

ปัจจัยทางการบริหารวิชาการและคุณภาพด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนที่ส่งผลต่อ
ความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ :
กรณีศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ

นายปองพล กลิ่นช้อย¹ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภา ทองคง²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คุณภาพการบริหารด้านวิชาการคุณภาพงานบริการของฝ่ายสนับสนุน ความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริหารด้านวิชาการ คุณภาพงานบริการของฝ่ายสนับสนุนกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 353 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent Sample t-test, One-Way ANOVA การวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least Significance Difference (LSD) 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

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

Mr.Pongphol Klinchoy and Assistant Professor Dr.Supa Tongkong

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

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

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, Least Significance Difference (LSD), 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

บทนำ (Introduction)

การศึกษาในระบบของประเทศไทยแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ การศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาระดับอุดมศึกษา การศึกษาขั้นพื้นฐานได้แบ่งออกเป็นระดับและประเภทของการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย โดยระบบที่เป็นการศึกษาขั้นพื้นฐานแบ่งเป็นสามระดับ ได้แก่ การศึกษาก่อนระดับประถมศึกษา เป็นการจัดการศึกษาให้แก่เด็กที่มีอายุ 3 - 6 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา การศึกษาระดับมัธยมศึกษา แบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทสามัญศึกษา เป็นการจัดการศึกษาเพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา และประเภทอาชีวศึกษา เป็นการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้ และทักษะในการประกอบอาชีพ หรือ ศึกษาต่อในระดับอาชีพขั้นสูงต่อไป สำหรับการศึกษาประเภทอาชีวศึกษาในอดีตมักจะถูกคนทั่วไปมองว่าเป็นเด็กที่เรียนไม่เก่ง ไม่สามารถสอบเข้าเรียนต่อในสายสามัญได้จึงต้องเลือกเรียนสายอาชีพ แต่ในปัจจุบันอาชีวศึกษาได้รับการยอมรับมากขึ้น เนื่องจากตลาดแรงงานและสถานประกอบการต้องการเด็กที่เรียนจบจากอาชีวศึกษามากขึ้นเนื่องจากเด็กอาชีวศึกษามีทักษะความชำนาญในวิชาชีพมากกว่าเด็กสายสามัญ เพราะเด็กอาชีวศึกษาทุกคนต้องผ่านกิจกรรมโครงการ 160 ชั่วโมงตามหลักสูตรที่กำหนดไว้ในสถานศึกษา สถานอาชีวศึกษาจะทำการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม และการสร้างจิตสำนึกค่านิยมความจงรักภักดีต่อประเทศชาติ ศาสน์ กษัตริย์ ให้แก่เด็กอาชีวศึกษา ตามคำที่ว่า “อาชีวศึกษาสร้างชาติ” สถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษาถือได้ว่าเป็นสถานศึกษาที่สร้างดินให้เป็นดาว

วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) เป็นวิทยาลัยระดับอาชีวศึกษาเอกชน ที่เปิดสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) พร้อมด้วยหลักสูตรการเรียนการสอนที่มีความหลากหลาย และผู้เรียนสามารถเลือกสาขาวิชาตามความถนัดของตนเอง ได้แก่ หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ English Program และหลักสูตรภาคภาษาไทย Thai Program อาทิ เช่น สาขางานคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สาขางานคอมพิวเตอร์กราฟิก สาขางานเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขางานการบัญชี สาขางานการขาย สาขางานภาษาต่างประเทศ และสาขางานการท่องเที่ยว แต่ปัญหาที่พบคือ นักเรียนนักศึกษามีการ Drop out พันสภาพการเป็นนักศึกษา ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นอาจมาจากปัจจัยในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยที่เกิดจากตนเอง ปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการ ปัจจัยที่เกิดจากคุณภาพการให้บริการของฝ่ายสนับสนุน ซึ่งจากสาเหตุที่กล่าวมาถือได้ว่าเป็นการส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ เนื่องจากไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักเรียนได้ ดังนั้นผู้ศึกษาต้องการศึกษาปัจจัยด้านการบริหารวิชาการและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนว่ามีผลกระทบต่อความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มากเพียงใด ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงประสิทธิภาพภายในระบบวิทยาลัยฯ ให้เกิดคุณภาพและให้เป็นที่ไว้วางใจจากนักเรียนและผู้ปกครองตลอดไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพต่อวิทยาลัยฯ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารด้านวิชาการกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพต่อวิทยาลัยฯ

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพต่อวิทยาลัยฯ

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านวิชาการเพื่อลดจำนวนการลาออกของนักเรียนนักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขปัจจัยการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

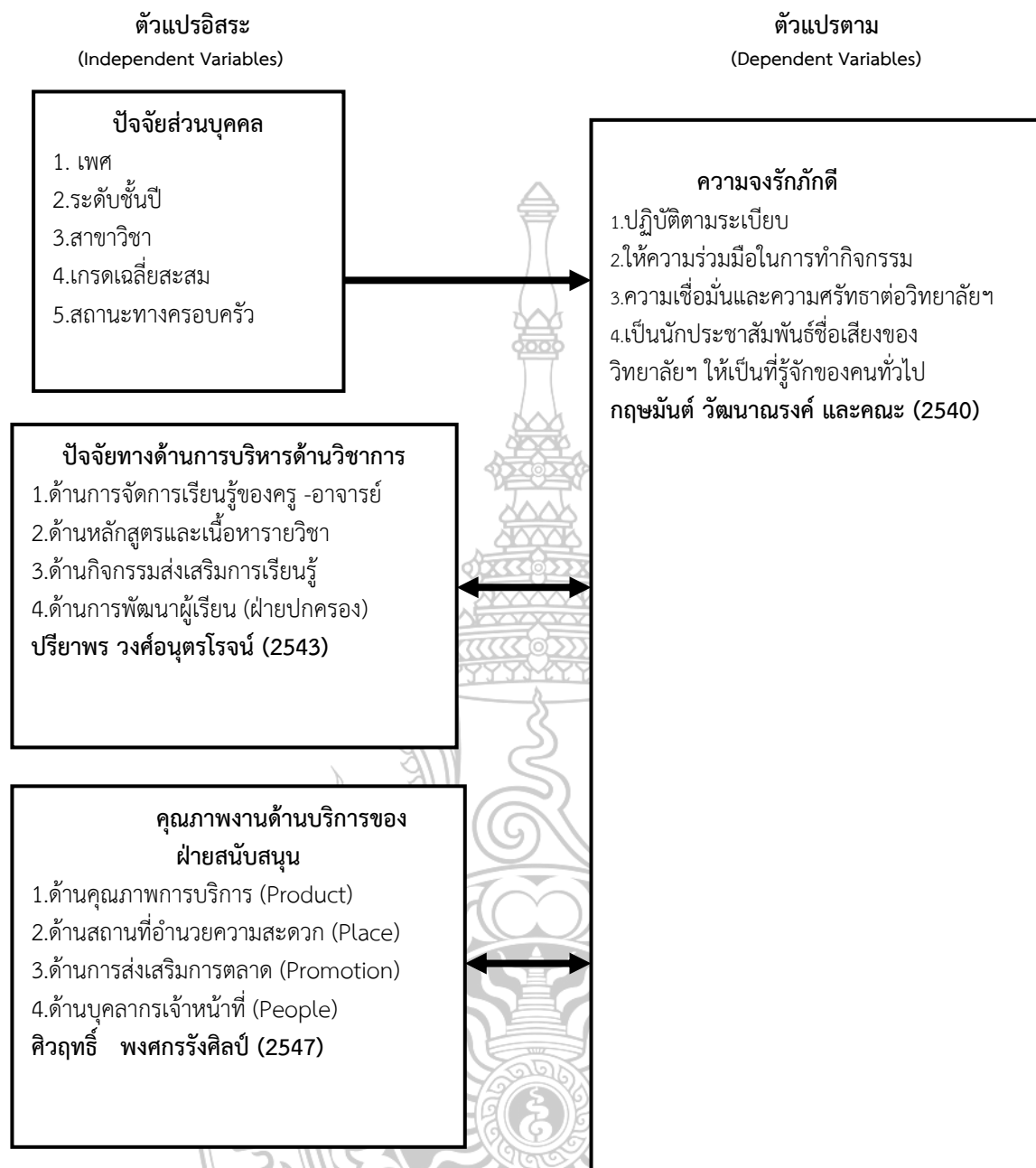
ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักเรียนนักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพของวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) ในปีการศึกษา 2555 จำนวนทั้งสิ้น 2,996 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย นักเรียนนักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพของวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) ในปีการศึกษา 2553 - 2554 ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 3 ได้แก่ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ หลักสูตรภาคภาษาอังกฤษ และหลักสูตรภาคภาษาไทย สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สาขาคอมพิวเตอร์กราฟิก สาขาบัญชี สาขาการขาย สาขาภาษาต่างประเทศ และสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ได้จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 353 คน จากจำนวนนักเรียนนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพจำนวน 2,996 คน โดยวิธีการคำนวณ
3. เนื้อหาการศึกษา ประกอบด้วย
ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่
 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับชั้นปี สาขาวิชา เกรดเฉลี่ยสะสม สถานะทางครอบครัว
 2. ปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการ ได้แก่ ด้านการจัดการเรียนรู้ของครู-อาจารย์ ด้านหลักสูตรและเนื้อหา รายวิชา 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

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่ต่างกัน มีผลกระทบต่อความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจแตกต่างกัน
2. ปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ
3. คุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน Independent Sample t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance (ANOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least Significance Difference (LSD) และหาความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล (Results and Discussion)

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจส่วนใหญ่เพศหญิง มีระดับการศึกษา ระดับปวช.1 ศึกษาในสาขางานคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51 - 3.00 สถานะทางครอบครัวอยู่กับมารดา

2. ปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการ

นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของปัจจัยด้านการบริหารด้านวิชาการ โดยรวมรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$) 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 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) 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

ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา 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 ($\bar{X} = 3.50$) และกิจกรรมที่จัดขึ้นเป็นกิจกรรมที่มีวัน เวลา 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 ของฝ่ายพัฒนาผู้เรียนมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.49$) และฝ่ายพัฒนาผู้เรียนลงโทษนักเรียนที่กระทำผิดตรงตามบทลงโทษที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.48$) ตามลำดับ

3. ปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการ

นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยรวม ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมาคือ ด้านพนักงานโดยรวม ($\bar{X} = 3.63$) ด้านการจัดจำหน่ายโดยรวม ($\bar{X} = 3.56$) และด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม ($\bar{X} = 3.37$) ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ได้รับบริการเกี่ยวกับการแจ้งยอดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ อย่างถูกต้องและตรงเวลา ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมาคือ วิทยาลัยฯ มีระเบียบการขอรับบริการที่เหมาะสมและชัดเจน ($\bar{X} = 3.67$) ได้รับบริการที่ถูกต้องตรงตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.61$) และมีการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.55$) ตามลำดับ

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนด้านการจัดจำหน่ายในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนด้านการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมการใช้งานที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของวิทยาลัยฯ มีความเหมาะสมสถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย ($\bar{X} = 3.58$) และทำเลที่ตั้งของวิทยาลัยฯ ติดถนนทำให้เดินทางไป-กลับสะดวก ($\bar{X} = 3.38$) ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริม 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 พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนด้านพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนด้านพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีความเต็มใจ และเอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.77$) รองลงมาคือ มีการแนะนำตัว ข้อมูลในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.73$) มีความสุภาพ อ่อนโยน และอ่อนน้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.67$) และมีใจรักการให้บริการและยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.34$) ตามลำดับ

4. ความจงรักภักดี

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

ปฏิบัติตามระเบียบ พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความคิดเห็นด้านการปฏิบัติตามระเบียบอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ไม่ขาด ลา มาสายและมาถึงวิทยาลัยฯ ก่อนเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.89$)

รองลงมา คือประพจน์ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ($\bar{X} = 3.73$) ท่านปฏิบัติตนตามคำแนะนำของครู 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 เป็นผู้นำในการทำกิจกรรมของวิทยาลัยฯ เสมอ ($\bar{X} = 3.77$) เต็มใจที่จะช่วยเหลือกิจกรรมต่างๆ 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 รู้สึกว่า เป้าหมาย 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 ($\bar{X} = 3.50$) เต็มใจเข้าร่วมการประกวดแข่งขันทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อให้ทุกคนได้รู้จักวิทยาลัยฯ ($\bar{X} = 3.49$) และเมื่อมีบุคคลกล่าวถึงวิทยาลัยฯ ในทางที่ไม่ดีและไม่เป็นความจริง ท่านจะชี้แจงให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.27$) ตามลำดับ

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

5.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจแตกต่างกัน

พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สาขา เกรดเฉลี่ยสะสม และสถานะทางครอบครัวที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจไม่แตกต่างกัน ส่วนเพศและระดับชั้น ที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจโดยรวมและด้านการปฏิบัติตามระเบียบ การให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม และการเป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ แตกต่างกัน โดยนักเรียนชายมีความจงรักภักดีด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ด้านการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม และด้านการเป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ น้อยกว่านักเรียนหญิง ส่วนนักเรียนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีด้านความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นอกจากนี้ยังพบว่า นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีระดับชั้นปีแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจทุกด้าน ได้แก่ ปฏิบัติตามระเบียบ ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม ความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ และเป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดย กลุ่มนักเรียนระดับชั้นปวช.1 มีการปฏิบัติตามระเบียบมากกว่ากลุ่มนักเรียนระดับชั้นปวช.2 และกลุ่มมากกว่านักเรียนระดับชั้นปวช.3 กลุ่มนักเรียนระดับชั้นปวช.1 มีการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมมากกว่า นักเรียนระดับชั้นปวช.2 กลุ่มนักเรียนระดับชั้นปวช.1 มีความเชื่อมั่นและความศรัทธาต่อวิทยาลัยฯ มากกว่า กลุ่มนักเรียนระดับชั้นปวช.2 และมากกว่ากลุ่มนักเรียนระดับชั้นปวช.3 และพบว่า กลุ่มนักเรียนระดับชั้นปวช.1 มีความเป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ มากกว่านักเรียนระดับชั้นปวช.2 และมากกว่านักเรียนระดับชั้นปวช.3

5.2 ปัจจัยทางด้านบริหารด้านวิชาการมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ

พบว่า ปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่า

คุณภาพด้านการจัดการเรียนรู้ของครู-อาจารย์ มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับน้อยที่สุดกับความจงรักภักดี ต่อวิทยาลัยฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.17

คุณภาพด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ ทิศทางเดียวกันในระดับ ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.66

ด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้กับความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.81

ด้านการพัฒนาผู้เรียนกับความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.72

5.3 คุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ

พบว่า ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีของนักเรียน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ กับความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.88

ด้านการจัดจำหน่ายกับปฏิบัติตามระเบียบมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า สหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.73

ด้านการส่งเสริมการตลาด กับความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.68

ด้านพนักงาน กับความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า สหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.88

อภิปรายผล

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ เพศและระดับชั้น ส่วนสาขา เกรดเฉลี่ยสะสม และสถานะทางครอบครัวที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะนักเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและมีความอ่อนน้อม เชื่อฟังครูอาจารย์มากกว่านักเรียนชาย จึงทำให้นักเรียนหญิงมีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มากกว่านักเรียน ชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสาธิตา เกื้อนวิถิ (2555 : บทคัดย่อ) เรื่องทัศนคติ และความพึงพอใจที่มีผลต่อความภักดีใน การใช้บริการสมาชิก M Generation ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลนครเครือ เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในส่วนของ เพศระหว่างเพศชายกับเพศหญิงมีความภักดีแตกต่างกัน

ปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัย เทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจโดยรวมมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย แต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกและมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะ กระบวนการในการบริหารจัดการงานด้านวิชาการมีประสิทธิภาพจึงทำให้นักเรียนมีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของกฤษมันต์ วัฒนานรงค์ และคณะ (2542 : บทคัดย่อ) โดยศึกษาเรื่องระดับความภักดี ความประณีต และความ ปลอดภัยในการเรียนวิชาชีพของนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในส่วนการจัดการเรียนรู้ของครู-อาจารย์ส่งผลต่อความจงรักภักดีของนักเรียนนักศึกษา

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของฝ่ายสนับสนุนกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจโดยรวมมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกและมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะการ ให้บริการของฝ่ายสนับสนุนสร้างความพอใจให้กับนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิวรรณ ช่องงาม (2553 :

บทคัดย่อ) เรื่องปัจจัยในการสร้างความจงรักภักดีของลูกค้า กรณีศึกษาโรงแรมในจังหวัดปทุมธานี ในส่วนของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของลูกค้า สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Garvin (1988) ในเรื่องของคุณภาพบริการว่าเป็นการบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

1. วิทยาลัยฯ ควรหาแนวทางในการพัฒนานักเรียนชายให้มีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ มากขึ้นทั้งด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ด้านการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม และด้านการเป็นนักประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ
2. วิทยาลัยฯ ควรเน้นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิทยาลัยฯ ให้กับกลุ่มนักเรียนหญิงเพื่อใช้ในการช่วยประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ
3. วิทยาลัยฯ ควรวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่นักเรียนระดับชั้นที่สูงขึ้น เรียนที่วิทยาลัยฯ นานขึ้น แต่กลับมีความจงรักภักดีต่อวิทยาลัยฯ ลดลงในทุกด้าน
4. ปัจจัยด้านคุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนด้านการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในแต่ละด้าน และในแต่ละปัจจัย จึงควรที่จะต้องให้ส่วนลดกับนักเรียนที่สนใจศึกษาต่อในสถานศึกษา หรือสถาบันในเครือเพิ่มขึ้น
5. ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการจัดการเรียนรู้ของครู-อาจารย์กับให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก วิทยาลัยฯ จึงควรจัดกิจกรรมให้ครูกับนักเรียนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกัน
6. วิทยาลัยฯ ควรปรับปรุงคุณภาพปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการซึ่งมีผลต่อการเพิ่มความจงรักภักดีของนักเรียนที่มีต่อวิทยาลัยฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มคุณภาพด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ ด้านการพัฒนาผู้เรียน ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชาและด้านด้านการจัดการเรียนรู้ของครู-อาจารย์ ตามลำดับ
7. วิทยาลัยฯ ควรปรับปรุงคุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนซึ่งมีผลต่อการเพิ่มความจงรักภักดีของนักเรียนที่มีต่อวิทยาลัยฯ โดยการเพิ่มคุณภาพด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ผู้ศึกษามีข้อเสนอให้ศึกษากลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมในนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการ ปัจจัยด้านคุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของวิทยาลัยฯ
2. การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจเท่านั้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอให้ศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของสถานศึกษาอื่นเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยทางด้านการบริหารด้านวิชาการ ปัจจัยด้านคุณภาพงานด้านบริการของฝ่ายสนับสนุนที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของสถานศึกษาอื่นด้วย

บทสรุป (Conclusion)

การศึกษาความจงรักภักดี และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านวิชาการ และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) ผลการทดสอบพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และระดับชั้นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสาขาวิชา เกรดเฉลี่ยสะสม และสถานะทางครอบครัวไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านวิชาการ มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลางต่อความจงรักภักดี ต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ในระดับมากต่อความจงรักภักดี ต่อวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC)

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- กฤษมันต์ วัฒนามรงค์ และคนอื่น ๆ. 2542. ความภักดี ความประณีต และความปลอดภัยของนักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- มะลิวรรณ ช่องาม. 2553. ปัจจัยในการสร้างความจงรักภักดีของลูกค้า กรณีศึกษาโรงแรมในจังหวัดปทุมธานี. ปริญญาโท คณะบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สาธิตา เกื้อนวิถึ. 2555. ทศนคติ และความพึงพอใจที่มีผลต่อความภักดีในการใช้บริการสมาชิก M Generation ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลนครเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Garvin, D.A. 1988. Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge. New York: The Free Press.

