

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักเรียน - นักศึกษาระดับ ปวช. และ ปวส. วิทยาลัยสารพัดช่างชลบุรี
คำสำคัญ	ความพึงพอใจของนักเรียน-นักศึกษาระดับ ปวช. และ ปวส.
ชื่อนักศึกษา	วลีรัตน์ ทองอินทร์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2559

### บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้คือ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาระดับ ปวช.และปวส. ในจังหวัดชลบุรี (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาระดับ ปวช.และปวส. จำแนกตามปัจจัย เพศ ระดับการศึกษา แผนกวิชา และรายได้ต่อครัวเรือน และ (3) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาระดับ ปวช.และปวส. ในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ นักเรียน นักศึกษาระดับ ปวช. และ ปวส. ระดับ ปวช.และปวส. จำนวน 300 คนในจังหวัดชลบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจโดยรวมของนักเรียน นักศึกษาระดับ ปวช.และปวส. อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$  ,  $SD = 0.71$ ) 2) เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาระดับ ปวช. และปวส.ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่พบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าเพศชาย นอกจากนี้ นักเรียน นักศึกษาคนที่มียาได้ปานกลางระหว่าง 20,001-30,000 บาท จะมีระดับความพึงพอใจมากกว่าคนที่มียาได้ต่อครัวเรือนต่ำกว่า 20,000 บาท และ3) ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาระดับ ปวช.และปวส. ได้แก่ ด้านความผูกพันและด้านลักษณะกายภาพ

Thesis Title	Factors of service quality and interpersonal relationship affecting satisfaction of vocational and high vocational students of chonburi polytecnic college
Keyword	Service quality, vocational student satisfaction.
Student	Valeerat Thong-in
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr.Chonlatis Darawong
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate School, Sripatum University Chonburi Campus
Year	2016

### ABSTRACT

The purpose of this research were (1) to determine the satisfaction level of vocational students in Chonburi Province (2) to compare the satisfaction levels of vocational students by gender, education, major and household income, and (3) to study the influence of service quality on vocational student satisfaction in Chonburi province. The sample used in this study were students at vocational and high vocational certificate. 300 students were selected to participate in this research questionnaire. Statistics used in the study were percentage, average mean, standard deviation, analysis variance, and multiple regression analysis.

The results showed that (1) the level of student satisfaction in Chonburi province was high ( $\bar{X} = 4.06$ ,  $SD = 0.71$ ) (2) When comparing the level of student satisfaction by gender, the result showed that female students had higher satisfaction level than males. In terms of household income, it was found that student with high income per month (20,001-30,000 baht) had higher level of satisfaction than those who earn less than 20,000 baht, and (3) factors of service quality that affect vocational student satisfaction were commitment and tangibility.

**Keywords:** Service quality, Vocational student satisfaction