธุรกิจ การศึกษาที่ได้รับด้านสนับสนุนการเรียนการสอน ในภาพรวม และจำแนกตาม งานทุนการศึกษา งานทะเบียนและวัดผล และงานห้องสมุด ตามปีการศึกษา ที่สำเร็จ.....	77
4.11 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จ การศึกษาจากคณะบัญชีที่มีต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาที่ได้รับ ด้านสนับสนุนการเรียนการสอน ในภาพรวม และจำแนกตาม งานทุนการศึกษา งานทะเบียนและวัดผล และงานห้องสมุด ตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	81
4.12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จ การศึกษาจากวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี ที่มีต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษา ที่ได้รับด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยเทคโนโลยีชนบุรี ในภาพรวมและจำแนก ตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	84
4.13 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จ การศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ ที่มีต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาที่ได้รับ	

	ด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยฯ จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	87
4.14	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จ การศึกษาจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่มีต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษา ที่ได้รับ ด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยฯ จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	90

### สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า	
4.15	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จ การศึกษาจากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่มีต่อคุณภาพบริการในธุรกิจ การศึกษาที่ได้รับ ด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยฯ จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ..	93
4.16	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จ การศึกษาจากคณะบัญชี ที่มีต่อคุณภาพบริการในธุรกิจการศึกษาที่ได้รับ ด้านภาพลักษณ์ของวิทยาลัยฯ จำแนกตามปีการศึกษาที่สำเร็จ.....	96



