

ปัจจัยทางการบริหารวิชาการและคุณภาพงานบริการของฝ่ายสนับสนุนที่
ส่งผลต่อความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ :
กรณีศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ

**FACTORS ON QUALITY OF ACADEMIC ADMINISTRATION AND
SERVICE QUALITY OF SUPPORTING DIVISION THAT
AFFECTED LOYALTY OF VOCATIONAL:
A CASE STUDY OF SIAM BUSINESS ADMINISTRATION
TECHNOLOGICAL COLLEGE**

ปองพล กลิ่นข้อย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป
คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยทางการบริหารวิชาการและคุณภาพงานบริการของฝ่ายสนับสนุนที่
ส่งผลต่อความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ :
กรณีศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ

ปองพล กลิ่นช้อย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป
คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยทางการบริหารวิชาการและคุณภาพด้านบริการของฝ่าย
สนับสนุนที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของนักเรียนระดับ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ :
กรณีศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ
Factors on Quality of Academic Administration and Service
Quality of Supporting Division That Affected Loyalty of
Vocational Education Students: A Case Study of Siam Business
Administration Technological College

ชื่อ - นามสกุล

นายปองพล กลิ่นช้อย

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, บธ.ม.

ปีการศึกษา

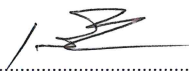
2555

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(อาจารย์สวัสดิ์ วรรณรัตน์, D.B.A)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาวีร์ รักษ์ชูชีพ, Ph.D.)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, บธ.ม.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์ชนกรณีย์ คุณทลบุตร, D.B.A)

วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2556

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยทางการบริหารวิชาการและคุณภาพด้านบริการของฝ่ายสนับสนุน ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ : กรณีศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ
ชื่อ-นามสกุล	นายปองพล กลิ่นช้อย
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, บธ.ม.
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คุณภาพการบริหารด้านวิชาการ คุณภาพงานบริการของฝ่ายสนับสนุน ความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริหารด้านวิชาการ คุณภาพงานบริการของฝ่ายสนับสนุนกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 353 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent Samples t-test, One-way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง ศึกษาในระดับปวช.1 สาขางานคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51 - 3.00 และมีสถานะทางครอบครัวอยู่กับมารดา ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริหารด้านวิชาการ คุณภาพงานบริการของฝ่ายสนับสนุน และมีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ ระดับมาก นอกจากนี้ ยังพบว่า นักเรียนที่มีเพศและระดับชั้นแตกต่างกัน จะมีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ แตกต่างกัน คุณภาพการบริหารด้านวิชาการมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีในระดับปานกลาง และคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนกับความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการบริหารด้านวิชาการ คุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุน ความจงรักภักดี

Independent Study Title	Factors on Quality of Academic Administration and Service Quality of Supporting Division That Affected Loyalty of Vocational Education Students: A Case Study of Siam Business Administration Technological College
Name - Surname	Mr. Pongphol Klinchoy
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Supa Tongkong, M.B.A.
Academic Year	2012

ABSTRACT

The independent study was carried out to investigate the quality of academic administration, the service quality of supporting division, the loyalty of Vocational Education students in Siam Business Administration Technological College, and the relationship between the qualities of academic administration, the service quality of supporting division with the loyalty of Vocational Education students in Siam Business Administration Technological College. The sample used in the study consisted of 353 Vocational Education students, and the data were collected through the application of questionnaires. The statistics applied for the data analysis comprised Percentage, Means, Standard Deviation, Independent Samples t-test, One-way ANOVA and Pearson's Correlation Coefficient at 0.05 level of significance.

The results of study showed that the majority of the respondents were female, studied in the first year of Vocational Education in the field of Business Computer, earned 2.51-3.00 grade point average, and lived with their mothers. The opinion concerning the quality of academic administration, the service quality of supporting division, and the loyalty in the college were at a high level. It was found that the students with different gender and class year had differences in the loyalty in the college. The quality of academic administration had relationship with the loyalty at a moderate level, and the service quality of supporting division had a positive relationship with the loyalty at 0.05 level of significance.

Keywords: Quality of Academic Administration, Service Quality of Supporting Division, Loyalty

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยทางการบริหารวิชาการและคุณภาพงานบริการของ
ฝ่าย สนับสนุนที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ : กรณีศึกษา
วิทยาลัยเทคโนโลยี สยามบริหารธุรกิจ ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก
ดร.สวัสดิ์ วรรณรัตน์ ประธานกรรมการสอบค้นคว้าอิสระผู้ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ รวมทั้ง
ตรวจแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ จนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา
ของท่านเป็นอย่างยิ่งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุก ๆ ท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ตลอดระยะเวลา
การศึกษานจนกระทั่งผู้ศึกษาสำเร็จการศึกษา

ผู้ศึกษาขอขอบคุณนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพทุกคนที่คอยช่วยเหลือผู้ ศึกษา
ในการกรอกแบบสอบถามเป็นอย่างดี รวมทั้งบุคคลทั้งหมดที่คอยเป็นทั้งกำลังใจ เป็นแรงสนับสนุน
ในการให้โอกาสการศึกษาระดับปริญญาโท ตั้งแต่เริ่มต้นตลอดเวลาเล่าเรียนจนถึงสำเร็จการศึกษา

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และ
ผู้ที่สนใจ เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ต่อไป

ปองพล กลิ่นช้อย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	2
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	3
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานในสถานศึกษา.....	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร.....	19
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความหมายและประเภทของการลาออก ระหว่างภาคเรียน.....	23
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ.....	24
2.5 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	29
2.6 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด.....	30
2.7 ประวัติและโครงสร้างวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ.....	36
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3. วิธีดำเนินการวิจัย	48
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	54
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
4.2 ผลการวิเคราะห์	58
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายและข้อเสนอแนะ	81
5.1 สรุปผลการวิจัย	81
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	88
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	89
5.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	89
บรรณานุกรม	91
ภาคผนวก	96
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	99
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ	105
ประวัติผู้เขียน	182

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 การแจกแจงและการสุ่มตัวอย่างประชากรของวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ.....	49
3.2 แหล่งที่มาของคำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม.....	52
3.3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ของแบบสอบถาม.....	54
4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	58
4.2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับชั้นปี.....	59
4.3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขา.....	59
4.4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม.....	60
4.5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะทางครอบครัว.....	60
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของนักเรียนระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพด้านคุณภาพของปัจจัยทางการบริหารด้านวิชาการ.....	61
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของนักเรียน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุน.....	64
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของความจงรักภักดีต่อ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ.....	67
4.9 นักเรียนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ แตกต่างกัน.....	70
4.10 นักเรียนที่มีระดับชั้นปีแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม บริหารธุรกิจแตกต่างกัน.....	71
4.11 การทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ ด้านปฏิบัติตามระเบียบกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับชั้น.....	72
4.12 การทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ ด้านให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับชั้น.....	72
4.13 การทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ ด้านความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับชั้น.....	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 การทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ ด้านเป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับชั้น	73
4.15 นักเรียนที่มีสาขาวิชาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม บริหารธุรกิจแตกต่างกัน	74
4.16 นักเรียนที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม บริหารธุรกิจแตกต่างกัน	75
4.17 นักเรียนที่มีสถานะทางครอบครัวแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัย เทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจแตกต่างกัน	76
4.18 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการ กับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ	77
4.19 ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ของฝ่ายสนับสนุนกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ	78
4.20 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานการศึกษาค้นคว้าอิสระ	80

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2.1 ภาพแสดงโครงสร้างองค์กรของวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ.....	36



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาในระบบของประเทศไทยแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ การศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาระดับอุดมศึกษา การศึกษาขั้นพื้นฐานได้แบ่งออกเป็นระดับและประเภทของการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับการศึกษานอกระบบ และการศึกษิตตามอัธยาศัย โดยระบบที่เป็นการศึกษาขั้นพื้นฐานแบ่งเป็นสามระดับ ได้แก่ การศึกษาก่อนระดับประถมศึกษา เป็นการจัดการศึกษาให้แก่เด็กที่มีอายุ 3 - 6 ปีการศึกษาระดับประถมศึกษา การศึกษาระดับมัธยมศึกษา แบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทสามัญศึกษา เป็นการจัดการศึกษาเพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา และประเภทอาชีวศึกษาเป็นการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพ หรือ ศึกษาต่อในระดับอาชีพขั้นสูงต่อไป สำหรับการศึกษาประเภทอาชีวศึกษา ในอดีตมักจะถูกคนทั่วไปมองว่าเป็นเด็กที่เรียนไม่เก่ง ไม่สามารถสอบเข้าเรียนต่อในสายสามัญได้จึงต้องเลือกเรียนสายอาชีพ แต่ในปัจจุบัน อาชีวศึกษาได้รับการยอมรับมากขึ้น เนื่องจากตลาดแรงงานและสถานประกอบการต้องการเด็กที่เรียนจบจากอาชีวศึกษามากขึ้นเนื่องจากเด็กอาชีวศึกษามีทักษะความชำนาญในวิชาชีพมากกว่าเด็กสายสามัญ เพราะเด็กอาชีวศึกษาทุกคนต้องผ่านกิจกรรมโครงการ 160 ชั่วโมงตามหลักสูตรที่กำหนดไว้ในสถานศึกษา สถานอาชีวศึกษา จะทำการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม และการสร้างจิตสำนึกด้านนิยม ความจงรักภักดีต่อประเทศชาติ ศาสน์ กษัตริย์ ให้แก่เด็กอาชีวะ ตามคำที่ว่า “อาชีวศึกษาสร้างชาติ ” สถานศึกษาประเภทอาชีวะถือได้ว่าเป็นสถานศึกษาที่สร้างคนให้เป็นดาว

วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) เป็นวิทยาลัยระดับอาชีวศึกษาเอกชน ที่เปิดสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) พร้อมด้วยหลักสูตรการเรียนการสอนที่มีความหลากหลาย และผู้เรียนสามารถเลือกสาขาวิชาตามความถนัดของตนเอง ได้แก่ หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ English Program และหลักสูตรภาคภาษาไทย Thai Program อาทิ เช่น สาขางานคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สาขางานคอมพิวเตอร์ กราฟิก สาขางานเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขางานการบัญชี สาขางานการขาย สาขางานภาษาต่างประเทศ และสาขางานการท่องเที่ยว แต่ปัญหาที่พบคือ นักเรียนนักศึกษา มีการ Drop out พันสภาพการเป็นนักศึกษา ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นอาจมาจากปัจจัยในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยที่ เกิดจากตนเอง ปัจจัยทางด้านการบริหารด้าน วิชาการ

ปัจจัยที่เกิดจากคุณภาพการให้บริการของฝ่ายสนับสนุน ซึ่งจากสาเหตุที่กล่าวมาถือว่าการส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ เนื่องจากไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักเรียนได้ ดังนั้น ผู้ศึกษาต้องการศึกษาปัจจัยด้านการบริหาร วิชาการและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนว่ามีผลกระทบต่อความจงรักภักดีของวิทยาลัยฯ มากเพียงใด ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงประสิทธิภาพภายในระบบวิทยาลัยฯ ให้เกิดคุณภาพและให้เป็นที่น่าไว้วางใจจากนักเรียนและผู้ปกครองตลอดไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพต่อวิทยาลัยฯ
2. เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านการบริหารด้านวิชาการกับ ความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพต่อวิทยาลัยฯ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนกับ ความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพต่อวิทยาลัยฯ

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจแตกต่างกัน
2. ปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการมีผลกระทบต่อความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจแตกต่างกัน
3. คุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุน มีผลกระทบต่อความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา : นักเรียนนักศึกษาาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพของวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) ในปีการศึกษา 2555 จำนวนทั้งสิ้น 2,996 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา : นักเรียนนักศึกษาาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพของวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) ในปีการศึกษา 2553 - 2554 ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 3 ได้แก่ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ และหลักสูตรภาคภาษาไทย สาขา

คอมพิวเตอร์ธุรกิจ สาขาคอมพิวเตอร์กราฟิก สาขาบัญชี สาขาการขาย สาขาภาษาต่างประเทศ และ สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ได้จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 353 คน จากจำนวนนักเรียน นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพจำนวน 2,996 คน โดยวิธีการคำนวณ

3. เนื้อหาการศึกษา ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับชั้นปี สาขาวิชา เกรดเฉลี่ยสะสม สถานะทางครอบครัว

2. ปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการ ได้แก่ ด้านการจัดการเรียนรู้ของครู - อาจารย์ ด้านหลักสูตรและเนื้อหารายวิชา ด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ ด้านการพัฒนาผู้เรียน (ฝ่ายปกครอง)

3. คุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุน ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการ (Product) ด้านสถานที่อำนวยความสะดวก (Place) ด้านการประชาสัมพันธ์ (Promotion) ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ (People)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

ความจงรักภักดีต่อวิทยาลัย ได้แก่ ปฏิบัติตามระเบียบ ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม ความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ เป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ ให้เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป

4. สถานที่ในการศึกษา ได้แก่ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ

5. ระยะเวลาการศึกษาระหว่างเดือน ธันวาคม 2555 - มกราคม 2556

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1. การลาออก หมายถึง นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพได้พ้นสภาพการเป็นนักเรียนของวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ โดยมาดำเนินการแจ้งลาออกถูกต้องระเบียบหรือไม่มาเรียนติดต่อกันภายใน 15 วัน

2. ปัจจัยด้านการบริหาร หมายถึง เหตุที่มีผลกระทบต่อความรู้สึก หรือความไม่พอใจในการจัดการเรียนและการให้บริการของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย

2.1 ปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการ ซึ่งได้แก่

2.1.1 ด้านการจัดการเรียนรู้ของครู อาจารย์ หมายถึง การที่ครูอาจารย์มีภูมิรู้ในหน้าที่ในการสอน อบรมในรายวิชา ที่ตนเองนั้นรับผิดชอบ และพร้อมพัฒนางานทางวิชาการให้กับนักเรียนให้เป็นระบบ รวมไปถึงการดูแลความประพฤติของนักเรียน

2.1.2 ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา หมายถึง แผนการสอนของวิทยาลัยฯ ที่มีข้อกำหนดเป็นตัวปฏิบัติให้แก่ครู อาจารย์ ทำหน้าที่ให้เกิดการเรียนรู้ การสอนตามหลักสูตรที่กำหนด

2.1.3 ด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ หมายถึง การทำให้เกิดการเรียนรู้ที่ต้องการเพื่อให้ผู้เรียนใช้ในการฝึกปฏิบัติอาจจะเป็นใบงานมอบหมายให้และเพื่อเป็นการเสริมความรู้ความเข้าใจในหลักสูตรวิชาพร้อมทั้งให้เกิดทักษะเพิ่มขึ้น

2.1.4 ด้านการพัฒนาผู้เรียน (ฝ่ายปกครอง) หมายถึง มีหน้าที่เน้นส่งเสริมให้นักเรียนมีศักยภาพในตนเองทั้งด้านการเรียนและให้อยู่ใน กฎระเบียบวินัยของพร้อมเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมในวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC)

2.2 ปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการของฝ่ายสนับสนุนที่ส่งผลต่อการลาออก ได้แก่

2.2.1 ด้านคุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการที่เต็มใจแก่นักเรียนโดยไม่มี ความลำเอียง

2.2.2 ด้านสถานที่อำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดการต่าง ๆ ด้านสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักเรียนนักศึกษา เช่นฝ่ายทะเบียน ฝ่ายการเงิน ฝ่ายกิจการนักศึกษา ฝ่ายวิชาการรวมถึง ห้องเรียน ห้องน้ำ ห้องอาหาร สถานที่พักผ่อนและสถานที่จอดรถจักรยานยนต์และรถยนต์

2.2.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง เป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจากฝ่ายต่าง ๆ ของวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) ไปยังนักเรียนนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพโดยการใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC)

2.2.4 ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากรเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสนับสนุนภายในวิทยาลัยเทคโนโลยี สยามบริหารธุรกิจ โดยให้บริการ คำแนะนำต่าง ๆ ให้กับนักเรียน

3. นักเรียนนักศึกษา หมายถึง นักเรียนนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพในปัจจุบันขณะที่ศึกษาอยู่ในวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) ประจำปีการศึกษา 2555

4. ความจงรักภักดี หมายถึง นักเรียนรู้สึกชอบ รัก ประทับใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อระบบของวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

4.1 ปฏิบัติตามระเบียบ หมายถึง นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพประพฤติปฏิบัติตามระเบียบ นโยบายที่วิทยาลัยฯกำหนดอย่างเคร่งครัด

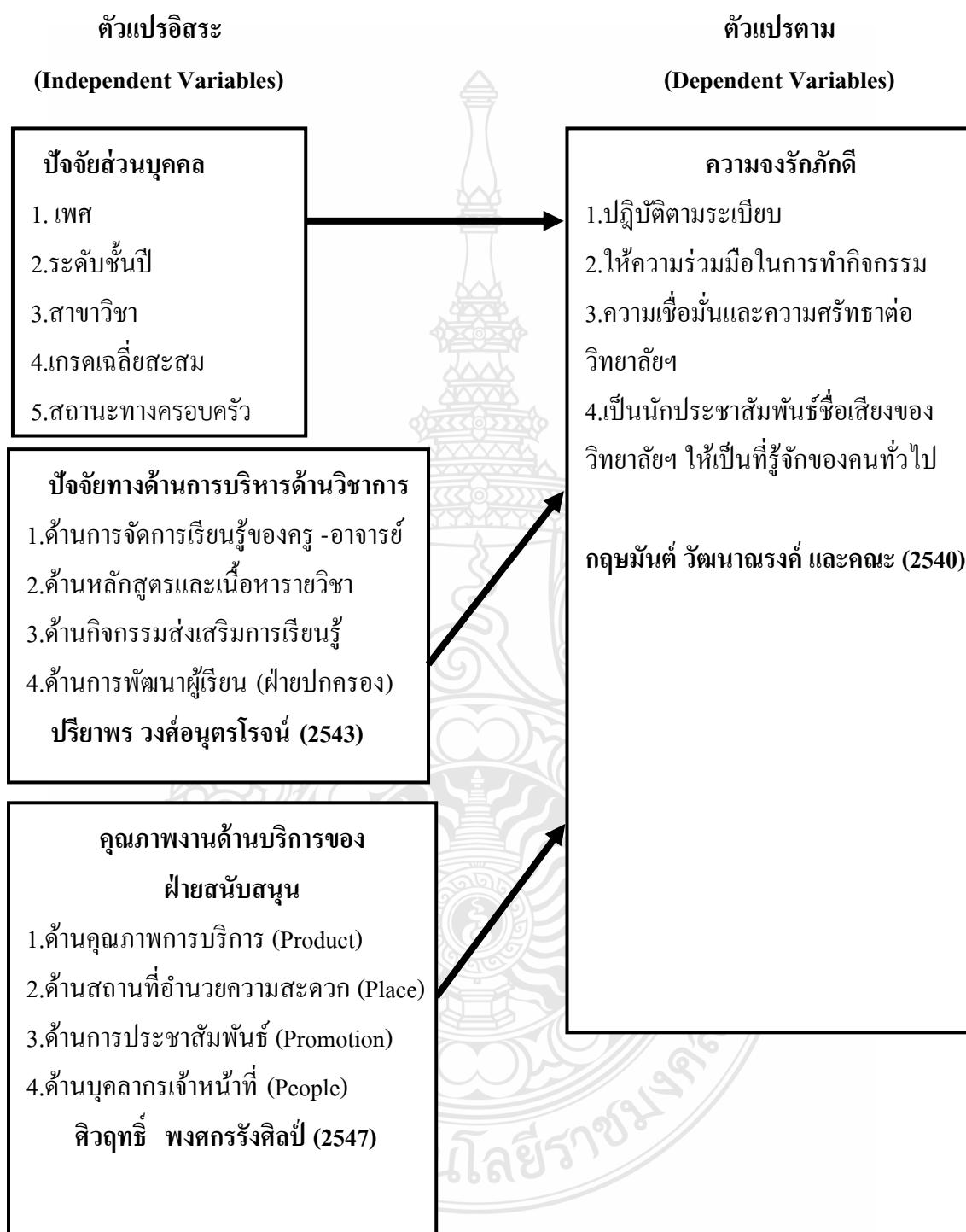
4.2 ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม หมายถึง นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่วิทยาลัยฯ จัดขึ้น

4.3 ความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัย หมายถึง นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ

4.4 เป็นนักประชาสัมพันธ์ หมายถึง นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ ให้เป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป



1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านวิชาการเพื่อลดจำนวนการลาออกของนักเรียนนักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขปัจจัยการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยทางการบริหารวิชาการและคุณภาพด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ : กรณีศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) ผู้ศึกษาได้ทำการทบทวนเอกสาร ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานในสถานศึกษา
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความหมายและประเภทของการลาออกระหว่างภาคเรียน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix)
7. ประวัติและโครงสร้างวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC)
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานในสถานศึกษา

1. ความหมายการบริหารสถานศึกษา

การบริหารสถานศึกษา ถือเป็นสิ่งสำคัญต่อทิศทางการดำเนินนโยบายของการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ปัจจุบันต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมจึงจำเป็นที่จะต้องมีความสามารถสูงในการบริหารจัดการและเป็นมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล จึงจะมีโอกาสประสบความสำเร็จในการจัดการศึกษาที่ทุกฝ่ายพึงประสงค์ตอบสนองต่อความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน สังคมและประเทศชาติ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารสถานศึกษา ไว้ดังนี้

นิพนธ์ กินวงศ์ (2543 : 36) การบริหารสถานศึกษา คือ การดำเนินงานต่าง ๆ ของผู้บริหารเพื่อให้นักเรียน ได้เจริญเติบโต มีความรู้ความสามารถก้าวไปสู่วัตถุประสงค์ที่ต้องการโดยกำหนดให้ครูเป็นตัวแทนในการดำเนินการ

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543 : 14) กล่าวถึงการบริหารสถานศึกษา คือ การบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในสถานศึกษา ได้แก่การใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์และการจัดการเพื่อพัฒนานุเคราะห์ให้เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

รุ่งทิพา สันติผลธรรม (2552 : 9) ให้ความหมาย การบริหารสถานศึกษา คือ กระบวนการทำงานให้เกิดผลสำเร็จโดยต้องอาศัยกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยบริหารกิจกรรมและดำเนินการของผู้บริหาร ครูและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดให้ประชาชนทุกคนในสังคมได้นำประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนรู้ไปพัฒนาชีวิตและสามารถอยู่ในสังคมร่วมกันได้อย่างมีความสุข

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง การดำเนินงานด้านการจัดการเรียนการสอน เพื่อเป็นการพัฒนาประชากรของประเทศให้ได้มีความรู้ เกิดประสบการณ์และนำสิ่งที่ได้จากการเรียนรู้ไปใช้ในการเลี้ยงตนเอง พร้อมทั้งสามารถนำความรู้ไปพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้า

2. หลักการบริหาร

ในการบริหารงานองค์การ ผู้บริหารต้องมีหลักการที่ใช้ในการบริหาร โดยยึดแบบอย่างที่มีไปปฏิบัติและก่อให้เกิดผลสำเร็จ เพื่อก้าวไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งหลักการต่าง ๆ ต้องสามารถยืดหยุ่นและปรับตัวได้ทันกับความต้องการและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป หลักการบริหารที่มันักบริหารองค์การ และผู้บริหารสถานศึกษานำมาประยุกต์ใช้ คือ หลักการบริหาร 14 ประการของฟายอลมีดังนี้ (สมยศ นาวิการ, 2544 : 41)

1. การแบ่งงานกันทำ (Division of labour) การแบ่งงานกันทำเป็นแนวทางที่ต้องการให้ลดเวลาการเรียนรู้ให้น้อยลงและเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดความชำนาญในงาน มากขึ้น

2. อำนาจหน้าที่และการรับผิดชอบ (Authority and responsibility) การดำเนินงานของสถานศึกษาจะไม่มีประสิทธิภาพ หากการมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์กัน

3. ความมีระเบียบวินัย (Discipline) ความมีระเบียบวินัย เป็นการแสดงออกถึงการยอมรับในกฎ ระเบียบ หรือนโยบายต่าง ๆ ของบุคลากรภายในวิทยาลัยฯ ที่เกิดขึ้นระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติงาน โดยต้องมีความยุติธรรมเป็นที่ตั้ง

4. การมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว (Unity of command) การทำงานที่ดีควรมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น และผู้ใต้บังคับบัญชาต้องฟังคำสั่งผู้บังคับบัญชาโดยตรง เพื่อช่วยขจัดความขัดแย้งระหว่างแผนกงานและบุคคลได้

5. การมีเป้าหมายเดียวกัน (Unity of direction) ฝ่าย/แผนงานควรมีเป้าหมายเดียวกัน ภายใต้นโยบาย กฎ ระเบียบ แผนงานภายใต้การบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

6. ผลประโยชน์ของบุคคลควรจะเป็นรองจากผลประโยชน์ของส่วนรวม (Subordination of individual to the common good) บุคลากรในองค์การต้องคำนึงความต้องการหรือผลประโยชน์ของตนเองรองจากผลประโยชน์ขององค์การ แต่ที่สำคัญไปกว่านั้นผลประโยชน์ขององค์การ ต้องเป็นรองกว่าผลประโยชน์ของสภาพแวดล้อมทางด้านสังคมขององค์การด้วย

7. การให้ผลตอบแทน (Remuneration) การให้ผลตอบแทนต่าง ๆ แก่บุคลากรในองค์การ ควรยึดหลักของความยุติธรรมและต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติงาน

8. การรวมอำนาจ (Centralization) เป็นกระบวนการลดและเพิ่มอำนาจหน้าที่ของผู้บริหาร โดยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ทั้งนี้ต้องมีความสมดุลกันระหว่างการรวมอำนาจและการกระจายอำนาจ คือ การมอบหมายความรับผิดชอบให้กับผู้บริหารคนใดไปปฏิบัติ อำนาจหน้าที่ต้องมอบหมายให้ด้วย หากการกระทำต่าง ๆ ที่เป็นการลดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ได้บังคับบัญชาและไปเพิ่มให้กับผู้บังคับบัญชา ถือว่าการกระทำดังกล่าว เป็นการรวมอำนาจ ส่วนการเพิ่มความรับผิดชอบอำนาจหน้าที่ให้กับผู้ได้บังคับบัญชาถือเป็นการกระจายอำนาจ

9. สายการบังคับบัญชา (The hierarchy) การดำเนินงานภายในองค์การควรเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา คือ จากผู้บริหารระดับสูงลงมายังผู้บริหารระดับกลาง ล่างและผู้ปฏิบัติ ถือว่าเป็นการแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ทางหน้าที่

10. ความมีระเบียบ (Order) เป็นโครงสร้าง แผนผังขององค์การที่แสดงให้เห็นถึงตำแหน่งของบุคลากรภายในองค์การ

11. ความเสมอภาค (Equity) คือ ความเมตตา ความยุติธรรมแก่ทุกฝ่ายในองค์การ ความเสมอภาคถือเป็นสิ่งจูงใจบุคลากรที่ทำให้เขาปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรัก ความเสียสละและความจงรักภักดี หลักการความเสมอภาคอาจจะสะท้อนให้เห็นได้จากการจ่ายผลตอบแทน ค่าจ้างและเงินเดือนที่จ่ายให้กับผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม

12. ความมั่นคงของทีมงาน (Stability of staff) ความมั่นคงของทีมงานถือเป็นหลักการของฟายโธที่นำไปใช้ในทุกระดับขององค์การ ฝ่ายผลิตต้องการความมั่นคงของงาน ในขณะที่กำลังเรียนงานอยู่ ความมั่นคงของงานของผู้บริหารระดับสูงเป็นสิ่งจำเป็นเช่นกัน เพราะผู้บริหารต้องใช้เวลานานในการเรียนรู้งานและปัญหาต่าง ๆ ภายในองค์การ

13. ความคิดริเริ่ม (Initiative) การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา ได้แสดงความคิดริเริ่มต่าง ๆ การมีระบบของการให้คำแนะนำปรึกษา

14. ความสามัคคี (Esprit de corps) ผู้บริหารต้องทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ภายในองค์กร ทำงานร่วมกันเป็นทีมงาน ควรมีการปฏิบัติงานมุ่งไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายร่วมกัน

สรุปจากหลักการบริหารของฟาโยล 14 ประการนั้น เป็นการสรุปหลักการบริหารที่สำคัญ ซึ่งเป็นรากฐานสำหรับผู้บริหารนำไปพัฒนาตนเอง หน่วยงาน หรือสถานศึกษา เป็นทฤษฎีการบริหารเชิงการจัดการ (Administrative management) ที่จะทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่ง Gulick and Urwick ได้สรุปเป็นแนวความคิดทางการบริหาร โดยใช้คำย่อว่า“POSDCORB” ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคลากร การสั่งการ การประสานงานและการจัดสรรงบประมาณ โดยกำหนดให้เป็นหน้าที่ทางการบริหารที่ผู้บริหารต้องปฏิบัติ ดังนั้นผู้บริหารต้องนำหลักการดังกล่าว ไปประยุกต์ใช้เพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1. การวางแผน (Planning) คือ การที่สถานศึกษากำหนดเป้าหมายของสถานศึกษาว่าจะมีการดำเนินงานในรูปแบบใด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งจะต้องมีวิธีการดำเนินการอย่างไร

2. การจัดองค์การ (Organizing) คือ สถานศึกษาได้มีการบริหารการจัดตั้งโครงสร้างของสถานศึกษาภายในเพื่อการทำงานและประสานงานกับหน่วยงานย่อย ๆ เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์

3. การสั่งการ (Directing) คือ การที่ผู้บริหารสถานศึกษามีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจ มีสิทธิต่าง ๆ ภายในสถานศึกษาโดยการตัดสินใจจะพยายามนำมาเปลี่ยนเป็นคำสั่งรวมไปถึงการที่ผู้บริหารสถานศึกษาต้องเป็นผู้นำของสถานศึกษา

4. การบรรจุ (Staffing) คือ หน้าที่ของฝ่ายบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา จะต้องมีการจัดฝึกฝึกอบรม ครู อาจารย์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนของสถานศึกษา เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศ ที่ดีในการทำงาน

5. การประสานงาน (Co-ordinating) คือ เป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ในการประสานกับฝ่าย/แผนกงานต่าง ๆ ภายในสถานศึกษาให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

6. การรายงาน (Reporting) คือ การรายงานความเคลื่อนไหวของการทำงานในสถานศึกษา เพื่อให้ครู อาจารย์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนทุกฝ่ายได้รับทราบ

7. การงบประมาณ (Budgeting) คือ หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารทั่วไป แผนกบัญชีเป็นผู้จัดทำงบประมาณของสถานศึกษาโดยแสดงออกมาในรูปแบบการควบคุมการเงินและบัญชี

3. กระบวนการบริหาร

การบริหารงานของผู้บริหารย่อมมีรากฐานของการบริหารมาจากอำนาจหน้าที่ (Authority) คือ สิทธิในการปฏิบัติหน้าที่ที่กำหนดไว้กับตำแหน่ง เพื่อให้ผู้ดำรงตำแหน่งใช้ในการตัดสินใจและปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วง สำหรับความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นความผูกพันที่ผู้บริหารยึดไว้สำหรับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ให้เป็นผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยนักบริหารได้กล่าวไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539 : 22-23) กระบวนการบริหารของผู้บริหารประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. การวางแผน (Planing) ภารกิจ (Mission) วัตถุประสงค์ (Objective) และการปฏิบัติ (Actions) โดยพยายามทำให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งต้องมีการตัดสินใจเลือกแผนการดำเนินงานในอนาคต
2. การจัดองค์การ (Organization) เป็นการกำหนดโครงสร้าง บทบาท หน้าที่ของบุคลากร เพื่อการปฏิบัติงานในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ
3. จัดบุคลากรเข้าทำงาน (Staffing) เกี่ยวข้องกับการคัดเลือก บรรจุเลื่อนตำแหน่ง การประเมิน การวางแผนให้เหมาะสมกับงาน การกำหนดค่าตอบแทน และการรักษามูลค่าการให้ปฏิบัติหน้าที่อยู่กับสถานศึกษาตลอดไป
4. การชักนำ (Leading) หมายถึง การมีอิทธิพลต่อบุคลากรเพื่อให้คนเหล่านั้นทำประโยชน์ให้กับสถานศึกษา และเป้าหมายของกลุ่มเป็นสิ่งที่ต้องทำเป็นหลักในการบริหารความคิดระหว่างบุคคลซึ่งต้องอาศัยผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ
5. การควบคุม (Controlling) คือ การวัด การแก้ไขปัญหาในการทำงานของบุคลากรและสถานศึกษา เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ การควบคุมจึงเกี่ยวข้องกับการวัดผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายและแผน ซึ่งจะแสดงถึงการเบี่ยงเบนจากมาตรฐานที่ปรากฏอยู่ และช่วยกันปรับปรุงแก้ไข

วิโรจน์ สารัตนะ (2542 : 3) กล่าวว่า การบริหารเป็นกระบวนการดำเนินงาน เพื่อให้สถานศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้ โดยอาศัยหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญคือ

1. การวางแผน (Planning)
2. การจัดองค์การ (Organization)
3. การนำ (Leading)
4. การควบคุม (Controlling)

จากการศึกษาข้างต้นสรุปได้ว่า กระบวนการบริหารงานนั้น ประกอบด้วยหลักสำคัญ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม ทั้งนี้กระบวนการบริหารถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ถึงภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหาร การแสดงถึงศักยภาพในการวางแผน นโยบายเพื่อการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

3.1 การบริหารทรัพยากร

ทรัพยากร ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่นำมาก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษ การพัฒนางานผลิตเป็นสื่อ โดยการใช้เทคโนโลยีและสิ่งประดิษฐ์สิ่งต่าง ๆ ให้บังเกิดผลดีต่อการนำไปช่วยในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ทรัพยากร ประกอบไปด้วย บุคคล ประเพณี วัฒนธรรม และหน่วยงานต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ถือเป็นทรัพยากรการศึกษาภายนอก ส่วนทรัพยากรการศึกษาภายใน ได้แก่ ทุนทรัพย์ ซึ่งหาได้จากชุมชนในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวถึงไว้ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2542 : 44-45) กล่าวว่า ทรัพยากรของสถานศึกษา คือ บุคคล วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ แหล่งสนับสนุนการศึกษาในการใช้ทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่านั้นต้องมีการวางแผนด้านงานบุคคล (Planning human resource management) ซึ่งในระยะยาวต้องมีการวิเคราะห์ วางแผนงานให้รอบคอบ เพื่อที่จะสามารถสรรหาบุคลากรให้พอเพียงและใช้บุคลากรได้เหมาะสมกับงาน (Put the right man on the right job) ส่วนด้านงบประมาณจะต้องใช้เงินให้คุ้มค่า มุ่งเน้นผลงานจริง มีระบบตรวจสอบได้ โดยเน้นการใช้ระบบงบประมาณที่มุ่งเน้นผลงาน

ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการจัดการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีการจัดวางแผนบุคลากร สรรหา คัดเลือก กำหนดระบบการงบประมาณ จัดระบบทรัพยากรที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เช่น อาคารสถานที่ สื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ได้มาตรฐาน แสวงหาความร่วมมือกับชุมชนในการสนับสนุนจัดหา พัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น การอนุรักษ์วัฒนธรรมและมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด มีการควบคุมดูแลเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายของสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการบริหารที่กล่าวมานับว่าคนถือว่าทรัพยากรที่สำคัญเพราะคนคือผู้ทำงานทุกอย่าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารสถานศึกษา

3.2 งานบริหารสถานศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้กำหนดงานบริหารสถานศึกษาไว้ 4 งานกล่าวคือ งานวิชาการ งบประมาณ งานบริหารงานบุคคลและงานบริหารทั่วไป เป็นงานหลักของสถานศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2 พุทธศักราช 2545) ได้เน้นให้สถานศึกษาเป็นผู้ดำเนินงานบริหารจัดการเองมากที่สุด ซึ่งถือแนวทางการบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจ โดยต้องการให้สถานศึกษามีอิสระเกิดคล่องตัว สามารถ

บริการจัดการให้เกิดสอดคล้องและความต้องการของผู้เรียน สถานศึกษา ชุมชน ท้องถิ่น พร้อมทั้งก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้สถานศึกษามีความเข้มแข็งในการบริหารและการจัดการพัฒนาการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 : 32) สำนักงานบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สำนักงานบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2548 : 27) ได้กำหนดและแบ่งการบริหารงานในสถานศึกษาเอกชนเป็น 4 งาน คือ

1. งานวิชาการ
2. งานบริหารบุคลากร
3. งานงบประมาณ
4. งานบริหารทั่วไป

จึงกล่าวได้ว่าการบริหารการศึกษา เป็นการดำเนินงานของสถานศึกษาที่ครอบคลุมภารกิจ 4 ประการ คือ

3.2.1 การบริหารงานวิชาการ

งานวิชาการถือเป็นหัวใจหลักของสถานศึกษาที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ให้สถานศึกษามีอำนาจหน้าที่ในการบริหารและการจัดการ ดำเนินการพัฒนาหลักสูตร กระบวนการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับผู้เรียน ตลอดจนทำการวัดผลประเมินผล ยังรวมไปถึงการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพนักเรียน ชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543 : 2) กล่าวว่าไว้ว่า การบริหารงานวิชาการเป็นกระบวนการจัดการกิจกรรมทุก ๆ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้น เริ่มตั้งแต่กำหนดนโยบาย วางแผน พัฒนาปรับปรุงการเรียนการสอน รวมไปถึงประเมินผล เพื่อเป็นไปตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรและจุดมุ่งหมายของการศึกษา ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้เรียนได้รับประโยชน์สูงสุด

สรุปได้ว่า การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา คือหัวใจของสถานศึกษา โดยมีบทบาทที่ต้องรับผิดชอบ คือ งานวิชาการ ซึ่งเป็นการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรของสถานศึกษา โดยอาจนำชุมชน สถานประกอบเข้ามาร่วมในการจัดทำหลักสูตรเพื่อให้ได้หลักสูตรตามความต้องการของตลาดแรงงาน และการพัฒนาส่งเสริมการเรียนการสอนและวัดผลประเมินผล

3.2.2 การบริหารงานงบประมาณ

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2541 : 48) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารงบประมาณ หมายถึง การจัดการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์อย่างมี

ประสิทธิภาพ เกี่ยวข้องตั้งแต่การอนุมัติเงินประจำงวด การจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่าย การโอนการเปลี่ยนแปลงรายการเงินประจำงวด การขอใช้เงินเหลือจ่าย และการรายงานผลการใช้งบประมาณรายจ่ายประจำปี

สรุปได้ว่า การบริหารงานงบประมาณและการเงินมีบทบาทสำคัญ ได้แก่ การจัดตั้งงบประมาณหรือจัดทำแผนการใช้จ่ายเงิน พิจารณานำเสนอเพื่อขออนุมัติแผนการใช้จ่ายเงินต่อคณะกรรมการสถานศึกษา บริหารงบประมาณให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2.3 การบริหารงานบุคคล

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2541 : 25) ให้ความหมายการบริหารงานบุคคลว่า หมายถึง กระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับบุคลากรในหน่วยงาน ในอันที่จะให้ได้บุคลากรมาปฏิบัติงานตามความต้องการและเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า การบริหารงานบุคคล คือ กระบวนการในการดำเนินการสรรหาบุคลากรให้ตรงตามกับสายงาน พร้อมทั้งดูแลรักษามูลค่าการให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และรักษามูลค่าการให้อยู่กับสถานศึกษาตลอดไป

3.2.4 การบริหารงานทั่วไป

แนวคิดการบริหารทั่วไปเป็นงานการจัดระบบบริหารในองค์กร ทำหน้าที่ให้บริการหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กรให้บรรลุผลตามมาตรฐาน ก่อให้เกิดคุณภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

สรุปได้ว่า การบริหารงานทั่วไป คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนการศึกษาที่ไม่ใช่ครูผู้สอน มีหน้าที่ในการบริหารจัดการงานของสถานศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่างานทั้ง 4 อย่างถือเป็นงานหลักที่สถานศึกษาดำเนินการจัดหมวดหมู่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และลดขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริหารงาน พร้อมทั้งเป็นการสนองนโยบายการลดอัตราค่าจ้างคนภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน

3.3 บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา

ผู้บริหารเป็นบุคคลสำคัญและมีบทบาทในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษา พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ได้ให้ความหมายของผู้บริหารสถานศึกษาว่าเป็นบุคลากรทางวิชาชีพที่รับผิดชอบการบริหารสถานศึกษาแต่ละแห่ง ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาคือผู้ที่มีความสำคัญในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาสามารถสร้างประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยยึดหลักแนวคิดดังนี้

1. ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. ถือประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับนักเรียนเป็นสำคัญ

2.1 มุ่งยกระดับการจัดประสบการณ์ของนักเรียน

2.2 ปลุกฝังคุณลักษณะอันพึงประสงค์แก่นักเรียน เช่น ความมีระเบียบวินัย ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความเสียสละ การทำงานเป็นกลุ่ม ความขยันหมั่นเพียร การประหยัด การใฝ่หาความรู้ การสร้างเสริมให้นักเรียนมีสุขภาพพลานามัยที่สมบูรณ์ พร้อมทั้งปลุกฝังคุณธรรม จริยธรรม

2.3 ปฏิบัติงานในสถานศึกษาโดยยึดงานวิชาการเป็นหลัก ส่วนงานอื่นต้องปฏิบัติมากน้อยขึ้นอยู่กับความสำคัญของแต่ละงาน ทั้งนี้ต้องมุ่งประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับนักเรียนเป็นสำคัญ

2.4 ปฏิบัติงานตามขั้นตอนของกระบวนการบริหารสถานศึกษา 4 ขั้นตอน คือ

2.4.1 การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการ

2.4.2 การวางแผน

2.4.3 การดำเนินงานตามแผน ได้แก่ การควบคุม กำกับ ติดตามและนิเทศการสอน

2.4.4 การประเมินผล

2.5 ให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษา โดยสามารถแสดงความคิดเห็น หรือช่วยแก้ไขปัญหาด่าง ๆ เป็นต้น

2.6 ใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เช่น

2.6.1 การจัดระบบข้อมูลในสถานศึกษา

2.6.2 การใช้ภาวะผู้นำ

2.6.3 การนำการประชุม

2.6.4 มนุษยสัมพันธ์

2.6.5 การตัดสินใจ

2.6.6 กระบวนการกลุ่ม

2.6.7 เทคนิคการนิเทศการสอน

2.6.8 การประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษา

2.6.9 การสร้างขวัญและกำลังใจ

เมธี ปิณฑานนท์ (2525 : 199) ได้สรุปบทบาทผู้บริหารออกเป็น 6 ประเภทด้วยกันคือ

1. เป็นผู้จัดการของสถานศึกษา

2. เป็นผู้นำทางการสอน

3. เป็นผู้มีวินัยที่ผู้ได้บังคับบัญชาและนักเรียนยึดถือเป็นแบบอย่าง
4. เป็นผู้อำนวยความสะดวกให้เกิดมนุษยสัมพันธ์อันพึงประสงค์ในสถานศึกษา
5. เป็นผู้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
6. เป็นคนกลางไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งต่าง ๆ

สรุปได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษานั้นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจในหลักการบริหารสถานศึกษา มีเทคนิควิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างหลากหลาย บริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3.4 ขอบข่ายภารกิจการบริหารสถานศึกษา

ขอบข่ายงานการบริหารงานวิชาการ

1. การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา
2. การพัฒนากระบวนการเรียนรู้
3. การนิเทศการสอน
4. การวัดผล ประเมินผล และเทียบโอนผลการเรียน
5. การวิจัยและพัฒนา
6. การแนะแนว
7. การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน
8. การพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์
9. การพัฒนาแหล่งเรียนรู้
10. การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาอื่น
11. การสนับสนุนส่งเสริมให้ความรู้ด้านวิชาการแก่ชุมชน
12. การส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก

ขอบข่ายงานการบริหารงานงบประมาณ

1. การจัดทำและเสนอของบประมาณ
 - 1.1 การวิเคราะห์และพัฒนานโยบายทางการศึกษา
 - 1.2 การจัดทำแผนพัฒนาการศึกษา
 - 1.3 การวิเคราะห์และการจัดงบประมาณให้เกิดความเหมาะสม
2. การจัดทำงบประมาณ
 - 2.1 การจัดสรรงบประมาณในสถานศึกษา
 - 2.2 การเบิกจ่ายและการอนุมัติงบประมาณ

2.3 การโอนเงินงบประมาณ

3. การกำกับติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและรายงานผล

- 3.1 การกำกับติดตาม ตรวจสอบการใช้จ่ายเงินและผลการดำเนินงาน
- 3.2 การประเมินผลการดำเนินงาน และการใช้จ่ายเงิน
- 3.3 การระดมทุน ระดมทรัพยากรและการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา
- 3.4 การบริหารจัดการทรัพยากร
- 3.5 การหารายได้และผลประโยชน์
- 3.6 การลงทุนเพื่อการศึกษา
- 3.7 กองทุนสวัสดิการเพื่อการศึกษา
- 3.8 การบริหารจัดการด้านการเงิน
- 3.9 การเบิก-จ่ายเงิน
- 3.10 การรับ และนำส่งเงิน
- 3.11 การเก็บรักษาเงิน
- 3.12 การกักเงินไว้เบิกเหลือในปี
- 3.13 การบริหารบัญชี
- 3.14 การทำบัญชีการเงิน
- 3.15 การจัดทำรายงานทางการเงินและงบการเงิน
- 3.16 การจัดทำและจัดหาแบบพิมพ์บัญชี
- 3.17 การทะเบียน และรายงาน

4. การบริหารสินทรัพย์และพัสดุ

- 4.1 การจัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สิน สินทรัพย์ของสถานศึกษา
- 4.2 การจัดหาพัสดุ
- 4.3 การกำหนดรูปแบบรายงานการจัดซื้อจัดจ้าง
- 4.4 การควบคุมดูแล บำรุงรักษา และจำหน่ายพัสดุ

ขอบข่ายการบริหารงานบุคคล

1. การวางแผนสรรหาด้านกำลังพล
2. การกำหนดตำแหน่ง
3. การบรรจุแต่งตั้ง โยกย้าย
4. การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5. การรักษากฎระเบียบวินัย

6. การลาออก

ขอบข่ายการบริหารงานทั่วไป

1. งานธุรการ

2. งานเลขานุการคณะกรรมการบริหารสถานศึกษา

3. การพัฒนาระบบสารสนเทศ

4. การติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5. การบริหารและพัฒนา

6. งานระบบฐานข้อมูล

7. การส่งเสริมสนับสนุนด้านการศึกษาภายในสถานศึกษา

8. งานอาคารสถานที่และภูมิทัศน์ของสถานศึกษา

9. จัดทำแฟ้มประวัติของผู้เรียน

10. การรับสมัครนักเรียน

11. การประสานงานการศึกษาทั้งใน-นอกระบบและตามอัธยาศัย

12. งานด้านกิจการนักเรียน

13. การประชาสัมพันธ์

14. การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา

15. การส่งเสริมสนับสนุนการติดต่อประสานงานการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงานภาครัฐ-เอกชน และสถาบันที่จัดการศึกษา

16. การติดต่อประสานกับหน่วยงานทั้งภาครัฐ-ภาคเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาและหน่วยงานอื่น

17. การควบคุมภายในโดยใช้ระบบ

18. งานบริการสาธารณะ

19. งานที่ไม่ได้ระบุไว้ในงานอื่น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์กร

จากการศึกษาเอกสารการวิจัย และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่านิยาม “ความจงรักภักดีต่อองค์กร” ไว้ดังนี้

เชริชมา หล้าสุวรรณ (2545 : 20) กล่าวว่า ความสำเร็จขององค์กร คือ บุคลากรมีความเต็มใจและอุทิศตนเพื่อองค์กร มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเสมือนเจ้าของ หรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ภูมิใจ และสนับสนุนองค์กร ต่อสู้ปกป้ององค์กรจากผู้ที่ต่อต้าน ตระหนักถึงด้านดีขององค์กร ไม่กล่าวร้ายแก่องค์กร มีความเชื่อถือว่าไว้วางใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กร ด้วยความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามผู้บริหาร หรือตามนโยบายขององค์กรอย่างซื่อสัตย์ มีการกระทำเพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีความผาสุก มีความปรารถนาและความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไป ถึงแม้ว่าจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์กร หรือแม้มีทางเลือกอื่นที่ดึงดูดใจกว่า ก็ไม่ลาออกจากงาน

คมสัน ชัยเจริญศิลป์ (2542 : 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จขององค์กร หมายถึง ความรู้สึก ไม่อยากออกจากองค์กร เนื่องจากองค์กรมีสิ่งสูงใจที่ทำให้รู้สึกเสียสละที่จะต้องจากองค์กรไป

พัชรินทร์ รอดพยันตร์ (2545 : 8) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จขององค์กร คือ การที่บุคคลได้รับประสบการณ์และรับรู้เกี่ยวกับการเชื่ออย่างมั่นคง ซื่อสัตย์ ภาควิชา และมีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ เป็นบุคลากรที่ดีต่อองค์กร และเต็มใจปฏิบัติงานในองค์กร

Hirschman (1970 : 92) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จขององค์กร หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรนั้นตลอดไป ถึงแม้ว่าจะเกิดความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์กร

Sheldon (1971 : 143) กล่าวว่า ความสำเร็จขององค์กร คือ ทศนคติหรือความนึกคิดของสมาชิกที่มีกับองค์กร ซึ่งถือเป็นความผูกพันของบุคลากรกับองค์กร และมีการประเมินองค์กรไปในทางที่ดี มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

Buchanan (1974 : 533) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จขององค์กร หมายถึง การเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างของความผูกพันต่อองค์กร รู้สึกถึงความเป็นพวกเดียวกัน มีความผูกพันที่ต่อเป้าหมายขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร

Gordon (1980 : 479) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จขององค์กร หมายถึง การเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างของความยึดมั่น ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งความยึดมั่น ความผูกพันต่อองค์กร จะมียอดประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ ความเชื่ออย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ และเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อทำงานในองค์กร

Steer (1991 : 79) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จขององค์กร หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และการเกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งมีคุณลักษณะ คือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อประโยชน์ขององค์กร บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุ และเป็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิก

ขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กร ให้การสนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดีขึ้น

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกมีความอบอุ่น มีความรักในวัฒนธรรม ความผูกพันทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

ลักษณะของความจงรักภักดีต่อองค์กร

Barnard (1961 : 84) กล่าวว่า ความจงรักภักดี มีความสำคัญต่อการบริหารงานในองค์กร เป็นความเต็มใจของบุคคล (Individual Willingness) และเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในองค์กร ความเต็มใจของบุคคล อาจจะเรียกชื่อที่แตกต่างกัน เช่น ความจงรักภักดี (Loyalty) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Solidarity) ขวัญและกำลังใจ (Esprit de Corps) และความเข้มแข็ง (Strength) เป็นต้น

Blau และ Scotts (1962 : 165) กล่าวว่า ผลผลิตของพนักงานมีส่วนสัมพันธ์กันอย่างมากกับความจงรักภักดี อาจเป็นเพราะว่า ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสะดวกในการสั่งการ และง่ายต่อการกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตาม พร้อมทั้งมีความพยายามในการทำงานเพิ่มขึ้น โดยจะแสดงพฤติกรรมออกมา ดังนี้

1. พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty Behavior) ความจงรักภักดีต่อองค์กร มีอิทธิพลทำให้การออกจากงานล่าช้าออกไป ความมั่นคงขององค์กรและข้อเรียกร้องต่าง ๆ ของบุคลากรจะทำให้องค์กรรอดพ้นจากการออกจากงานของบุคลากรก่อนเวลาอันสมควรได้ พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กรจะแตกต่างกันไปก็ต่อเมื่อองค์กรสามารถที่จะเพิ่มค่าตอบแทน ให้แก่สมาชิกหากองค์กรเพิ่มค่าตอบแทนให้แก่บุคลากรก็อาจจะทำให้บุคลากรคงอยู่กับองค์กรต่อไป

2. เงื่อนไขของผู้จงรักภักดีต่อองค์กรควรจะยึดถือมี 2 ประการ คือ

2.1 การออกจากงานทำให้คุณภาพผลผลิตองค์กรด้อยลง

2.2 ควรดูแลเอาใจใส่บุคลากรเกี่ยวกับคุณภาพของผลผลิต มิฉะนั้นเขาก็จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป โดยที่ผลผลิตขององค์กรยังคงเป็นเช่นเดิม

3. การแสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร ประกอบด้วยหลัก 2 ประการคือ

3.1 การที่สมาชิกในองค์กรเต็มใจที่จะอยู่ร่วมกันในองค์กร และต่อต้านการออกจากงานในกรณีที่องค์กรมีผลผลิตลดลง

3.2 รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร

กฤษมันต์ วัฒนานรงค์ และคณะ (2542 : 53 - 60) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความภักดี ความประณีต และความปลอดภัยของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และแบ่งความภักดีออกเป็น 3 ด้านคือ

1. ความรักดีต่อผู้สอน ประกอบด้วย

- 1.1 การแสดงความเคารพต่อครูอาจารย์
- 1.2 การเชื่อฟังคำสั่งสอนของครูอาจารย์
- 1.3 การปฏิบัติตามคำแนะนำของครูอาจารย์
- 1.4 การมีความเชื่อมั่นต่อครูอาจารย์
- 1.5 ยินดีช่วยเหลืองานของครูอาจารย์
- 1.6 เมื่อประสบปัญหาจะคิดถึงครูอาจารย์ก่อนผู้อื่น

2. ความรักดีต่อสถาบัน ประกอบด้วย

- 2.1 ปฏิบัติตามกฎระเบียบของสถาบัน
- 2.2 การให้ความร่วมมือกับกิจกรรมต่าง ๆ ของสถาบัน
- 2.3 มีความรักและศรัทธาต่อสถาบัน
- 2.4 ช่วยจัดกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์ให้สถาบันมีชื่อเสียง

3. ความรักดีต่อตนเอง ประกอบด้วย

- 3.1 ใฝ่หาสุขภาพเรียบร้อย
- 3.2 เชื่อถือและศรัทธาต่อวิชาชีพที่เรียน
- 3.3 ซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น
- 3.4 มีแนวคิดในการแก้ปัญหาให้ตนเอง
- 3.5 สามารถเป็นที่พึ่งให้เพื่อนได้
- 3.6 ความคิดเห็นเป็นที่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

ความสำคัญของความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งแนวคิดของนักวิชาการมีหลายแนวคิด ดังนี้

Boron (1986 : 165) ได้กล่าวไว้ว่า ระดับความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์กร ได้รับอิทธิพลจากลักษณะหลายประการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของบุคลากรและความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคลากร ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ทำให้อัตราการขาด ลา สายน้อยลง
2. ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มีความสัมพันธ์กับความพยายาม ในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน คือ ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงทำให้บุคลากรมีความพยายามที่จะทำงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์กรและส่งผลให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

Steers (1991 : 327) ได้กล่าวไว้ว่า ความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์กร จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร คือ

1. บุคลากรที่มีความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะเต็มใจเป็นอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร มีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงกว่าคนอื่น
2. บุคลากรมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมีความเชื่อถือนในจุดวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลที่มีความผูกพันสูงจะกลายมาเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากงานที่ทำอยู่เปรียบเสมือนเครื่องจักรสำคัญในการสนับสนุนให้องค์กรบรรลุความสำเร็จ
3. บุคลากรที่มีความจงรักภักดีและความผูกพันในระดับสูง มักจะมีความต้องการที่จะยังคงอยู่ในองค์กรต่อไปเพื่อทำงานในองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตนเองเลื่อมใสศรัทธา
4. พนักงานที่มีความจงรักภักดีและความผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรในระดับสูง

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษมันต์ วัฒนารงค์ และคณะ (2542 : 55) ในเรื่องความจงรักภักดีต่อสถาบัน 4 ด้าน คือปฏิบัติตามระเบียบให้ความร่วมมือในกิจกรรม เชื้อมั่น ศรัทธาต่อวิทยาลัย และประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ ให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชน มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา

2.3 แนวคิดและทฤษฎีความหมายและประเภทของการลาออกระหว่างภาคเรียน

ความหมายและประเภทของการลาออกระหว่างภาคเรียน (มงคล เทียมตระกูล, 2548 : 6-7)

การลาออกระหว่างภาคเรียน มี 2 กรณี กล่าวคือ

1. ลาออกตามระเบียบ ข้อบังคับของสถานศึกษา
 - 1.1 สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรที่สถานศึกษากำหนด
 - 1.2 ลาออก
 - 1.3 ตาย
2. สถานศึกษาสั่งให้ลาออก
 - 2.1 ไม่มาเรียนติดต่อกันเกิน 15 วัน
 - 2.2 ไม่ดำเนินการติดต่อเพื่อรักษาสภาพนักเรียน
 - 2.3 ประพฤติผิดระเบียบ ผ่าฝืนระเบียบข้อบังคับ และข้อตกลงของวิทยาลัยฯ
 - 2.4 ต้องโทษคดีอาญา

2.5 ขาดคุณสมบัติของผู้เรียน ตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ เช่น ผู้เข้าเรียนต้องมีความประพฤติเรียบร้อย ไม่เป็นโรคที่สังคมรังเกียจ ภูมิฐานะเป็นหลักแหล่งมีผู้ปกครองที่เชื่อถือได้

2.6 พันสภาพ

2.7 ดำเนินการลงทะเบียนเรียนตามรายวิชาที่กำหนด ไม่น้อยกว่า 40 หน่วยกิต ภายใน 1 ปีการศึกษา และได้ทำการสอบซ่อมแล้ว แต่มีเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 1.50

2.8 ใน 2 ปีการศึกษาได้ลงทะเบียนเรียนตามรายวิชาที่กำหนดไว้ครบ หรือไม่ต่ำกว่า 75 หน่วยกิต และได้ทำการสอบซ่อมแล้ว แต่มีเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 1.75

2.9 ใน 3 ปีการศึกษา ดำเนินการลงทะเบียนเรียนตามรายวิชาที่กำหนดไว้ หรือไม่ต่ำกว่า 100 หน่วยกิต และได้สอบซ่อมแล้ว แต่มีเกรดเฉลี่ยสะสมไม่ถึง 2.00

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

2.4.1 ความหมายของการบริการ

ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547 : 14) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สร้างขึ้นเพื่อนำเสนอขาย หรือกิจกรรมที่สร้างขึ้นไว้รวมกับการขายสินค้า อธิบายได้ว่าการบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรมที่ผู้ขายจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์ เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การรักษาโรค สถานศึกษา คลินิกความงาม เป็นต้น

2. บริการส่วนควบ เป็นกิจกรรมที่ผู้ขายทำขึ้น เพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้สินค้าดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ บริการตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศ

เอนก สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548 : 18) ให้คำนิยามดังนี้ การบริการ คือ ชุดกิจกรรม หรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ที่เกิดขึ้นจากการความสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลหรือวัตถุใดวัตถุหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549 : 7) ได้นิยามว่า การบริการเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการ กับผู้ให้บริการ ในการตอบโต้ความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บรรลุผลเป้าหมาย สำหรับสินค้าและการบริการมีความแตกต่างกันตรงที่ก่อให้เกิดประโยชน์และความชอบต่อลูกค้าที่มาซื้อ-รับบริการ ซึ่งธุรกิจการบริการจะสนใจเฉพาะการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 18) การบริการ คือ กิจกรรมการส่งมอบสินค้าที่ไม่สามารถจับต้องได้ หรือสินค้าที่มองไม่เห็นเป็นรูปร่างของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยที่สินค้านั้นต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจ พร้อมทั้งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟล๊อค และลอเรน ไรท์ (2546 : 4) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ 2 ลักษณะดังนี้

1. บริการเป็นปฏิกริยาหรือกิจกรรมที่ดำเนินของฝ่ายหนึ่งเพื่อนพเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง แม้กระบวนการ (Process) ก่อให้เกิดความผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่การปฏิบัติเป็นเพียงสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้

2. บริการเป็นการสร้างคุณค่า คุณประโยชน์ (Benefits) ผ่านกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง ซึ่งเป็นผลจากการที่ผู้รับบริการนำความเปลี่ยนแปลงมาให้

จากที่ได้กล่าวมาสรุปว่า การบริการ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการได้ให้ความช่วยเหลือเพื่อให้เกิดความสะดวก ความพึงพอใจในการรับบริการ

2.4.2 ลักษณะของการบริการ

ลักษณะการบริการเป็นการกระทำที่ทำด้วยความเต็มใจ ความรวดเร็ว ถูกต้อง เท่าเทียมกัน และทำให้เกิดความชอบใจ ความพอใจ ซึ่งเป็นลักษณะพื้นฐาน และมีผู้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ดังต่อไปนี้

ปณิศา ลัญชานนท์ (2548 : 163) ได้กล่าวถึง ลักษณะบริการที่สามารถจำแนกออกเป็น 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายถึง ผู้บริโภคไม่สามารถรับรู้ได้ด้วยการมองเห็น ได้ยิน ได้สัมผัส หรือได้กลิ่น ทำให้ไม่สามารถใช้ผลิตภัณฑ์ได้ก่อนทำการซื้อ สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้บริโภคไม่รู้ผลของการบริการได้จนกว่าจะได้ใช้บริการนั้น ทำให้ผู้บริโภคแสวงหาสิ่งที่จะบ่งบอกถึงการบริการที่มีคุณภาพของการบริการ (Service quality) เพื่อทำให้ตัวเองเกิดความมั่นใจในการใช้บริการนั้น ๆ

2. แบ่งแยกไม่ได้ (Service inseparability) คือ ทั้ง 2 อย่างเกิดขึ้นพร้อมกัน (การผลิตและการบริโภค) ในการผลิตสินค้าเริ่มจากการนำวัตถุดิบมาผลิต แล้วนำไปเก็บไว้ในคลังสินค้า และหลังจากที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อจึงจะเกิดการบริโภค ส่วนการบริการเริ่มจากผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้วจึงเกิดทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน

3. ความไม่แน่นอน (Service variability) กล่าวคือ คุณภาพในการให้บริการจะผันแปรไปตามผู้ให้บริการ และขึ้นอยู่กับว่าให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร

4. ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้ คลังสินค้า เมื่อบริการเกิดขึ้นนักธุรกิจจะไม่สามารถจัดเก็บบริการไว้ขายได้ หรือใช้ในภายหลังได้ ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ จะไม่ก่อให้เกิดปัญหาถ้าอุปสงค์ที่มีต่อบริการนั้นคงที่ แต่เมื่ออุปสงค์ที่มีต่อบริการมีความผันผวนมาก จะทำให้เกิดอุปสรรคในการบริหาร

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดมพัฒนกิจ (2548 : 25-26) กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Trust) เป็นการบริการที่ผู้รับบริการไม่สามารถรับทราบได้ล่วงหน้าว่าจะได้รับการกระทำใด ๆ หรือการปฏิบัติอย่างไรจากผู้ให้บริการ ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจ

2. สิ่งจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ จึงต้องอาศัยความรู้สึก ความคิดเห็น ทศนคติและประสบการณ์สั่งสมในการตัดสินใจซื้อบริการ

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการไม่สามารถแยกหน้าที่ของอุปกรณ์ หรือตัวบุคคลออกจากกันได้ เนื่องจากการผลิต การบริโภคและการบริการเกิดขึ้นพร้อมกันกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างจากสินค้าที่ต้องมีการผลิตและการขาย แล้วถึงจะมีการให้บริการภายหลัง

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการไม่สามารถกำหนดมาตรฐานและลักษณะคงที่ได้ เนื่องจากการบริการจะขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการในรูปแบบของการบริการต่าง ๆ ซึ่งการให้บริการจะมีวิธีการลักษณะเฉพาะของตน โดยการบริการจะขึ้นตรงต่อผู้ให้บริการ และผู้รับบริการได้รับการบริการในขณะที่ระยะเวลาและสิ่งแวดล้อมต่างกัน

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perishability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะทำให้เกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่อีกครั้งได้ การบริการจึงเป็นการสูญเสียที่ค่อนข้างสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 27) กล่าวถึง ลักษณะเฉพาะของการบริการไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. ไม่มีตัวตน (Intangibility) บริการไม่สามารถสัมผัสได้โดยตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง ไม่สามารถมองเห็น และจับต้องไม่ได้ บริการแบ่งแยกออกเป็นชิ้น ๆ ไม่ได้เหมือนสินค้า เช่น หากจะซื้อน้ำหอม ผู้ซื้อย่อมจับขวดน้ำหอมมาทดลองฉีดดมกลิ่น หรือซื้อเป็นขวดได้

2. ความแยกจากกันไม่ได้ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการ (Inseparability) ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น เช่น บริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ที่ให้บริการ ในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน ทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถแยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการนั้น

3. เกือบรักษาไม่ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้เหมือนตัวผลิตภัณฑ์ การบริการจำเป็นต้องอาศัยคนเป็นสำคัญในการให้บริการ ถ้าหากธุรกิจบริการไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงใดช่วงหนึ่ง จะทำให้เกิดการว่างงาน (Idle) เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายโดยเปล่าประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดรายได้ใด ๆ

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating demand) ลูกค้ามีความต้องการใช้บริการขึ้น-ลง อยู่เสมอ ซึ่งแตกต่างกันมาก-น้อยขึ้นอยู่กับช่วงเวลาในแต่ละวัน เช่น ที่สาขาของธนาคาร ช่วงพักกลางวันจะมีลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าช่วงบ่าย ช่วงวันจันทร์และวันศุกร์จะมีลูกค้าฝากถอนเงินมากกว่าช่วงวันอื่น ๆ ในสัปดาห์

5. ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability or Heterogeneity) ขึ้นอยู่กับคุณภาพในการให้บริการ เพราะงานบริการต้องอาศัยคนเป็นส่วนใหญ่ในการให้บริการ ซึ่งบุคคลผู้ให้บริการจะขี้มหรือไม่ว่า จะให้บริการด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริงหรือไม่ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

จากที่ได้กล่าวมาสรุปได้ว่า ลักษณะการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน แยกจากกันไม่ได้ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ไม่สามารถเก็บรักษาได้ และมีความต้องการที่ไม่แน่นอนแต่สามารถรับรู้ได้จากความรู้สึกที่ได้สัมผัสจากการรับบริการนั้น ๆ

2.4.3 องค์ประกอบของการให้บริการ

องค์ประกอบงานบริการที่สำคัญ ได้มีผู้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 26-27) กล่าวว่า องค์ประกอบของงานบริการประกอบด้วยผู้ให้บริการและผู้รับบริการ กล่าวคือ

1. ผู้ให้บริการ ได้แก่ หน่วยงาน หรือองค์กรที่มีหน้าที่ทำการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะรวมถึงตั้งแต่ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ บุคลากรทุกคนและทุกระดับในองค์กร คนเป็นหลักสำคัญของคุณภาพ กล่าวคือ การคัดเลือกพนักงานและการพัฒนาบุคลากรมีผลอย่างมากต่อการบริการที่ดี

หน้าที่ของผู้ให้บริการ คือ การส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้แก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่ต้องให้บริการจะมีส่วนสำคัญมากในการส่งมอบบริการที่ดี แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีจะต้องมาจากทุกคนที่อยู่ในหน่วยงานตั้งแต่ผู้บริหารที่กำหนดนโยบายโดยเน้นในเรื่องการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การสร้างวัฒนธรรมที่เน้นการบริการ หรือการส่งต่อให้บริการอย่างดี

2. ผู้รับบริการ ได้แก่ กลุ่มคน ประชาชน นักเรียน นักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันตลอดเวลา หน้าที่ของผู้รับบริการ คือ การสร้างรายได้ให้กับธุรกิจที่ให้บริการนั้น ๆ ความสำคัญของผู้รับบริการในปัจจุบันนี้ คือ เป็นผู้กำหนดทิศทางและความอยู่รอดขององค์กร สถานศึกษา ที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการ เนื่องจากผู้รับบริการเป็นผู้เลือกใช้บริการที่สามารถตอบสนองสิ่งที่ตนเองต้องการได้ นอกจากนี้ผู้รับบริการเป็นผู้ที่ให้ข้อมูลต่าง ๆ ในการปรับปรุงคุณภาพบริการ บางครั้งผู้รับบริการอาจจะเกรงว่าพนักงานจะได้รับคำติ เช่น การบริการที่ไม่ดีของพนักงานในหน่วยราชการ ดังนั้นการบริการที่ดีควรมีช่องทางให้ผู้รับบริการเสนอแนะความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา เช่น การจัดกล่องรับฟังความคิดเห็น การสอบถามความพึงพอใจ โดยใช้วิธีการโทรศัพท์สอบถาม เป็นต้น

Lovelock (2001 อ้างอิงจาก สาวิตรี เนตรทิพย์, 2550 : 21) กล่าวว่า องค์ประกอบของธุรกิจบริการที่สามารถสร้างประสบการณ์และความประทับใจให้เกิดแก่ลูกค้าได้ต้องประกอบไปด้วยระบบการให้บริการ 5 ส่วน คือ

1. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม นิตยสาร
2. อุปกรณ์ให้บริการ เช่น เลเซอร์ต่าง ๆ เครื่องคอมพิวเตอร์
3. พนักงานให้บริการ เช่น พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานต้อนรับ พนักงานผู้ช่วยแพทย์
4. ตัวลูกค้าเอง เช่น ผู้ที่เข้ามาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ
5. ลูกค้าคนอื่น ๆ ที่เข้ามาใช้บริการพร้อม ๆ กัน คือ บุคคลที่เข้ามาสัมผัสกับงานบริการของธุรกิจเพียงชั่วขณะ

จากที่ได้กล่าวมาสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการบริการที่สำคัญประกอบด้วยผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ การที่ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจและความประทับใจนั้นจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์จากการได้รับบริการนั้น ๆ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.5.1 ความหมายของคุณภาพ

มีผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ ซึ่งนำมาสรุปได้พอสังเขป คือ

ไมตรี วสันตวิงส์ (2550 : 349) คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติและองค์ประกอบทุกอย่างในตัวสินค้าและบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจให้กับลูกค้า

Philips Crosby ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพ คือ สิ่งที่สามารถสนองตอบความต้องการ (Needs) และความคาดหวัง (Expectation) ของลูกค้าได้ ซึ่งลูกค้านั้นเป็นทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก ซึ่งลูกค้าภายนอกถือเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุด เพราะความอยู่รอดขององค์กร หรือสถานศึกษาเป็นผลมาจากลูกค้าทั้งสิ้น

Juran กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง ความสามารถในการผลิตให้ผลผลิตที่ได้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งเป้าไว้ด้วยต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุด

ปิ่นนิภา วนากมล และคณะ (2545) คุณภาพเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มีความสำคัญสูงสุด องค์กรจะประสบความสำเร็จได้ต้องกำหนดให้คุณภาพเป็นเป้าหมายหลัก เพราะถ้าองค์กรมีคุณภาพก็ทำให้ชนะคู่แข่งได้ การขยายตัว หรือสามารถช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดได้ดี ซึ่งคุณภาพนั้นจะเน้นที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยต้องรู้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพให้ถูกใจผู้รับบริการ คุณภาพมิได้กำหนดได้โดยผู้ให้บริการหรือผู้ผลิตแต่กำหนดโดยความพึงพอใจของลูกค้า

Feigenbaum อ้างถึงในกฤษฎ์ อุทัยรัตน์, 2542 : 24 คุณภาพ คือ การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยใช้การลงทุน หรือต้นทุนน้อยที่สุด (Customer Satisfaction at the Lower Cost)

2.5.2 แนวคิดคุณภาพการบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1982) พาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1988) สมิธและฮุสตัน (Smith and Houston, 1982 cited in Khantanapha, 2000) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ (service quality) ว่าเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (expectation-WHAT THEY WANT) กับการรับรู้ (perception-WHAT THEY GET)

เรวดี ศิรินคร (2541) คุณภาพบริการ หมายความว่า ความต้องการของผู้รับบริการกับการบริการต้องมีความสอดคล้องกัน ซึ่งการบริการทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากที่ได้รับบริการ

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2542) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ การที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจเป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนถึงขั้นตอนของบริการนั้น ๆ จนถึงการให้บริการหลังการขาย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

คอตเลอร์ (Kotler, 1988) กล่าวว่า คุณภาพบริการ ในทางการแข่งขันของธุรกิจบริการ ตลอดจนถึงขั้นตอนของการบริการนั้น ๆ จนถึงบริการหลังการขายด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้น ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวัง ความต้องการ ถ้าพบว่าบริการที่ได้รับจริงในสถานการณ์นั้นมากกว่าบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ความประทับใจ และกลับมาใช้บริการนั้นอีก

Garvin (1988) กล่าวถึง คุณภาพบริการว่า มีความหมายแตกต่างกันขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้ให้ความหมาย เช่น ถ้ายึดเอาลูกค้าเป็นหลัก คุณภาพบริการหมายถึง บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

พิรุณ รัตนวนิช (2543 : 16) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่บุคคลลงความเห็นว่าเป็นลักษณะของการกระทำประจำรับรู้โดยทั่วกันเป็นงานบริการที่มีลักษณะผู้รับบริการได้รับการเป็นไปตามความคาดหวัง หรือเกินความคาดหวัง

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า สถานศึกษาเปรียบเสมือนงานบริการอย่างหนึ่ง แต่เป็นงานบริหารที่ต้องให้ความรู้ และการพัฒนาเด็กให้เกิดทักษะในชีวิต ดังนั้นสถานศึกษาต้องสามารถจัดการเรียนการสอนให้เกิดคุณภาพและตรงตามความต้องการของผู้เรียนและผู้ปกครองได้

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด

Kotler (2003 : 16 อ้างอิงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546 : 53) กล่าวถึง ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix หรือ 4 Ps) หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ โดยองค์กรสถานศึกษาส่วนใหญ่เลือกใช้ เพื่อสนองตอบความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สินค้า ผลิตภัณฑ์ บริการที่จัดทำขึ้นมาเพื่อเสนอขายโดยองค์กร เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยสิ่งที่สัมผัสได้ และสัมผัสไม่ได้ ผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอขายนั้นต้องมีรรถประโยชน์ (Utility) คุณค่า (Value) ในความรู้สึก ความเห็นของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ การกำหนดกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ต้องพยายามคำนึงถึงปัจจัยต่อไปนี้

1.1 ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ (Product differentiation) และความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive differentiation)

1.2 องค์ประกอบ (คุณสมบัติ) ของผลิตภัณฑ์ (Product component) เช่น คุณภาพ ประโยชน์ที่ได้รับ รูปลักษณ์พื้นฐาน

1.3 การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (Product positioning) เพื่อแสดงตำแหน่งที่แตกต่างและมีคุณค่าทางจิตใจของลูกค้า

1.4 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product development) เป็นการพัฒนารับปรุงให้ผลิตภัณฑ์มีลักษณะใหม่และดีขึ้น (New and improved) ทั้งนี้ควรคำนึงถึงการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

1.5 กลยุทธ์เกี่ยวกับส่วนประสมผลิตภัณฑ์ (Product mix) และสายผลิตภัณฑ์ (Product line)

2. ราคา (Price) หมายถึง เงินหรือสิ่งอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องจ่าย เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ โดยผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) กับราคา (Price) ของผลิตภัณฑ์

3. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือการสื่อสาร เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อตราสินค้าหรือบริการ โดยใช้เพื่อจูงใจให้เกิดความต้องการ องค์กรสามารถเลือกใช้หนึ่งหรือหลายเครื่องมือก็ได้ ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ หลักการเลือกใช้เครื่องมือการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสานกัน (Integrated Marketing Communication : IMC) พิจารณาได้จากความเหมาะสมของลูกค้า ผลิตภัณฑ์ คู่แข่งขัน เครื่องมือการส่งเสริมการตลาดที่สำคัญ คือ

3.1 การโฆษณา (Advertising) เป็นการนำเสนอข่าวสารขององค์กรและผลิตภัณฑ์บริการ ซึ่งอาจจำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่าย

3.2 การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal selling) เป็นการใช้คนในการสื่อสารระหว่างบุคคลกับบุคคลเพื่อจูงใจผู้ซื้อที่เป็นกลุ่มเป้าหมายให้ซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการ

3.3 การส่งเสริมการขาย (Sales promotion) เป็นสิ่งจูงใจที่มีคุณค่าเป็นพิเศษที่กระตุ้นหน่วยงานขาย (Sale forces) ผู้จัดจำหน่าย (Distributors) หรือผู้บริโภคคนสุดท้าย (Ultimate consumer) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดการขายในทันทีทันใด เป็นเครื่องมือกระตุ้นความต้องการซื้อที่ใช้สนับสนุนการโฆษณา และการขายโดยใช้พนักงาน ซึ่งสามารถกระตุ้นความสนใจการทดลองใช้ หรือการซื้อ ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย ได้แก่

3.3.1 การกระตุ้นผู้บริโภค เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่ผู้บริโภค (Consumer promotion)

3.3.2 การกระตุ้นคนกลาง เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่คนกลาง (Trade promotion)

3.3.3 การกระตุ้นพนักงานขาย เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่พนักงานขาย เป็นสำคัญ (Sales forces promotion)

3.4 การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ (Publicity and public relation : PR) มีความหมายดังนี้

3.4.1 การให้ข่าว (Publicity) เป็นการเสนอข่าวเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยไม่ต้องมีการจ่ายเงิน ซึ่งนำเสนอผ่านสื่อการกระจายเสียงหรือสิ่งพิมพ์ โดยการให้ข่าวเป็นกิจกรรมหนึ่งของการประชาสัมพันธ์

3.4.2 การประชาสัมพันธ์ (Public relations : PR) หมายถึง ความพยายามในการสื่อสารขององค์กรหนึ่งโดยได้ดำเนินการวางแผน ในการสร้างเจตคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลิตภัณฑ์ หรือตอน โฆษณาให้เกิดกับลูกค้า มีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมหรือป้องกันภาพพจน์ของผลิตภัณฑ์

3.5 การตลาดทางตรง (Direct marketing) ได้แก่

3.5.1 การตลาดทางตรง (Direct marketing) เป็นการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการตอบสนองโดยตรง โดยใช้การส่งเสริมผลิตภัณฑ์โดยตรงกับผู้ซื้อและซึ่งทำให้เกิดการตอบสนองได้ทันที โดยอาศัยฐานข้อมูลลูกค้าและใช้การสื่อสารโดยตรงกับลูกค้า เช่น ใช้สื่อโฆษณาและแคตตาล็อก

3.5.2 การโฆษณาเพื่อให้เกิดการตอบสนองโดยตรง (Direct response advertising) เป็นข่าวสารการโฆษณาที่ก่อให้เกิดการตอบสนองกลับโดยตรงไปยังผู้ส่งข่าวสาร ซึ่งอาจจะใช้จดหมายตรงหรือสื่ออื่น เช่น นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์

4. การจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง โครงสร้างของช่องทาง ซึ่งประกอบด้วยสถาบันและ กิจกรรม ในการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากหน่วยงานไปยังสถานที่ที่กำหนดไว้ในการจำหน่ายสินค้า เช่น ตลาด ตลาดนัด ร้านค้า

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547 : 12-17) กล่าวว่า กลยุทธ์ทางการตลาดโดยทั่วไปจะมีส่วน ประสมทางการตลาด คือ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด หรือที่เรียกว่า 4 P's แต่สำหรับธุรกิจประเภทบริการจะมีเพิ่มเข้ามาอีก 3 P's คือ พนักงาน (People) สิ่งต่าง ๆ ภายใน สำนักงาน (Physical evidence) และกระบวนการให้บริการ (Processes) ที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่า 4 P's แรก เนื่องจากเป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถมองเห็นและเข้าใจได้ ลูกค้าจึงนำไปใช้ในการตัดสินใจว่า จะใช้บริการหรือไม่ ส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product/Service) คือ สินค้า บริการที่ต้องการนำเสนอให้กับลูกค้าได้ใช้สินค้า บริการนั้น การผลิตสินค้า บริการจะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย แนวทางในการขายสินค้า บริการมีอยู่ 2 อย่างคือ

1.1 สินค้าที่มีความแตกต่าง โดยการสร้างความแตกต่างนั้น ลูกค้าต้องสามารถสัมผัสได้ และรับรู้ได้จริงว่ามีความแตกต่างกัน

1.2 สินค้าที่มีราคาต่ำ คือ การยอมลดคุณภาพที่ไม่สำคัญลงไป ยอมได้กำไรน้อยเพื่อต้องการปริมาณ หรือต้องการให้สินค้าเป็นที่รู้จัก หรือคิดตลาดก่อนค่อยทำการปรับเพิ่มราคา ส่วนใหญ่ จะเป็นสินค้า บริการที่เพิ่งเริ่มก้าวเข้าสู่ตลาด

2. ราคา (Price) ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการตลาด การตั้งราคาจะต้องตั้งให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ และกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย วิธีการราคามีดังนี้

2.1 กำหนดราคาตามลูกค้า คือ การกำหนดราคาตามความสามารถของลูกค้าที่จะเต็มใจจ่ายในการซื้อสินค้า โดยใช้วิธีการทำสำรวจ หรือแบบสอบถาม

2.2 กำหนดราคาตามตลาด คือ กำหนดราคาตามคู่แข่งในตลาด ซึ่งอาจจะต่ำกว่าหรือเท่ากัน ซึ่งจะต้องคำนวณในเรื่องของต้นทุนสินค้า

2.3 กำหนดราคาตามต้นทุน+กำไร วิธีนี้เป็นการคำนวณว่าต้นทุนการผลิตแล้วบวกด้วยค่าขนส่ง ค่าแรง บวกกำไร จึงจะทำให้ได้มาซึ่งราคา

3. การจัดจำหน่าย (Place) คือ วิธีการส่งมอบสินค้าให้ถึงมือลูกค้า ซึ่งการเลือกทำเลถือเป็นสิ่งสำคัญในขายสินค้า เพราะถ้าหากทำเลที่ตั้งเหมาะสมก็สามารถดึงดูดความสนใจของลูกค้าได้มาก

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) คือ การกระด้วยวิธีต่าง ๆ เพื่อบอกลูกค้าถึงลักษณะสินค้าของธุรกิจ เช่น โฆษณาตามสื่อ การทำการลดราคาประจำปี การให้ส่วนลด เป็นต้นการส่งเสริมการตลาดที่ดีโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย คือ สื่ออินเทอร์เน็ต ไลน์ ไลน์ ไลน์ ในการเลือกใช้สื่ออื่นนั้นจะต้องคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมาย

5. พนักงาน (People) คือผู้ที่จะต้องพบ หรือเผชิญหน้ากับลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการเป็นอันดับแรก เมื่อลูกค้าพบ เผชิญหน้า หรือมาติดต่อกับพนักงาน ลูกค้าจะเกิดคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองที่พึงพอใจและสะดวกรวดเร็ว จึงทำให้พนักงานเปรียบเสมือนภาพลักษณ์ของบริษัทในมุมมองของลูกค้า โดยธุรกิจการบริการเป็นธุรกิจที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีเป็นมิตร สุภาพ เรียบร้อยและตอบสนองความต้องการได้ดี ดังนั้น บริษัทที่เป็นธุรกิจให้บริการจะต้องมีการวางกลยุทธ์ด้านพนักงานหรือ P ตัวที่ 5 นี้ อย่างระมัดระวัง โดยเริ่มตั้งแต่การสรรหาคัดเลือก การพัฒนา และฝึกอบรม รวมไปถึงการจูงใจและปลุกฝังลักษณะที่จำเป็นต่อการให้บริการ เพื่อสร้างความ

พึงพอใจให้กับลูกค้าให้มากที่สุด สร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการ และจะทำให้กลับมาใช้บริการอีกครั้ง

6. สิ่งต่าง ๆ ภายในสำนักงาน (Physical evidence) นอกจากพนักงานแล้ว เมื่อลูกค้าก้าวเข้ามาในบริษัทสิ่งที่ลูกค้าต้องเผชิญต่อจากพนักงาน คือ สิ่งต่าง ๆ ภายในสำนักงาน ได้แก่ การออกแบบวางผังสำนักงาน อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในสำนักงาน การจัดวางโต๊ะทำงาน สิ่งตกแต่งสำนักงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะเป็นภาพลักษณ์การให้บริการของบริษัท ลูกค้าจะรับรู้ได้ ผู้ประกอบการต้องมีการออกแบบจัดวางสำนักงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด เพราะขณะลูกค้ามารับบริการ ลูกค้าจะมองไปรอบ ๆ หากสำนักงานดูดี มีระเบียบ พนักงานสุภาพ เป็นมิตร พร้อมให้บริการ และให้บริการด้วยความเต็มใจ ลูกค้าจะเกิดความมั่นใจในการให้บริการของบริษัทมากขึ้นและก่อให้เกิดความพึงพอใจหลังจากการรับบริการ

7. กระบวนการในการให้บริการ (Processes) ขั้นตอนในการส่งมอบมูลค่าให้กับลูกค้าหรือกระบวนการในการให้บริการของแต่ละธุรกิจ ที่ต้องมีการวางระบบและการออกแบบกระบวนการให้บริการของบริษัทที่มีขั้นตอนที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ามากที่สุด ลดขั้นตอนการบริการในการรอคอยให้มีระยะเวลาสั้นน้อย จัดระบบการไหลของการให้บริการ (Service flows) ให้มีอุปสรรคน้อยที่สุด หรือจัดลำดับกระบวนการที่มีขั้นตอนการทำงานคล้ายคลึงให้อยู่ที่จุดบริการเดียวหรือที่เรียกว่าบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)

ยุพาวรรณ วรรณวนิชย์ (2548 : 29-33) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งในกลยุทธ์การตลาดก็คือ ส่วนประสมทางการตลาด กระบวนการในการกำหนดส่วนประสมให้เหมาะสมนั้น จะเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละธุรกิจและผลิตภัณฑ์ ส่วนการวางแผนการตลาดนั้นจะมีขั้นตอนที่ไม่แตกต่างกันเท่าใดนัก แต่ถ้าพบว่าสิ่งที่ปรากฏขึ้นแตกต่างจากบริการอื่นนั้นแสดงว่าเกิดขึ้นจากการใช้ส่วนประสมฯ ที่แตกต่างกัน ส่วนประสมทางการตลาดที่เป็นที่รู้จักมากที่สุดได้แก่ 4P's ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาดและราคา ต่อมา มีการร่วมกันปรับปรุงและเพิ่มเติม ส่วนประสมการตลาดรูปแบบใหม่ที่พัฒนาขึ้นจะประกอบด้วยปัจจัย 8 ประการดังต่อไปนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ผลิตภัณฑ์บริการต้องพิจารณาคุณภาพ ขอบเขตระดับชั้น ตราสินค้า การบริการ การรับประกันและการบริการหลังการขาย

2. ราคา (Price) การพิจารณาด้านราคานี้จะต้องรวมถึงระดับราคา ส่วนลด ค่านายหน้าและข้อตกลงในการชำระเงิน สินเชื่อการค้า เนื่องจากราคามีส่วนในการทำให้บริการ

ต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน และมีผลต่อผู้บริโภคในการรับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับจากบริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างราคาและคุณภาพของบริการ

3. การจัดจำหน่าย (Place) ที่ตั้งของผู้ให้บริการและความง่ายในการเข้าถึงถือเป็นปัจจัยที่สำคัญของตลาดบริการ ทั้งนี้ความง่ายในการเข้าถึงบริการมิใช่แต่เฉพาะทางกายภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นประเภทของช่องทางการจัดจำหน่ายและความครอบคลุมถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเข้าถึงบริการอีกด้วย

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) มีวิธีการที่หลากหลายของการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นผ่านการโฆษณา กิจกรรมการขายโดยบุคคล กิจกรรมส่งเสริมการขายมีทั้งทางตรงสู่สาธารณะ และทางอ้อมผ่านสื่อ เช่น การประชาสัมพันธ์

5. บุคลากร (People) แบ่งออกเป็นบทบาท ดังนี้

5.1 บทบาทของบุคลากร สำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกเหนือไปจากการทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กัน ดังนั้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าจึงเป็นอย่างมากสำหรับการบริการ

5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าด้วยกัน คุณภาพบริการของลูกค้ารายหนึ่งอาจมีผลมาจากลูกค้าอีกรายหนึ่งเป็นผู้แนะนำมา เช่น กลุ่มลูกค้า หรือลูกค้าจากร้านอาหารที่บอกต่อกันไป แต่ปัญหาที่ผู้บริหารพบก็คือการรักษาและควบคุมระดับคุณภาพการบริการให้คงที่

6. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) เข้ามามีบทบาทในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด แม้ว่าลักษณะทางกายภาพจะเป็นการสร้างสภาพแวดล้อม การสร้างบรรยากาศ การเลือกใช้สี แสง และเสียงภายในร้าน เป็นต้น

7. กระบวนการ (Process) กระบวนการในการส่งมอบบริการมีความสำคัญไม่แตกต่างจากเรื่องของทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าอย่างดี ก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด กระบวนการที่นำมาใช้นั้นจะต้องครอบคลุมถึงนโยบาย ดังนั้นการจัดการทางการตลาดต้องให้ความสนใจในเรื่องของกระบวนการให้บริการและการนำเสนอ

8. ผลผลิตภาพ (Productivity) การบริการที่เป็นการกระทำของบุคคล 2 ฝ่าย คือเมื่อฝ่ายหนึ่งได้กระทำเพื่อให้เกิดงานบริการ อีกฝ่ายหนึ่งก็จะได้รับบริการในเวลาเดียวกัน ไม่สามารถแยกออกจากกันได้และไม่สามารถเก็บเป็นสินค้าคงคลังไว้ได้ ส่งผลให้กิจการต้องเข้ามาจัดการกับความต้องการซื้อบริการของลูกค้าเพื่อให้ความต้องการบริการของลูกค้า กระจายไปตามช่วงเวลาต่าง ๆ ที่ให้บริการ นอกจากนี้ กิจการต้องจัดการกับกำลังการผลิตงานบริการ เพื่อให้เกิดความสมดุลกับความต้องการ

ลักษณะการดำเนินงานของวิทยาลัย ฯ

1. ในด้านการจัดการศึกษาระดับอาชีวศึกษา ที่เน้นด้านเทคโนโลยีและภาษาต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานและสามารถสร้างงานได้อย่างมีคุณค่า
2. ในด้านการสร้างงานวิจัย นวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์และงานสร้างสรรค์ที่สามารถนำไปประยุกต์กับชุมชน สังคมและประเทศชาติ
3. เป็นแหล่งองค์ความรู้ด้านวิชาชีพ ที่ให้บริการตรงความต้องการของชุมชนและสังคม
4. ในด้านส่งเสริม อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและรักษาสืบสานมรดก
5. ในด้านการบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี

การบริหารงานของวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ แบ่งออกเป็น 5 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายวิชาการ

1. การพัฒนาหลักสูตร การจัดทำทวิภาคี การร่วมมือกับสถานประกอบการให้ครบทุกสาขา
2. การจัดการเรียนการสอน เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้ Ipad สำหรับการเรียนการสอน การทำโครงการวิชาชีพ การทำ E-Learning สำหรับสถานประกอบการ การสอน Bilingual การใช้สื่อการสอน
3. การนิเทศการสอนที่นิเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใน 1 เดือน ต้องนิเทศครูครบ และครูทุกคนต้องได้รับการนิเทศขั้นต่ำ 3 ครั้งต่อ 1 ภาคเรียน พร้อมทั้งทุกสาขาต้องมีครูแกนนำ / ครูพี่เลี้ยง
4. กิจกรรมพัฒนาศักยภาพครูเพื่อเพิ่มองค์ความรู้ด้านวิชาชีพ (กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการด้านภาษา ด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ ศึกษาดูงานนอกสถานที่
5. พัฒนานักเรียนนักศึกษาสู่ความเป็นเลิศในสาขาวิชาชีพ การแข่งขันทักษะภายใน-ภายนอก วิทยาลัย
6. การดำเนินกิจกรรมชม ต้องมีการนำเสนองานเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อฝึกให้นักเรียนกล้าแสดงออก ที่ลานเอนกประสงค์ 1 และลานกาสะลอง (ทุกวันอังคารสัปดาห์ที่ 4 ของเดือน)

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

1. งานธุรการ
2. งานเลขานุการ
3. การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ
4. การพัฒนาเครือข่ายการศึกษา
5. การจัดระบบการบริหารและพัฒนาการศึกษา
6. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

7. การส่งเสริมสนับสนุนงานทุกด้านภายในสถานศึกษา
8. งานอาคารสถานที่
9. ประวัตินักเรียน
10. การรับสมัคร และงานทะเบียน
11. การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา
12. การส่งเสริมงานกิจการนักเรียน
13. การประชาสัมพันธ์งานการศึกษา
14. งานประสานราชการกับเขตพื้นที่การศึกษาและหน่วยงานอื่น
15. การจัดระบบการควบคุมภายในหน่วยงาน
16. งานบริการสาธารณะ
17. งานที่ไม่ได้ระบุไว้ในงานอื่น
18. การจัดทำและเสนอของบประมาณ
19. การจัดสรรงบประมาณ
20. การบริหารพัสดุและสินทรัพย์
21. การบริหารงานบุคคล

ฝ่ายพัฒนาผู้เรียน

1. งานปกครอง
 - 1.1 ระเบียบวินัย ครูและบุคลากรต้องเป็นแบบอย่างแก่ลูกศิษย์
 - 1.2 ความร่วมมือ อาจารย์ทุกท่านช่วยกันดูแล นักเรียน นักศึกษาโดยประสานกับ
- ฝ่ายพัฒนาผู้เรียน
 - 1.3 เน้นให้บุคลากรฝึกการพูดภาษาอังกฤษให้มากขึ้น เพราะต้องใช้ภาษาเวลาตาม
- นักเรียน นักศึกษา
2. งานสารสนเทศ ขอความร่วมมืออาจารย์ที่ปรึกษาช่วยสอดส่องดูแลพฤติกรรมลูก ๆ ของ
- ท่านหากใครมีพฤติกรรมน่าสงสัย ก็สามารถแจ้งที่ฝ่ายพัฒนาผู้เรียนเพื่อที่จะได้หาแนวทางป้องกัน
- และทำการตรวจสอบต่อไป
3. งานกีฬา รับผิดชอบด้าน เชียร์ลีดเดอร์ และฟุตซอล ก็จะพยายามสร้างชื่อเสียงให้กับทาง
- วิทยาลัยให้มากที่สุด
4. งานรักษาดินแดน จะพยายามปลูกฝังให้นักเรียนรักษาดินแดนรู้จักเสียสละ และความ
- เป็นผู้นำและในปีนี้จะให้นักเรียนผ่านการทดสอบเข้าเป็นนักเรียนวิชาทหาร

ฝ่ายกิจการนักศึกษา

1. จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความสามารถของนักเรียน
2. แนะนำนักเรียนเกี่ยวกับการศึกษาต่อที่วิทยาลัยฯ
3. สรรหานักเรียนเข้าศึกษาต่อในวิทยาลัยฯ
4. สรรหาตัวแทนนักเรียนในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกวิทยาลัยฯ
5. ประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ ให้เป็นที่รู้จักแก่สาธารณชน

ฝ่ายประกันคุณภาพและพัฒนาระบบ

1. การตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงาน
2. กำกับติดตามการเรียนการสอนให้ตรงกับนโยบาย
3. กำกับติดตามงานของแต่ละฝ่าย/แผนก ให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด
4. คัดเลือกผลงานวิจัย นวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์ เผยแพร่ให้เป็นที่รู้จัก
5. การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

จากที่กล่าวมาในด้านการบริหารสรุปได้ว่า การบริหารงานด้านวิชาการที่ตรงกับข้อ การศึกษาที่สำคัญของวิทยาลัย ได้แก่ ด้านการจัดการเรียนรู้ของครู อาจารย์ ด้านหลักสูตรและเนื้อหา รายวิชา และด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ และการบริหารงานด้านฝ่ายพัฒนาผู้เรียนที่ส่ง ผลกระทบต่อนักเรียนในการตัดสินใจลาออก จึงนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา

วิทยาลัย ฯ ดำเนินการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2545 (ปรับปรุง พ.ศ. 2546) โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ เกิดทักษะและมีประสบการณ์ในงานอาชีพตรงตาม มาตรฐานวิชาชีพ และนำไปปฏิบัติงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถประกอบอาชีพได้ อย่างเหมาะสมกับตน สร้างสรรค์ความเจริญต่อชุมชน ท้องถิ่นและประเทศชาติ
2. เพื่อให้เป็นผู้มีปัญญา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ใฝ่เรียนรู้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต สามารถสร้างอาชีพ มีทักษะในการจัดการและพัฒนาอาชีพให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ
3. เพื่อให้มีเจตคติที่ดีต่ออาชีพ มีความมั่นใจและภาคภูมิใจในวิชาชีพที่เรียน รักงาน รักหน่วยงานสามารถทำงานเป็นหมู่คณะได้ดี โดยมีความเคารพในสิทธิและหน้าที่ทั้งของตนเองและ ผู้อื่น
4. เพื่อให้เป็นผู้มีพฤติกรรมทางสังคมที่ดีงาม ทั้งในการทำงาน การอยู่ร่วมกัน มีความ รับผิดชอบต่อครอบครัว หน่วยงาน ท้องถิ่นและประเทศชาติ อุทิศตนเพื่อสังคม เข้าใจและเห็นคุณค่า ของศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น รู้จักใช้และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

5. เพื่อให้มีคุณลักษณะที่ดี 5 ประการ คือ บุคลิกภาพ มีวินัย ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ ความพอเพียง มีคุณธรรม จริยธรรม และวินัยในตนเอง มีสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ เหมาะสมกับงานอาชีพนั้น ๆ

6. มีความรักชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ดำเนินความเป็นไทย เสียสละเพื่อส่วนรวม และดำรงไว้ซึ่งการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

1. การเรียนการสอน

1.1 ผู้เรียนสามารถลงทะเบียเรียนได้ตามระเบียบที่กำหนด สามารถโอนผลการเรียน และขอเทียบความรู้และประสบการณ์ได้

1.2 เน้นการเรียนการสอนแบบปฏิบัติจริง 70% ทฤษฎี 30%

2. เวลาเรียน

2.1 แต่ละปีการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ภาคเรียน โดยมีเวลาเรียนและจำนวนหน่วยกิตตามที่กำหนด และสถานศึกษาอาจเปิดสอนภาคเรียนฤดูร้อนได้ตามที่เห็นสมควร

2.2 การจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียน ให้สถานศึกษาเปิดทำการสอนไม่น้อยกว่า 5 วันต่อสัปดาห์

3. หน่วยกิต ให้มีจำนวนหน่วยกิตตลอดหลักสูตรไม่น้อยกว่า 102 หน่วยกิต การคิดหน่วยกิต ถือเกณฑ์ดังนี้

3.1 รายวิชาภาคทฤษฎี ตลอดภาคเรียนต้องไม่น้อยกว่า 20 ชั่วโมง

3.2 รายวิชาที่ประกอบด้วยภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติให้บูรณาการเรียนการสอน ตลอดภาคเรียนไม่น้อยกว่า 40 - 60 ชั่วโมง

3.3 รายวิชาที่นำไปฝึกงานในสถานประกอบการ กำหนดเวลาในการฝึกปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 160 ชั่วโมง

3.4 การทำโครงการ ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร

4. โครงสร้าง

โครงสร้างของหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2545 (ปรับปรุง พ.ศ. 2546) แบ่งเป็น 3 หมวดวิชา ฝึกงาน และกิจกรรมเสริมหลักสูตร ดังนี้

4.1 หมวดวิชาสามัญ แบ่งเป็น

4.1.1 วิชาสามัญทั่วไป เป็นวิชาที่เป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต

4.1.2 วิชาสามัญพื้นฐานวิชาชีพ เป็นวิชาที่เป็นพื้นฐานสัมพันธ์กับวิชาชีพ

4.2 หมวดวิชาชีพ แบ่งเป็น

4.2.1 วิชาชีพพื้นฐาน เป็นกลุ่มวิชาชีพสัมพันธ์ที่เป็นพื้นฐานที่จำเป็นในประเภทวิชานั้น ๆ

4.2.2 วิชาชีพสาขาวิชา เป็นกลุ่มวิชาชีพหลักในสาขาวิชานั้น ๆ

4.2.3 วิชาชีพสาขางาน เป็นกลุ่มวิชาชีพที่มุ่งให้ผู้เรียนมีความรู้และทักษะเฉพาะด้านในงานอาชีพตามความถนัดและความสนใจ

4.2.4 โครงการ

4.3 วิชาเลือกอิสระ

4.4 ฝึกงาน

4.5 กิจกรรมเสริมหลักสูตร ตามที่วิทยาลัยฯ กำหนด

5. โครงการ ผู้เรียนต้องจัดทำโครงการ

6. ฝึกงาน ให้สถานศึกษานำรายวิชาในหมวดวิชาชีพไปจัดฝึกในสถานประกอบการอย่างน้อย 1 ภาคเรียน

7. การเข้าเรียน ผู้เรียนต้องมาเข้าเรียนให้ทันตามที่วิทยาลัยฯ กำหนด หากเข้าเรียนสายเกิน 10 นาทีถือว่าขาดเรียนในรายวิชานั้น

8. การประเมินผลการเรียน ตลอดหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ 3 ปี นักเรียนต้องได้เกรดเฉลี่ยสะสม 2.00 จึงจะถือว่าสำเร็จการศึกษา

9. กิจกรรมเสริมหลักสูตร ให้มีกิจกรรมเพื่อปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรม ค่านิยมระเบียบวินัยของตนเอง และส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม

10. การสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร

10.1 ประเมินผ่านรายวิชาในหมวดวิชาสามัญ หมวดวิชาชีพ และหมวดวิชาเลือกเสรี ตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตรแต่ละประเภทวิชาและสาขาวิชา

10.2 ได้จำนวนหน่วยกิตสะสมครบตามโครงสร้างของหลักสูตรแต่ละประเภทวิชาและสาขาวิชา

10.3 ได้ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมไม่น้อยกว่า 2.00

10.4 เข้าร่วมกิจกรรมและผ่านการประเมินทุกภาคเรียน

10.5 ประเมินผ่านมาตรฐานวิชาชีพสาขาวิชา

11. การแก้ไขและเปลี่ยนแปลงหลักสูตร

11.1 ให้อธิบดีกรมอาชีวศึกษาเป็นผู้มีอำนาจในการเพิ่มเติม ปรับปรุง หรือ ยกเลิกประเภทวิชา สาขา วิชาสาขางาน รายวิชา และโครงสร้างหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2545 ในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2545

11.2 ให้ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้มีอำนาจเพิ่มเติม แก้ไข เปลี่ยนแปลงรายวิชา ต่าง ๆ ในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2545 โดยต้องรายงานให้ต้นสังกัดทราบ

วิทยาลัย ฯ ได้เปิดหลักสูตรการเรียนการสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 7 สาขา ได้แก่ สาขางานคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สาขางานคอมพิวเตอร์กราฟิก สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขางานการบัญชี สาขางานการขาย สาขางานการท่องเที่ยว สาขาภาษาต่างประเทศ และหลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤษมันต์ วัฒนานรงค์ และคณะ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาระดับความภาคภูมิใจ ความประณีต และความปลอดภัยในการเรียนวิชาชีพของนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า นักศึกษามีระดับของความภาคภูมิใจต่อผู้สอน ต่อสถาบัน และต่อตนเอง ในระดับมากที่สุด มีความประณีตในการปฏิบัติงาน ความประณีตต่อตนเองและผู้อื่นในระดับมาก และมีความปลอดภัยในโรงฝึกงาน ในการผลิตและการบริหารความปลอดภัยในโรงฝึกงานอยู่ที่ระดับปานกลาง

ศิรินทร์ กุลสิงห์ (2543) ทำการวิจัยการลาออกของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2538-2541 ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า คณะที่มีอัตราการลาออกมากอยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 ซึ่งมีสาเหตุมาจากนักศึกษาต้องการไปเรียนต่อในสถาบันอื่น ส่วนสาเหตุอื่น คือ ปัญหาด้านการเรียน ด้านสุขภาพ และด้านครอบครัว

ฝ่ายทะเบียนการศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2544) ทำการศึกษาสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ลาออกกลางคัน ปีการศึกษา 2542-2544 พบว่า สาเหตุที่ทำให้นักศึกษาลาออกกลางคันมากที่สุด คือ นักศึกษาสอบเข้าคณะใหม่ได้ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และคณะที่นักศึกษาลาออกไม่ใช่คณะที่ต้องการเรียน คิดเป็นร้อยละ 22.59 สาเหตุรองลงมา คือ นักศึกษาสอบได้ในสถาบันอื่น คิดเป็นร้อยละ 16.10 ส่วนสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาลาออกกลางคณน้อยที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านเศรษฐกิจ คิดเป็นร้อยละร้อยละ 0.72

มงคล เทียมตระกูล (2548 : บทคัดย่อ) การศึกษาสาเหตุการลาออกระหว่างภาคเรียนของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ แผนกวิชาช่างก่อสร้าง วิทยาลัยเทคนิคดอนเมือง ผลการวิจัย

พบว่า สาเหตุการลาออกระหว่างภาคเรียนของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ แผนกวิชาช่างก่อสร้าง วิทยาลัยเทคนิคดอนเมืองมีระดับปัญหาทุกปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับดังนี้ สาเหตุทางสิ่งแวดล้อมภายนอกวิทยาลัยมีค่าเฉลี่ย 2.930 ด้านวิทยาลัยมีค่าเฉลี่ย 2.890 สิ่งแวดล้อมภายในวิทยาลัยมีค่าเฉลี่ย 2.871 ด้านตัวผู้เรียนมีค่าเฉลี่ย 2.796 ด้านสถานะทางครอบครัวมีค่าเฉลี่ย 2.747

สุทัศน์ ชันเลข (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาสาเหตุการลาออกและการฟื้นฟูสภาพการเป็นนักเรียนระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า สาเหตุการลาออกและการฟื้นฟูสภาพการเป็นนักเรียนระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า สาเหตุการลาออกของนักศึกษาส่วนใหญ่เนื่องมาจากนักศึกษาต้องการสมัครสอบเข้าสอบใหม่ในสาขาที่ต้องการ ส่วนการฟื้นฟูสภาพการเป็นนักศึกษาเนื่องมาจากผลการเรียนและกลับเข้ามาศึกษาใหม่ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีสาเหตุจากนักศึกษามีความรู้พื้นฐานไม่ดีพอ ขาดความขยัน ไม่ชอบสาขาที่ที่ได้รับการคัดเลือก ทำกิจกรรมมากเกินไป และขาดผู้แนะนำด้านการวางแผนการเรียน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาต้องฟื้นฟูสภาพการเป็นนักศึกษาเนื่องจากผลการเรียนประการหนึ่งคือ ประกาศเรื่อง แนวปฏิบัติในการโอนหน่วยกิตจากสถาบันอุดมศึกษา และจากการเปรียบเทียบความแตกต่างการฟื้นฟูสภาพการเป็นนักศึกษา โดยการทดสอบทางสถิติพบว่า นักศึกษาภาคปกติและนักศึกษาภาคพิเศษไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อมรรัตน์ สว่างอารมณ์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา โรงงานผลิตขนมปังตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ ช่วงเวลาการทำงาน และลักษณะของบ้านพักต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเข้มของแสงอุณหภูมิ การวางผังสถานที่ทำงาน และความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ด้านลักษณะงานโอกาสความก้าวหน้าในงานผลตอบแทน และผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.01$) เช่นเดียวกันกับความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) เพื่อเป็นการลดความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิต ควรส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในงานมากขึ้นปรับปรุงตารางช่วงเวลาทำงานและจัด

สวัสดิการบ้านพัก สำหรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ด้านความเข้มของแสง ด้านอุณหภูมิ ด้านการวางผังสถานที่ทำงาน และความปลอดภัยในการทำงานควรได้รับการปรับปรุงให้มีมาตรฐานมากขึ้น

มณฑิร สิริอรุณรุ่งโรจน์ (บทคัดย่อ) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานในธุรกิจยานยนต์ในจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท 7-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.60 โดยมีระดับตำแหน่งงานเป็นพนักงานฝ่ายบุคคล คิดเป็นร้อยละ 22.20 2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจยานยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัทฯ และระดับตำแหน่งงานปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจยานยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.254 และค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.319 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจยานยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ ภาพรวมของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจยานยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับต่ำโดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.217 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

รัชณี ศรีสุทธีวงษา (2552 : บทคัดย่อ) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จาก การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงาน 2) ด้านสภาพการทำงาน และ 3) ด้านความรับผิดชอบในงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ด้านการให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กร ด้านการมีความรักและศรัทธาต่อองค์กร และด้านการช่วยประชาสัมพันธ์ขององค์กร 4) ความพึงพอใจในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม ด้านการให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กร และด้านการมีความรักและศรัทธาต่อองค์กร 5) ความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และด้านการให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กร 6) ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 7) ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ

มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม และด้านความพอใจของทุกฝ่าย 8) ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย 9) ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และ 10) ด้านการช่วยประชาสัมพันธ์ขององค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย

จิตภา เสน่ห์นุช (2553) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกรที่ปฏิบัติงานในองค์การเภสัชกรรม ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.8) มีสถานะภาพโสด (ร้อยละ 79.7) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 71.9) อายุงานมากกว่า 5 ปี (ร้อยละ 28.1) ตำแหน่งเภสัชกรระดับ 4 (ร้อยละ 56.3) สังกัดในฝ่ายประกันคุณภาพ (ร้อยละ 34.4) อัตราเงินเดือนสุทธิปัจจุบัน (รวมค่าล่วงเวลา) เท่ากับ 14,001 - 18,000 บาท/เดือน (ร้อยละ 39.8) ความสัมพันธ์ระหว่าง ความชัดเจนของงาน ความรู้ถึงการเมืองภายในองค์กรและการเปรียบเทียบกับตลาดแรงงาน กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกรที่ปฏิบัติงานในองค์การเภสัชกรรม นั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความชัดเจนของงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกร (ค่าความสัมพันธ์ -0.471) ส่วนความรู้ถึงการเมืองภายในองค์กรและการเปรียบเทียบกับตลาดแรงงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกร (ค่าความสัมพันธ์ 0.511 และ 0.698 ตามลำดับ)

มะลิวรรณ ช่องงาม (2553 : บทคัดย่อ) ปัจจัยในการสร้างความจงรักภักดีของลูกค้ากรณีศึกษาโรงแรมในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัย พบว่ายอมรับสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยที่ 1) ความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดปทุมธานี 2) ภาพลักษณ์ของโรงแรมความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของลูกค้าที่มาใช้บริการของโรงแรมในจังหวัดปทุมธานี และ 3) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดปทุมธานี

สาธิตา เกื้อนวิถิ (2555:บทคัดย่อ) ทักษะและความพึงพอใจที่มีผลต่อความภักดีในการใช้บริการสมาชิก M Generation ของผู้ใช้บริการโรงภาพยนตร์เครือ เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความภักดีในการใช้บริการสมาชิก M Generation ด้านทักษะแตกต่างกัน และเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทของ

บัตรสมาชิก M Generation ที่ผู้บริโภคนั้นเป็นสมาชิก และระยะเวลาในการถือบัตรสมาชิก M Generation ที่แตกต่างกัน มีความสำคัญในการใช้บัตรสมาชิก M Generation ด้านพฤติกรรมแตกต่างกันทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ผ่านการใช้บัตรสมาชิก M Generation ด้านการสร้างความสัมพันธ์ด้วยรางวัล และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของบัตรสมาชิก M Generation ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านบุคคล และด้านลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับความสำคัญในการใช้บัตรสมาชิก M Generation ของผู้บริโภคนั้นด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรม

ตารางสรุปผลการทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัย/ผู้เขียน	งานวิจัย/บทความ/หนังสือ	การนำไปใช้
ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542)	จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล การบริหารงานวิชาการ คือ หัวใจสำคัญของสถานศึกษา มีบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ งานวิชาการ ซึ่งเป็นการจัดการ เรียนการสอนตามหลักสูตร ของสถานศึกษาโดยอาจารย์ ชุมชน สถานประกอบเข้า มา ร่วมในการจัดทำหลักสูตร เพื่อให้ได้หลักสูตรตามความ ต้องการของตลาดแรงงาน การ พัฒนาส่งเสริมการเรียนการ สอนและวัดผลประเมินผล	ผู้ศึกษาได้นำมาใช้เป็นกรอบ แนวคิดในส่วนของปัจจัยทางด้าน การบริหารด้านวิชาการ ได้แก่ ด้านการจัดการเรียนรู้ของครู- อาจารย์ ด้านหลักสูตรและเนื้อหา รายวิชา ด้านกิจกรรมส่งเสริมการ เรียนรู้ และด้านการพัฒนาผู้เรียน (ฝ่ายปกครอง)

ตารางสรุปผลการทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัย/ผู้เขียน	งานวิจัย/บทความ/หนังสือ	การนำไปใช้
สิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547)	วิชาหลักการตลาด ส่วนประสมทางการตลาด โดยทั่วไปคือ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการ ส่งเสริมการตลาด หรือที่ เรียกว่า 4 P's แต่สำหรับธุรกิจ ประเภทบริการจะมีเพิ่มเข้ามา อีก 3 P's คือ พนักงาน (People) สิ่งต่าง ๆ ภายใน สำนักงาน (Physical evidence) และกระบวนการให้บริการ (Processes) ซึ่งมีความสำคัญ ไม่น้อยกว่า 4 P's	ผู้ศึกษาได้นำมาใช้เป็นกรอบ แนวคิดในส่วนของคุณภาพงาน ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่าย สนับสนุน ได้แก่ ด้านคุณภาพ บริการ ด้านสถานที่อำนวยความสะดวก สะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่
กฤษมันต์ วัฒนารงค์ และคนอื่น ๆ (2542)	ความภักดี ความประณีต และ ความปลอดภัยของนักศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง วิทยาลัยเทคโนโลยี อุตสาหกรรม สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระ นครเหนือ แบ่งความภักดี ออกเป็น 3 ด้านคือ ความภักดี ต่อผู้สอน ความภักดีต่อสถาบัน และ ความภักดีต่อตนเอง ประกอบด้วย	ผู้ศึกษาได้นำมาใช้เป็นกรอบ แนวคิดในส่วนของความ จงรักภักดีต่อสถาบัน ได้แก่ ปฏิบัติ ตามระเบียบ ให้ความร่วมมือใน การทำความดี ความเชื่อมั่นและ ความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ และเป็น นักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของ วิทยาลัยฯ ให้เป็นที่รู้จักของคน ทั่วไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ เป็นการค้นคว้าเชิงสำรวจเพื่อการศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยทางการบริหารวิชาการและคุณภาพด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ : กรณีศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC)” โดยมีขั้นตอนการค้นคว้าอิสระดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้คือ นักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2555 ในวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ จำนวนทั้งสิ้น 2,996 คน (ข้อมูลเมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2555)

ระดับชั้น	จำนวนนักเรียน/ นักศึกษา
ปวช.1	1,293
ปวช.2	994
ปวช.3	709
รวม	2,996

3.1.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กรณีที่ทราบจำนวนประชากร หรือประชากรที่มีจำนวนนับได้ (Finite Population) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553 : 45) โดยใช้สูตร

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าเปอร์เซ็นต์การคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากประชากร 2,996 คน ขอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.05 จะสามารถคำนวณหากลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$\text{แทนค่าสูตร} \quad n = \frac{2,996}{1+2,996(0.05)^2}$$

$$n = 352.89 \text{ หรือประมาณ } 353 \text{ คน}$$

3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสำรวจ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) จากจำนวนประชากรของนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ แบ่งประชากรออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 1 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 2 และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 3 ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.1 การแจกแจงและการสุ่มตัวอย่างประชากรของวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ

ระดับชั้น	จำนวนนักเรียน/ นักศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง
ปวช.1	1,293	152
ปวช.2	994	117
ปวช.3	709	84
รวม	2,996	353

3.1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ลักษณะทางประชากร (Demographic Data) เพศ ระดับชั้นปี สาขาวิชา เกรดเฉลี่ย สถานะทางครอบครัว

2. ปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการที่ส่งผลต่อการลาออก

- ด้านการจัดการเรียนรู้ของครู - อาจารย์
- ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา
- ด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้
- ด้านการพัฒนาผู้เรียน (ฝ่ายปกครอง)

3. คุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนที่ส่งผลต่อการลาออก

- ด้านคุณภาพการบริการ (Product)
- ด้านสถานที่อำนวยความสะดวก (Place)
- ด้านการประชาสัมพันธ์ (Promotion)
- ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ (People)

ตัวแปรตาม คือ ความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ ได้แก่ ปฏิบัติตามระเบียบ ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม ความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ เป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ ให้เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการค้นคว้าอิสระ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากร (Demographic Data) เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับชั้นปี สาขาวิชา เกรดเฉลี่ย สถานะทางครอบครัว

เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) สรุปผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการ

- ด้านการจัดการเรียนรู้ของครู - อาจารย์
- ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา

- ด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้
- ด้านการพัฒนาผู้เรียน (ฝ่ายปกครอง)

เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการ 4 ด้าน โดยคำตอบใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ ดังนี้

มีความคิดเห็น เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน
มีความคิดเห็น เห็นด้วยระดับน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
มีความคิดเห็น เห็นด้วยระดับปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
มีความคิดเห็น เห็นด้วยระดับมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
มีความคิดเห็น เห็นด้วยระดับมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลโดยใช้เกณฑ์ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2549 : 99) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง มีความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุดต่อความจงรักภักดี
คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง มีความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยต่อความจงรักภักดี
คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง มีความคิดเห็น เห็นด้วยปานกลางต่อความจงรักภักดี
คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง มีความคิดเห็น เห็นด้วยมากต่อความจงรักภักดี
คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง มีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุดต่อความจงรักภักดี

ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุน

- ด้านคุณภาพการบริการ (Product)
- ด้านสถานที่อำนวยความสะดวก (Place)
- ด้านการประชาสัมพันธ์ (Promotion)
- ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ (People)

เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุน 4 ด้าน โดยคำตอบใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ ดังนี้

มีความคิดเห็น เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน
มีความคิดเห็น เห็นด้วยระดับน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
มีความคิดเห็น เห็นด้วยระดับปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
มีความคิดเห็น เห็นด้วยระดับมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
มีความคิดเห็น เห็นด้วยระดับมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลโดยใช้เกณฑ์ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2549 : 99) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง มีความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุดต่อความจงรักภักดี
คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง มีความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยต่อความจงรักภักดี
คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง มีความคิดเห็น เห็นด้วยปานกลางต่อความจงรักภักดี
คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง มีความคิดเห็น เห็นด้วยมากต่อความจงรักภักดี
คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง มีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุดต่อความจงรักภักดี

ส่วนที่ 4 ความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ

1. ปฏิบัติตามระเบียบ
2. ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม
3. ความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ

1. เป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ ให้เป็นที่รู้จักของคนทั่วไปเป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ โดยคำถามจะถามถึงระดับความจงรักภักดีโดยคำตอบใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ ดังนี้

มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ น้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน
มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ น้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ ปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลโดยใช้เกณฑ์ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2549 : 99) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง มีความจงรักภักดีน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง มีความจงรักภักดีน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง มีความจงรักภักดีปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง มีความจงรักภักดีมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง มีความจงรักภักดีมากที่สุด

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

ตารางที่ 3.2 แหล่งที่มาของคำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม

คำถามที่ใช้ในการสอบถาม	แหล่งที่มาของคำถาม
ปัจจัยส่วนบุคคล	วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
ปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการ	
ด้านการจัดการเรียนรู้ของครู - อาจารย์	
ด้านหลักสูตรและเนื้อหารายวิชา	ทฤษฎีการบริหารงานวิชาการของ
ด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้	ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543)
ด้านการพัฒนาผู้เรียน (ฝ่ายปกครอง)	
ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการของฝ่าย	
สนับสนุน	
ด้านคุณภาพการบริการ (Product)	ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดของ
ด้านสถานที่อำนวยความสะดวก (Place)	สิวลุทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547)
ด้านการประชาสัมพันธ์ (Promotion)	
ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ (People)	
ความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม	
บริหารธุรกิจ	ทฤษฎีความจงรักภักดีต่อองค์กรของ
ปฏิบัติตามระเบียบ	กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์ และคณะ (2540)
ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม	
ความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ	
เป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ	

การทดสอบแบบสอบถาม

การที่จะนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรนั้น ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. การทดสอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ทำการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ดังนี้

1.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity)

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนั้น ตรงกับ

เนื้อหาที่ต้องการวัดหรือไม่ รวมทั้งตรวจสอบด้านภาษาที่ใช้ การวางรูปแบบ ข้อความต่าง ๆ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

1.2 การทดสอบเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) โดยนำแบบสอบถามดังกล่าวไปสอบถามนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาตรวจให้คะแนนและวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach จากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยไม่ซ้ำกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ให้นักเรียนที่วิทยาลัยเทคโนโลยีรัตนโกสินทร์ ตอบแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวม 0.98 ซึ่งเป็นค่าที่เชื่อถือได้และมีค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ของแบบสอบถาม

การทดสอบรายด้าน	ค่า Alpha
ปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการ	0.90
ด้านการจัดการเรียนรู้ของครู –อาจารย์	0.81
ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา	0.75
ด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้	0.80
ด้านการพัฒนาผู้เรียน (ฝ่ายปกครอง)	0.82
ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุน	0.97
ด้านคุณภาพการบริการ (Product)	0.84
ด้านสถานที่อำนวยความสะดวก (Place)	0.85
ด้านการประชาสัมพันธ์ (Promotion)	0.89
ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ (People)	0.81
ความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ	0.97
ปฏิบัติตามระเบียบ	0.86
ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม	0.87
ความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ	0.86
เป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ	0.79

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการขออนุญาตผู้บังคับบัญชาและติดต่อประสานงานเพื่อทำการแจกแบบสอบถามให้นักเรียนวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ
2. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่างนักเรียนวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ จำนวน 353 คน
3. ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสอดคล้องของข้อมูล แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อจัดหมวดหมู่และให้ทราบลักษณะพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ทดสอบสมมติฐานในการศึกษา

การทดสอบสมมติฐานของวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจแตกต่างกัน

- ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test

- ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ระดับชั้นปี สาขาวิชา เกรดเฉลี่ย สถานะทางครอบครัว โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance (ANOVA)

การทดสอบสมมติฐานของวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และข้อ 3

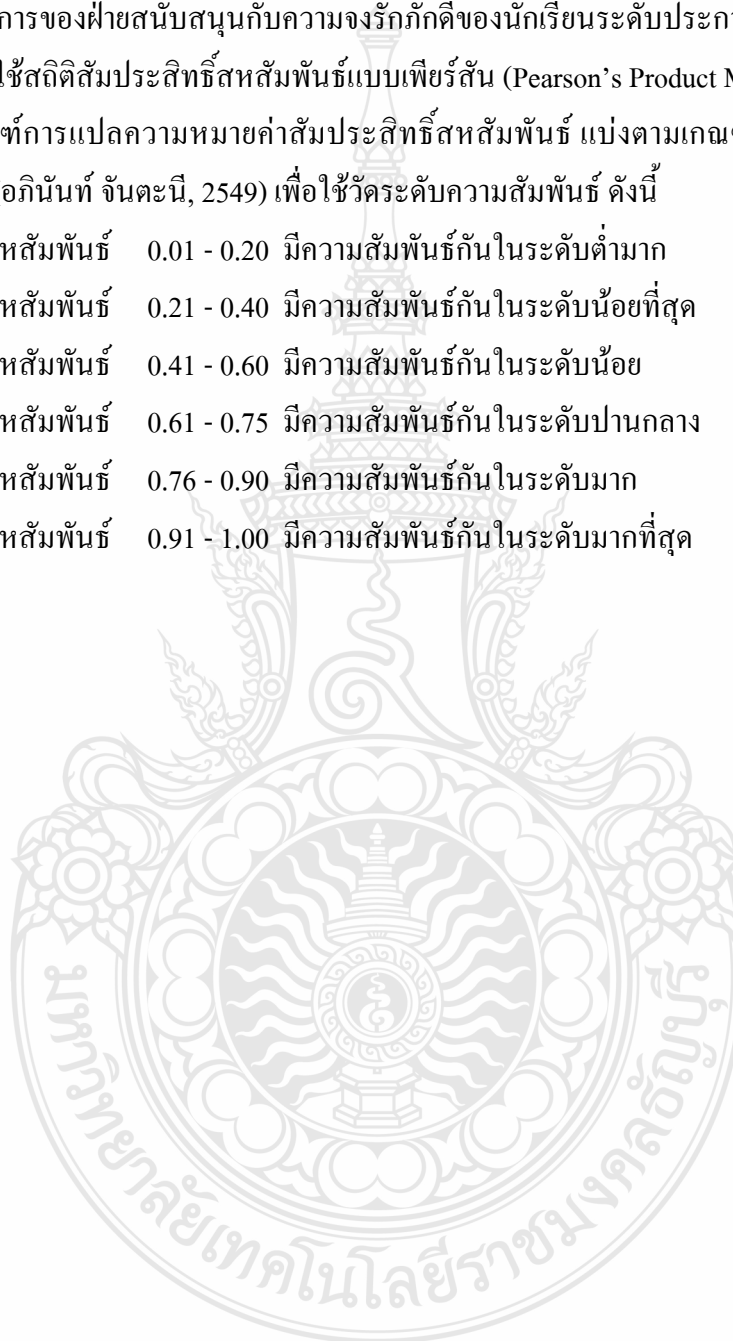
2. ปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจแตกต่างกัน

3. คุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจแตกต่างกัน

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการและปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพต่อวิทยาลัยฯ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Coefficient)

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบ่งตามเกณฑ์ เพื่อใช้วัดระดับความสัมพันธ์ (อภิสิทธิ์ จันตะนี, 2549) เพื่อใช้วัดระดับความสัมพันธ์ ดังนี้

ค่าสหสัมพันธ์	0.01 - 0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
ค่าสหสัมพันธ์	0.21 - 0.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยที่สุด
ค่าสหสัมพันธ์	0.41 - 0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย
ค่าสหสัมพันธ์	0.61 - 0.75	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์	0.76 - 0.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก
ค่าสหสัมพันธ์	0.91 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับมากที่สุด



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยทางการบริหารวิชาการและคุณภาพด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ : กรณีศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC)” โดยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 353 ฉบับ ได้รับกลับคืนทั้งหมด 353 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งนี้จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษากครั้งนี้เป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีต่อปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพด้านความจงรักภักดีที่ส่งผลต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความสะดวกในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์มาใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิจัย

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
F	แทน	ค่าสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)

MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
df	แทน	องศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
p	แทน	ความน่าจะเป็น (probability) ที่แสดงความมีนัยสำคัญ
LSD	แทน	Least Significant Difference
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรมคำนวณได้ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ ปรากฏดังตารางที่ 4.1 - 4.5

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	146	41.4
หญิง	207	58.6
รวม	353	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมา เพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับชั้นปี

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับชั้นปี		
ปวช. 1	152	43.1
ปวช.2	117	33.1
ปวช.3	84	23.8
รวม	353	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจส่วนใหญ่ ระดับปวช.1 มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมา ระดับปวช. 2 จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 และระดับปวช.3 จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขา

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สาขา		
สาขางานคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	83	23.6
สาขางานคอมพิวเตอร์กราฟิก	59	16.7
สาขางานการขาย	57	16.1
สาขางานการบัญชี	47	13.3
สาขางานการท่องเที่ยว	45	12.7
สาขางานภาษาต่างประเทศ	43	12.2
หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ	19	5.4
รวม	353	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจส่วนใหญ่ สาขางานคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 รองลงมา สาขางานคอมพิวเตอร์กราฟิก จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 สาขางานการขาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 สาขางานการบัญชี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 สาขางานการท่องเที่ยว จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 สาขางานภาษาต่างประเทศ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 และหลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกรดเฉลี่ยสะสม		
ไม่เกิน 1.50	19	5.4
1.51 - 2.00	64	18.1
2.01 - 2.50	75	21.2
2.51 - 3.00	135	38.3
3.01 - 4.00	60	17.0
รวม	353	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจส่วนใหญ่ เกรดเฉลี่ยสะสม 2.51 - 3.00 จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมา เกรดเฉลี่ยสะสม 2.01 - 2.50 จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 เกรดเฉลี่ยสะสม 1.51 - 2.00 จำนวน 64 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.1 เกรดเฉลี่ยสะสม 3.01 - 4.00 จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 1.50 จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะทางครอบครัว

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานะทางครอบครัว		
อยู่กับบิดา-มารดา	75	21.2
อยู่กับบิดา	109	30.9
อยู่กับมารดา	133	37.7
ไม่ได้อยู่กับบิดา-มารดา	36	10.2
รวม	353	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจส่วนใหญ่อยู่กับมารดา จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมาอยู่กับบิดา จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 อยู่กับบิดา-มารดา จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และไม่ได้อยู่กับบิดา-มารดา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีต่อ
ปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพของปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการ ปรากฏดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของนักเรียนระดับ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพด้านคุณภาพของปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการ

ปัจจัยด้านการบริหารวิชาการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการจัดการเรียนรู้ของครู-อาจารย์			
1. การสอนของครูผู้สอนสอดคล้องกับแผนการสอน	3.41	0.93	ปานกลาง
2. ครูผู้สอนสนใจเอาใจใส่นักเรียนด้วยความเต็มใจ	3.50	1.03	มาก
3. สื่อการสอนมีเพียงพอกับความต้องการของนักเรียน	3.72	1.05	มาก
4. ครูผู้สอนมีความสามารถในการสื่อสารและถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.66	0.91	มาก
ด้านการจัดการเรียนรู้ของครู-อาจารย์โดยรวม	3.57	0.98	มาก
ด้านหลักสูตรและเนื้อหารายวิชา			
1. ให้สถานประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรด้านวิชาชีพ	3.31	0.83	ปานกลาง
2. หลักสูตรและเนื้อหาแต่ละรายวิชาสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	3.67	1.07	มาก
3. หลักสูตรและเนื้อหาแต่ละรายวิชามีความครอบคลุม ชัดเจน	3.66	0.88	มาก
4. หลักสูตรวิชาชีพได้รับการยอมรับจากชุมชน สถานประกอบการ	3.50	0.78	มาก
ด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้			
1. กิจกรรมที่จัดขึ้นครอบคลุมความต้องการในการทำกิจกรรมของนักเรียนได้ทั้งหมด	3.80	1.01	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริหารวิชาการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
2. กิจกรรมที่จัดสามารถส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะการเรียนรู้และนำไปใช้ได้ในชีวิตประจำวัน	3.61	1.01	มาก
3. กิจกรรมที่จัดขึ้นเป็นกิจกรรมที่เหมาะสมกับนักเรียน และนักเรียนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น	3.50	0.89	มาก
4. กิจกรรมที่จัดขึ้นเป็นกิจกรรมที่มีวัน เวลา สถานที่ที่เหมาะสมในการดำเนินกิจกรรม	3.27	0.80	ปานกลาง
ด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้โดยรวม	3.55	0.93	มาก
ด้านการพัฒนาผู้เรียน			
1. ความเข้มงวดในเรื่องกฎระเบียบตามระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัย ฯ ของฝ่ายพัฒนาผู้เรียนมีความเหมาะสม	3.49	0.79	ปานกลาง
2. ฝ่ายพัฒนาผู้เรียนมีการชี้แจงและเชิญชวนให้นักเรียนปฏิบัติตามคำแนะนำของฝ่ายพัฒนาผู้เรียนอย่างเหมาะสม	3.78	1.05	มาก
3. ฝ่ายพัฒนาผู้เรียนใช้กิริยาและวาจาสุภาพกับนักเรียน	3.55	0.89	มาก
4. ฝ่ายพัฒนาผู้เรียนลงโทษนักเรียนที่กระทำผิดตรงตามบทลงโทษที่กำหนดไว้	3.48	0.98	ปานกลาง
ด้านการพัฒนาผู้เรียนโดยรวม	3.58	0.93	มาก
ปัจจัยด้านการบริหารวิชาการ โดยรวม	3.56	0.93	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของปัจจัยด้านการบริหารด้านวิชาการโดยรวมรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของปัจจัยด้านการบริหารด้านวิชาการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมากที่สุดคือ ด้านการพัฒนาผู้เรียนโดยรวม ($\bar{X} = 3.58$) รองลงมา คือ ด้านการจัดการเรียนรู้ของครู-อาจารย์โดยรวม ($\bar{X} = 3.57$) ด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้โดยรวม ($\bar{X} = 3.55$) และด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชาโดยรวม ($\bar{X} = 3.54$) ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการจัดการเรียนรู้ของครู-อาจารย์ พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจมีความคิดเห็นด้านการจัดการเรียนรู้ของครู-อาจารย์ ในภาพรวม

อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจมีความคิดเห็นด้านการจัดการเรียนรู้ของครู-อาจารย์ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ สื่อการสอนมีเพียงพอกับความต้องการของนักเรียน ($\bar{X} = 3.70$) รองลงมาคือ ครูผู้สอนมีความสามารถในการสื่อสารและถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.66$) ครูผู้สอนสนใจเอาใจใส่นักเรียนด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 3.50$) และการสอนของครูผู้สอนสอดคล้องกับแผนการสอน ($\bar{X} = 3.41$) ตามลำดับ

ด้านหลักสูตรและเนื้อหารายวิชา พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจมีความคิดเห็นด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจมีความคิดเห็นด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา อยู่ในระดับมากที่สุด คือ หลักสูตรและเนื้อหาแต่ละรายวิชาสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาคือ หลักสูตรและเนื้อหาแต่ละรายวิชามีความครอบคลุม ชัดเจน ($\bar{X} = 3.66$) หลักสูตรวิชาชีพได้รับการยอมรับจากชุมชน สถานประกอบการ ($\bar{X} = 3.50$) และให้สถานประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรด้านวิชาชีพ ($\bar{X} = 3.31$) ตามลำดับ

ด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ กิจกรรมที่จัดขึ้นครอบคลุมความต้องการในการทำกิจกรรมของนักเรียนได้ทั้งหมด ($\bar{X} = 3.80$) รองลงมาคือ กิจกรรมที่จัดสามารถส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะการเรียนรู้และนำไปใช้ได้ในชีวิตประจำวัน ($\bar{X} = 3.61$) กิจกรรมที่จัดขึ้นเป็นกิจกรรมที่เหมาะสมกับนักเรียน และนักเรียนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.50$) และกิจกรรมที่จัดขึ้นเป็นกิจกรรมที่มีวันเวลา สถานที่ ที่เหมาะสมในการดำเนินกิจกรรม ($\bar{X} = 3.27$) ตามลำดับ

ด้านการพัฒนาผู้เรียน นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านการพัฒนาผู้เรียน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านการพัฒนาผู้เรียน อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ฝ่ายพัฒนาผู้เรียนมีการชี้แจงและเชิญชวนให้นักเรียนปฏิบัติตามคำแนะนำของฝ่ายพัฒนาผู้เรียนอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.78$) รองลงมาคือ ฝ่ายพัฒนาผู้เรียนใช้กิริยาและวาจาสุภาพกับนักเรียน ($\bar{X} = 3.55$) ความเข้มงวดในเรื่องกฎระเบียบตามระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัย ฯ ของฝ่ายพัฒนาผู้เรียนมีความ

เหมาะสม ($\bar{X} = 3.49$) และฝ่ายพัฒนาผู้เรียนลงโทษนักเรียนที่กระทำผิดตรงตามบทลงโทษที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.48$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุน

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุน ปรากฏดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุน

คุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product/Service)			
1. ท่านได้รับบริการเกี่ยวกับการแจ้งยอดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ อย่างถูกต้องและตรงเวลา	3.72	1.04	มาก
2. ท่านได้รับบริการที่ถูกต้องตรงตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้	3.61	0.98	มาก
3. วิทยาลัยฯ มีระเบียบการขอรับบริการที่เหมาะสมและชัดเจน	3.67	0.86	มาก
4. มีการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	3.55	0.81	มาก
ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยรวม	3.64	0.92	มาก
ด้านการจัดจำหน่าย (Place)			
5. ท่าเลที่ตั้งของวิทยาลัยฯ มีความเหมาะสม	3.58	1.09	มาก
6. ท่าเลที่ตั้งของวิทยาลัยฯ ติดถนนทำให้เดินทางไป-กลับสะดวก	3.38	0.94	ปานกลาง
7. สถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย	3.58	0.97	มาก
8. มีเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมการใช้งานที่ทันสมัย	3.68	0.95	มาก
ด้านการจัดจำหน่ายโดยรวม	3.56	0.99	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

คุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)			
9. มีการสนับสนุนให้ทุนการศึกษาแก่นักเรียนอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกันและยุติธรรม	3.51	0.93	มาก
10. มีส่วนลดให้กับนักเรียนที่สนใจศึกษาต่อ	3.26	0.79	ปานกลาง
11. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนอย่างทั่วถึง	3.33	0.79	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม	3.37	0.84	ปานกลาง
ด้านพนักงาน (People)			
12. มีการแนะนำตัว/ข้อมูลในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	3.73	1.04	มาก
13. มีความเต็มใจ และเอาใจใส่ในการให้บริการ	3.77	0.93	มาก
14. มีความสุภาพ อ่อนโยนและอ่อนน้อมในการให้บริการ	3.67	0.85	มาก
15. มีใจรักการให้บริการและยิ้มแย้มแจ่มใส	3.34	0.80	ปานกลาง
ด้านพนักงานโดยรวม	3.63	0.91	มาก
ปัจจัยคุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนโดยรวม	3.55	0.92	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยรวม (Product/Service) ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมา คือ ด้านพนักงานโดยรวม (People) ($\bar{X} = 3.63$) ด้านการจัดจำหน่ายโดยรวม (Place) ($\bar{X} = 3.56$) และด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม (Promotion) ($\bar{X} = 3.37$) ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product/Service) พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการอยู่ในระดับมาก

ที่สุด คือ ได้รับความบริการเกี่ยวกับการแจ้งยอดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ อย่างถูกต้องและตรงเวลา ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมาคือ วิทยาลัยฯ มีระเบียบการขอรับบริการที่เหมาะสมและชัดเจน ($\bar{X} = 3.67$) ได้รับความบริการที่ถูกต้องตรงตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.61$) และมีการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.55$) ตามลำดับ

ด้านการจัดจำหน่าย (Place) พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนด้านการจัดจำหน่ายในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนด้านการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมการใช้งานที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งของวิทยาลัยฯ มีความเหมาะสมสถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย ($\bar{X} = 3.58$) และท่าเลที่ตั้งของวิทยาลัยฯ คิดถนนทำให้เดินทางไป-กลับสะดวก ($\bar{X} = 3.38$) ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนด้านการส่งเสริมการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีการสนับสนุนให้ทุนการศึกษาแก่นักเรียนอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกันและยุติธรรม ($\bar{X} = 3.51$) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.33$) และมีส่วนลดให้กับนักเรียนที่สนใจศึกษาต่อ ($\bar{X} = 3.26$) ตามลำดับ

ด้านพนักงาน (People) นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนด้านพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนด้านพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความเต็มใจ และเอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.77$) รองลงมาคือ มีการแนะนำตัว/ข้อมูลในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.73$) มีความสุภาพอ่อนโยนและอ่อนน้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.67$) และมีใจรักการให้บริการและยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.34$) ตามลำดับ

**ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพด้านความ
จงรักภักดีที่ส่งผลต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ**

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพความจงรักภักดีต่อ
วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของความจงรักภักดีต่อ
วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ

ความจงรักภักดี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ จงรักภักดี
ปฏิบัติตามระเบียบ			
1. ท่านยอมรับระเบียบของวิทยาลัยฯ และกระทำด้วยความเต็มใจ	3.32	0.78	ปานกลาง
2. ท่านประพฤติ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี	3.73	1.04	มาก
3. ท่านปฏิบัติตามคำแนะนำของครู อาจารย์	3.57	0.97	มาก
4. ท่านไม่ขาด ลา มาสายและมาถึงวิทยาลัยฯ ก่อนเวลาที่กำหนด	3.89	0.88	มาก
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบโดยรวม	3.63	0.92	มาก
ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม			
1. ท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลือกิจกรรมต่าง ๆ ที่วิทยาลัยฯ จัดขึ้น	3.51	0.90	มาก
2. ท่านเป็นผู้นำในการทำกิจกรรมของวิทยาลัยฯ เสมอ	3.77	0.93	มาก
3. ท่านมีความรัก ความชอบในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อทุกคน	3.78	0.83	มาก
4. เมื่อท่านได้รับมอบหมายหน้าที่ในการทำกิจกรรม ท่านจะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	3.44	0.80	ปานกลาง
ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมโดยรวม	3.63	0.87	มาก
ความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ			
1. ท่านมีความยินดีที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในวิทยาลัยฯ	3.32	0.78	ปานกลาง
2. ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพของวิทยาลัยฯ	3.51	1.10	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความจงรักภักดี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ จงรักภักดี
3. ท่านรู้สึกว่าเป็นสมาชิก นโยบายของวิทยาลัยฯ กับเป้าหมาย ในตัวท่านมีความเหมือนกันมากที่สุด	3.55	0.89	มาก
4. ท่านต้องการให้ญาติ พี่น้อง เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของ วิทยาลัยฯ เช่นเดียวกับท่าน	3.48	0.98	ปานกลาง
ความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ โดยรวม	3.47	0.94	ปานกลาง
เป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ			
1. ท่านภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่น ว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งของ วิทยาลัยฯ	3.68	0.95	มาก
2. ท่านจะพูดถึงคุณความดีของวิทยาลัยฯ ให้เพื่อน ๆ หรือคน ที่รู้จักฟังเสมอ	3.50	0.93	มาก
3. เมื่อมีบุคคลกล่าวถึงวิทยาลัยในทางที่ไม่ดีและไม่เป็น ความจริง ท่านจะชี้แจงให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง	3.27	0.80	ปานกลาง
4. ท่านเต็มใจเข้าร่วมการประกวดแข่งขันทั้งหน่วยงาน ภายในและภายนอกเพื่อให้ทุกคนได้รู้จักวิทยาลัยฯ	3.49	0.79	ปานกลาง
ด้านการเป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ โดยรวม	3.49	0.87	ปานกลาง
ความจงรักภักดีโดยรวม	3.56	0.90	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจด้านการปฏิบัติตามระเบียบ โดยรวมและด้านการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) รองลงมาคือ ด้านการเป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ โดยรวม ($\bar{X} = 3.49$) และด้านการมีความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ โดยรวม ($\bar{X} = 3.47$) ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ปฏิบัติตามระเบียบ พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักเรียน

ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านการปฏิบัติตามระเบียบอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ไม่ขาด ลา มาสายและมาถึงวิทยาลัยฯ ก่อนเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมา คือ ประพฤติ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ($\bar{X} = 3.73$) ท่านปฏิบัติตามคำแนะนำของครู อาจารย์ ($\bar{X} = 3.57$) และ ท่านยอมรับระเบียบของวิทยาลัยฯ และกระทำด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 3.32$) ตามลำดับ

ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความรัก ความชอบในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อทุกคน ($\bar{X} = 3.78$) รองลงมา คือ เป็นผู้ดำเนินการทำกิจกรรมของวิทยาลัยฯ เสมอ ($\bar{X} = 3.77$) เต็มใจที่จะช่วยเหลือกิจกรรมต่าง ๆ ที่วิทยาลัยฯ จัดขึ้น ($\bar{X} = 3.51$) และเมื่อได้รับมอบหมายหน้าที่ในการทำกิจกรรม ท่านจะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ($\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ

ความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ รู้สึกว่าเป้าหมาย นโยบายของวิทยาลัยฯ กับเป้าหมายในตัวท่านมีความเหมือนกันมากที่สุด ($\bar{X} = 3.55$) รองลงมา คือ มีความมั่นใจในคุณภาพของวิทยาลัยฯ ($\bar{X} = 3.51$) ต้องการให้ญาติ พี่น้อง เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของวิทยาลัยฯ ($\bar{X} = 3.48$) และมีความยินดีที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในวิทยาลัยฯ ($\bar{X} = 3.32$) ตามลำดับ

เป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านการเป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านการเป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่น ว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งของวิทยาลัยฯ ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมา คือ พูดถึงคุณความดีของวิทยาลัยฯ ให้เพื่อน ๆ หรือคนที่รู้จักฟังเสมอ ($\bar{X} = 3.50$) เต็มใจเข้าร่วมการประกวดแข่งขันทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก เพื่อให้ทุกคนได้รู้จักวิทยาลัยฯ ($\bar{X} = 3.49$) และเมื่อมีบุคคลกล่าวถึงวิทยาลัยฯ ในทางที่ไม่ดีและไม่เป็นความจริง ท่านจะชี้แจงให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.27$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานข้อ 1 นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1.1 นักเรียนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 นักเรียนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจแตกต่างกัน

ความจงรักภักดี	ชาย		หญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ปฏิบัติตามระเบียบ	3.63	0.92	3.65	0.77	2.64	0.01*
ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม	3.63	0.87	3.75	0.78	1.89	0.04*
ความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ	3.47	0.94	3.60	0.80	0.88	0.35
เป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ	3.49	0.87	3.59	0.82	2.29	0.01*
ความจงรักภักดีโดยรวม	3.56	0.90	3.76	0.73	2.51	0.01*

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีเพศแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจโดยรวมและด้านการปฏิบัติตามระเบียบ การให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม และการเป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยนักเรียนชายมีความจงรักภักดีด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ด้านการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม และด้านการเป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ น้อยกว่านักเรียนหญิง จึงควรจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับนักเรียนชาย พร้อมทั้งสนับสนุนให้เข้าร่วมการประกวดแข่งขันทั้งภายในและภายนอกองค์กร ส่วนความจงรักภักดีด้านความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ ไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1.2 นักเรียนที่มีระดับชั้นปีแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 นักเรียนที่มีระดับชั้นปีแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจแตกต่างกัน

ความจงรักภักดี	$\bar{X}$	S.D.	SS	df	M.S.	F	Sig.
ปฏิบัติตามระเบียบ	3.63	0.92					
ระหว่างกลุ่ม			5.84	2	2.92	6.19	0.00*
ภายในกลุ่ม			165.13	350	0.47		
รวม			170.97	352			
ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม	3.63	0.87					
ระหว่างกลุ่ม			4.520	2	2.260	5.144	0.01*
ภายในกลุ่ม			153.763	350	0.439		
รวม			158.283	352			
ความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ	3.47	0.94					
ระหว่างกลุ่ม			4.610	2	2.310	4.71	0.01*
ภายในกลุ่ม			171.510	350	0.490		
รวม			176.120	352			
เป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ	3.49	0.87					
ระหว่างกลุ่ม			12.50	2	6.25	13.67	0.00*
ภายในกลุ่ม			160.05	350	0.46		
รวม			172.56	352			

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีระดับชั้นปีแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจทุกด้าน ได้แก่ ปฏิบัติตามระเบียบ ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม ความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ และเป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 4.11 - ตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.11 การทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ
ด้านปฏิบัติตามระเบียบกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับชั้น

ระดับชั้น		ปวช. 1	ปวช. 2	ปวช. 3
	ค่าเฉลี่ย	3.88	3.62	3.62
ปวช. 1	3.88		0.26 (0.00*)	0.26 (0.00*)
ปวช. 2	3.62			0.00 (0.96)
ปวช. 3	3.62			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.11 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจด้านปฏิบัติตามระเบียบ จำแนกตามระดับชั้นเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มนักเรียนระดับชั้นปวช. 1 มีการปฏิบัติตามระเบียบมากกว่า นักเรียนระดับชั้นปวช. 2 และ นักเรียนระดับชั้นปวช. 3 ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

ตารางที่ 4.12 การทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ
ด้านให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับชั้น

ระดับชั้น		ปวช. 1	ปวช. 2	ปวช. 3
	ค่าเฉลี่ย	3.93	3.67	3.80
ปวช. 1	3.93		0.26 (0.00*)	0.13 (0.15)
ปวช. 2	3.67			-0.13 (0.17)
ปวช. 3	3.80			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.12 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจด้านให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม จำแนกตามระดับชั้นเป็นรายคู่พบว่า กลุ่มนักเรียนระดับชั้นปวช. 1 มีการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมมากกว่า นักเรียนระดับชั้นปวช. 2 ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

ตารางที่ 4.13 การทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ ด้านความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับชั้น

ระดับชั้น		ปวช. 1	ปวช. 2	ปวช. 3
	ค่าเฉลี่ย	3.76	3.53	3.54
ปวช. 1	3.76		0.23 (0.00*)	0.23 (0.00*)
ปวช. 2	3.53			-0.01 (0.95)
ปวช. 3	3.54			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.13 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจด้านความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ จำแนกตามระดับชั้นเป็นรายคู่พบว่า กลุ่มนักเรียนระดับชั้นปวช. 1 มีความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ มากกว่า นักเรียนระดับชั้นปวช. 2 และนักเรียนระดับชั้นปวช. 3 ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.23

ตารางที่ 4.14 การทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ ด้านเป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับชั้น

ระดับชั้น		ปวช. 1	ปวช. 2	ปวช. 3
	ค่าเฉลี่ย	3.88	3.49	3.53
ปวช. 1	3.88		0.39 (0.00*)	0.36 (0.00*)
ปวช. 2	3.49			-0.04 (0.71)
ปวช. 3	3.52			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.14 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจด้านเป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ จำแนกตามระดับชั้นเป็นรายคู่

พบว่า กลุ่มนักเรียนระดับชั้นปวช. 1 มีความเป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ มากกว่านักเรียนระดับชั้นปวช. 2 และนักเรียนระดับชั้นปวช. 3 ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.39 และ 0.36

สมมุติฐานที่ 1.3 นักเรียนที่มีสาขาวิชาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจแตกต่างกัน ตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 นักเรียนที่มีสาขาวิชาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจแตกต่างกัน

ความจงรักภักดี	$\bar{X}$	S.D.	SS	Df	M.S.	F	Sig.
ปฏิบัติตามระเบียบ	3.63	0.92					
ระหว่างกลุ่ม			1.69	6	0.28	0.57	0.75
ภายในกลุ่ม			169.28	346	0.49		
รวม			170.97	352			
ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม	3.63	0.87					
ระหว่างกลุ่ม			1.64	6	0.27	0.60	0.73
ภายในกลุ่ม			156.65	346	0.45		
รวม			158.28	352			
ความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ	3.47	0.94					
ระหว่างกลุ่ม			4.75	6	0.79	1.60	0.15
ภายในกลุ่ม			171.37	346	0.50		
รวม			176.13	352			
เป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ	3.49	0.87					
ระหว่างกลุ่ม			4.17	6	0.70	1.43	0.20
ภายในกลุ่ม			168.38	346	0.49		
รวม			172.56	352			
ความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯโดยรวม	3.56	0.90					
ระหว่างกลุ่ม			1.18	6	0.20	0.50	0.81
ภายในกลุ่ม			135.96	346	0.39		
รวม			134.14	352			

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีสาขาวิชาแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ ด้านปฏิบัติตามระเบียบ ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม ความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ และเป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ ไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1.4 นักเรียนที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.6 นักเรียนที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจแตกต่างกัน

ความจงรักภักดี	$\bar{X}$	S.D.	SS	df	M.S.	F	Sig.
ปฏิบัติตามระเบียบ	3.63	0.92					
ระหว่างกลุ่ม			0.52	4	0.13	0.26	0.90
ภายในกลุ่ม			170.45	348	0.49		
รวม			170.97	352			
ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม	3.63	0.87					
ระหว่างกลุ่ม			0.92	4	0.23	0.51	0.73
ภายในกลุ่ม			157.36	348	0.45		
รวม			158.28	352			
ความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ	3.47	0.94					
ระหว่างกลุ่ม			2.99	4	0.75	1.50	0.20
ภายในกลุ่ม			173.14	348	0.50		
รวม			176.13	352			
เป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ	3.49	0.87					
ระหว่างกลุ่ม			2.26	4	0.57	1.16	0.33
ภายในกลุ่ม			170.29	348	0.49		
รวม			172.56	352			
ความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯโดยรวม	3.56	0.90					
ระหว่างกลุ่ม			0.17	4	0.04	0.11	0.98
ภายในกลุ่ม			136.97	348	0.39		
รวม			137.14	352			

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ ด้านปฏิบัติตามระเบียบ

ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม ความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ และเป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ ไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1.5 นักเรียนที่มีสถานะทางครอบครัวแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 นักเรียนที่มีสถานะทางครอบครัวแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจแตกต่างกัน

ความจงรักภักดี	$\bar{X}$	S.D.	SS	df	M.S.	F	Sig.
ปฏิบัติตามระเบียบ	3.63	0.92					
ระหว่างกลุ่ม			1.17	3	0.39	0.80	0.49
ภายในกลุ่ม			169.80	349	0.49		
รวม			170.97	352			
ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม	3.63	0.87					
ระหว่างกลุ่ม			1.93	3	0.64	1.44	0.23
ภายในกลุ่ม			156.35	349	0.45		
รวม			158.28	352			
ความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ	3.47	0.94					
ระหว่างกลุ่ม			0.73	3	0.24	0.49	0.69
ภายในกลุ่ม			175.39	349	0.50		
รวม			176.13	352			
เป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ	3.49	0.87					
ระหว่างกลุ่ม			0.41	3	0.14	0.28	0.84
ภายในกลุ่ม			172.14	349	0.49		
รวม			172.56	352			
ความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯโดยรวม	3.56	0.90					
ระหว่างกลุ่ม			0.72	3	0.24	0.62	0.61
ภายในกลุ่ม			136.42	349	0.39		
รวม			137.14	352			

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีสถานะทางครอบครัวแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ ด้านปฏิบัติตามระเบียบให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม ความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ และเป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีที่มีต่อวิทยาลัยฯ ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

ปัจจัยด้านการบริหารวิชาการ	ความจงรักภักดี
การจัดการเรียนรู้ของครูฯ	0.17 (0.00*)
หลักสูตรและเนื้อหาฯ	0.66 (0.00*)
กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้	0.81 (0.00*)
พัฒนาผู้เรียน	0.72 (0.00*)
รวมปัจจัยด้านการบริหารวิชาการ	0.65 (0.00*)

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือเมื่อปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการมาก จึงทำให้ความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการจัดการเรียนรู้ของครู-อาจารย์กับความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.17 นั้น คือตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับน้อยที่สุด กล่าวคือ เมื่อด้านการจัดการเรียนรู้ของครู-อาจารย์มาก จึงทำให้ความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านหลักสูตรและเนื้อหารายวิชากับความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.66 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อด้านหลักสูตรและเนื้อหารายวิชา มากขึ้นจะทำให้ความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้กับความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.81 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับมาก กล่าวคือ เมื่อด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้มาก จะทำให้ความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการพัฒนาผู้เรียนกับความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.72 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อด้านการพัฒนาผู้เรียนมาก จะทำให้ความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุน	ความจงรักภักดี
ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	0.88 (0.00*)
ด้านการจัดจำหน่าย	0.73 (0.00*)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.68 (0.00*)
ด้านพนักงาน	0.88 (0.00*)
รวมปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุน	0.80 (0.00*)

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนมาก จึงทำให้ความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product/Service) กับความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.88 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับมาก กล่าวคือ เมื่อด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product/Service) มาก จึงทำให้ความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการจัดจำหน่าย (Place) กับปฏิบัติตามระเบียบมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.73 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อด้านการจัดจำหน่าย (Place) มาก จึงทำให้ความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) กับความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.68 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) มาก จึงทำให้ความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านพนักงาน (People) กับความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.88 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับมาก กล่าวคือ เมื่อด้านพนักงาน (People) มาก จึงทำให้ความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 4.20 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานการศึกษาขั้นคว่ำอิสระ

สมมุติฐานที่	สมมุติฐานการศึกษา	ผลการทดสอบ
1	ปัจจัยส่วนบุคคลของนักเรียนระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพที่ต่างกัน มีความ จงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม บริหารธุรกิจแตกต่างกัน	ยอมรับสมมุติฐานจำแนกตาม เพศและระดับชั้นปี
2	ปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการมี ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของนักเรียน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัย เทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ	ยอมรับสมมุติฐาน
3	ปัจจัยทางด้านคุณภาพงานบริการของฝ่าย สนับสนุน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ	ยอมรับสมมุติฐาน



บทที่ 5

สรุปการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการบริหารวิชาการและคุณภาพด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ : กรณีศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ

1. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพต่อวิทยาลัยฯ
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารด้านวิชาการกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพต่อวิทยาลัยฯ
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพต่อวิทยาลัยฯ

โดยผู้ศึกษาจะทำการศึกษากับ นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1-3 จำนวน 353 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติเปรียบเทียบ (Independent Sample t-test / One-way ANOVA) และสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพต่อวิทยาลัยฯ

ปัจจัยส่วนบุคคลของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่ต่างกันมีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ เพศ และระดับชั้น ส่วนสาขาเกรดเฉลี่ยและสถานะทางครอบครัวที่ต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจไม่แตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารด้านวิชาการกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพต่อวิทยาลัยฯ

ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการกับ ความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ในเชิงบวกและเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการมาก จึงทำให้ความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพต่อวิทยาลัยฯมากขึ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการจัดการเรียนรู้ของครู- อาจารย์กับ ปฏิบัติ ตามระเบียบ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.216 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับนี้ อย่ที่สุด กล่าวคือ เมื่อด้านการจัดการเรียนรู้ของครู-อาจารย์มาก จึงทำให้ปฏิบัติตามระเบียบมากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการจัดการเรียนรู้ของครู- อาจารย์กับให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.177 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือ เมื่อด้านการจัดการเรียนรู้ของครู-อาจารย์มาก จึงทำให้ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการจัดการเรียนรู้ของครู- อาจารย์กับความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.143 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือ เมื่อด้านการจัดการเรียนรู้ของครู- อาจารย์มาก จึงทำให้ความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ มากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการจัดการเรียนรู้ของครู- อาจารย์กับเป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.158 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือ เมื่อด้านการจัดการเรียนรู้ของครู- อาจารย์มาก จึงทำให้เป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ มากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชาที่ปฏิบัติตามระเบียบ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.588 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย กล่าวคือ เมื่อด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา มาก จึงทำให้ปฏิบัติตามระเบียบมากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

การและ
ญทาง
มพันธ์
ทำให้

การและ
ญทาง
มพันธ
ทำให้

การและ
ญทาง
มพันธ์
ทำให้

การและ
ญทาง
มพันธ
ทำให้

การและ
ญทาง
มพันธ์
ทำให้

การและ
ญทาง
มพันธ
ทำให้

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้กับเป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.808 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับมาก กล่าวคือ เมื่อด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้มาก จึงทำให้เป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของ วิทยาลัยฯ มากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการพัฒนาผู้เรียนกับปฏิบัติตามระเบียบมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.664 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อด้านการพัฒนาผู้เรียนมาก จึงทำให้ปฏิบัติตามระเบียบมากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการพัฒนาผู้เรียนกับให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.652 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อด้านการพัฒนาผู้เรียนมาก จึงทำให้ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมมากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการพัฒนาผู้เรียนกับความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.864 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อด้านการพัฒนาผู้เรียนมาก จึงทำให้ความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ มากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการพัฒนาผู้เรียนกับเป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.655 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับมาก กล่าวคือ เมื่อด้านการพัฒนาผู้เรียนมาก จึงทำให้เป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ มากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพต่อวิทยาลัยฯ

ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก ในเชิงบวกและเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านคุณภาพงาน

ด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนมาก จึงทำให้ความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพต่อวิทยาลัยฯมากขึ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product/Service) กับปฏิบัติตามระเบียบมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.871 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับมาก กล่าวคือ เมื่อด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product/Service) มาก จึงทำให้ปฏิบัติตามระเบียบมากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product/Service) กับให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.778 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับมาก กล่าวคือ เมื่อด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product/Service) มาก จึงทำให้ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product/Service) กับความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.704 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product/Service) มาก จึงทำให้ความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ มากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product/Service) กับเป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.787 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับมาก กล่าวคือ เมื่อด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product/Service) มาก จึงทำให้เป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ มากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการจัดจำหน่าย (Place) กับปฏิบัติตามระเบียบมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.639 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อด้านการจัดจำหน่าย (Place) มาก จึงทำให้ปฏิบัติตามระเบียบมากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการจัดจำหน่าย (Place) กับให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.636 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อด้านการจัดจำหน่าย (Place) มาก จึงทำให้ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมมากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านพนักงาน (People) กับปฏิบัติตามระเบียบมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.779 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับมาก กล่าวคือ เมื่อด้านพนักงาน (People) มาก จึงทำให้ปฏิบัติตามระเบียบมากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านพนักงาน (People) กับให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.784 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับมาก กล่าวคือ เมื่อด้านพนักงาน (People) มาก จึงทำให้ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมมากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านพนักงาน (People) กับความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.742 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อด้านพนักงาน (People) มาก จึงทำให้ความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ มากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านพนักงาน (People) กับเป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.854 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับมาก กล่าวคือ เมื่อด้านพนักงาน (People) มาก จึงทำให้เป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ มากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการ และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ได้แก่ เพศและระดับชั้น ส่วนสาขา เกรดเฉลี่ยสะสม และสถานะทางครอบครัว ที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการ กับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุน กับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยทางการบริหารวิชาการและคุณภาพด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ : กรณีศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC)” สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ กับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพต่อวิทยาลัยฯ

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ เพศและระดับชั้น ส่วนสาขาเกรดเฉลี่ยสะสม และสถานะทางครอบครัวที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะนักเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีความอ่อนน้อมเชื่อฟังครู อาจารย์มากกว่านักเรียนชาย จึงทำให้นักเรียนหญิงมีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มากกว่านักเรียนชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสาธิตา เกื้ออนิธิ (2555 : บทคัดย่อ) เรื่องทัศนคติ และความพึงพอใจที่มีผลต่อความภักดีในการใช้บัตรสมาชิก M Generation ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลนครีโอเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในส่วนของเพศระหว่างเพศชายกับเพศหญิงมีความภักดีแตกต่างกัน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารด้านวิชาการกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพต่อวิทยาลัยฯ

ปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ โดยรวม มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกและมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะกระบวนการในการบริหารจัดการงานด้านวิชาการมีประสิทธิภาพจึงทำให้นักเรียนมีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

ของกฤษมันต์ วัฒนารงค์ และคณะ (2542 : บทคัดย่อ) โดยศึกษาเรื่องระดับความภักดี ความประณีต และความปลอดภัยในการเรียนวิชาชีพของนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในส่วนการจัดการเรียนรู้ของครู-อาจารย์ส่งผลต่อความจงรักภักดีของนักเรียนนักศึกษา

3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพต่อวิทยาลัยฯ

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ โดยรวมมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกและมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะ การให้บริการของฝ่ายสนับสนุนสร้างความพอใจให้กับนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิวรรณ ช่องงาม (2553 : บทคัดย่อ) เรื่องปัจจัยในการสร้างความจงรักภักดีของลูกค้า กรณีศึกษาโรงแรมในจังหวัดปทุมธานี ในส่วนของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์ กับความจงรักภักดีของลูกค้า สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Garvin (1988) ในเรื่องของคุณภาพบริการว่าเป็นการบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ปัจจัยด้านคุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนด้านการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยนี้ อยู่ที่สุดในแต่ละด้าน และในแต่ละปัจจัย จึงควรที่จะต้องให้ส่วนลดกับนักเรียนที่สนใจศึกษาต่อในสถานศึกษา หรือสถาบันในเครือเพิ่มขึ้น

2. ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการจัดการเรียนรู้ของครู-อาจารย์กับให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก วิทยาลัยฯ จึงควรจัดกิจกรรมให้ครูกับนักเรียนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกัน

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. การศึกษาในครั้งนี้อาศัยเฉพาะนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ผู้ศึกษามีข้อเสนอให้ศึกษากลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมในนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูงเพื่อทำให้ทราบถึงปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการ ปัจจัยด้านคุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุน ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของวิทยาลัย

2. การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจเท่านั้น ผู้ศึกษามี ข้อเสนอให้ศึกษาเพิ่มเติมในส่วน of สถานศึกษาอื่นเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการ ปัจจัยด้านคุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุน ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของสถานศึกษาอื่นด้วย



บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. 2546. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).
- กฤษฎี อุทัยรัตน์. 2542. ถกคุณภาพภาค 2. กรุงเทพมหานคร : ส.เอเชียเพลส.
- กฤษณ์ วัฒนารงค์ และคนอื่น ๆ. 2542. ความรักดี ความประณีต และความปลอดภัยของ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ชะธินยา หล้าสุวงษ์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำและมีของหัวหน้า หอผู้ป่วยความก้าวหน้าในอาชีพ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์ บข.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟล็อกและลอเรนไรท์. 2546. การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- คมสัน ชัยเจริญศิลป์. 2542. ความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองตำรวจป่าไม้. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จิตตินันท์ เทชะอุปต์. 2549. จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 12. นนทบุรี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตภา เสน่ห์หนู. 2553. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกรที่ ปฏิบัติงานในองค์การเภสัชกรรม. สารนิพนธ์ บข.ม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. 254. Service marketing and management. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2546. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- _____. 2549. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชานินทร์ ศิลจำรุ. 2551. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยSPSS. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : บิสเนสอาร์แอนด์ดี.
- ปณิศา ลัญชานนท์. 2548. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปิ่นนิภา วนากมล. 2545. คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลค่ายชนะรัชต์ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2542. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพมหานคร.
- ปรีชญา เวสารัชช์. 2542. การปกครองท้องถิ่นของประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.
- พัชรินทร์ รอดพยันตร์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การเพิ่มคุณค่าในงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิรุณ รัตนวนิช. 2543. คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาลต้ง. วิทยาลัยพยาบาลต้ง. เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. 2542. การพัฒนาคุณภาพการพยาบาลสู่โรงพยาบาลคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร : คณะกรรมการชมรมพยาบาลโรคหัวใจและทรวงอกแห่งประเทศไทย.
- พิมพ์ทอง สังสุทธิพงศ์ และวรวิทย์ กิตติวงศ์. 2552. ความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (Reliability) รายงานกระบวนการวิชา 090800 การวิจัยขั้นสูงเพื่อพัฒนาการศึกษา. ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มะลิวรรณ ช่องงาม. 2553. ปัจจัยในการสร้างความจงรักภักดีของลูกค้า กรณีศึกษาโรงแรมในจังหวัดปทุมธานี. ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- มงคล เทียมตระกูล. 2548. การศึกษาสาเหตุการลาออกระหว่างภาคเรียนของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ แผนกวิชาช่างก่อสร้าง วิทยาลัยเทคนิคดอนเมือง. คุรุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ไมตรี วสันติวงศ์. 2550. “การจัดการคุณภาพ” ในประมวลสาระชุดการวิเคราะห์เชิงปริมาณ และการจัดการดำเนินงาน หน่วยที่ 14 . หน้า 345-377 พิมพ์ครั้งที่ 6. นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ.
- มนเฑียร สิริอรุณรุ่งโรจน์. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานในธุรกิจยานยนต์ในจังหวัดเชียงราย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- รัชณี ศรีสุทธีวงษา. 2552. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ปรินญาโท. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เรวดี ศิรินคร. 2541. การพัฒนาภาพลักษณ์โรงพยาบาลโดยเน้นคุณภาพ. สารสภากาการพยาบาล 13(3) : 34-41.
- รุ่งทิพา สันติผลธรรม. 2552. การนำเสนอแนวทางการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของสถานศึกษาเอกชน อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์. การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- วิโรจน์ สารัตตะ. 2542. การบริหารหลักการทฤษฎีและประเด็นทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: อักษรการพิมพ์.
- วิโรจน์ สารัตตะ. 2542. การบริหารหลักการทฤษฎีและประเด็นทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: อักษรการพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2539. กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด. กรุงเทพมหานคร : พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2546. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- สิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. 2547. วิชาหลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด.
- สาวิตรี เนตรทิพย์. 2550. การกำหนดกลยุทธ์เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าและรายได้ให้กับบริษัท แอดวานซ์ คลินิก จำกัด สาขาสีลม. ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
- สาธิตา เกื่อนวิถี. 2555. ทักษะคนดี และความพึงพอใจที่มีผลต่อความภักดีในการใช้บัตรสมาชิก M Generation ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลนครินทร์เครือ เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในเขต กรุงเทพมหานคร. ปรินญาโท. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมยศ นาวิการ. 2522. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร. กรุงเทพฯ : ดวงกมล.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2538. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ.
- สมยศ นาวิการ. 2522. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร. กรุงเทพฯ : ดวงกมล.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2542. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : พรักหวานกราฟฟิค.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. 2548. การบริหารงานสถานศึกษา.

กรุงเทพฯ : กองนโยบายและแผน สำนักคณะกรรมการการศึกษาเอกชน.

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2545. (ปรับปรุง พ.ศ. 2546). กระทรวงศึกษาธิการ.

อนnek สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. 2548. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพมหานคร :

อุดลพัฒน์กิจ.

อนุวัฒน์ ศุภชาติกุล. 2536. การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความอยู่รอดของบริการสุขภาพใน

ภาครัฐ สถานความหวังสู่ความเป็นเลิศของโรงพยาบาลของรัฐ. กรุงเทพมหานคร :

สุรสีห์การพิมพ์.

อมรัตน์ สว่างอารมณ์. 2549. ปัจจัยส่วนบุคคลสภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจใน

งานกับความตั้งใจออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิต : กรณีศึกษา โรงงานผลิต

ขนมปังตัวอย่าง. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

พระนครเหนือ.

Barnard, Chester V. 1961. **The Functions of The Executive**. Massachusetts: Harvard University Press.

Blau, Peter, M. and W. Richard, Scott. 1962. **Formal Organizations**. San Francisco: Chandler Publishing.

Buchanan, Bruce. 1974. "Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organization". **Administrative Science Quarterly**. 19(4) : 533-534; December.

Crosby, P.B. 1979. **Quality is Free: The Art of Making Quality Certain**. New American Library.

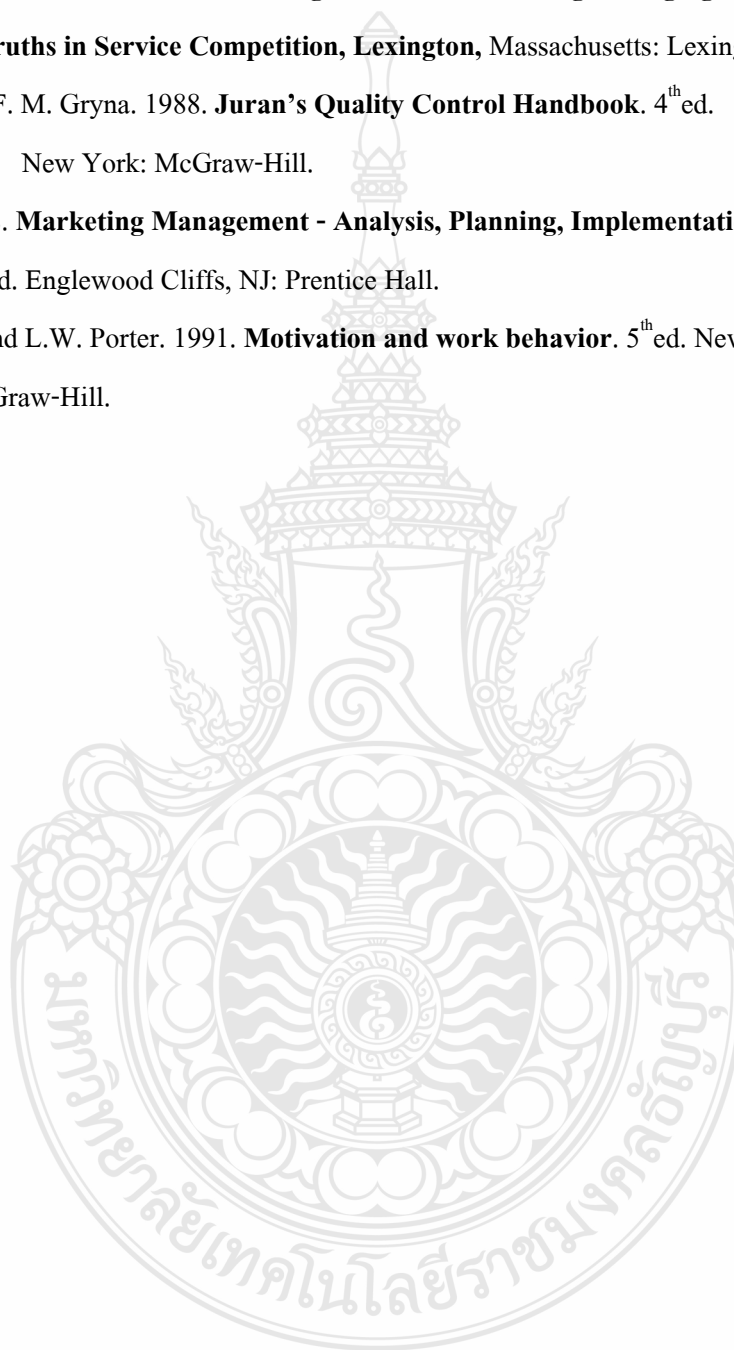
Gordon, M. E. and others. 1980. **Commitment to the Union: Development of a Measure and an Examination of its Correlates**. **Journal of Applied Psychology Monograph**. 65(12) : 479-499 ; August.

Hirschman, A.O. Exit. 1970. **Voice & Loyalty**. London: Harvard University.

Garvin, D.A. 1988. **Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge**. New York: The Free Press.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Gronroos, Christian. 1990. **Service Management and Marketing Managing the Moments of Truths in Service Competition**, Lexington, Massachusetts: Lexington Books.
- Juran, J.M. & F. M. Gryna. 1988. **Juran's Quality Control Handbook**. 4th ed.
New York: McGraw-Hill.
- Kotler, P. 1988. **Marketing Management - Analysis, Planning, Implementation and Control**.
6th ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Steers, R.M. and L.W. Porter. 1991. **Motivation and work behavior**. 5th ed. New York:
McGraw-Hill.

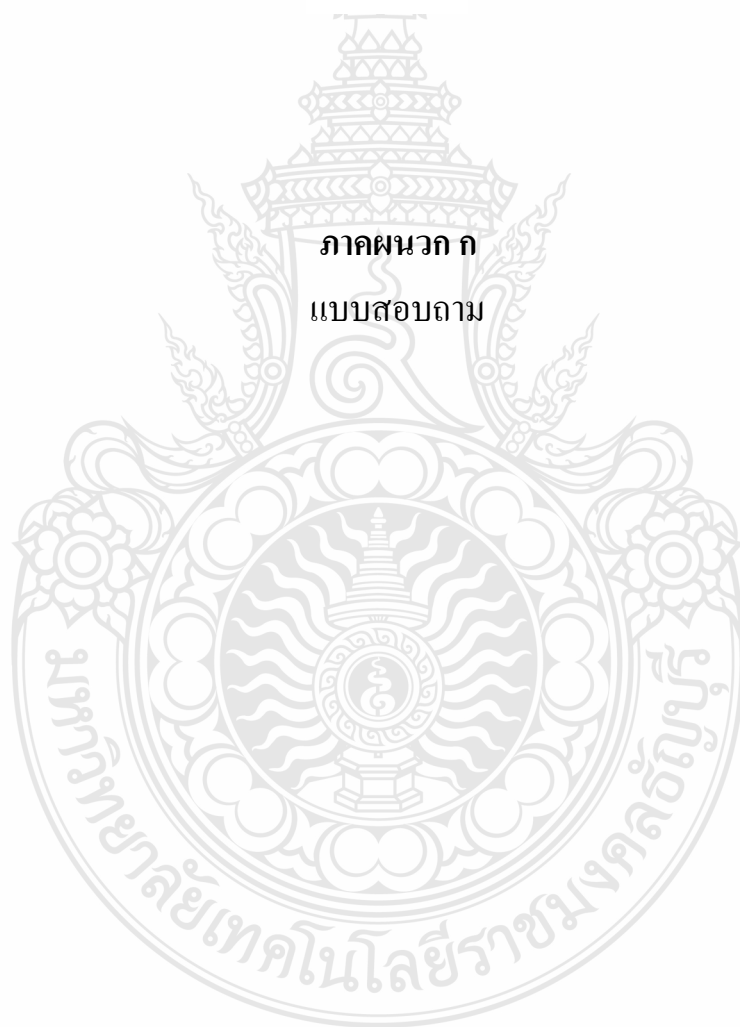


ภาคผนวก





ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยทางการบริหารวิชาการและคุณภาพด้านบริการของฝ่ายสนับสนุน
ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ
กรณีศึกษา : วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC)”

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยปัจจัยทางการบริหารวิชาการและคุณภาพด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการพัฒนา การบริหารงานและปรับปรุงการทำงานของแต่ละส่วนงานเพื่อเสริมสร้างความจงรักภักดีและ ลดปัญหาในการลาออกของนักเรียนต่อไป ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความเป็นจริง และผู้ศึกษาขอรับรองว่า ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะถือเป็นความลับ โดยจะวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมและไม่เปิดเผยชื่อหรือแหล่งที่มาของข้อมูลแก่ผู้อื่น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน รวม 7 หน้า ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ปัจจัยทางด้านการบริหารวิชาการ
- ตอนที่ 3 ปัจจัยทางคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุน
- ตอนที่ 4 ความจงรักภักดีของนักเรียนต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ
- ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และใคร่ขอ บพระคุณมา

ณ โอกาสนี้

ปองพล กลิ่นช้อย
ผู้ทำวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบ หรือเติมคำตอบลงในช่องว่างที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. ระดับชั้นปี

☐

ปวช.1

☐

ปวช.2

☐

ปวช.3

3. สาขา

☐

สาขางานคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

☐

สาขางานคอมพิวเตอร์กราฟิก

☐

สาขางานการขาย

☐

สาขางานการบัญชี

☐

สาขางานการท่องเที่ยว

☐

สาขาภาษาต่างประเทศ

☐

หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ

4. เกรดเฉลี่ยสะสม

☐

ไม่เกิน 1.50

☐

1.51 - 2.00

☐

2.01 - 2.50

☐

2.51 - 3.00

☐

3.01 - 4.00

5. สถานะทางครอบครัว

☐

อยู่กับบิดา-มารดา

☐

อยู่กับบิดา

☐

อยู่กับมารดา

☐

ไม่ได้อยู่กับบิดา-มารดา

ตอนที่ 2 ปัจจัยทางการบริหารด้านวิชาการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับคุณภาพของปัจจัยทางการบริหารด้านวิชาการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็น เห็นด้วยระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็น เห็นด้วยระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็น เห็นด้วยระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็น เห็นด้วยระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็น เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านการบริหารวิชาการ	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ด้านการจัดการเรียนรู้ของครู-อาจารย์					
1. การสอนของครูผู้สอนสอดคล้องกับแผนการสอน					
2. ครูผู้สอนสนใจเอาใจใส่นักเรียนด้วยความเต็มใจ					
3. สื่อการสอนมีเพียงพอกับความต้องการของนักเรียน					
4. ครูผู้สอนมีความสามารถในการ สื่อสารและถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับนักเรียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
ด้านหลักสูตรและเนื้อหารายวิชา					
1. ให้สถานประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรด้านวิชาชีพ					
2. หลักสูตรและเนื้อหาแต่ละรายวิชาสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง					
3. หลักสูตรและเนื้อหาแต่ละรายวิชา มีความ ครอบคลุมชัดเจน					
4. หลักสูตรวิชาชีพ ได้รับการยอมรับจากชุมชน สถานประกอบการ					
ด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้					
1. กิจกรรม ที่จัดขึ้น ครอบคลุมความต้องการในการทำกิจกรรมของนักเรียนได้ทั้งหมด					
2. กิจกรรมที่จัดสามารถส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะการเรียนรู้และนำไปใช้ได้ในชีวิตประจำวัน					

ปัจจัยด้านการบริหารวิชาการ	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
3. กิจกรรมที่จัดขึ้นเป็นกิจกรรมที่เหมาะสมกับนักเรียน และนักเรียนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น					
4. กิจกรรมที่ จัดขึ้น เป็น กิจกรรม ที่มีวัน เวลา สถานที่ ที่ เหมาะสมในการดำเนินกิจกรรม					
ด้านการพัฒนาผู้เรียน					
1.ความเข้มงวดในเรื่องกฎระเบียบตามระเบียบข้อบังคับของวิทยาลัย ฯ ของฝ่ายพัฒนาผู้เรียนมีความเหมาะสม					
2. ฝ่ายพัฒนาผู้เรียนมีการชี้แจงและเชิญชวนให้ นักเรียน ปฏิบัติตามคำแนะนำของฝ่ายพัฒนาผู้เรียนอย่างเหมาะสม					
3. ฝ่ายพัฒนาผู้เรียนใช้กิริยาและวาจาสุภาพกับนักเรียน					
4.ฝ่ายพัฒนาผู้เรียนลงโทษนักเรียนที่กระทำความผิด ตรงตามบทลงโทษที่กำหนดไว้					

ตอนที่ 3 ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็น เห็นด้วยระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็น เห็นด้วยระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็น เห็นด้วยระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็น เห็นด้วยระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็น เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุน	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product/Service)					
1.ท่านได้รับบริการเกี่ยวกับการแจ้งยอดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ อย่างถูกต้องและตรงเวลา					

ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุน	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product/Service)					
2. ท่านได้รับบริการที่ถูกต้องตรงตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้					
3. วิทยาลัยฯ มีระเบียบการขอรับบริการที่เหมาะสมและชัดเจน					
4. มีการให้บริการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านการจัดจำหน่าย (Place)					
5. ท่าเลที่ตั้งของวิทยาลัยฯ มีความเหมาะสม					
6. ท่าเลที่ตั้งของวิทยาลัยฯ คิดถนนทำให้เดินทางไป-กลับสะดวก					
7. สถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย					
8. มีเครื่องคอมพิวเตอร์และ โปรแกรมการใช้งานที่ทันสมัย					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
9. มีการสนับสนุนให้ทุนการศึกษาแก่นักเรียนอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกันและยุติธรรม					
10. มีส่วนลดให้กับนักเรียนที่สนใจศึกษาต่อ					
11. การประชาสัมพันธ์กิจกรรม และ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนอย่างทั่วถึง					
ด้านพนักงาน (People)					
12. มีการแนะนำตัว/ข้อมูลในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ					
13. มีความเต็มใจ และเอาใจใส่ในการให้บริการ					
14. มีความสุภาพ อ่อนโยนและอ่อนน้อมในการให้บริการ					
15. มีใจรักการให้บริการและข้มแข็งเข้มแข็ง					

ตอนที่ 4 ความจงรักภักดีของนักเรียนต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความจงรักภักดีที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยขอให้ท่านพิจารณาว่า ท่านมีความจงรักภักดีมากน้อยเพียงใดต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

ความจงรักภักดี	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ปฏิบัติตามระเบียบ					
1. ท่านยอมรับระเบียบของวิทยาลัยฯ และกระทำด้วยความเต็มใจ					
2. ท่านประพฤติ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี					
3. ท่านปฏิบัติตามคำแนะนำของครู อาจารย์					
4. ท่านไม่ขาด ลา มาสายและมาถึงวิทยาลัยฯ ก่อนเว ลาที่กำหนด					
ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม					
1. ท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลือกิจกรรมต่างๆ ที่วิทยาลัยฯ จัดขึ้น					
2. ท่านเป็นผู้นำในการทำกิจกรรมของวิทยาลัยฯ เสมอ					
3. ท่านมีความรัก ความชอบในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อทุกคน					
4. เมื่อท่านได้รับมอบหมายหน้าที่ในการทำกิจกรรม ท่านจะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด					

ความจงรักภักดี	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ					
1. ท่านมีความยินดีที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในวิทยาลัยฯ					
2. ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพของวิทยาลัยฯ					
3. ท่านรู้สึกว่าเป็นเป้าหมาย นโยบายของวิทยาลัยฯ กับเป้าหมายในตัวท่านมีความเหมือนกันมากที่สุด					
4. ท่านต้องการให้ญาติ พี่น้อง เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของวิทยาลัยฯ เช่นเดียวกับท่าน					
เป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ					
1. ท่านภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่น ว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งของวิทยาลัยฯ					
2. ท่านจะพูดถึงคุณความดีของวิทยาลัยฯ ให้เพื่อน ๆ หรือคนที่รู้จักฟังเสมอ					
3. เมื่อมีบุคคลกล่าวถึงวิทยาลัยในทางที่ไม่ดีและไม่เป็นความจริง ท่านจะชี้แจงให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง					
4. ท่านเต็มใจเข้าร่วมการประกวดแข่งขันทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อให้ทุกคนได้รู้จักวิทยาลัยฯ					

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง กรุณาแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ

.....

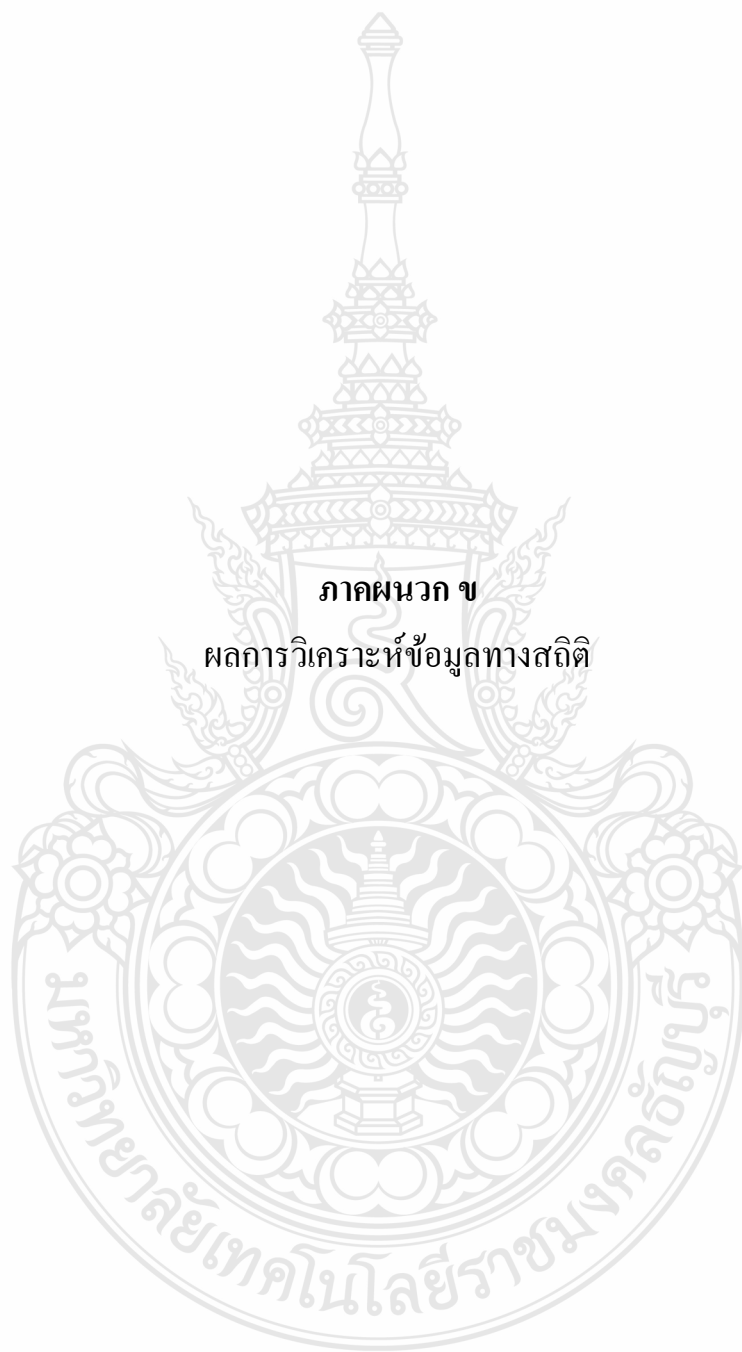
.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การคำนวณความถี่ ร้อยละปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	146	41.1	41.4	41.4
	หญิง	207	58.3	58.6	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

ระดับชั้น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปวช.1	152	42.8	43.1	43.1
	ปวช.2	117	33.0	33.1	76.2
	ปวช.3	84	23.7	23.8	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

สาขา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	สาขางานคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	83	23.4	23.5	23.5
	สาขางานคอมพิวเตอร์ กราฟิก	59	16.6	16.7	40.2
	สาขางานการขาย	57	16.1	16.1	56.4
	สาขางานการบัญชี	47	13.2	13.3	69.7
	สาขางานการท่องเที่ยว	45	12.7	12.7	82.4
	สาขาภาษาต่างประเทศ	43	12.1	12.2	94.6
	หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ	19	5.4	5.4	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		



เกรดเฉลี่ย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เกิน 1.50	19	5.4	5.4	5.4
	1.51 – 2.00	64	18.0	18.1	23.5
	2.01 – 2.50	75	21.1	21.2	44.8
	2.51 – 3.00	135	38.0	38.2	83.0
	3.01 – 4.00	60	16.9	17.0	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

สถานะ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	อยู่กับบิดา-มารดา	75	21.1	21.2	21.2
	อยู่กับบิดา	109	30.7	30.9	52.1
	อยู่กับมารดา	133	37.5	37.7	89.8
	ไม่ได้อยู่กับบิดา-มารดา	36	10.1	10.2	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

การคำนวณค่าเฉลี่ย

Statistics

	ข้อ1	ข้อ2	ข้อ3	ข้อ4	ข้อ5	ข้อ6
N Valid	353	353	353	353	353	353
Missing	2	2	2	2	2	2
Mean	3.4108	3.4958	3.7195	3.6516	3.3059	3.6657
Std. Deviation	.93456	1.03111	1.04886	.91413	.83421	1.07206

Statistics

	ข้อ7	ข้อ8	ข้อ9	ข้อ10	ข้อ11	ข้อ12
N Valid	353	353	353	353	353	353
Missing	2	2	2	2	2	2
Mean	3.6601	3.4986	3.7960	3.6119	3.4958	3.2691
Std. Deviation	.88422	.78017	1.00752	1.00825	.88908	.80027

Statistics

	ข้อ13	ข้อ14	ข้อ15	ข้อ16	T1	T2
N Valid	353	353	353	353	353	353
Missing	2	2	2	2	2	2
Mean	3.4901	3.7847	3.5496	3.4759	3.7167	3.6119
Std. Deviation	.78736	1.04669	.89090	.97998	1.03582	.97967

Statistics

	T3	T4	T5	T6	T7	T8
N Valid	353	353	353	353	353	353
Missing	2	2	2	2	2	2
Mean	3.6657	3.5467	3.5751	3.3824	3.5751	3.6799
Std. Deviation	.85705	.80742	1.08746	.94354	.96569	.95469

Statistics

	T9	T10	T11	T12	T13	T14
N Valid	353	353	353	353	353	353
Missing	2	2	2	2	2	2
Mean	3.5071	3.2578	3.3314	3.7280	3.7705	3.6742
Std. Deviation	.92661	.78974	.79455	1.03886	.92689	.84869

Statistics

	T15	B1	B2	B3	B4	B5
N Valid	353	353	353	353	353	353
Missing	2	2	2	2	2	2
Mean	3.3371	3.3201	3.7280	3.5666	3.8895	3.5071
Std. Deviation	.79930	.78485	1.03886	.97218	.88339	.89543

Statistics

	B6	B7	B8	B9	B10	B11
N Valid	353	353	353	353	353	353
Missing	2	2	2	2	2	2
Mean	3.7705	3.7847	3.4363	3.3201	3.5071	3.5496
Std. Deviation	.92689	.82510	.79918	.78485	1.10298	.89090

Statistics

	B12	B13	B14	B15	B16
N Valid	353	353	353	353	353
Missing	2	2	2	2	2
Mean	3.4759	3.6799	3.5071	3.2691	3.4901
Std. Deviation	.97998	.95469	.92661	.80027	.78736

การคำนวณความถี่ ร้อยละในแต่ละข้อคำถาม
ข้อ 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	11	3.1	3.1	3.1
	น้อย	36	10.1	10.2	13.3
	ปานกลาง	145	40.8	41.1	54.4
	มาก	119	33.5	33.7	88.1
	มากที่สุด	42	11.8	11.9	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

ข้อ 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	14	3.9	4.0	4.0
	น้อย	49	13.8	13.9	17.8
	ปานกลาง	90	25.4	25.5	43.3
	มาก	148	41.7	41.9	85.3
	มากที่สุด	52	14.6	14.7	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

ข้อ 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	15	4.2	4.2	4.2
	น้อย	33	9.3	9.3	13.6
	ปานกลาง	68	19.2	19.3	32.9
	มาก	157	44.2	44.5	77.3
	มากที่สุด	80	22.5	22.7	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

ข้อ 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	7	2.0	2.0	2.0
	น้อย	25	7.0	7.1	9.1
	ปานกลาง	113	31.8	32.0	41.1
	มาก	147	41.4	41.6	82.7
	มากที่สุด	61	17.2	17.3	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

ข้อ 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	19	5.4	5.4	5.4
	น้อย	7	2.0	2.0	7.4
	ปานกลาง	195	54.9	55.2	62.6
	มาก	111	31.3	31.4	94.1
	มากที่สุด	21	5.9	5.9	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

ข้อ 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	9	2.5	2.5	2.5
	น้อย	42	11.8	11.9	14.4
	ปานกลาง	101	28.5	28.6	43.1
	มาก	107	30.1	30.3	73.4
	มากที่สุด	94	26.5	26.6	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

ข้อ 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	5	1.4	1.4	1.4
	น้อย	19	5.4	5.4	6.8
	ปานกลาง	131	36.9	37.1	43.9
	มาก	134	37.7	38.0	81.9
	มากที่สุด	64	18.0	18.1	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

ข้อ 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	10	2.8	2.8	2.8
	น้อย	12	3.4	3.4	6.2
	ปานกลาง	144	40.6	40.8	47.0
	มาก	166	46.8	47.0	94.1
	มากที่สุด	21	5.9	5.9	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

ข้อ 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	14	3.9	4.0	4.0
	น้อย	13	3.7	3.7	7.6
	ปานกลาง	99	27.9	28.0	35.7
	มาก	132	37.2	37.4	73.1
	มากที่สุด	95	26.8	26.9	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

ข้อ10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	19	5.4	5.4	5.4
	น้อย	23	6.5	6.5	11.9
	ปานกลาง	91	25.6	25.8	37.7
	มาก	163	45.9	46.2	83.9
	มากที่สุด	57	16.1	16.1	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

ข้อ11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	15	4.2	4.2	4.2
	น้อย	16	4.5	4.5	8.8
	ปานกลาง	135	38.0	38.2	47.0
	มาก	153	43.1	43.3	90.4
	มากที่สุด	34	9.6	9.6	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

ข้อ12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	15	4.2	4.2	4.2
	น้อย	21	5.9	5.9	10.2
	ปานกลาง	183	51.5	51.8	62.0
	มาก	122	34.4	34.6	96.6
	มากที่สุด	12	3.4	3.4	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

ข้อ13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	9	2.5	2.5	2.5
	น้อย	13	3.7	3.7	6.2
	ปานกลาง	152	42.8	43.1	49.3
	มาก	154	43.4	43.6	92.9
	มากที่สุด	25	7.0	7.1	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

ข้อ14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	5	1.4	1.4	1.4
	น้อย	42	11.8	11.9	13.3
	ปานกลาง	83	23.4	23.5	36.8
	มาก	117	33.0	33.1	70.0
	มากที่สุด	106	29.9	30.0	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

ข้อ15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	10	2.8	2.8	2.8
	น้อย	18	5.1	5.1	7.9
	ปานกลาง	141	39.7	39.9	47.9
	มาก	136	38.3	38.5	86.4
	มากที่สุด	48	13.5	13.6	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

ข้อ 16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	14	3.9	4.0	4.0
	น้อย	38	10.7	10.8	14.7
	ปานกลาง	112	31.5	31.7	46.5
	มาก	144	40.6	40.8	87.3
	มากที่สุด	45	12.7	12.7	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

T1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	15	4.2	4.2	4.2
	น้อย	22	6.2	6.2	10.5
	ปานกลาง	97	27.3	27.5	38.0
	มาก	133	37.5	37.7	75.6
	มากที่สุด	86	24.2	24.4	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

T2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	15	4.2	4.2	4.2
	น้อย	30	8.5	8.5	12.7
	ปานกลาง	84	23.7	23.8	36.5
	มาก	172	48.5	48.7	85.3
	มากที่สุด	52	14.6	14.7	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

T3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	9	2.5	2.5	2.5
	น้อย	9	2.5	2.5	5.1
	ปานกลาง	127	35.8	36.0	41.1
	มาก	154	43.4	43.6	84.7
	มากที่สุด	54	15.2	15.3	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

T4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	5	1.4	1.4	1.4
	น้อย	12	3.4	3.4	4.8
	ปานกลาง	165	46.5	46.7	51.6
	มาก	127	35.8	36.0	87.5
	มากที่สุด	44	12.4	12.5	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

T5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	14	3.9	4.0	4.0
	น้อย	40	11.3	11.3	15.3
	ปานกลาง	111	31.3	31.4	46.7
	มาก	105	29.6	29.7	76.5
	มากที่สุด	83	23.4	23.5	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

T6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	19	5.4	5.4	5.4
	น้อย	21	5.9	5.9	11.3
	ปานกลาง	156	43.9	44.2	55.5
	มาก	120	33.8	34.0	89.5
	มากที่สุด	37	10.4	10.5	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

T7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	10	2.8	2.8	2.8
	น้อย	39	11.0	11.0	13.9
	ปานกลาง	94	26.5	26.6	40.5
	มาก	158	44.5	44.8	85.3
	มากที่สุด	52	14.6	14.7	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

T8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	14	3.9	4.0	4.0
	น้อย	19	5.4	5.4	9.3
	ปานกลาง	94	26.5	26.6	36.0
	มาก	165	46.5	46.7	82.7
	มากที่สุด	61	17.2	17.3	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

T9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	19	5.4	5.4	5.4
	น้อย	11	3.1	3.1	8.5
	ปานกลาง	134	37.7	38.0	46.5
	มาก	150	42.3	42.5	89.0
	มากที่สุด	39	11.0	11.0	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

T10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	15	4.2	4.2	4.2
	น้อย	19	5.4	5.4	9.6
	ปานกลาง	191	53.8	54.1	63.7
	มาก	116	32.7	32.9	96.6
	มากที่สุด	12	3.4	3.4	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

T11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	15	4.2	4.2	4.2
	น้อย	22	6.2	6.2	10.5
	ปานกลาง	152	42.8	43.1	53.5
	มาก	159	44.8	45.0	98.6
	มากที่สุด	5	1.4	1.4	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

T12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	15	4.2	4.2	4.2
	น้อย	24	6.8	6.8	11.0
	ปานกลาง	89	25.1	25.2	36.3
	มาก	139	39.2	39.4	75.6
	มากที่สุด	86	24.2	24.4	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

T13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	9	2.5	2.5	2.5
	น้อย	21	5.9	5.9	8.5
	ปานกลาง	84	23.7	23.8	32.3
	มาก	167	47.0	47.3	79.6
	มากที่สุด	72	20.3	20.4	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

T14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	10	2.8	2.8	2.8
	น้อย	8	2.3	2.3	5.1
	ปานกลาง	119	33.5	33.7	38.8
	มาก	166	46.8	47.0	85.8
	มากที่สุด	50	14.1	14.2	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

T15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	14	3.9	4.0	4.0
	น้อย	10	2.8	2.8	6.8
	ปานกลาง	193	54.4	54.7	61.5
	มาก	115	32.4	32.6	94.1
	มากที่สุด	21	5.9	5.9	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

B1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	15	4.2	4.2	4.2
	น้อย	20	5.6	5.7	9.9
	ปานกลาง	160	45.1	45.3	55.2
	มาก	153	43.1	43.3	98.6
	มากที่สุด	5	1.4	1.4	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

B2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	15	4.2	4.2	4.2
	น้อย	24	6.8	6.8	11.0
	ปานกลาง	89	25.1	25.2	36.3
	มาก	139	39.2	39.4	75.6
	มากที่สุด	86	24.2	24.4	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

B3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	9	2.5	2.5	2.5
	น้อย	40	11.3	11.3	13.9
	ปานกลาง	102	28.7	28.9	42.8
	มาก	146	41.1	41.4	84.1
	มากที่สุด	56	15.8	15.9	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

B4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	5	1.4	1.4	1.4
	น้อย	21	5.9	5.9	7.4
	ปานกลาง	66	18.6	18.7	26.1
	มาก	177	49.9	50.1	76.2
	มากที่สุด	84	23.7	23.8	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

B5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	15	4.2	4.2	4.2
	น้อย	18	5.1	5.1	9.3
	ปานกลาง	127	35.8	36.0	45.3
	มาก	159	44.8	45.0	90.4
	มากที่สุด	34	9.6	9.6	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

B6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	9	2.5	2.5	2.5
	น้อย	21	5.9	5.9	8.5
	ปานกลาง	84	23.7	23.8	32.3
	มาก	167	47.0	47.3	79.6
	มากที่สุด	72	20.3	20.4	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

B7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	5	1.4	1.4	1.4
	น้อย	9	2.5	2.5	4.0
	ปานกลาง	109	30.7	30.9	34.8
	มาก	164	46.2	46.5	81.3
	มากที่สุด	66	18.6	18.7	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

B8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	10	2.8	2.8	2.8
	น้อย	11	3.1	3.1	5.9
	ปานกลาง	175	49.3	49.6	55.5
	มาก	129	36.3	36.5	92.1
	มากที่สุด	28	7.9	7.9	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

B9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	15	4.2	4.2	4.2
	น้อย	20	5.6	5.7	9.9
	ปานกลาง	160	45.1	45.3	55.2
	มาก	153	43.1	43.3	98.6
	มากที่สุด	5	1.4	1.4	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

B10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	15	4.2	4.2	4.2
	น้อย	51	14.4	14.4	18.7
	ปานกลาง	101	28.5	28.6	47.3
	มาก	112	31.5	31.7	79.0
	มากที่สุด	74	20.8	21.0	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

B11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	10	2.8	2.8	2.8
	น้อย	18	5.1	5.1	7.9
	ปานกลาง	141	39.7	39.9	47.9
	มาก	136	38.3	38.5	86.4
	มากที่สุด	48	13.5	13.6	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

B12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	14	3.9	4.0	4.0
	น้อย	38	10.7	10.8	14.7
	ปานกลาง	112	31.5	31.7	46.5
	มาก	144	40.6	40.8	87.3
	มากที่สุด	45	12.7	12.7	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

B13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	14	3.9	4.0	4.0
	น้อย	19	5.4	5.4	9.3
	ปานกลาง	94	26.5	26.6	36.0
	มาก	165	46.5	46.7	82.7
	มากที่สุด	61	17.2	17.3	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

B14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	19	5.4	5.4	5.4
	น้อย	11	3.1	3.1	8.5
	ปานกลาง	134	37.7	38.0	46.5
	มาก	150	42.3	42.5	89.0
	มากที่สุด	39	11.0	11.0	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

B15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	15	4.2	4.2	4.2
	น้อย	21	5.9	5.9	10.2
	ปานกลาง	183	51.5	51.8	62.0
	มาก	122	34.4	34.6	96.6
	มากที่สุด	12	3.4	3.4	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

B16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	9	2.5	2.5	2.5
	น้อย	13	3.7	3.7	6.2
	ปานกลาง	152	42.8	43.1	49.3
	มาก	154	43.4	43.6	92.9
	มากที่สุด	25	7.0	7.1	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

ครู

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	4	1.1	1.1	1.1
	น้อย	10	2.8	2.8	4.0
	ปานกลาง	90	25.4	25.5	29.5
	มาก	224	63.1	63.5	92.9
	มากที่สุด	25	7.0	7.1	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

หลักสูตร

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	5	1.4	1.4	1.4
	น้อย	9	2.5	2.5	4.0
	ปานกลาง	103	29.0	29.2	33.1
	มาก	211	59.4	59.8	92.9
	มากที่สุด	25	7.0	7.1	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

กิจกรรม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	10	2.8	2.8	2.8
	น้อย	11	3.1	3.1	5.9
	ปานกลาง	58	16.3	16.4	22.4
	มาก	274	77.2	77.6	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

พัฒนาผู้เรียน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	5	1.4	1.4	1.4
	น้อย	9	2.5	2.5	4.0
	ปานกลาง	82	23.1	23.2	27.2
	มาก	230	64.8	65.2	92.4
	มากที่สุด	27	7.6	7.6	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

บริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	5	1.4	1.4	1.4
	น้อย	14	3.9	4.0	5.4
	ปานกลาง	47	13.2	13.3	18.7
	มาก	277	78.0	78.5	97.2
	มากที่สุด	10	2.8	2.8	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

จัดจำหน่าย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	14	3.9	4.0	4.0
	น้อย	3	.8	.8	4.8
	ปานกลาง	72	20.3	20.4	25.2
	มาก	250	70.4	70.8	96.0
	มากที่สุด	14	3.9	4.0	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

ส่งเสริม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	15	4.2	4.2	4.2
	น้อย	7	2.0	2.0	6.2
	ปานกลาง	154	43.4	43.6	49.9
	มาก	177	49.9	50.1	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		



พนักงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	10	2.8	2.8	2.8
	น้อย	4	1.1	1.1	4.0
	ปานกลาง	52	14.6	14.7	18.7
	มาก	277	78.0	78.5	97.2
	มากที่สุด	10	2.8	2.8	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		



ปฏิบัติ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	5	1.4	1.4	1.4
	น้อย	14	3.9	4.0	5.4
	ปานกลาง	73	20.6	20.7	26.1
	มาก	239	67.3	67.7	93.8
	มากที่สุด	22	6.2	6.2	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

ร่วมมือ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	5	1.4	1.4	1.4
	น้อย	9	2.5	2.5	4.0
	ปานกลาง	62	17.5	17.6	21.5
	มาก	249	70.1	70.5	92.1
	มากที่สุด	28	7.9	7.9	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

เชื่อมั่น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	10	2.8	2.8	2.8
	น้อย	9	2.5	2.5	5.4
	ปานกลาง	90	25.4	25.5	30.9
	มาก	236	66.5	66.9	97.7
	มากที่สุด	8	2.3	2.3	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

ประชาสัมพันธ์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	14	3.9	4.0	4.0
	ปานกลาง	81	22.8	22.9	26.9
	มาก	253	71.3	71.7	98.6
	มากที่สุด	5	1.4	1.4	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

รวมวิชาการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	14	3.9	4.0	4.0
	ปานกลาง	84	23.7	23.8	27.8
	มาก	250	70.4	70.8	98.6
	มากที่สุด	5	1.4	1.4	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

รวมคุณภาพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	10	2.8	2.8	2.8
	น้อย	9	2.5	2.5	5.4
	ปานกลาง	76	21.4	21.5	26.9
	มาก	258	72.7	73.1	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

รวมภักดี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	5	1.4	1.4	1.4
	น้อย	9	2.5	2.5	4.0
	ปานกลาง	46	13.0	13.0	17.0
	มาก	273	76.9	77.3	94.3
	มากที่สุด	20	5.6	5.7	100.0
	Total	353	99.4	100.0	
Missing	System	2	.6		
Total		355	100.0		

ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ โดยใช้สถิติ

Independent Sample t-test

T-Test

Group Statistics

	เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ปฏิบัติ	ชาย	146	3.8493	.56742	.04696
	หญิง	207	3.6522	.76627	.05326
ร่วมมือ	ชาย	146	3.8904	.45672	.03780
	หญิง	207	3.7536	.78343	.05445
เชื่อมั่น	ชาย	146	3.6712	.55223	.04570
	หญิง	207	3.6039	.79902	.05554
ประชาสัมพันธ์	ชาย	146	3.7671	.47038	.03893
	หญิง	207	3.5942	.81822	.05687
รวมภักดี	ชาย	146	3.9315	.41784	.03458
	หญิง	207	3.7633	.72875	.05065

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances	
		F	Sig.
ปฏิบัติ	Equal variances assumed	13.344	.000
	Equal variances not assumed		
ร่วมมือ	Equal variances assumed	31.111	.000
	Equal variances not assumed		
เชื่อมั่น	Equal variances assumed	8.161	.005
	Equal variances not assumed		
ประชาสัมพันธ์	Equal variances assumed	25.595	.000
	Equal variances not assumed		
รวมักดี	Equal variances assumed	30.969	.000
	Equal variances not assumed		



Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means			
		T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
ปฏิบัติ	Equal variances assumed	2.639	351	.009	.19714
	Equal variances not assumed	2.776	350.148	.006	.19714
ร่วมมือ	Equal variances assumed	1.894	351	.059	.13679
	Equal variances not assumed	2.064	340.153	.040	.13679
เชื่อมั่น	Equal variances assumed	.881	351	.379	.06737
	Equal variances not assumed	.937	350.874	.350	.06737
ประชาสัมพันธ์	Equal variances assumed	2.299	351	.022	.17292
	Equal variances not assumed	2.509	338.648	.013	.17292
รวมักดี	Equal variances assumed	2.512	351	.012	.16822
	Equal variances not assumed	2.743	338.355	.006	.16822



Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
ปฏิบัติ	Equal variances assumed	.07469	.05024	.34404
	Equal variances not assumed	.07101	.05749	.33679
ร่วมมือ	Equal variances assumed	.07221	-.00523	.27880
	Equal variances not assumed	.06629	.00641	.26717
เชื่อมั่น	Equal variances assumed	.07647	-.08303	.21777
	Equal variances not assumed	.07192	-.07409	.20882
ประชาสัมพันธ์	Equal variances assumed	.07521	.02500	.32084
	Equal variances not assumed	.06892	.03736	.30848
รวมทุกดี	Equal variances assumed	.06695	.03654	.29990
	Equal variances not assumed	.06133	.04759	.28886

ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มได้แก่ ระดับชั้นปี
สาขาวิชา เกรดเฉลี่ย สถานะทางครอบครัว โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way

Analysis of Variance (ANOVA)

ระดับชั้น



ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ปฏิบัติ	Between Groups	5.838	2	2.919	6.187	.002
	Within Groups	165.131	350	.472		
	Total	170.969	352			
ร่วมมือ	Between Groups	4.520	2	2.260	5.144	.006
	Within Groups	153.763	350	.439		
	Total	158.283	352			
เชื่อมั่น	Between Groups	4.613	2	2.306	4.707	.010
	Within Groups	171.512	350	.490		
	Total	176.125	352			
ประชาสัมพันธ์	Between Groups	12.504	2	6.252	13.671	.000
	Within Groups	160.052	350	.457		
	Total	172.555	352			
รวมักดี	Between Groups	5.476	2	2.738	7.279	.001
	Within Groups	131.663	350	.376		
	Total	137.139	352			

LSD

Dependent Variable	(I) ระดับชั้น	(J) ระดับชั้น	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ปฏิบัติ	ปวช.1	ปวช.2	.25765*	.08448	.002
		ปวช.3	.26253*	.09338	.005
	ปวช.2	ปวช.1	-.25765*	.08448	.002
		ปวช.3	.00488	.09823	.960
	ปวช.3	ปวช.1	-.26253*	.09338	.005
		ปวช.2	-.00488	.09823	.960
ร่วมมือ	ปวช.1	ปวช.2	.26096*	.08152	.001
		ปวช.3	.13001	.09011	.150
	ปวช.2	ปวช.1	-.26096*	.08152	.001
		ปวช.3	-.13095	.09479	.168
	ปวช.3	ปวช.1	-.13001	.09011	.150
		ปวช.2	.13095	.09479	.168
เชื่อมั่น	ปวช.1	ปวช.2	.23324*	.08609	.007
		ปวช.3	.22744*	.09517	.017
	ปวช.2	ปวช.1	-.23324*	.08609	.007
		ปวช.3	-.00580	.10011	.954
	ปวช.3	ปวช.1	-.22744*	.09517	.017
		ปวช.2	.00580	.10011	.954
ประชาสัมพันธ์	ปวช.1	ปวช.2	.39440*	.08317	.000
		ปวช.3	.35777*	.09194	.000
	ปวช.2	ปวช.1	-.39440*	.08317	.000
		ปวช.3	-.03663	.09671	.705
	ปวช.3	ปวช.1	-.35777*	.09194	.000
		ปวช.2	.03663	.09671	.705

LSD

Dependent Variable	(I) ระดับชั้น	(J) ระดับชั้น	Mean	Std. Error	Sig.
			Difference (I-J)		
รวมภักดี	ปวช.1	ปวช.2	.27283*	.07543	.000
		ปวช.3	.21178*	.08339	.012
	ปวช.2	ปวช.1	-.27283*	.07543	.000
		ปวช.3	-.06105	.08771	.487
	ปวช.3	ปวช.1	-.21178*	.08339	.012
		ปวช.2	.06105	.08771	.487

LSD

Dependent Variable	(I) ระดับชั้น	(J) ระดับชั้น	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound
ปฏิบัติ	ปวช.1	ปวช.2	.0915	.4238
		ปวช.3	.0789	.4462
	ปวช.2	ปวช.1	-.4238	-.0915
		ปวช.3	-.1883	.1981
	ปวช.3	ปวช.1	-.4462	-.0789
		ปวช.2	-.1981	.1883
ร่วมมือ	ปวช.1	ปวช.2	.1006	.4213
		ปวช.3	-.0472	.3072
	ปวช.2	ปวช.1	-.4213	-.1006
		ปวช.3	-.3174	.0555
	ปวช.3	ปวช.1	-.3072	.0472
		ปวช.2	-.0555	.3174

LSD

Dependent Variable	(I) ระดับชั้น	(J) ระดับชั้น	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound
เชื่อมั่น	ปวช.1	ปวช.2	.0639	.4026
		ปวช.3	.0403	.4146
	ปวช.2	ปวช.1	-.4026	-.0639
		ปวช.3	-.2027	.1911
	ปวช.3	ปวช.1	-.4146	-.0403
		ปวช.2	-.1911	.2027
ประชาสัมพันธ์	ปวช.1	ปวช.2	.2308	.5580
		ปวช.3	.1770	.5386
	ปวช.2	ปวช.1	-.5580	-.2308
		ปวช.3	-.2268	.1536
	ปวช.3	ปวช.1	-.5386	-.1770
		ปวช.2	-.1536	.2268
รวมักดี	ปวช.1	ปวช.2	.1245	.4212
		ปวช.3	.0478	.3758
	ปวช.2	ปวช.1	-.4212	-.1245
		ปวช.3	-.2336	.1115
	ปวช.3	ปวช.1	-.3758	-.0478
		ปวช.2	-.1115	.2336

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.



สาขาวิชา

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ปฏิบัติ	Between Groups	1.686	6	.281	.574	.751
	Within Groups	169.283	346	.489		
	Total	170.969	352			
ร่วมมือ	Between Groups	1.637	6	.273	.602	.728
	Within Groups	156.647	346	.453		
	Total	158.283	352			
เชื่อมั่น	Between Groups	4.754	6	.792	1.600	.146
	Within Groups	171.371	346	.495		
	Total	176.125	352			
ประชาสัมพันธุ์	Between Groups	4.173	6	.695	1.429	.203
	Within Groups	168.383	346	.487		
	Total	172.555	352			
รวมทุกดี	Between Groups	1.180	6	.197	.500	.808
	Within Groups	135.959	346	.393		
	Total	137.139	352			

LSD

Dependent Variable			Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ปฏิบัติ	สาขางานคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	สาขางานกราฟิก	-.03267	.11911	.784	-.2669	.2016
		สาขางานการขาย	.09787	.12032	.417	-.1388	.3345
		สาขางานการบัญชี	-.06152	.12769	.630	-.3127	.1896
		สาขางานการท่องเที่ยว	.05810	.12949	.654	-.1966	.3128
		สาขาภาษาต่างประเทศ	.09583	.13143	.466	-.1627	.3543
		หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ	-.14775	.17789	.407	-.4976	.2021
	สาขางานคอมพิวเตอร์กราฟิก	สาขางานคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	.03267	.11911	.784	-.2016	.2669
		สาขางานการขาย	.13054	.12991	.316	-.1250	.3860
		สาขางานการบัญชี	-.02885	.13676	.833	-.2978	.2401
		สาขางานการท่องเที่ยว	.09077	.13844	.512	-.1815	.3631
		สาขาภาษาต่างประเทศ	.12850	.14025	.360	-.1474	.4044
		หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ	-.11508	.18451	.533	-.4780	.2478

LSD

Dependent Variable	(I) สาขา	(J) สาขา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
สาขา	สาขา	สาขา	-.09787	.12032	.417	-.3345	.1388
		คอมพิวเตอร์ธุรกิจ					
		สาขา	-.13054	.12991	.316	-.3860	.1250
		คอมพิวเตอร์กราฟิก					
		สาขาการบัญชี	-.15939	.13782	.248	-.4304	.1117
		สาขาการท่องเที่ยว	-.03977	.13948	.776	-.3141	.2346
		สาขาภาษาต่างประเทศ	-.00204	.14129	.988	-.2799	.2758
		หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ	-.24561	.18529	.186	-.6101	.1188
สาขาการบัญชี	สาขาการบัญชี	สาขา	.06152	.12769	.630	-.1896	.3127
		คอมพิวเตอร์ธุรกิจ					
		สาขา	.02885	.13676	.833	-.2401	.2978
		คอมพิวเตอร์กราฟิก					
		สาขาการขาย	.15939	.13782	.248	-.1117	.4304
		สาขาการท่องเที่ยว	.11962	.14588	.413	-.1673	.4066
		สาขาภาษาต่างประเทศ	.15735	.14761	.287	-.1330	.4477

LSD

Dependent Variable	(I) สาขา	(J) สาขา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ท่องเที่ยว	สาขางานการท่องเที่ยว	หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ	-.08623	.19016	.651	-.4602	.2878
		สาขางานคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	-.05810	.12949	.654	-.3128	.1966
		สาขางานคอมพิวเตอร์กราฟิก	-.09077	.13844	.512	-.3631	.1815
		สาขางานการขาย	.03977	.13948	.776	-.2346	.3141
		สาขางานการบัญชี	-.11962	.14588	.413	-.4066	.1673
		สาขาภาษาต่างประเทศ	.03773	.14917	.800	-.2557	.3311
		หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ	-.20585	.19137	.283	-.5822	.1705
		สาขาภาษาต่างประเทศ	-.09583	.13143	.466	-.3543	.1627
		สาขางานคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	-.12850	.14025	.360	-.4044	.1474
		สาขางานคอมพิวเตอร์กราฟิก	.00204	.14129	.988	-.2758	.2799
ภาษาต่างประเทศ	สาขาภาษาต่างประเทศ	สาขางานการบัญชี	-.15735	.14761	.287	-.4477	.1330
		สาขางานการท่องเที่ยว	-.03773	.14917	.800	-.3311	.2557

LSD

Dependent Variable	(I) สาขา	(J) สาขา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ	หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ	หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ	-.24357	.19269	.207	-.6226	.1354
		สาขางานคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	.14775	.17789	.407	-.2021	.4976
		สาขางานคอมพิวเตอร์กราฟิก	.11508	.18451	.533	-.2478	.4780
		สาขางานการขาย	.24561	.18529	.186	-.1188	.6101
		สาขางานการบัญชี	.08623	.19016	.651	-.2878	.4602
		สาขางานการท่องเที่ยว	.20585	.19137	.283	-.1705	.5822
		สาขาภาษาต่างประเทศ	.24357	.19269	.207	-.1354	.6226
ร่วมมือ	สาขางานคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	สาขางานคอมพิวเตอร์กราฟิก	-.11967	.11458	.297	-.3450	.1057
		สาขางานการขาย	-.06109	.11575	.598	-.2887	.1666
		สาขางานการบัญชี	-.20405	.12283	.098	-.4456	.0375
		สาขางานการท่องเที่ยว	-.15582	.12456	.212	-.4008	.0892
		สาขาภาษาต่างประเทศ	-.12637	.12643	.318	-.3750	.1223

LSD

Dependent Variable			Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
(I) สาขา	(J) สาขา						
	หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ		-.13126	.17112	.444	-.4678	.2053
	สาขางานคอมพิวเตอร์กราฟิก	สาขางานคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	.11967	.11458	.297	-.1057	.3450
		สาขางานการขาย	.05858	.12496	.640	-.1872	.3044
		สาขางานการบัญชี	-.08439	.13155	.522	-.3431	.1744
		สาขางานการท่องเที่ยว	-.03616	.13317	.786	-.2981	.2258
		สาขาภาษาต่างประเทศ	-.00670	.13492	.960	-.2721	.2587
		หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ	-.01160	.17749	.948	-.3607	.3375
	สาขางานการขาย	สาขางานคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	.06109	.11575	.598	-.1666	.2887
		สาขางานคอมพิวเตอร์กราฟิก	-.05858	.12496	.640	-.3044	.1872
		สาขางานการบัญชี	-.14296	.13257	.282	-.4037	.1178
		สาขางานการท่องเที่ยว	-.09474	.13418	.481	-.3586	.1692
		สาขาภาษาต่างประเทศ	-.06528	.13591	.631	-.3326	.2020

LSD

Dependent Variable			Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
		หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ	-.07018	.17824	.694	-.4208	.2804
สาขา	สาขา	หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ	.20405	.12283	.098	-.0375	.4456
	สาขา	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	.08439	.13155	.522	-.1744	.3431
	สาขา	คอมพิวเตอร์กราฟิก	.14296	.13257	.282	-.1178	.4037
	สาขา	สาขา	.04823	.14033	.731	-.2278	.3242
	สาขา	สาขา	.07768	.14199	.585	-.2016	.3570
	สาขา	สาขา	.07279	.18292	.691	-.2870	.4326
	สาขา	สาขา	.15582	.12456	.212	-.0892	.4008
	สาขา	สาขา	.03616	.13317	.786	-.2258	.2981
	สาขา	สาขา	.09474	.13418	.481	-.1692	.3586
	สาขา	สาขา	-.04823	.14033	.731	-.3242	.2278
สาขา	สาขา	สาขา	.02946	.14349	.837	-.2528	.3117
	สาขา	สาขา					

LSD

Dependent Variable	(I) สาขา	(J) สาขา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ	สาขา ภาษาต่างประเทศ	หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ	.02456	.18409	.894	-.3375	.3866
		สาขางานคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	.12637	.12643	.318	-.1223	.3750
		สาขางานคอมพิวเตอร์กราฟิก	.00670	.13492	.960	-.2587	.2721
		สาขางานการขาย	.06528	.13591	.631	-.2020	.3326
		สาขางานการบัญชี	-.07768	.14199	.585	-.3570	.2016
		สาขางานการท่องเที่ยว	-.02946	.14349	.837	-.3117	.2528
		หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ	-.00490	.18536	.979	-.3695	.3597
		สาขางานคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	.13126	.17112	.444	-.2053	.4678
		สาขางานคอมพิวเตอร์กราฟิก	.01160	.17749	.948	-.3375	.3607
		สาขางานการขาย	.07018	.17824	.694	-.2804	.4208
หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ	สาขา	สาขางานการบัญชี	-.07279	.18292	.691	-.4326	.2870
		สาขางานการท่องเที่ยว	-.02456	.18409	.894	-.3866	.3375
		หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ	.02456	.18409	.894	-.3375	.3866

LSD

Dependent Variable			Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
	(I) สาขา	(J) สาขา					
		สาขา ภาษาต่างประเทศ	.00490	.18536	.979	-.3597	.3695
เชื่อมั่น	สาขางาน คอมพิวเตอร์ธุรกิจ กราฟิก	สาขางาน คอมพิวเตอร์ กราฟิก	-.06310	.11984	.599	-.2988	.1726
		สาขางานการขาย	-.08391	.12106	.489	-.3220	.1542
		สาขางานการบัญชี	-.19328	.12847	.133	-.4460	.0594
		สาขางานการ ท่องเที่ยว	.01901	.13028	.884	-.2372	.2753
		สาขา ภาษาต่างประเทศ	-.28383*	.13223	.033	-.5439	-.0238
		หลักสูตรภาค ภาษาอังกฤษ	-.36462*	.17898	.042	-.7167	-.0126
	สาขางาน คอมพิวเตอร์ กราฟิก	สาขางาน คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	.06310	.11984	.599	-.1726	.2988
		สาขางานการขาย	-.02081	.13071	.874	-.2779	.2363
		สาขางานการบัญชี	-.13018	.13760	.345	-.4008	.1404
		สาขางานการ ท่องเที่ยว	.08211	.13929	.556	-.1918	.3561

LSD

Dependent Variable	(I) สาขา	(J) สาขา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
		สาขา ภาษาต่างประเทศ หลักสูตรภาค ภาษาอังกฤษ	-.22073	.14111	.119	-.4983	.0568
	สาขางานการขาย	สาขางาน คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	.08391	.12106	.489	-.1542	.3220
		สาขางาน คอมพิวเตอร์ กราฟิก	.02081	.13071	.874	-.2363	.2779
		สาขางานการบัญชี	-.10937	.13866	.431	-.3821	.1634
		สาขางานการ ท่องเที่ยว	.10292	.14034	.464	-.1731	.3790
		สาขา ภาษาต่างประเทศ หลักสูตรภาค ภาษาอังกฤษ	-.19992	.14215	.161	-.4795	.0797
	สาขางานการบัญชี	สาขางาน คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	.19328	.12847	.133	-.0594	.4460
		สาขางาน คอมพิวเตอร์ กราฟิก	.13018	.13760	.345	-.1404	.4008

LSD

Dependent Variable	(I) สาขา	(J) สาขา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
		สาขางานการขาย	.10937	.13866	.431	-.1634	.3821
		สาขางานการ ท่องเที่ยว	.21229	.14678	.149	-.0764	.5010
		สาขา ภาษาต่างประเทศ	-.09055	.14851	.542	-.3827	.2016
		หลักสูตรภาค ภาษาอังกฤษ	-.17133	.19133	.371	-.5476	.2050
	สาขางานการ ท่องเที่ยว	สาขางาน คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	-.01901	.13028	.884	-.2753	.2372
		สาขางาน คอมพิวเตอร์ กราฟิก	-.08211	.13929	.556	-.3561	.1918
		สาขางานการขาย	-.10292	.14034	.464	-.3790	.1731
		สาขางานการบัญชี	-.21229	.14678	.149	-.5010	.0764
		สาขา ภาษาต่างประเทศ	-.30284*	.15008	.044	-.5980	-.0077
		หลักสูตรภาค ภาษาอังกฤษ	-.38363*	.19255	.047	-.7623	-.0049
	สาขา ภาษาต่างประเทศ	สาขางาน คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	.28383*	.13223	.033	.0238	.5439
		สาขางาน คอมพิวเตอร์ กราฟิก	.22073	.14111	.119	-.0568	.4983

LSD

Dependent Variable (I) สาขา (J) สาขา			Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ	สาขางานการขาย	สาขางานการบัญชี	.19992	.14215	.161	-.0797	.4795
		สาขางานการ	.09055	.14851	.542	-.2016	.3827
		ท่องเที่ยว	.30284*	.15008	.044	.0077	.5980
		หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ	-.08078	.19387	.677	-.4621	.3005
	หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ	สาขางานคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	.36462*	.17898	.042	.0126	.7167
		สาขางานคอมพิวเตอร์กราฟิก	.30152	.18564	.105	-.0636	.6666
		สาขางานการขาย	.28070	.18643	.133	-.0860	.6474
		สาขางานการบัญชี	.17133	.19133	.371	-.2050	.5476
		สาขางานการท่องเที่ยว	.38363*	.19255	.047	.0049	.7623
		สาขาภาษาต่างประเทศ	.08078	.19387	.677	-.3005	.4621
	ประชาสัมพันธ์	สาขางานคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	-.21789	.11879	.067	-.4515	.0158
		สาขางานการขาย	-.13760	.12000	.252	-.3736	.0984

LSD

Dependent Variable	(I) สาขา	(J) สาขา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
		สาขางานการบัญชี	-.27198*	.12735	.033	-.5225	-.0215
		สาขางานการ ท่องเที่ยว	-.19491	.12914	.132	-.4489	.0591
		สาขา ภาษาต่างประเทศ	-.27347*	.13108	.038	-.5313	-.0157
		หลักสูตรภาค ภาษาอังกฤษ	-.34813	.17742	.051	-.6971	.0008
สาขางาน คอมพิวเตอร์ กราฟิก	สาขางาน คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	สาขางานการบัญชี	.21789	.11879	.067	-.0158	.4515
		สาขางานการขาย	.08029	.12956	.536	-.1745	.3351
		สาขางานการบัญชี	-.05409	.13639	.692	-.3224	.2142
		สาขางานการ ท่องเที่ยว	.02298	.13807	.868	-.2486	.2945
		สาขา ภาษาต่างประเทศ	-.05558	.13988	.691	-.3307	.2195
		หลักสูตรภาค ภาษาอังกฤษ	-.13024	.18402	.480	-.4922	.2317
		สาขางานการขาย	.13760	.12000	.252	-.0984	.3736
		สาขางาน คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	-.08029	.12956	.536	-.3351	.1745
		สาขางาน คอมพิวเตอร์ กราฟิก	-.13438	.13745	.329	-.4047	.1360
		สาขางานการบัญชี					

LSD

Dependent Variable	(I) สาขา	(J) สาขา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
		สาขางานการ ท่องเที่ยว	-.05731	.13911	.681	-.3309	.2163
		สาขา ภาษาต่างประเทศ	-.13586	.14091	.336	-.4130	.1413
		หลักสูตรภาค ภาษาอังกฤษ	-.21053	.18480	.255	-.5740	.1529
		สาขางานการบัญชี	.27198*	.12735	.033	.0215	.5225
		คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	.05409	.13639	.692	-.2142	.3224
		สาขางาน คอมพิวเตอร์ กราฟิก	.13438	.13745	.329	-.1360	.4047
		สาขางานการ ท่องเที่ยว	.07707	.14550	.597	-.2091	.3632
		สาขา ภาษาต่างประเทศ	-.00148	.14721	.992	-.2910	.2881
		หลักสูตรภาค ภาษาอังกฤษ	-.07615	.18965	.688	-.4492	.2969
		สาขางานการ ท่องเที่ยว	.19491	.12914	.132	-.0591	.4489
		คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	-.02298	.13807	.868	-.2945	.2486
		สาขางาน คอมพิวเตอร์ กราฟิก					

LSD

Dependent Variable	(I) สาขา	(J) สาขา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
สาขา ภาษาต่างประเทศ	สาขา ภาษาต่างประเทศ	สาขางานการขาย	.05731	.13911	.681	-.2163	.3309
		สาขางานการบัญชี	-.07707	.14550	.597	-.3632	.2091
		สาขา ภาษาต่างประเทศ	-.07855	.14877	.598	-.3712	.2141
		หลักสูตรภาค ภาษาอังกฤษ	-.15322	.19086	.423	-.5286	.2222
		สาขา ภาษาต่างประเทศ	.27347*	.13108	.038	.0157	.5313
	สาขา ภาษาต่างประเทศ	สาขางาน คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	.05558	.13988	.691	-.2195	.3307
		สาขางาน คอมพิวเตอร์ กราฟิก	.13586	.14091	.336	-.1413	.4130
		สาขางานการขาย	.00148	.14721	.992	-.2881	.2910
		สาขางานการบัญชี	.07855	.14877	.598	-.2141	.3712
		สาขางานการ ท่องเที่ยว	-.07466	.19217	.698	-.4526	.3033
หลักสูตรภาค ภาษาอังกฤษ	หลักสูตรภาค ภาษาอังกฤษ	สาขางาน คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	.34813	.17742	.051	-.0008	.6971
		สาขางาน คอมพิวเตอร์ กราฟิก	.13024	.18402	.480	-.2317	.4922

LSD

Dependent Variable	(I) สาขา	(J) สาขา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
		สาขางานการขาย	.21053	.18480	.255	-.1529	.5740
		สาขางานการบัญชี	.07615	.18965	.688	-.2969	.4492
		สาขางานการ ท่องเที่ยว	.15322	.19086	.423	-.2222	.5286
		สาขา ภาษาต่างประเทศ	.07466	.19217	.698	-.3033	.4526
รวมภักดี	สาขางาน คอมพิวเตอร์ธุรกิจ กราฟิก	สาขางาน	-.01348	.10674	.900	-.2234	.1965
		สาขางานการขาย	-.00634	.10783	.953	-.2184	.2058
		สาขางานการบัญชี	-.15304	.11443	.182	-.3781	.0720
		สาขางานการ ท่องเที่ยว	-.06131	.11604	.598	-.2896	.1669
		สาขา ภาษาต่างประเทศ	-.07733	.11778	.512	-.3090	.1543
		หลักสูตรภาค ภาษาอังกฤษ	-.16424	.15942	.304	-.4778	.1493
		สาขางาน	.01348	.10674	.900	-.1965	.2234
		คอมพิวเตอร์					
		กราฟิก					
		สาขางานการขาย	.00714	.11642	.951	-.2218	.2361
		สาขางานการบัญชี	-.13956	.12256	.256	-.3806	.1015

LSD

Dependent Variable	(I) สาขา	(J) สาขา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
		สาขางานการ ท่องเที่ยว	-.04783	.12407	.700	-.2919	.1962
		สาขา ภาษาต่างประเทศ	-.06385	.12569	.612	-.3111	.1834
		หลักสูตรภาค ภาษาอังกฤษ	-.15076	.16535	.363	-.4760	.1745
	สาขางานการขาย	สาขางาน คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	.00634	.10783	.953	-.2058	.2184
		สาขางาน คอมพิวเตอร์ กราฟิก	-.00714	.11642	.951	-.2361	.2218
		สาขางานการบัญชี	-.14670	.12351	.236	-.3896	.0962
		สาขางานการ ท่องเที่ยว	-.05497	.12500	.660	-.3008	.1909
		สาขา ภาษาต่างประเทศ	-.07099	.12662	.575	-.3200	.1780
		หลักสูตรภาค ภาษาอังกฤษ	-.15789	.16606	.342	-.4845	.1687
	สาขางานการบัญชี	สาขางาน คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	.15304	.11443	.182	-.0720	.3781
		สาขางาน คอมพิวเตอร์ กราฟิก	.13956	.12256	.256	-.1015	.3806

LSD

Dependent Variable	(I) สาขา	(J) สาขา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
		สาขางานการขาย	.14670	.12351	.236	-.0962	.3896
		สาขางานการ ท่องเที่ยว	.09173	.13074	.483	-.1654	.3489
		สาขา ภาษาต่างประเทศ	.07571	.13228	.567	-.1845	.3359
		หลักสูตรภาค ภาษาอังกฤษ	-.01120	.17042	.948	-.3464	.3240
	สาขางานการ ท่องเที่ยว	สาขางาน คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	.06131	.11604	.598	-.1669	.2896
		สาขางาน คอมพิวเตอร์ กราฟิก	.04783	.12407	.700	-.1962	.2919
		สาขางานการขาย	.05497	.12500	.660	-.1909	.3008
		สาขางานการบัญชี	-.09173	.13074	.483	-.3489	.1654
		สาขา ภาษาต่างประเทศ	-.01602	.13368	.905	-.2789	.2469
		หลักสูตรภาค ภาษาอังกฤษ	-.10292	.17150	.549	-.4402	.2344
	สาขา ภาษาต่างประเทศ	สาขางาน คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	.07733	.11778	.512	-.1543	.3090

LSD

Dependent Variable	(I) สาขา	(J) สาขา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
		สาขางานคอมพิวเตอร์กราฟิก	.06385	.12569	.612	-.1834	.3111
		สาขางานการขาย	.07099	.12662	.575	-.1780	.3200
		สาขางานการบัญชี	-.07571	.13228	.567	-.3359	.1845
		สาขางานการท่องเที่ยว	.01602	.13368	.905	-.2469	.2789
		หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ	-.08690	.17268	.615	-.4265	.2527
หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ	สาขางานคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	สาขางานคอมพิวเตอร์กราฟิก	.16424	.15942	.304	-.1493	.4778
		สาขางานการขาย	.15076	.16535	.363	-.1745	.4760
		สาขางานการบัญชี	.15789	.16606	.342	-.1687	.4845
		สาขางานการบัญชี	.01120	.17042	.948	-.3240	.3464
		สาขางานการท่องเที่ยว	.10292	.17150	.549	-.2344	.4402
		สาขาภาษาต่างประเทศ	.08690	.17268	.615	-.2527	.4265

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

เกรดเฉลี่ย

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ปฏิบัติ	Between Groups	.515	4	.129	.263	.902
	Within Groups	170.454	348	.490		
	Total	170.969	352			
ร่วมมือ	Between Groups	.920	4	.230	.508	.730
	Within Groups	157.364	348	.452		
	Total	158.283	352			
เชื่อมั่น	Between Groups	2.987	4	.747	1.501	.201
	Within Groups	173.138	348	.498		
	Total	176.125	352			
ประชาสัมพันธ์	Between Groups	2.261	4	.565	1.155	.330
	Within Groups	170.294	348	.489		
	Total	172.555	352			
รวมทุกดี	Between Groups	.172	4	.043	.109	.979
	Within Groups	136.967	348	.394		
	Total	137.139	352			



LSD

Dependent Variable	(I) เกษตรกร เฉลี่ย	(J) เกษตรกร เฉลี่ย	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ปฏิบัติ	ไม่เกิน 1.50	1.51 – 2.00	-.01316	.18285	.943	-.3728	.3465
		2.01 – 2.50	-.04982	.17975	.782	-.4034	.3037
		2.51 – 3.00	.04795	.17149	.780	-.2893	.3852
		3.01 – 4.00	-.01316	.18424	.943	-.3755	.3492
	1.51 – 2.00	ไม่เกิน 1.50	.01316	.18285	.943	-.3465	.3728
		2.01 – 2.50	-.03667	.11910	.758	-.2709	.1976
		2.51 – 3.00	.06111	.10621	.565	-.1478	.2700
		3.01 – 4.00	.00000	.12576	1.000	-.2474	.2474
	2.01 – 2.50	ไม่เกิน 1.50	.04982	.17975	.782	-.3037	.4034
		1.51 – 2.00	.03667	.11910	.758	-.1976	.2709
		2.51 – 3.00	.09778	.10079	.333	-.1005	.2960
		3.01 – 4.00	.03667	.12122	.762	-.2017	.2751
	2.51 – 3.00	ไม่เกิน 1.50	-.04795	.17149	.780	-.3852	.2893
		1.51 – 2.00	-.06111	.10621	.565	-.2700	.1478
		2.01 – 2.50	-.09778	.10079	.333	-.2960	.1005
		3.01 – 4.00	-.06111	.10859	.574	-.2747	.1525
	3.01 – 4.00	ไม่เกิน 1.50	.01316	.18424	.943	-.3492	.3755
		1.51 – 2.00	.00000	.12576	1.000	-.2474	.2474
		2.01 – 2.50	-.03667	.12122	.762	-.2751	.2017
		2.51 – 3.00	.06111	.10859	.574	-.1525	.2747
ร่วมมือ	ไม่เกิน 1.50	1.51 – 2.00	.17599	.17569	.317	-.1696	.5215
		2.01 – 2.50	.04140	.17271	.811	-.2983	.3811
		2.51 – 3.00	.09474	.16477	.566	-.2293	.4188

LSD

Dependent Variable	(I) เกษตรกร เฉลี่ย	(J) เกษตรกร เฉลี่ย	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
	1.51 – 2.00	3.01 – 4.00	.04474	.17702	.801	-.3034	.3929
		ไม่เกิน 1.50	-.17599	.17569	.317	-.5215	.1696
		2.01 – 2.50	-.13458	.11443	.240	-.3596	.0905
		2.51 – 3.00	-.08125	.10205	.426	-.2820	.1195
		3.01 – 4.00	-.13125	.12084	.278	-.3689	.1064
	2.01 – 2.50	ไม่เกิน 1.50	-.04140	.17271	.811	-.3811	.2983
		1.51 – 2.00	.13458	.11443	.240	-.0905	.3596
		2.51 – 3.00	.05333	.09684	.582	-.1371	.2438
		3.01 – 4.00	.00333	.11647	.977	-.2257	.2324
	2.51 – 3.00	ไม่เกิน 1.50	-.09474	.16477	.566	-.4188	.2293
		1.51 – 2.00	.08125	.10205	.426	-.1195	.2820
		2.01 – 2.50	-.05333	.09684	.582	-.2438	.1371
		3.01 – 4.00	-.05000	.10434	.632	-.2552	.1552
	3.01 – 4.00	ไม่เกิน 1.50	-.04474	.17702	.801	-.3929	.3034
		1.51 – 2.00	.13125	.12084	.278	-.1064	.3689
		2.01 – 2.50	-.00333	.11647	.977	-.2324	.2257
		2.51 – 3.00	.05000	.10434	.632	-.1552	.2552
เชื่อมั่น	ไม่เกิน 1.50	1.51 – 2.00	-.38158*	.18428	.039	-.7440	-.0191
		2.01 – 2.50	-.33825	.18116	.063	-.6946	.0181
		2.51 – 3.00	-.21676	.17283	.211	-.5567	.1232
		3.01 – 4.00	-.23158	.18568	.213	-.5968	.1336
	1.51 – 2.00	ไม่เกิน 1.50	.38158*	.18428	.039	.0191	.7440
		2.01 – 2.50	.04333	.12003	.718	-.1927	.2794
		2.51 – 3.00	.16481	.10705	.125	-.0457	.3754

LSD

Dependent Variable	(I) เกษตรกรเฉลี่ย	(J) เกษตรกรเฉลี่ย	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
	2.01 – 2.50	3.01 – 4.00	.15000	.12675	.237	-.0993	.3993
		ไม่เกิน 1.50	.33825	.18116	.063	-.0181	.6946
		1.51 – 2.00	-.04333	.12003	.718	-.2794	.1927
		2.51 – 3.00	.12148	.10158	.233	-.0783	.3213
		3.01 – 4.00	.10667	.12217	.383	-.1336	.3470
	2.51 – 3.00	ไม่เกิน 1.50	.21676	.17283	.211	-.1232	.5567
		1.51 – 2.00	-.16481	.10705	.125	-.3754	.0457
		2.01 – 2.50	-.12148	.10158	.233	-.3213	.0783
		3.01 – 4.00	-.01481	.10944	.892	-.2301	.2004
	3.01 – 4.00	ไม่เกิน 1.50	.23158	.18568	.213	-.1336	.5968
		1.51 – 2.00	-.15000	.12675	.237	-.3993	.0993
		2.01 – 2.50	-.10667	.12217	.383	-.3470	.1336
		2.51 – 3.00	.01481	.10944	.892	-.2004	.2301
ประชากรสัมพันธ์	ไม่เกิน 1.50	1.51 – 2.00	-.20806	.18276	.256	-.5675	.1514
		2.01 – 2.50	-.24702	.17967	.170	-.6004	.1064
		2.51 – 3.00	-.06628	.17141	.699	-.4034	.2708
		3.01 – 4.00	-.14035	.18415	.446	-.5025	.2218
	1.51 – 2.00	ไม่เกิน 1.50	.20806	.18276	.256	-.1514	.5675
		2.01 – 2.50	-.03896	.11904	.744	-.2731	.1952
		2.51 – 3.00	.14178	.10616	.183	-.0670	.3506
		3.01 – 4.00	.06771	.12571	.590	-.1795	.3149
	2.01 – 2.50	ไม่เกิน 1.50	.24702	.17967	.170	-.1064	.6004
		1.51 – 2.00	.03896	.11904	.744	-.1952	.2731
		2.51 – 3.00	.18074	.10074	.074	-.0174	.3789

LSD

Dependent Variable	(I) เกษตรกร เฉลี่ย	(J) เกษตรกร เฉลี่ย	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
		3.01 – 4.00	.10667	.12116	.379	-.1316	.3450
		2.51 – 3.00	.06628	.17141	.699	-.2708	.4034
		1.51 – 2.00	-.14178	.10616	.183	-.3506	.0670
		2.01 – 2.50	-.18074	.10074	.074	-.3789	.0174
		3.01 – 4.00	-.07407	.10854	.495	-.2875	.1394
	3.01 – 4.00	ไม่เกิน 1.50	.14035	.18415	.446	-.2218	.5025
		1.51 – 2.00	-.06771	.12571	.590	-.3149	.1795
		2.01 – 2.50	-.10667	.12116	.379	-.3450	.1316
		2.51 – 3.00	.07407	.10854	.495	-.1394	.2875
	รวมภาคี	ไม่เกิน 1.50	.06661	.16390	.685	-.2558	.3890
		2.01 – 2.50	.04140	.16113	.797	-.2755	.3583
		2.51 – 3.00	.06511	.15372	.672	-.2372	.3674
		3.01 – 4.00	.09474	.16515	.567	-.2301	.4196
	1.51 – 2.00	ไม่เกิน 1.50	-.06661	.16390	.685	-.3890	.2558
		2.01 – 2.50	-.02521	.10676	.813	-.2352	.1848
		2.51 – 3.00	-.00150	.09521	.987	-.1888	.1858
		3.01 – 4.00	.02813	.11274	.803	-.1936	.2499
	2.01 – 2.50	ไม่เกิน 1.50	-.04140	.16113	.797	-.3583	.2755
		1.51 – 2.00	.02521	.10676	.813	-.1848	.2352
		2.51 – 3.00	.02370	.09035	.793	-.1540	.2014
		3.01 – 4.00	.05333	.10866	.624	-.1604	.2671
	2.51 – 3.00	ไม่เกิน 1.50	-.06511	.15372	.672	-.3674	.2372
		1.51 – 2.00	.00150	.09521	.987	-.1858	.1888

LSD

Dependent Variable	(I) เกษตรกร เฉลี่ย	(J) เกษตรกร เฉลี่ย	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
		2.01 – 2.50	-.02370	.09035	.793	-.2014	.1540
		3.01 – 4.00	.02963	.09734	.761	-.1618	.2211
	3.01 – 4.00	ไม่เกิน 1.50	-.09474	.16515	.567	-.4196	.2301
		1.51 – 2.00	-.02813	.11274	.803	-.2499	.1936
		2.01 – 2.50	-.05333	.10866	.624	-.2671	.1604
		2.51 – 3.00	-.02963	.09734	.761	-.2211	.1618

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

สถานะทางครอบครัว



ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ปฏิบัติ	Between Groups	1.171	3	.390	.802	.493
	Within Groups	169.798	349	.487		
	Total	170.969	352			
ร่วมมือ	Between Groups	1.933	3	.644	1.438	.231
	Within Groups	156.351	349	.448		
	Total	158.283	352			
เชื่อมั่น	Between Groups	.730	3	.243	.485	.693
	Within Groups	175.394	349	.503		
	Total	176.125	352			
ประชาสัมพันธ์	Between Groups	.411	3	.137	.278	.841
	Within Groups	172.144	349	.493		
	Total	172.555	352			

สถานะทางครอบครัว

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
รวมภักดี	Between Groups	.723	3	.241	.616	.605
	Within Groups	136.416	349	.391		
	Total	137.139	352			

LSD

Dependent Variable	(I) สถานะ	(J) สถานะ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ปฏิบัติ	อยู่กับบิดา-มารดา	อยู่กับบิดา	.02520	.10465	.810	-.1806	.2310
		อยู่กับมารดา	.12501	.10072	.215	-.0731	.3231
		ไม่ได้อยู่กับบิดา-มารดา	-.01889	.14143	.894	-.2970	.2593
	อยู่กับบิดา	อยู่กับบิดา-มารดา	-.02520	.10465	.810	-.2310	.1806
		อยู่กับมารดา	.09981	.09012	.269	-.0774	.2771
		ไม่ได้อยู่กับบิดา-มารดา	-.04409	.13408	.742	-.3078	.2196
	อยู่กับมารดา	อยู่กับบิดา-มารดา	-.12501	.10072	.215	-.3231	.0731
		อยู่กับบิดา	-.09981	.09012	.269	-.2771	.0774
		ไม่ได้อยู่กับบิดา-มารดา	-.14390	.13104	.273	-.4016	.1138
	ไม่ได้อยู่กับบิดา-มารดา	อยู่กับบิดา-มารดา	.01889	.14143	.894	-.2593	.2970
		อยู่กับบิดา	.04409	.13408	.742	-.2196	.3078
		อยู่กับมารดา	.14390	.13104	.273	-.1138	.4016

LSD

Dependent Variable	(I) สถานะ	(J) สถานะ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ร่วมมือ	อยู่กับบิดา-มารดา	อยู่กับบิดา	-.14410	.10042	.152	-.3416	.0534
		อยู่กับมารดา	.02897	.09665	.765	-.1611	.2191
		ไม่ได้อยู่กับบิดา-มารดา	-.03222	.13571	.812	-.2991	.2347
	อยู่กับบิดา	อยู่กับบิดา-มารดา	.14410	.10042	.152	-.0534	.3416
		อยู่กับมารดา	.17307*	.08648	.046	.0030	.3432
		ไม่ได้อยู่กับบิดา-มารดา	.11188	.12866	.385	-.1412	.3649
	อยู่กับมารดา	อยู่กับบิดา-มารดา	-.02897	.09665	.765	-.2191	.1611
		อยู่กับบิดา	-.17307*	.08648	.046	-.3432	-.0030
		ไม่ได้อยู่กับบิดา-มารดา	-.06119	.12575	.627	-.3085	.1861
	ไม่ได้อยู่กับบิดา-มารดา	อยู่กับบิดา-มารดา	.03222	.13571	.812	-.2347	.2991
		อยู่กับบิดา	-.11188	.12866	.385	-.3649	.1412
		อยู่กับมารดา	.06119	.12575	.627	-.1861	.3085
เพื่อน	อยู่กับบิดา-มารดา	อยู่กับบิดา	.01028	.10636	.923	-.1989	.2195
		อยู่กับมารดา	.08602	.10237	.401	-.1153	.2874
		ไม่ได้อยู่กับบิดา-มารดา	.12444	.14374	.387	-.1583	.4071
	อยู่กับบิดา	อยู่กับบิดา-มารดา	-.01028	.10636	.923	-.2195	.1989
		อยู่กับมารดา	.07574	.09159	.409	-.1044	.2559
		ไม่ได้อยู่กับบิดา-มารดา	.11417	.13627	.403	-.1539	.3822

LSD

Dependent Variable			Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
	อยู่กับมารดา	อยู่กับบิดา-มารดา	-.08602	.10237	.401	-.2874	.1153
		อยู่กับบิดา	-.07574	.09159	.409	-.2559	.1044
		ไม่ได้อยู่กับบิดา-มารดา	.03843	.13319	.773	-.2235	.3004
	ไม่ได้อยู่กับบิดา-มารดา	อยู่กับบิดา-มารดา	-.12444	.14374	.387	-.4071	.1583
		อยู่กับบิดา	-.11417	.13627	.403	-.3822	.1539
		อยู่กับมารดา	-.03843	.13319	.773	-.3004	.2235
	ประชาสัมพันธ์	อยู่กับบิดา-มารดา	.01859	.10537	.860	-.1886	.2258
		อยู่กับมารดา	.08261	.10142	.416	-.1169	.2821
		ไม่ได้อยู่กับบิดา-มารดา	.04000	.14240	.779	-.2401	.3201
	อยู่กับบิดา	อยู่กับบิดา-มารดา	-.01859	.10537	.860	-.2258	.1886
		อยู่กับมารดา	.06401	.09074	.481	-.1145	.2425
		ไม่ได้อยู่กับบิดา-มารดา	.02141	.13501	.874	-.2441	.2869
	อยู่กับมารดา	อยู่กับบิดา-มารดา	-.08261	.10142	.416	-.2821	.1169
		อยู่กับบิดา	-.06401	.09074	.481	-.2425	.1145
		ไม่ได้อยู่กับบิดา-มารดา	-.04261	.13195	.747	-.3021	.2169
	ไม่ได้อยู่กับบิดา-มารดา	อยู่กับบิดา-มารดา	-.04000	.14240	.779	-.3201	.2401
		อยู่กับบิดา	-.02141	.13501	.874	-.2869	.2441
		อยู่กับมารดา	.04261	.13195	.747	-.2169	.3021

LSD

Dependent Variable	(I) สถานะ	(J) สถานะ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
รวมภักดี	อยู่กับบิดา-มารดา	อยู่กับบิดา	-.11242	.09380	.232	-.2969	.0721
		อยู่กับมารดา	-.02536	.09028	.779	-.2029	.1522
		ไม่ได้อยู่กับบิดา-มารดา	-.01889	.12677	.882	-.2682	.2304
	อยู่กับบิดา	อยู่กับบิดา-มารดา	.11242	.09380	.232	-.0721	.2969
		อยู่กับมารดา	.08705	.08078	.282	-.0718	.2459
		ไม่ได้อยู่กับบิดา-มารดา	.09353	.12018	.437	-.1428	.3299
	อยู่กับมารดา	อยู่กับบิดา-มารดา	.02536	.09028	.779	-.1522	.2029
		อยู่กับบิดา	-.08705	.08078	.282	-.2459	.0718
		ไม่ได้อยู่กับบิดา-มารดา	.00647	.11746	.956	-.2245	.2375
	ไม่ได้อยู่กับบิดา-มารดา	อยู่กับบิดา-มารดา	.01889	.12677	.882	-.2304	.2682
		อยู่กับบิดา	-.09353	.12018	.437	-.3299	.1428
		อยู่กับมารดา	-.00647	.11746	.956	-.2375	.2245

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ

Correlations

		ครู	หลักสูตร	กิจกรรม	พัฒนาผู้เรียน	รวมภักดี
ครู	Pearson Correlation	1	-.003	.222**	.095	.172**
	Sig. (2-tailed)		.956	.000	.074	.001
	N	353	353	353	353	353
หลักสูตร	Pearson Correlation	-.003	1	.558**	.820**	.663**
	Sig. (2-tailed)	.956		.000	.000	.000
	N	353	353	353	353	353
กิจกรรม	Pearson Correlation	.222**	.558**	1	.562**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	353	353	353	353	353
พัฒนาผู้เรียน	Pearson Correlation	.095	.820**	.562**	1	.720**
	Sig. (2-tailed)	.074	.000	.000		.000
	N	353	353	353	353	353
รวมภักดี	Pearson Correlation	.172**	.663**	.807**	.720**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	
	N	353	353	353	353	353

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนกับความจงรักภักดีของ
นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

Correlations

		บริการ	จัดจำหน่าย	ส่งเสริม	พนักงาน	รวมภักดี
บริการ	Pearson Correlation	1	.683**	.756**	.897**	.878**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	353	353	353	353	353
จัดจำหน่าย	Pearson Correlation	.683**	1	.631**	.778**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	353	353	353	353	353
ส่งเสริม	Pearson Correlation	.756**	.631**	1	.700**	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	353	353	353	353	353
พนักงาน	Pearson Correlation	.897**	.778**	.700**	1	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	353	353	353	353	353
รวมภักดี	Pearson Correlation	.878**	.729**	.680**	.883**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	353	353	353	353	353

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยด้านวิชาการกับความจงรักภักดี

Correlations

		รวมวิชาการ	รวมภักดี
รวมวิชาการ	Pearson Correlation	1	.653**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	353	353
รวมภักดี	Pearson Correlation	.653**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	353	353

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการของฝ่ายสนับสนุนกับความจงรักภักดี

Correlations

		รวมคุณภาพ	รวมภักดี
รวมคุณภาพ	Pearson Correlation	1	.802**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	353	353
รวมภักดี	Pearson Correlation	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	353	353

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล : นายปองพล กลิ่นช้อย
 วัน เดือน ปี เกิด : วันเสาร์ ที่ 9 สิงหาคม 2529
 ที่อยู่ : 29/45 หมู่.2 หมู่บ้านธาราวิสิทธิ์ ซอย. 4 ถนน.เลียบคลองห้า
 ตำบลคลองห้า อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ประวัติการศึกษา

- 2545 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนธัญรัตน์
- 2548 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
วิทยาลัยไทยบริหารธุรกิจและพัฒนวิชาการ
- 2550 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
วิทยาลัยไทยบริหารธุรกิจและพัฒนวิชาการ
- 2552 ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- 2555 ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

อาชีพปัจจุบัน : อาจารย์แนะแนวการศึกษา
 วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) สะพานใหม่

เบอร์โทรศัพท์ : 089-6797739, 082-5413413

อีเมล : porkrun1@hotmail.com, mangpormba@gmail.com