



การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษา
ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณทิตร
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร คณะเศรษฐศาสตร มหาวิทยาลัยราชภัฏบรจรัม

พ.ศ.2555

The Study of Factors Affecting the Decision of Students to Enroll in

Suan Sunandha Rajabhat University

Wathinee Rarang

เลขทะเบียน.....	0223474
วันลงทะเบียน.....	12 S.H. 2555
เลขเรียกหนังสือ.....	391.8 อ 4647 [2555]

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements

For the Degree of Master of Economics

Department of Economics

Faculty of Economics, Dhurakij Pundit University

2012

กิตติกรรมประกาศ

ขอกราบบูชาสมเด็จพระนางเจ้าสุภัทรมหารัชนี พระบรมราชเทวี พระผู้เป็นมิ่งขวัญของชาวสวนสุนันทาทั้งมวล ขอกราบขอบพระคุณมหาวิทาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และมหาวิทาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่ทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาค้นคว้าข้อมูลอันเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา และหน่วยงานในองค์กรที่ผู้วิจัยมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง

วิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความเมตตากรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.สมชาย หาญหิรัญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาในการจัดทำงานวิจัยทุกขั้นตอน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ท่านคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ที่ให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ ท่านอาจารย์ผู้สอนทุกท่านที่กรุณาสละเวลาอนุญาตให้นักศึกษาตอบแบบสอบถาม และขอบคุณนักศึกษาทุกท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ในสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้วิจัย และขอขอบคุณเพื่อนร่วมชั้นเรียนทั้งหมด ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ในระหว่างที่ศึกษา รวมทั้งมิตรภาพอันสูงค่า และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา

ท้ายสุดนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ผู้ให้กำเนิด และให้การเลี้ยงดู เป็นหลักชัยของชีวิต และญาติพี่น้องทุกคนในครอบครัว ที่เป็นกำลังใจอันสำคัญยิ่งในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

วาทีณี เรือง

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๑
สารบัญตาราง.....	๗
สารบัญภาพ.....	๘
บทที่	
1. บทนำ.....	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	7
1.3 ขอบเขตการศึกษา.....	7
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2. แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	
2.1 แนวคิด.....	9
2.2 ทฤษฎี.....	11
2.3 ทบทวนวรรณกรรม.....	20
2.4 กรอบแนวคิด.....	25
2.5 วิวัฒนาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.....	26
3. ระเบียบวิธีการวิจัย.....	
3.1 รูปแบบและแนวคิดของการศึกษา.....	31
3.2 แนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	32
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
3.5 การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
3.6 ข้อเสนอแนะสำหรับการในการวิจัย.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.7 สมมติฐานการวิจัยด้านประชากรศาสตร์.....	42
3.8 การกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	45
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
5. สรุปผลการศึกษา.....	
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	75
5.2 อภิปรายผล.....	77
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	82
5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	82
บรรณานุกรม.....	83
ภาคผนวก.....	89
ภาคผนวก ก.....	90
ภาคผนวก ข.....	95
ภาคผนวก ค.....	97
ประวัติผู้เขียน.....	102

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนนักศึกษาในปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.....	46
3.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Taro Yamane).....	49
4.1 จำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.....	53
4.2 ตารางแสดงถึงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการเลือกศึกษาต่อ.....	58
4.3 ตารางแสดงถึงข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยปรับปรุง.....	68
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ Binary Logistic.....	70
4.5 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษากับปัจจัยด้านเพศ.....	73
4.6 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษากับปัจจัยด้านอายุ.....	74
4.7 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา กับปัจจัยด้านคะแนนเฉลี่ย.....	75
4.8 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษากับปัจจัย ด้านจำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธการเข้ารับบริการ.....	76

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	จำนวนนักศึกษาในแต่ละปีของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.....	6
2.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	27
3.1	เส้นความพอใจที่ตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันท.....	34
3.2	อัตราการเจริญเติบโตของนักศึกษาในปีการศึกษา 2550 -2551.....	47

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ชื่อผู้เขียน	วาทีณี เรือง
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.สมชาย หาญหิรัญ
สาขาวิชา	เศรษฐศาสตร์
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาของนักศึกษาใหม่และสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา เมื่อตัดสินใจเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแล้ว โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 400 ตัวอย่าง ในปีการศึกษา 2552 และใช้โลจิสติกส์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาหลังจากตัดสินใจเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยดังกล่าว

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อ พบว่า ปัจจัยที่มีผลมากที่สุด คือความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness) ของมหาวิทยาลัยด้านการจัดการหลักสูตรหรือเปิดสอนสาขาวิชาที่น่าสนใจ และตรงกับความต้องการของนักศึกษา

จากการวิเคราะห์โลจิสติกส์ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสความพึงพอใจหวังเข้าศึกษาของนักศึกษาประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles) ซึ่งผู้ที่มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัยมีมากเป็น 1.804 เท่าของผู้ไม่พึงพอใจส่วนปัจจัยความน่าเชื่อถือของนักศึกษาในเรื่องการให้บริการของมหาวิทยาลัยนั้น ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจมีโอกาสความน่าเชื่อถือสูงกว่ากลุ่มที่ไม่พึงพอใจ 2.23 เท่า ปัจจัยด้านความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โอกาสความพึงพอใจในกลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีความพึงพอใจ 3.066 เท่า ส่วนปัจจัยด้านความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นนั้น โอกาสความพึงพอใจของกลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงเป็น 1.856 เท่าของกลุ่มที่ไม่มีความพึงพอใจ ในขณะที่ปัจจัยด้านความเข้าใจในความรู้สึกของผู้รับบริการ โอกาสความพึงพอใจของกลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงกว่าของกลุ่มที่ไม่มีความพึงพอใจคิดเป็น 2.114 เท่า

Thesis Title	The Study of Factors Affecting the Decision of Students to Enroll in Suan Sunandha Rajabhat University
Author	Wathinee Rarang
Thesis Advisor	Somchai Harnhirun , Ph.D
Department	Economics
Academic Year	2011

ABSTRACT

The main objective of the study is to analyze factors affecting the student's decision to study at Suan Sunandha Rajabhat University and to survey the student's after enrolling in Suan Sunandha Rajabhat University. The analysis employed primary data from a survey of 400 sample fresher men in the academic year 2009. The logistic regression model was used as tools of analysis.

The findings of the study indicated two most important factors, attracting the student's interest to enroll in the University. They were the university's willingness to provide services, and the available field of study which are of most interest and being needed by student.

The results of the analysis of the logistic regression equation indicated that service factors influencing the student's decision expressed in term of satisfaction level on services provided with 0.05 statistically significance level include tangible facilities, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

On the tangible facilities, those who were satisfied with facilities provided greater chance of satisfaction by 1.804 times over those who were not. For the reliability, responsiveness, assurance, and empathy items, those who were satisfied provided greater chances of satisfaction over those who were unsatisfied by 2.226, 3.066, 1.856 and 2.114 times respectively.

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในอดีตที่ผ่านมากการศึกษาในระดับสูงยังมีความต้องการไม่มากนัก จึงทำให้ผู้ที่ศึกษาอยู่นั้นไม่มีความต้องการที่จะเรียนต่อในระดับที่สูงขึ้น เพราะเห็นว่าไม่สำคัญ และการเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทก็ยังมีสถาบันการศึกษารองรับไม่มากนัก ต่อมาได้มีส่งเสริมให้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากขึ้นเนื่องจากบุคคลเริ่มคำนึงถึงความเจริญก้าวหน้าในอนาคต เพราะเห็นว่าเป็นการศึกษาที่มีจุดมุ่งหมายที่จะได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ แนวคิดวิธี การปฏิบัติเฉพาะสาขา เพื่อให้ผู้ที่ได้รับการศึกษาสามารถปรับสภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพและมาตรฐานการทำงานของบุคคลให้มีประสิทธิภาพ ปัจจุบันการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาในสถาบันของรัฐและเอกชนมีเพิ่มมากขึ้น จึงเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ที่ต้องการแสวงหาความรู้และประสบการณ์ สามารถเลือกเข้าศึกษาต่อได้ตามความต้องการ เพื่อสามารถศึกษาต่อควบคู่ไปกับการทำงานได้

การศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นเสมือนแหล่งความรู้ ที่จะเสริมสร้างความก้าวหน้าทางวิชาการ เพื่อใช้เป็นปัจจัยในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อันเป็นปัจจัยพื้นฐาน ในการพัฒนาประเทศ บุคคลทั่วไปจึงให้ความสำคัญแก่การศึกษา โดยมีแนวคิดที่ว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ ได้ดีกว่าบุคคลที่ได้รับการศึกษาดำ ดังนั้นบุคคลทั่วไป จึงพยายามที่จะศึกษาให้ถึงระดับสูงที่สุด คือ ระดับอุดมศึกษา จนมีคำกล่าวที่ว่าสังคมไทยเป็นสังคมที่นิยมคนที่มีปริญญา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นการศึกษาที่มุ่งเสริมสร้างให้ผู้เรียนได้พัฒนาความรู้และทักษะในสาขาวิชาการเฉพาะทางให้มีความชำนาญมากยิ่งขึ้น มุ่งสร้างสรรค์ความก้าวหน้าและความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยเฉพาะทางด้านการศึกษาค้นคว้าวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ ซึ่งปัจจุบันการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทนั้น ได้มีผู้นิยมเข้าศึกษาต่อกันมากขึ้น เนื่องจากระบบการศึกษาระดับต้นๆ ในประเทศไทยได้มีอัตราการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น และปัจจุบันมีอาจารย์ที่จบการศึกษาทั้งในระดับปริญญาโทและปริญญาเอกจากต่างประเทศเป็นจำนวนมาก ทำให้สามารถเปิดสอนในระดับปริญญาโทได้กว้างขวางยิ่งขึ้น ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเรียนที่สำคัญอีกอย่างก็คือ ค่านิยมในปริญญา การได้รับปริญญาชั้นสูงจะมีประโยชน์ในการทำงาน ลักษณะการทำงานหลายอย่างในประเทศไทยขึ้นอยู่กับปริญญา ไม่ได้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และ

ความรู้ความสามารถเพียงอย่างเดียว คนที่มีปริญญาสูงเท่านั้นที่จะสามารถเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูง ๆ บางตำแหน่งได้ นอกจากนี้ยังมีสาเหตุอื่นๆ อีก เช่น เรียนจบปริญญาตรีแล้วยังหางานทำไม่ได้จึงเรียนต่อระดับปริญญาโทเพื่อชะลอการว่างงาน นอกจากนี้การเรียนปริญญาโทเป็นการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เพราะมีสถาบันการศึกษาหลายแห่งเปิดสอนในระดับปริญญาโทหลังเลิกงาน จึงมีผู้ที่ต้องการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้บางคนยังเห็นว่าการศึกษาต่อระดับปริญญาโทเป็นแฟชั่นอย่างหนึ่งในสังคมปัจจุบันเป็นเรื่องของนักศึกษาที่พยายามจะพัฒนาศักยภาพตัวเอง เพราะในปัจจุบันภาวะเศรษฐกิจดีขึ้น ทำให้อัตราการแข่งขันค่อนข้างสูง การได้พัฒนาตัวเองก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะสามารถทำให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จในหน้าที่การงานได้ ซึ่งการตัดสินใจในการศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษานั้นแต่ละคนอาจมีเหตุผล มีแรงจูงใจแตกต่างกันไป เช่น ต้องการได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้น เพื่อนำไปพัฒนางานในหน้าที่ให้เจริญก้าวหน้า ต้องการเพิ่มคุณวุฒิทางการศึกษา หรือเพื่อนำไปประกอบการแสวงหาความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในชีวิต บางคนอาจมีความมุ่งหวังเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของสังคมและมีความมีชื่อเสียงเกียรติยศ นอกจากนี้เหตุจูงใจในการศึกษาต่อของบุคคลในแต่ละระดับจะแตกต่างกันออกไปตามวัย ฐานะ และ โอกาส ความคิดเกี่ยวกับการเรียนอาจจะเริ่มมีแนวโน้มเข้าหาผลทางเศรษฐกิจ เช่น เรียนในสาขาวิชาที่หางานทำได้ง่าย มีรายได้ดี ไม่ต้องทำงานหนักและที่สำคัญต้องเป็นงานประเภทที่ตนมีใจรักและชื่นชอบที่จะทำงานนั้นด้วย บางครั้งการเลือกเรียนต่อในระดับบัณฑิตศึกษา มักขึ้นอยู่กับค่านิยมหรือความต้องการของผู้ปกครอง เนื่องจากมีความเห็นว่าการเรียนต่อในระดับบัณฑิตศึกษานั้นจะทำให้บุตรหลานมีโอกาสได้งานดี ๆ ทำ มีเงินเดือนสูง เป็นเจ้าคนนายคน มีเกียรติยศศักดิ์ศรี เป็นที่เชิดหน้าชูตาของวงศ์ตระกูลได้ ครอบครัวยังมีฐานะทางเศรษฐกิจที่ดีก็จะพยายามส่งบุตรหลานให้ได้เรียนจนถึงระดับสูงสุด อาจเรียนจนถึงระดับปริญญาเอก เท่าที่สติปัญญาจะเอื้ออำนวยให้เรียนได้

จากความสำคัญของการศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา จึงมีนิสิตนักศึกษาจำนวนมากเข้ามาศึกษาต่อเพราะต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมยุคปัจจุบัน ความก้าวหน้าทางวิชาการ ตลอดจนความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงต้องพัฒนาตัวเองเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว มิฉะนั้นแล้วก็จะกลายเป็นผู้ล้าหลัง นอกจากนี้ผู้ที่จบการศึกษาในระดับมหาบัณฑิตยังเป็นที่ยอมรับของสังคมส่งผลต่อความก้าวหน้าในการทำงานในอนาคตต่อไป

สถาบันอุดมศึกษาตั้งแต่ในสมัยอดีตจนถึงปัจจุบันนับได้ว่าเป็นแหล่งที่สร้างองค์ความรู้และทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญ โดยมีภารกิจหลักอยู่ 4 ประการ ได้แก่ การสอนหรือการผลิต

บัณฑิต การสร้างองค์ความรู้หรือการวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม (ขุนทอง อินทร์ไทย, 2519 : 76 - 79)

ปัจจุบันมีสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 865 แห่ง (ไม่นับรวมวิทยาเขต ถ้าหากนับรวม วิทยาเขตเท่ากับ 894 แห่ง) โดยแบ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการจำนวน 681 แห่ง สถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยจำนวน 78 แห่ง และสถาบันอุดมศึกษาที่มีการจัดการศึกษาเฉพาะทางตามกระทรวงอื่น ๆ จำนวน 106 แห่ง หรือเป็นสัดส่วน 76 : 09 : 12 และจำแนกสถาบันอุดมศึกษาตามประเภทสถาบันรัฐและเอกชน กรุงเทพฯและภูมิภาค

จำนวนนักศึกษา (ทั้งสถาบันจำกัดรับและไม่จำกัดรับ) ตั้งแต่ปีการศึกษา 2542 จนถึงปี การศึกษา 2544 พบว่ามีจำนวนนักศึกษาเพิ่มขึ้นทุกระดับการศึกษา โดยมีนักศึกษา 1,662,358 คน ในปีการศึกษา 2542 และเพิ่มขึ้นเป็น 1,868,642 คนในปี 2544 หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 12 เป็นจำนวน นักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาประเภทไม่จำกัดรับ 635,627 คน หรือร้อยละ 34

อัตราส่วนนักศึกษาระดับอุดมศึกษาต่อประชากร ตั้งแต่ปีการศึกษา 2539 ถึง 2544 พบว่า อัตราส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อประชากรอายุ 18 – 19 ปี มีอัตราส่วนสูงขึ้นทุกปี คือ คิดเป็นร้อยละ 16.7 ร้อยละ 19.4 ร้อยละ 20.6 ร้อยละ 20.6 ร้อยละ 24.4 ร้อยละ 26.1 และร้อยละ 27.3 ตามลำดับ

ในปีการศึกษา 2542 มีอัตราส่วนนักศึกษาต่อประชากรในกลุ่มอายุเดียวกันระดับต่ำกว่า ปริญญาตรีและระดับปริญญาโทอายุ 18-21 ปี และจำนวนนักศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีกลุ่ม อายุ 22-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.4 และร้อยละ 2.4 ตามลำดับ และเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 27.3 และ ร้อยละ 3 ในปีการศึกษา 2544 ซึ่งหากนำอัตราส่วนนักศึกษาระดับอุดมศึกษาต่อประชากรนี้มา เปรียบเทียบกับเป้าหมายในแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ที่ให้ สถาบันอุดมศึกษาทุกประเภทต้องรับนักศึกษา (ระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา) เข้าเรียนได้ไม่ น้อยกว่าร้อยละ 28.0 ของประชากรกลุ่มอายุ 18-24 ปี อาจกล่าวได้ว่าอัตราส่วนนักศึกษาต่อ ประชากรวัยเรียนระดับอุดมศึกษาจะสูงกว่าเป้าหมายที่วางไว้ตามแผน

การกระจายโอกาสทางการศึกษา จากการพิจารณาจำนวนสถาบันอุดมศึกษาที่ตั้งอยู่ตาม ภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ 865 แห่ง (ไม่นับรวมวิทยาเขต) มีค่าเฉลี่ยจำนวนสถาบันทั่วประเทศ เท่ากับสถาบันอุดมศึกษา 11 แห่งต่อจังหวัด โดยพบว่า กรุงเทพมหานครและปริมณฑลรวมทั้ง จังหวัดที่มีความได้เปรียบทางภูมิศาสตร์และสภาพทางเศรษฐกิจจะมีสถาบันอุดมศึกษากระจายอยู่ หนาแน่นกว่าจังหวัดที่อยู่ห่างไกล โดยกรุงเทพมหานครมีจำนวนสถาบันมากที่สุดถึง 186 แห่ง และ จังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นจังหวัดใน ส่วนภูมิภาคที่มีสถาบันอุดมศึกษามากที่สุด คือ 37 แห่ง

มีสถาบันอุดมศึกษาที่สอนในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 717 แห่ง และสอนระดับ ปริญญาตรีจำนวน 261 แห่ง โดยทุกจังหวัดจะมีสถาบันอุดมศึกษาที่สอนระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

แต่สำหรับสถาบันอุดมศึกษาที่สอนระดับปริญญาตรีนั้นจะมีเพียง 57 จังหวัด และมีจังหวัดที่ไม่มีสถาบันอุดมศึกษาที่สอนระดับปริญญาตรีอยู่ถึง 19 จังหวัด คือ จังหวัดปัตตานี สตูล พังงา พัทลุง ระนอง สมุทรสงคราม สิงห์บุรี อุทัยธานี พิจิตร ลำพูน แม่ฮ่องสอน หนองบัวลำภู อุบลราชธานี อำนาจเจริญ ปราจีนบุรี ระยอง ตราด และสระแก้ว

หากนับรวมวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ จะทำให้มีสถาบันเพิ่มขึ้นอีกจำนวน 29 แห่ง รวมเป็นสถาบันอุดมศึกษาทั้งสิ้น 894 แห่ง ซึ่งพบว่า ที่ตั้งของวิทยาเขต/สารสนเทศ หรือศูนย์การศึกษาหรือโครงการจัดการศึกษาเหล่านี้ส่วนมากจะกระจายซ้อนกันอยู่ในจังหวัดที่มีสถาบันอุดมศึกษาเดิมอยู่แล้วถึง 26 แห่ง และมีเพียง 3 จังหวัดที่ไม่ซ้อน คือ จังหวัดปัตตานี ปราจีนบุรี และสระแก้ว

สัดส่วนจำนวนประชากรอายุ 18 - 24 ต่อสถาบันอุดมศึกษา พบว่าโดยเฉลี่ยจะมีสถาบันอุดมศึกษา 1 แห่ง ต่อประชากรอายุ 18-24 ปี จำนวน 8,546 คน โดยกรุงเทพมหานครมีสัดส่วนคือ 1 สถาบันต่อประชากรอายุ 18-24 ปี 3,355 คน ลำดับที่สอง คือ เขตการศึกษา 3 มีสัดส่วน 1 สถาบันต่อประชากร 6,578 คน ลำดับที่สาม คือ เขตการศึกษา 6 มีสัดส่วนต่อ 7,002 คน

อัตราการเรียนต่อระดับอุดมศึกษา ปีการศึกษา 2542 มีอัตราการเรียนต่อระดับอุดมศึกษาทั้งประเทศ เป็นร้อยละ 82.1 และเพิ่มเป็นร้อยละ 88.1 ในปีการศึกษา 2544 โดยแบ่งเป็นอัตราการเรียนต่อระดับต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 50.6 ระดับปริญญาตรีร้อยละ 31.5 และในปีการศึกษา 2544 มีอัตราการเรียนต่อระดับต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 44.4 และระดับปริญญาตรีร้อยละ 43.8 ซึ่งเมื่อมองภาพรวมทั้งประเทศอาจกล่าวได้ว่าเขตการศึกษาในภาคใต้ ได้แก่ เขตการศึกษา 2 เขตการศึกษา 3 และเขตการศึกษา 4 มีผู้นิยมเรียนต่อในระดับอุดมศึกษาสูงกว่าภาคอื่น ๆ ของประเทศและเมื่อพิจารณาจัดลำดับจังหวัดที่มีอัตราการเรียนต่อระดับอุดมศึกษาสูง พบว่าจังหวัดปทุมธานีมีอัตราการเรียนต่อระดับปริญญาตรีสูงที่สุด คือ ร้อยละ 196.5 อันดับสองและสามคือ กรุงเทพมหานครและเชียงใหม่ คือ ร้อยละ 160.9 และร้อยละ 88.6 ตามลำดับ สำหรับอัตราการเรียนต่อระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คือ จังหวัดยะลา ร้อยละ 126.6 อันดับสองและสาม คือ สงขลาและภูเก็ต คือร้อยละ 84.2 และร้อยละ 76.0 ตามลำดับ (อรรถพร อนันตพงษ์, 2540)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าข้อมูลดังกล่าวจะชี้ให้เห็นการกระจายตัวของสถาบันอุดมศึกษาตามภูมิภาคต่างๆ ตลอดจนสัดส่วนสถาบันต่อจำนวนประชากรในพื้นที่ และอัตราการเรียนต่อระดับอุดมศึกษา แต่ก็ไม่ได้ชี้ให้เห็นว่าสถาบันการศึกษาที่ตั้งอยู่ในภูมิกษณานั้น ๆ จะให้บริการการศึกษาเฉพาะประชากรในพื้นที่เท่านั้น เพราะโดยข้อเท็จจริงแล้วจะมีประชากรจากพื้นที่อื่น ๆ เข้ามาศึกษาต่อหากสอบคัดเลือกได้ ข้อมูลการกระจายโอกาสทางการศึกษาที่เสนอนี้สะท้อนภาพเชิงปริมาณ และแสดงดัชนีที่คำนวณได้จากการรวบรวมข้อมูลทางสถิติเท่านั้น ซึ่งในปัจจุบัน

สถาบันการศึกษามีอัตราเพิ่มมากขึ้นทุกปี ทำให้การรับสมัครนักศึกษามีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย สถาบันการศึกษาแต่ละแห่งจึงต้องมีการใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ในการประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาเพื่อเป็นการดึงดูดความสนใจมากยิ่งขึ้น

ทุกประเทศทั่วโลกรวมทั้งประเทศไทยกำลังเร่งรัดพัฒนาปรับเปลี่ยนรูปแบบการพัฒนาตนเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจใหม่ และสังคมฐานความรู้ knowledge – based society เพื่อให้ประเทศมีศักยภาพในการแข่งขันด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการศึกษามหาวิทยาลัยเป็นชุมกากลางทางปัญญาที่จะสามารถชี้นำสังคมไปในทิศทางที่ถูกต้อง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาหลีกเลี่ยงไม่ได้ จำเป็นต้องเร่งรัดพัฒนาและปรับเปลี่ยนการจัดการศึกษาและการเรียนการสอนเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและรุนแรง จุดเริ่มต้นที่สำคัญคือ ต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการที่ดีและการใช้ยุทธศาสตร์เชิงรุก เพื่อให้การจัดการศึกษามีคุณภาพ สนองตอบความต้องการของสังคม และสามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศในท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พื้นที่เดิมเป็นส่วนหนึ่งของพระราชวังดุสิตเขตพระราชฐานในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดสร้างเป็นสวนป่าสำหรับเสด็จประพาสเพื่อสำราญพระอิริยาบถและเพื่อเป็นที่อาศัยในวังหน้าสำหรับเจ้าจอมของพระองค์ ได้ทรงโปรดเกล้าพระราชทานนามว่า “สวนสุนันทา”

ในรัชกาลพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว อานันทมหิดล คณะผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ดำริที่จะให้เป็นที่พักอาศัยของนายกรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรี และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร แต่คณะรัฐมนตรีลงมติให้ใช้สถานที่นี้เป็นประโยชน์ทางการศึกษาของรัฐ กระทรวงธรรมการจึงได้จัดตั้งให้เป็นสถานศึกษาสำหรับกุลสตรีชื่อ “โรงเรียนสวนสุนันทาวิทยาลัย” เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2480 ตั้งแต่นั้นจนถึงปัจจุบัน ก่อตั้งมาเป็นเวลา 71 ปี และได้พัฒนาด้านการศึกษาอย่างต่อเนื่องจนกระทั่ง ในปี พ.ศ. 2548 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีฐานะเป็นนิติบุคคล มีระเบียบข้อบังคับและการบริหารราชการใหม่ ทำให้มีการปฏิรูประบบบริหารจัดการศึกษา การเรียนการสอน วิจัยและบริการวิชาการ ที่เน้นคุณภาพและตอบสนองกับความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น จึงได้พัฒนาหลักสูตรใหม่ทั้งระดับปริญญาโท และปริญญาเอกที่เป็นจุดเน้นของมหาวิทยาลัย ปัจจุบันมีนักศึกษาทั้งสิ้น 14,412 คน ปัจจุบันมีการรับนักศึกษา 6 ประเภท ได้แก่

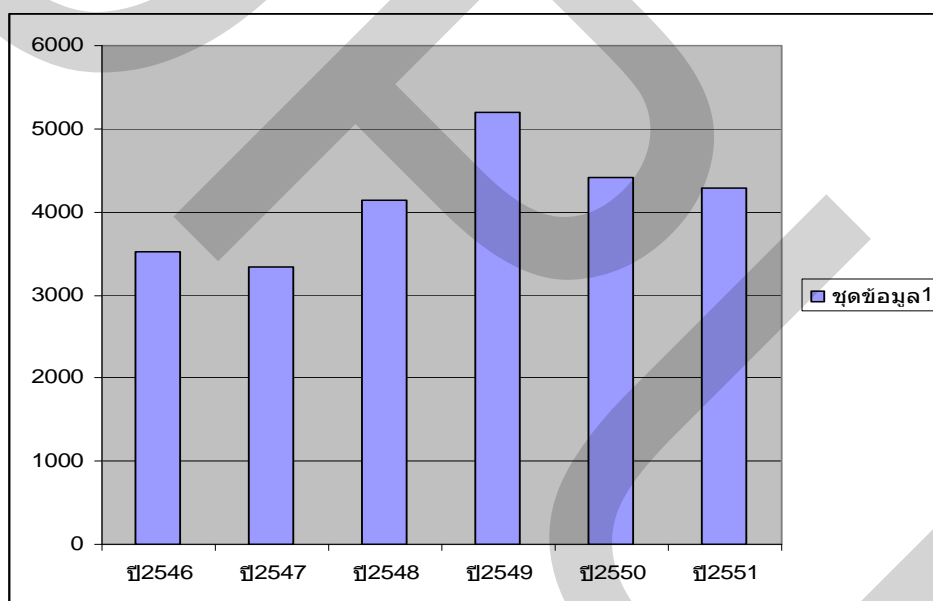
1. ประเภทรับสมัครตรงผ่าน (Admission) กลางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)
2. ประเภทรับสมัครตรง (Admission) ของมหาวิทยาลัยฯ
3. ประเภทโควตาความสามารถทางวิชาการ
4. ประเภทโควตาความสามารถพิเศษ

5. ประเภทโควตาเพชรบูรณ์

6. ประเภทสมัครคัดเลือก

การรับสมัครนักศึกษาในแต่ละปีมีประมาณการตั้งเป้าหมายของแต่ละปีเอาไว้ และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้รับสมัครนักศึกษาได้ การรับสมัครนักศึกษาในแต่ละปีมีจำนวนนักศึกษาเข้ามาสมัครลดลง

ปี พ.ศ. 2546	มีนักศึกษาใหม่จำนวน	3,524	คน
ปี พ.ศ. 2547	มีนักศึกษาใหม่จำนวน	3,344	คน
ปี พ.ศ. 2548	มีนักศึกษาใหม่จำนวน	4,132	คน
ปี พ.ศ. 2549	มีนักศึกษาใหม่จำนวน	5,190	คน
ปี พ.ศ. 2550	มีนักศึกษาใหม่จำนวน	4,410	คน
ปี พ.ศ. 2551	มีนักศึกษาใหม่จำนวน	4,284	คน



ภาพที่ 1.1 แสดงจำนวนนักศึกษาในแต่ละปีของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เนื่องจากในปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้มีการขยายวิทยาเขตไปตามภูมิภาคต่าง ๆ จึงทำให้มีการปรับปรุงแผนรับสมัครนักศึกษาให้มีการรับสมัครจำนวนเพิ่มขึ้น แต่มีจำนวนนักศึกษาเข้ามาสมัครจำนวนน้อยกว่าแผนรับสมัคร ทำให้เป้าหมายการรับสมัครนักศึกษาใหม่มีจำนวนลดลง

ในสถานการณ์ปัจจุบันมีสถาบันอาชีววะและมหาวิทยาลัยเอกชนเกิดขึ้นมากมายหลายแห่ง ทำให้เกิดทางเลือกใหม่ ๆ ในการตัดสินใจที่จะเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา

หลากหลายมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย ทำให้มหาวิทยาลัยทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งสถาบันอาชีวะต่าง ๆ เกิดการแข่งขันกันเพื่อหากลยุทธ์ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ การจัดทำแผนรับสมัครนักศึกษา ซึ่งทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาจำเป็นต้องกำหนดแผนยุทธศาสตร์เพื่อสร้างแนวทางในการแข่งขันทางการศึกษากับสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ทั่วประเทศ โดยเฉพาะการวางแนวทางในการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ในการรับสมัครนักศึกษาใหม่ในแต่ละปี ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจำเป็นต้องทราบถึงปัจจัยที่กำหนดการตัดสินใจของนักศึกษาที่ใช้ในการเลือกสถาบันการศึกษา การเลือกวิชาการศึกษาที่แปลกใหม่มีตลาดแรงงานรองรับ ฯลฯ เพื่อให้ผู้บริหารสถาบันการศึกษาจะสามารถใช้เป็นข้อมูลในการปรับแผนการรับนักศึกษาใหม่ของสถาบันเองต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาสถานการณ์การขยายตัวของจำนวนนักศึกษาและโครงสร้างนักศึกษาใหม่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาของนักศึกษาใหม่
3. ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาเมื่อตัดสินใจเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแล้ว
4. เสนอแนะแนวทางในการวางแผนการรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสวนสุนันทา

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ทำการวิจัยเฉพาะนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่ตัดสินใจเลือกเข้ามาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 6 คณะ ในปีการศึกษา 2552 ได้แก่ คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ เท่านั้น ทดสอบสมมุติฐานโดยการตอบแบบสอบถาม และประมวลผลด้วยเครื่องมือโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. ได้ทราบถึงเหตุผลในการตัดสินใจเลือกเข้ามาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาจุดเด่นและปรับปรุงจุดด้อยของมหาวิทยาลัย
3. เพื่อเป็นแนวทางในการวางนโยบายกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาใหม่ในปีการศึกษาต่อไป

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด

ในปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีของประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีการขยายตัวและพัฒนาในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ประเทศไทยมีความเจริญก้าวหน้าในทุกด้านทัดเทียมกับประเทศอื่น ๆ ปัจจัยทางการศึกษามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเพราะเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศ ประเทศใดมีประชากรที่ได้รับการศึกษาที่ดี ได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ ประเทศนั้นก็จะสามารถพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็วและประชากรของประเทศนั้นก็จะมีความคุณภาพตามไปด้วย สำหรับการศึกษานี้ในประเทศไทยของเรา ตั้งแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบันนั้นได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเรื่อย ๆ แต่ก็ยังคงไม่สามารถที่จะกระจายการศึกษาให้แก่ประชาชนในชนบทได้อย่างทั่วถึง อย่างไรก็ตามการพัฒนาการศึกษานับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะพัฒนาให้ประชากรให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้นในปัจจุบันจึงมีการขยายตัวทางการศึกษาเพิ่มมากขึ้น มีการขยายโอกาสทางการศึกษาให้แก่ประชาชนทั่วไป ทำให้ประชากรมีแนวทางในการเลือกศึกษาเพิ่มมากขึ้น เช่น การศึกษาขั้นพื้นฐาน การศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพ เป็นต้น นอกจากนี้การศึกษาในระดับที่สูงขึ้นก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ประชาชนกำลังให้ความสนใจอย่างมาก เพื่อที่จะนำความรู้ความสามารถที่ได้รับจากการศึกษามาพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของตนเองและพัฒนาศักยภาพความก้าวหน้าทางด้านอาชีพ

การเลือกศึกษาต่อของแต่ละบุคคลจะมีเหตุจูงใจที่ทำให้คนเลือกศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านต่าง ๆ แตกต่างกันไป ดังนี้

2.1.1 ปัจจัยด้านสถาบันการศึกษา

- 1) มหาวิทยาลัยมีหลักสูตรการเรียนการสอนตรงตามความต้องการของนักศึกษา
- 2) มหาวิทยาลัยมีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัย
- 3) มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียง
- 4) มหาวิทยาลัยอยู่ใกล้บ้าน
- 5) อาจารย์ที่สอนมีชื่อเสียงและมีคุณภาพ
- 6) มีการทดลองปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง

7) ความสะดวกสบายของห้องเรียนและสวัสดิการของห้องอเนกประสงค์ต่าง ๆ

2.1.2 ปัจจัยด้านราคา

- 1) ค่าเล่าเรียนมีความเหมาะสม
- 2) ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีความเหมาะสม
- 3) ค่าครองชีพในมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสม

2.1.3 ปัจจัยด้านสถานที่

- 1) มหาวิทยาลัยมีที่จอดรถกว้างขวางและสะดวกสบายแก่นักศึกษา
- 2) ในมหาวิทยาลัยมีพื้นที่บริเวณกว้างขวางและมีสภาพแวดล้อมที่ดี
- 3) สถานที่ตั้งของมหาวิทยาลัยมีความสะดวกในการเดินทางและเป็นศูนย์กลางในการเดินทาง

2.1.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

- 1) มหาวิทยาลัยมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างทั่วถึง เพื่อให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย
- 2) มหาวิทยาลัยมีระบบการผ่อนผันค่าเล่าเรียน
- 3) มหาวิทยาลัยมีทุนการศึกษาให้

2.1.5 ปัจจัยด้านการให้บริการ

ผู้ที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจกับการให้บริการ โดยมหาวิทยาลัยจะต้องให้บริการแก่นักศึกษาหรือผู้ที่มารับการติดต่อ ดังนี้

- 1) ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม
- 3) มีการเพิ่มช่องทางในการชำระค่าลงทะเบียนให้มากขึ้น เพื่อสะดวกต่อการลงทะเบียน เช่น ชำระโดยตรงที่มหาวิทยาลัย ชำระผ่านสถาบันการเงินต่าง ๆ ทั่วประเทศ ชำระผ่านบัตรเครดิต เป็นต้น

2.1.6 ปัจจัยด้านการสมัครงาน

นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการเลือกศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียง เนื่องจากนักศึกษามีความประสงค์ให้สถานประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชนต่างเชื่อถือในชื่อเสียงและคุณภาพของบัณฑิตที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยที่ตนเองได้ตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ เนื่องจากชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยสามารถรับประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตผู้นั้นได้ จึงเป็นสาเหตุให้สถานประกอบการคัดเลือกบุคคลนั้นเข้าทำงานเป็นอันดับต้น ๆ เหตุผลเพราะจบจากสถาบันที่มีชื่อเสียง มีคุณภาพ

2.1.7 ปัจจัยด้านเหตุผลส่วนตัว

ผู้ที่มาศึกษาต่ออาจมีเหตุผลส่วนตัวในการเข้าศึกษาต่อ เพราะอยากมีชื่อเสียง เกียรติยศ อยากได้ความรู้ความสามารถเพื่อนำไปหางานที่ดีไว้ประกอบอาชีพ อยากได้ชื่อว่าเป็นผู้มีปริญญา ต้องการที่จะได้รับความรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์จากมหาวิทยาลัย โดยเน้นที่การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและเนื้อหาวิชาเพื่อสามารถที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพ และชีวิตประจำวันได้จริง

2.1.8 ปัจจัยด้านจากการชักจูงจากบุคคลและสื่อ

นักศึกษาบางคนเข้ามาศึกษาต่อโดยการสนับสนุน ได้รับคำชี้แจงหรือได้รับการชักชวนจากเพื่อน ครู อาจารย์ที่เคยสอนมาญาติพี่น้องหรือสามี ภรรยา ตลอดจนได้ทราบข่าวการรับสมัครจากสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

2.1.9 ปัจจัยด้านการเป็นสาขาวิชาที่ตรงกับความต้องการของสังคม

เนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่ ก่อนตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษานั้น ต้องมีการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเรื่องความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบันว่าต้องการบัณฑิตที่จบการศึกษาประเภทใดมากที่สุด หรือจบสาขาวิชาใดแล้วจะหางานทำได้ง่ายที่สุด นักศึกษาจะตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในสาขาวิชานั้นมากเป็นอันดับแรก และการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในระดับรองลงมาจะเป็นสาขาวิชาที่ตนเองชื่นชอบ

2.2 ทฤษฎี

2.2.1. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการศึกษาต่อ

2.2.2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

2.2.3. ทฤษฎี SERVQUAL

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการศึกษาต่อ

แรงจูงใจ เป็นตัวกระตุ้นให้คนเราแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา หรือเป็นแรงผลักดันให้กระทำการสิ่งต่าง ๆ ตามความต้องการ การที่คนแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมานั้น เนื่องจากบุคคลนั้นมีความต้องการ และการที่คนเรามีความต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มักเป็นเพราะว่าเขาขาดสิ่งนั้น ความต้องการจะเป็นแรงผลักดันให้เราแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้สิ่งนั้น ๆ มาเมื่อได้สิ่งที่สนองตอบความต้องการแล้ว เขาจะหยุดพฤติกรรมนั้น แต่เนื่องจากมนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุด จึงมีการแสดงพฤติกรรมอยู่ตลอดเวลา

สำหรับแรงจูงใจทางการเรียน หรือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการศึกษาเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ไม่ใช่พฤติกรรมที่เกิดตามกรรมพันธุ์ การฝึกฝนอบรม ตลอดจน สิ่งแวดล้อมจะมีผลโดยตรงต่อระดับแรงจูงใจของบุคคล

สำหรับแรงจูงใจในการเลือกศึกษาต่อ เป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวัง หรือความต้องการที่อยากให้เกิดขึ้นในทางที่ดีกับตนเองในอนาคต เช่น ต้องการความมั่นคงในชีวิต ในหน้าที่การงาน ต้องการได้รับชื่อเสียงเกียรติยศ ต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง และในสังคม และต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต หรือต้องการนำความรู้ที่ได้ไปเปลี่ยนอาชีพของตน และเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองให้ทันต่อสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว จึงต้องมีการพัฒนาตัวเองเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงบุคคลนั้น จึงพยายามที่จะขวนขวายหาทางศึกษาต่อเพื่อสนองตอบความต้องการต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตนเองได้ตั้งไว้

แรงจูงใจที่มีผลต่อการเลือกศึกษา มีนักวิจัยได้ให้แนวคิดไว้หลายท่านดังนี้

ทิพย์วรรณ นพวงษ์ ณ อยุธยา (2526) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า แรงจูงใจในการศึกษาต่อของบุคคลในแต่ละระดับจะแตกต่างกันออกไปตามวัย ฐานะ และ โอกาส ในวัยเด็กส่วนใหญ่จะเรียนเพราะพ่อแม่ให้เรียน หรือเรียนตามเพื่อน ถ้าเป็นวัยรุ่นตอนปลาย และวัยที่กำลังย่างเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ตอนต้น คือ อายุระหว่าง 16-25 ปี ก็อาจจะมีความรู้สึกรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับการเรียนไปอีกแบบหนึ่ง เพราะอยู่ในวัยนี้เริ่มจะมองเห็นแนวทางชีวิต ซึ่งเห็นได้จากบุคคลรอบข้าง บางคนอาจจะเริ่มมีความรับผิดชอบเกี่ยวกับภาระของครอบครัวด้านต่างๆ ที่นอกเหนือไปจากความรับผิดชอบที่มีต่อตนเอง และอาจจะพบเห็นปัญหาชีวิตครอบครัว จากครอบครัวของตนเอง เพื่อนญาติพี่น้องหรือผู้ใกล้ชิดคนอื่นๆ ความคิดเกี่ยวกับการเรียนอาจจะเริ่มมีแนวหันเหเข้าสู่ผลได้ทางเศรษฐกิจ เช่น การเลือกเรียนในสาขาที่หางานทำได้ง่าย มีรายได้ดี ไม่ต้องทำงานหนัก และที่สำคัญคือต้องเป็นงานประเภทที่ตนมีใจรักและชอบที่จะทำด้วย เป็นต้น บางครั้งการเลือกสาขาวิชาต่าง ๆ ของเด็กวัยรุ่นมักขึ้นอยู่กับค่านิยม พ่อแม่พี่น้องและเพื่อน เพราะการอบรมเลี้ยงดูบุตรหลานของคนไทย ไม่ค่อยจะเปิดโอกาสให้บุตรหลานได้มีโอกาสตัดสินใจด้วยตนเอง พ่อแม่ญาติพี่น้องบางคนมีค่านิยมเก่าๆ ว่าการได้เรียนในระดับมหาวิทยาลัยเท่านั้นที่จะทำให้บุตรหลานได้งานดีๆ เงินเดือนสูงๆ เป็นเจ้าคนนายคน เป็นที่เชิดหน้าชูตาของพ่อแม่ วงศ์ตระกูล โดยไม่คำนึงถึงความสามารถของผู้เรียน ในเรื่องการสนับสนุนของครอบครัวนี้ ครอบครัวใดมีฐานะทางเศรษฐกิจดี มักจะพยายามส่งบุตรหลานให้ได้เรียนถึงระดับสูงสุดเท่าที่สติปัญญาจะเอื้ออำนวยให้เรียนได้ อาจเรียนจนถึงระดับชั้นปริญญาโทปริญญาเอก ส่วนครอบครัวใดมีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดี ไม่อาจส่งบุตรหลานให้เรียนระดับอุดมศึกษาได้ก็จำเป็นต้องให้ออกไปประกอบอาชีพช่วยเหลือครอบครัวก่อน เมื่อมีโอกาสในภายหน้า และมีความสนใจจึงกลับเข้ามาศึกษาต่อ ในการศึกษาของกลุ่มหลังนี้มักมีความแตกต่าง

จากกลุ่มแรก กล่าวคือ คนกลุ่มนี้มักจะเลือกเรียนในสิ่งที่ตนสนใจ และเพิ่มพูนวิทยฐานะทางสังคม และเศรษฐกิจด้วย

สรุปได้ว่าแรงจูงใจที่มีต่อการเลือกศึกษาต่อ หวังเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และเพื่อนำไปประกอบอาชีพ เพราะในสถานการณ์ปัจจุบันสถานประกอบการต่างๆ มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง สถานประกอบการจึงต้องการบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อแข่งขันกับสถานประกอบการอื่นๆ ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจให้บุคคลต้องการศึกษาต่อเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเองเพื่อนำไปแข่งขันกันในการเข้าปฏิบัติงานอีกชั้น หนึ่ง

ธำรง อุดมไพจิตรกุล (2544) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า อุปสงค์ของการศึกษา หมายถึง ความต้องการของผู้เรียนที่จะพัฒนาคุณภาพของตนเองตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือความต้องการของสังคมที่จะพัฒนาคุณภาพของประชาชน ตามเป้าหมายที่วางไว้ เมื่ออุปสงค์ของการศึกษาเป็นความต้องการของบุคคลหรือสังคมที่หวังจะเรียนในสถานศึกษา เพื่อให้มีความรู้ในวิชาการด้านต่าง ๆ เพื่อประกอบอาชีพ และเพื่อเป็นที่ยอมรับนับถือของบุคคลอื่น และสังคมทั่วไป นี่เป็นสิ่งจูงใจหรือปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของการศึกษาแต่เป็นสิ่งจูงใจอีกประการ คือความอยากรู้ (Curiosity) ก็ไปศึกษาหรือเรียนเพื่อตอบสนองความอยากรู้ไม่ได้หวังจะนำไปใช้ประโยชน์ เพราะฉะนั้นอุปสงค์ของการศึกษาจึงแบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือ

1. อุปสงค์การศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน การศึกษาจึงเป็นการลงทุนเพื่อผลิตประชากรที่เรียกว่าทุนมนุษย์ (Human Capital)

2. อุปสงค์ของการศึกษาเพื่อตอบสนองความอยากรู้ของผู้เรียน การศึกษาจึงเป็นการบริโภค (Consumption) เพื่อตอบสนองความอยาก (Consumption Goods) การศึกษาจึงเหมือนกับสินค้าเพื่อการบริโภค

อุปสงค์ของการศึกษาสามารถสรุปได้เป็น 2 กรณี คือ กรณีแรก เกิดจากผู้เรียนต้องการพัฒนาคุณภาพของตนเอง ส่วนในกรณีหลังอุปสงค์ของการศึกษาเกิดขึ้นเนื่องจากตอบสนองความอยากเรียนของผู้เรียน ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการศึกษาเป็นปัจจัยการผลิตอย่างหนึ่ง (Productive Agent) ผู้เรียนเป็นส่วนหนึ่งของวัตถุดิบ (Material) และผู้ที่จบการศึกษาเป็นผลผลิต (Production) และการศึกษาสามารถจัดเป็นอุปสงค์ต่อเนื่อง (Derived Demand) ได้

สาเหตุที่เกิดอุปสงค์ของการศึกษา มีดังนี้

1. เพื่อจะได้มีความรู้ ความสามารถไปใช้ในการประกอบอาชีพ เพราะการศึกษาจะทำให้มีงานทำ ยิ่งมีการศึกษาสูงรายได้ก็เพิ่มขึ้นตามไปด้วย เช่น ในประเทศไทยจบการศึกษามัธยม

บังคับทำงานได้ค่าตอบแทนตามอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ หากจบการศึกษาสูงขึ้นเงินเดือนก็จะสูงขึ้นตามลำดับที่จบการศึกษา

2. การร่วมกิจกรรมทางสังคม การเป็นนักเรียน นักศึกษานั้นมีเวลาและเป็นที่ยอมรับว่ามีความเป็นกลาง จึงทำให้มีโอกาสทำกิจกรรมทางสังคม หรือเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ทั้งภายในสถานศึกษาและภายนอกสถานศึกษา เป็นการฝึกประสบการณ์ทั้งด้านความสามารถ และจริยธรรมต่อสังคม

3. การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สถานศึกษามีการฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้กับผู้เรียน เพื่อเตรียมความพร้อมและความสามารถในการแข่งขัน และเพิ่มผลผลิตทั้งทางเศรษฐกิจ และสังคม

4. ความเป็นสากลทั้งทางด้านเครือข่ายของความรู้ (Knowledge Networks) และเครือข่ายวิชาชีพ (Occupation Networks) การศึกษาตอบสนองความต้องการส่วนนี้ได้ และก่อให้เกิดความร่วมมือและสมานฉันท์อันนำไปสู่สุขคติ

5. ได้รับการยกย่องและเกียรติจากสังคม ผู้ปกครองจึงส่งเสริมและสนับสนุนให้บุตรหลานได้เข้ารับการศึกษ

6. เตรียมกำลังคนเพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

7. สร้างความสามารถเพื่อการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ

8. เตรียมความพร้อมด้านปัจจัยพื้นฐานทางสังคม (Social Infrastructure)

9. สร้างช่องทาง โอกาส (Opportunity) แก่ผู้มีการศึกษา

10. การศึกษาทำให้แรงงานกลายเป็นแรงงานที่มีฝีมือ (Skill Labor) ส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มผลผลิต

การเพิ่มผลผลิตอันเป็นผลจากการศึกษาจะปรากฏในกรณีต่อไปนี้

1. ผลผลิตเพิ่มโดยปัจจัยการผลิตเพิ่ม

2. ผลผลิตเพิ่มโดยปัจจัยการผลิตลดลง

3. ผลผลิตเท่าเดิมโดยปัจจัยการผลิตลดลง

4. ผลผลิตเพิ่มมากกว่าการเพิ่มของปัจจัยการผลิต

5. ผลผลิตลดลงแต่ปัจจัยการผลิตลดลงมากกว่า

สรุปได้ว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดอุปสงค์ของการศึกษามีสาเหตุมาจากความต้องการของบุคคล (Individual Demand) และความต้องการของสังคม (Social Demand) อุปสงค์ของการศึกษาจะมากหรือน้อยจะถูกกำหนดด้วยปัจจัยต่าง ๆ มีทั้งที่วัดปริมาณได้ และบอกระดับความต้องการได้ (Quantity and Quality)

จากการศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัยต่าง ๆ ผู้วิจัยได้ศึกษาและสามารถสรุปแรงจูงใจในการเข้าศึกษาต่อออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านคุณภาพของสถาบัน ซึ่งเป็นแรงจูงใจสำคัญประการหนึ่งที่เป็นเหตุผลในการเลือกเข้าศึกษาต่อ เนื่องจากแต่ละสถาบันการศึกษามีภาพลักษณ์ที่โดดเด่นแตกต่างกัน เช่น ชื่อเสียงด้านต่าง ๆ คุณภาพของหลักสูตร คุณภาพของการจัดการเรียนการสอน คุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ บรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้บุคคลที่กำลังจะตัดสินใจเลือกศึกษาต่อให้ความสำคัญกับลักษณะโดดเด่นที่ตนเองมีความพึงพอใจ ดังนั้นจึงถือได้ว่าคุณภาพของสถาบันเป็นแรงจูงใจที่มีอิทธิพลในการเลือกศึกษาต่อด้วย

2. ด้านสังคม ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่สำคัญประการหนึ่ง เนื่องจากผู้เข้าศึกษาต้องการได้รับเกียรติยศ ชื่อเสียง ต้องการได้รับการยอมรับจากสังคม รวมทั้งสามารถสร้างความมั่นใจในการอยู่ร่วมกันกับบุคคลในสังคม และการเข้าสังคม สิ่งเหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลตัดสินใจในการเข้าศึกษาต่อ

3. ด้านการพัฒนาศักยภาพในการประกอบอาชีพ การประกอบอาชีพถือได้ว่าเป็นแรงจูงใจที่มีอิทธิพลสำคัญที่สุด เนื่องจากผู้เข้าศึกษาส่วนมากต้องการนำความรู้ความสามารถที่ได้รับจากการศึกษาไปประกอบอาชีพ ตลอดจนต้องการนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและเพิ่มทักษะทางอาชีพ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความมั่นคงในชีวิตและประสบความสำเร็จในอนาคต

4. การทำตามความต้องการของตนเองและบุคคลรอบข้าง ซึ่งถือได้ว่าเป็นแรงจูงใจในการเข้าศึกษาต่ออีกด้านหนึ่ง เนื่องจากผู้เข้าศึกษาที่ตัดสินใจเข้าศึกษาต่อตามความต้องการของตนเอง โดยได้รับอิทธิพลจากบุคคลที่ประสบความสำเร็จ บุคคลที่ตนเองชื่นชอบ เป็นต้นแบบ แล้วเกิดความประทับใจ และต้องการให้ตนเองประสบความสำเร็จแบบนั้นบ้าง การทำตามความต้องการของตนเองจึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการเข้าศึกษาต่อ นอกจากนี้ยังได้รับอิทธิพลจากบุคคลรอบข้าง เช่น บิดา มารดา ญาติพี่น้อง ครู อาจารย์ บุคคลรอบข้างอื่น ๆ ที่ต้องการให้ศึกษาต่อ หรือเรียนตามเพื่อน การทำตามความต้องการของบุคคลรอบข้างจึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการเข้าศึกษาต่อ

2.2.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงาน เป็นแรงผลักดันที่ต้องการให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกลูกค้าที่มีผลจากการ

เปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้าระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล

ความพึงพอใจในการเลือกศึกษาต่อ เป็นการคาดหวังของผู้ที่กำลังจะตัดสินใจเลือกสถานที่เรียน (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของตัวนักเรียน การหาข้อมูลต่าง ๆ ของสถานศึกษาเพื่อประกอบการตัดสินใจเข้าศึกษา ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติต่าง ๆ ของสถานศึกษา รวมทั้งการทำงานร่วมกันของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากร เกิดจากการบริหารงานร่วมกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่จะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในสายตาของผู้ที่กำลังมองหาสถานที่เรียนต่อ ที่กำลังจะตัดสินใจเลือกเรียน โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม(Value Added) ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การสร้างคุณค่าเพิ่มจากการผลิต (Manufacturing) ในกรณีศึกษานี้ หมายถึง การสร้างคุณค่าเพิ่มจากการผลิตหลักสูตรใหม่ ๆ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของตลาด หรือให้ตรงกับความต้องการของผู้ที่กำลังมองหาสถานที่เรียน การสร้างคุณค่าเพิ่มจากการผลิตบัณฑิตที่จบออกไปอย่างมีคุณภาพ เป็นต้น

2. การสร้างคุณค่าเพิ่มทางการตลาด (Marketing) ในกรณีศึกษานี้ หมายถึง การให้ทุนการศึกษาในโอกาสต่าง ๆ การเพิ่มช่องทางการชำระค่าลงทะเบียนให้หลากหลายและมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

3. การสร้างคุณค่าเพิ่มทางการให้บริการ (Service) ในกรณีศึกษานี้ หมายถึง การให้บริการทางการจัดการเรียนการสอน การให้บริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ในองค์กรให้บริการอย่างประทับใจต่อผู้รับบริการ เป็นต้น

รวมทั้งภายในสถานศึกษาต้องมีการทำงานร่วมกันกับของทุกฝ่าย ทั้งองค์กร โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total Quality) ดังนั้นสิ่งสำคัญที่สุดที่ทำให้สถานศึกษาประสบความสำเร็จก็คือ การนำเสนอจุดเด่นในด้านต่าง ๆ ของสถานศึกษาที่มีความสอดคล้องกับการคาดหวังของผู้ที่กำลังจะตัดสินใจเลือกสถานที่ในการเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวม(Total Customer Satisfaction) สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งเป็นผู้ที่กำลังจะตัดสินใจเลือกสถานที่ศึกษาต่อ และอาจจะตัดสินใจเลือกสถานที่ศึกษาต่อจากความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เหล่านี้

1. ด้านชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย
2. ด้านสถานที่ตั้ง
3. ด้านความคาดหวังของนักศึกษา

4. ด้านการจัดการเรียนการสอน

5. ด้านความตั้งใจส่วนตัว

6. ด้านความคาดหวังด้านอาชีพ

7. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ได้มีนักวิจัยให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H., Herzberg, F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคล ที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crozier M. และ Coulter G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มีมาจากสถาบันทวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

อมรรัตน์ เชาวลิต (2541: 57 – 58) มีความหมายอยู่ 3 นัยด้วยกันคือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จ ที่เป็นไปตามความต้องการ

3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานเป็นไปตามคาดหวังหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล ซึ่งจากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนา ทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value theories) นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวลักษณะงาน 2) เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 4) ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พื้นฐานความพึงพอใจของมนุษย์เริ่มต้นจากความต้องการพื้นฐานจากปัจจัย 4 คือความต้องการทางด้านอาหาร ต้องการเครื่องนุ่งห่ม ต้องการที่อยู่อาศัย ต้องการการรักษาโรค สิ่งเหล่านี้เป็นความต้องการทางด้านร่างกาย เมื่อมนุษย์ได้รับความต้องการทางด้านร่างกายจากปัจจัยพื้นฐาน 4 ประการเหล่านี้แล้วมนุษย์ก็จะเริ่มมีความต้องการทางด้านอื่น ๆ เพิ่มขึ้นไปเรื่อยๆ ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในความต้องการทางด้านการศึกษาเพื่อต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองเป็นอันดับต่อไป

2.2.3 ทฤษฎี SERVQUAL

คุณภาพของการให้บริการ คือ ความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการและการรับรู้ (Perception) ที่มีต่อการรับบริการจริง ซึ่งวัดโดยเครื่องมือ SERVQUAL มี 5 ด้านหลัก คือ

1. รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) ได้แก่ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึงลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นทางด้านค่าใช้จ่าย รวมถึงด้านสถานที่
2. การตอบสนอง (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ
3. ความไว้วางใจ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ ความสามารถในการสร้างความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการได้
4. ความน่าเชื่อถือ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะต้องแสดงถึงทักษะ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด
5. ความเอาใจใส่ (Empathy) ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

เครื่องมือ SERVQUAL ได้รับความนิยมนำมาใช้ เพื่อศึกษาการประกอบธุรกิจที่มีการบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์กรต้องการทำการศึกษาความคาดหวัง (Expectation) และความเข้าใจต่อการรับรู้ (Perception) ความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่หาวิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์กร นอกจากนี้ ยังสามารถนำทฤษฎี SERVQUAL มาประยุกต์ใช้สำหรับการศึกษาความคาดหวัง และการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญ เพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

เนื่องจากในแวดวงทางการศึกษานั้น ปัจจุบันมีอัตราการแข่งขันกันสูงมาก มีการขยายตัวทางการศึกษาเพิ่มมากขึ้น และมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาคุณภาพการให้บริการก็เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาหน่วยงานทางการศึกษา ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพให้หน่วยงานอีกทางหนึ่งเพื่อให้ทันต่ออัตราการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา

เป้าหมายสูงสุดของการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาของสถานศึกษา คือ มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นซึ่งต้องอาศัยการดำเนินงานร่วมกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั่วทั้งสถานศึกษา ภายหลังจากที่ได้วางแผนไว้เรียบร้อยแล้ว ทุกฝ่ายจะต้องร่วมมือกันปฏิบัติงานตามแผนที่ได้วางไว้ สถานศึกษาจะต้องแสดงถึงความสำเร็จของผลการดำเนินงาน ระบุถึงสิ่งที่มีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อเป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ ด้วยกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีการวางแผนการปฏิบัติงาน การตรวจสอบ และการปรับปรุงในสิ่งที่ควรปรับปรุง แล้วนำสิ่งที่ควรปรับปรุงมาปรับให้เป็นกระบวนการวางแผนใหม่หมุนเวียนไปตลอด โดยในแต่ละรอบจะต้องมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนและนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข ผลการปฏิบัติงานจะดีขึ้น บรรลุเป้าหมายที่มีระดับสูงขึ้น เกิดการยกระดับคุณภาพของสถานศึกษาได้อย่างต่อเนื่องบนรากฐานของการวัดความก้าวหน้า การดำเนินการเปลี่ยนแปลงบนข้อมูลที่เชื่อถือได้ และยังเป็นการสร้างความร่วมมือกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญของการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาแบบรอบด้านได้อย่างต่อเนื่อง

คุณภาพการให้บริการในสถานศึกษา เป็นยุทธศาสตร์อีกยุทธศาสตร์หนึ่งที่ต้องนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารการศึกษาในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการในสถานศึกษา มากขึ้นตามลำดับในปัจจุบัน คุณภาพการให้บริการ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในศึกษาและการวัดคุณภาพการให้บริการ หรือที่เรียกว่า SERVQUAL ปัจจุบันสถานศึกษาต่าง ๆ จะนำ ทฤษฎี SERVQUAL แนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการในสถาบันการศึกษาของตน เพื่อเพิ่มช่องทางในการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ และเพื่อให้ทันต่ออัตราการแข่งขันที่สูงในแวดวงการศึกษาปัจจุบัน

คุณภาพการให้บริการ มีนักวิจัยได้ให้แนวคิดไว้หลายท่านดังนี้

อรรถน์ สีหะอำไพ (2542) ได้ให้ความหมายของการให้บริการไว้ต่าง ๆ ดังนี้

การบริการ คือ การทำให้คนอื่นชื่นชอบ

การบริการ คือ การทำให้ผู้อื่นได้รับสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความต้องการ

การบริการ คือ การทำให้ผู้อื่นที่ใช้เรา รู้สึกประทับใจ

การบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ซึ่งมีเงื่อนไข การให้ทั้งที่เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องได้และไม่ได้ด้วยความสะดวกรวดเร็วถูกต้องและมีอรรถาธิบายที่ การบริการ คือ การบอกต่อหรือการขยายตลาด หรือกระทั่งความหมายในเชิงการประชาสัมพันธ์ การบริการ หมายถึงการให้บริการแก่ประชาชน ลูกค้า รวมทั้งความสะดวกสบาย เพื่อสร้างค่าความนิยมและภาพพจน์ การบริการนับว่าเป็นกลยุทธ์ในการตอบสนองคุณและให้ความสะดวก เช่น การบริการส่งถึงบ้าน การให้ข้อมูล ช่วยสร้างความรู้สึที่ดี ความซาบซึ้งจริงใจ การบริการเชิงการประชาสัมพันธ์ จะได้ผลดีและเกิดความประทับใจ ควรสนใจที่แนวทางที่ให้บริการแก่สังคม การปรับปรุงงานของหน่วยงานหรือองค์กรไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนซึ่งส่วนมากจะเน้นการให้บริการแก่ประชาชนคนทั่วไปและผู้มาเยือน

Murgatroyd & Morgan (1994) ได้จำแนกลักษณะเด่นของการประกันคุณภาพทางการศึกษาไว้ 5 ประการ

1. มาตรฐานการศึกษากำหนดโดยผู้เชี่ยวชาญภายนอก
2. มาตรฐานเขียนในรูปของความคาดหวังที่โรงเรียนจะต้องบรรลุถึง
3. มาตรฐานต้องสามารถประเมินได้โดยใช้เกณฑ์ที่เป็นปรนัย
4. มาตรฐานต้องใช้อย่างเสมอภาค ไม่มีการยกเว้นโดยปราศจากเหตุผลสมควร
5. การประกันคุณภาพการศึกษาจะประกอบด้วย การตรวจสอบและทบทวน (Audit and Review) การทดสอบด้วยแบบ ทดสอบมาตรฐาน และการประเมินคุณภาพการศึกษา

เนื่องจากสถาบันการศึกษามีเรื่องของการบริการเข้ามาเกี่ยวข้อง สถาบันการศึกษาจึงเป็นอีกหนึ่งองค์กรที่กำลังนิยมใช้ระบบ SERVQUAL เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่นักศึกษาและผู้เข้ามาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ในการแข่งขันกันทางด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการพัฒนามหาวิทยาลัย

2.3 ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องของแนวโน้มการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ มีดังนี้

ประพัฒน์ จำปาไทย (2525) ได้ทำงานวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนิสิตต่อกระบวนการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาระดับความพอใจของนิสิตที่มีต่อกระบวนการเรียนการสอนและหาตัวประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของนิสิตต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด 8 ข้อ เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ความเป็นที่เชื่อถือในวงวิชาการของอาจารย์
2. การเปิดโอกาสให้นิสิตซักถามปัญหา
3. ความเชื่อมั่นในตนเองของอาจารย์
4. การสอน โดยสอนทฤษฎีควบคู่ไปกับการปฏิบัติ
5. ความเป็นกันเองของอาจารย์
6. การประเมินผลโดยประเมินจากการทำรายงานและการสอน
7. ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำรายงานและศึกษาค้นคว้าตามที่อาจารย์กำหนด
8. การเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของอาจารย์

อารีย์ พงษ์สมบูรณ์ (2536) ทำการศึกษาความต้องการของประชาชนในการเรียนวิชาชีพวิทยาลัยการอาชีพอำนาจเจริญ สังกัดกรมอาชีวศึกษาโดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนทั่วไป เจ้าของสถานประกอบการ ผู้นำท้องถิ่น นักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ผู้บริหารและอาจารย์ในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาของอำเภอต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภออำนาจเจริญและอำเภอใกล้เคียงมีระยะทางไม่เกิน 40 กิโลเมตร จากอำเภออำนาจเจริญเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนทั่วไปมีความต้องการให้บุตรหลานศึกษาต่อสายอาชีพมากกว่าสายสามัญ และต้องการให้เรียนในวิชาการบัญชี สาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์ สาขาวิชาช่างไฟฟ้า สาขาวิชาช่างกลโรงงาน สาขาวิชาช่างยนต์ ตามลำดับ

2. เจ้าของสถานประกอบการมีความต้องการให้ลูกจ้างที่เคยผ่านการเรียนหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นมากที่สุด และมีความต้องการให้ลูกจ้างมีความรู้เพิ่มเติมโดยให้วิทยาลัยการอาชีพช่วยเหลือ ในด้านการเรียนหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นให้แก่ลูกจ้าง

3. ผู้นำท้องถิ่นมีความคิดเห็นว่านักเรียนที่จบมัธยมศึกษาตอนต้นควรจะศึกษาสายอาชีพมากกว่าสายสามัญ และนักเรียนที่จบมัธยมศึกษาตอนปลายควรศึกษาต่อสายสามัญมากกว่าสายอาชีพสำหรับความต้องการของตลาดแรงงานในท้องถิ่นทางด้านอาชีพมีความต้องการผู้ที่จบการศึกษาระดับ ปวช.มากที่สุด

4. นักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น ส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะเรียนต่อสายอาชีพโดยเรียงลำดับความต้องการจากมากไปหาน้อย คือ สาขาการบัญชี สาขาวิชาช่างไฟฟ้า สาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สาขาวิชาช่างเชื่อม

5. นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายมีความสนใจที่จะศึกษาต่อในระดับ ปวท.มากที่สุด โดยสนใจเลือกศึกษาในสาขาวิชาบริหารธุรกิจมากที่สุด

6. ผู้บริหารและอาจารย์ในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษามีความต้องการให้วิทยาลัยการอาชีพเปิดสอนหลักสูตรวิชาชีพพระยะสั้นแก่ผู้สนใจมากที่สุด โดยมีนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นจะไปใช้บริการวิชาชีพประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมมากที่สุด ส่วนความเห็นในระดับ ปวท. ควรจัดการเรียนประเภทพาณิชยกรรมมากที่สุด

อุไรวรรณ โปธิเวชเทวัญ (2539) ได้ศึกษาสิ่งจูงใจในการเลือกเรียนหลักสูตรธุรกิจของนิสิตระดับปริญญาตรี ในสถาบันอุดมศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สิ่งจูงใจในการเลือกเรียนหลักสูตรธุรกิจศึกษาของนิสิต รวม 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความสนใจและความถนัด ด้านความคิดเห็นส่วนตัว ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและด้านบุคคลที่เกี่ยวข้อง นิสิตที่มีเพศต่างกัน และผู้ปกครองมีฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวต่างกันมีสิ่งจูงใจในการเลือกเรียนไม่แตกต่างกัน ส่วนนิสิตที่มีผู้ปกครองประกอบอาชีพต่างกันมีสิ่งจูงใจในการเลือกเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สินธุ์ สโรบล (2540) ได้ศึกษาถึงผู้ที่ต้องการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพายัพพบว่า กลุ่มประชากรเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 18 – 25 ปี สถานภาพสมรสเป็นโสด แหล่งที่มาของค่าเล่าเรียนเป็นรายได้มาจากผู้ปกครอง ช่วงเวลาในการเปิดสอนในระดับปริญญาตรีเป็นภาคปกติเรียนตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์

สมพงษ์ จิตจรัสอำพัน (2540) ได้ศึกษาสิ่งจูงใจในการเลือกเรียนหลักสูตรธุรกิจศึกษาของนิสิตระดับปริญญาตรี ในสถาบันอุดมศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าองค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบุคคลที่เกี่ยวข้อง ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านลักษณะของงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องการ และด้านคุณลักษณะของสถาบันเป็นองค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจในระดับมาก นักศึกษาที่เลือกสาขาวิชาต่างกันมีองค์ประกอบในด้านคุณลักษณะส่วนตัวและด้านลักษณะของงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องการแตกต่างกัน นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีองค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน

อรวรรณ อนันตพงษ์ (2540) ศึกษาปัจจัยที่กำหนดวัตถุประสงค์สำหรับระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย โดยวัตถุประสงค์ของการศึกษาก็เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์สำหรับการศึกษาระดับอุดมศึกษาในระดับอุดมศึกษาในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2520 – 2539 ตามแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติระดับอุดมศึกษาระยะที่ 4- 7 และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการจัดการศึกษาของประเทศไทย วิธีการศึกษา ใช้ข้อมูลทุติยภูมิจากทบวงมหาวิทยาลัย และหน่วยงานอื่นๆ มาทำการวิเคราะห์แบบเชิงพรรณนาและสมการถดถอยกำลังสองน้อยที่สุด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่กำหนดอุปสงค์สำหรับระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย ตามข้อสมมุติมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งสิ้น โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการศึกษาระดับอุดมศึกษามากที่สุด ได้แก่จำนวนผู้มีงาน

ทำที่สำเร็จการศึกษาในระดับอุดมศึกษา รองลงมาได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ประเภทมหาวิทยาลัยไม่จำกัดรับ อัตราค่าเล่าเรียนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประเภทมหาวิทยาลัย จำกัดรับ อัตราค่าเล่าเรียนในสถาบันอุดมศึกษาของเอกชน ส่วนเพิ่มของรายได้ประชาชาติเฉลี่ยต่อคน และส่วนเพิ่มของประชากรในกลุ่มวัยเรียนระดับอุดมศึกษา ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า จำนวนนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาขึ้นอยู่กับว่าเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วมีงานทำ อัตราค่าเล่าเรียน รายได้ต่อประชากร และการเพิ่มขึ้นของประชากร ผู้เขียนจึงเสนอแนะว่า การศึกษาควรสอดคล้องกับตลาดแรงงาน และรัฐควรควบคุมอัตราค่าเล่าเรียน โดยเฉพาะสถาบันการศึกษาของเอกชน และสถาบันการศึกษาไม่จำกัดรับ เพื่อให้ผู้มีรายได้ต่ำสามารถมีโอกาสเข้าศึกษามากขึ้น

จิราภรณ์ ไหวดี (2541) ศึกษาแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสารคาม ปีการศึกษา 2540 ทางด้านสถาบัน ด้านเหตุผลส่วนตัว ด้านอิทธิพล การชักจูงใจจากบุคคลอื่นและสื่อ ด้านค่าใช้จ่ายในการศึกษา ด้านหลักสูตรหรือสาขาวิชา และด้านทั่วไป พบว่าศึกษาการจัดลำดับความสำคัญปัจจัยของแรงจูงใจในการเรียนต่อ ได้ให้ความสำคัญอย่างแรกคือ ด้านครอบครัว เช่น บิดา – มารดามีความต้องการให้เข้าศึกษา รองลงมาคือ ด้านเหตุผลส่วนตัว เช่น ต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ดีขึ้น มีความก้าวหน้าอาชีพ ทัดเทียมกับบุคคลอื่น

สว่างจิตร์ พัชรณิปกรณ์ (2541) ได้ศึกษาเหตุจูงใจในการเลือกเรียนวิชาเอก คอมพิวเตอร์ธุรกิจของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าระดับเหตุจูงใจด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในวิชาชีพ ด้านการยอมรับในสังคม และด้านความถนัดความสนใจในวิชาชีพเป็นเหตุจูงใจในระดับมาก โดยมีด้านบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นเหตุจูงใจน้อย นักศึกษาที่จบจากสถาบันต่างกัน มีประสบการณ์เดิมด้านคอมพิวเตอร์ต่างกัน อาชีพของบิดามารดาต่างกัน ภูมิลำเนาต่างกันมีเหตุจูงใจในการเลือกเรียนไม่แตกต่างกัน

ปรียาภรณ์ เพ็ญสุขใจ (2542) ได้ศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนกรณีศึกษาจากนักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรพิเศษ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน 6 ด้าน ด้านทะเยอทะยานทางการเรียน ความกระตือรือร้นทางการเรียนความกล้าเสี่ยงทางการเรียน ความรับผิดชอบตนเองทางการเรียน การรู้จักวางแผนทางการเรียนและความมีเอกลักษณ์ทางการเรียนเป็นแรงจูงใจในระดับปานกลาง นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน ภูมิลำเนาต่างกัน และสาขาวิชาที่เรียนต่างกันมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนไม่แตกต่างกันแต่นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน

โสภา บุญยศรีสวัสดิ์ (2542) ความต้องการในการฝึกอบรม การประกอบอาชีพ และการศึกษาต่อของแรงงานพบว่า แรงงานต้องการฝึกอบรมในระดับประกอบอาชีพได้มากที่สุด โดยที่

แรงงานชายต้องการฝึกอบรม เกี่ยวกับช่างไฟฟ้า ส่วนแรงงานหญิงต้องการฝึกอบรมอาชีพอิสระมากที่สุด และแรงงานกลุ่มที่ต้องการฝึกอบรมมากที่สุด คือแรงงานที่มีอายุ 19 – 25 ปี แรงงานส่วนใหญ่มีความรู้เพิ่มเติมโดยการฝึกอบรมมากที่สุด รองลงมา คือ เรียนเพิ่มเติม ฝึกปฏิบัติ กับผู้ชำนาญการ และศึกษาด้วยตนเอง สำหรับระยะเวลาที่แรงงานสะดวกจะเข้ารับการอบรมมากที่สุดคือ วันเสาร์ อาทิตย์ โดยใช้เวลา 1 เดือน สำหรับสถานที่ที่แรงงานสะดวกจะเข้ารับการอบรมมากที่สุดทั้งชาย และหญิง ทุกกลุ่มระดับการศึกษา และทุกกลุ่มรายได้ ซึ่งแรงงานยินดีเสียค่าใช้จ่ายในการอบรมประมาณ 100-500 บาทมากที่สุด

เปรมชัย สโรบล (2542) ได้ศึกษาเหตุจูงใจในการศึกษาต่อโรงเรียนนายร้อย พระจุลจอมเกล้าของนักเรียนเตรียมทหาร พบว่าเหตุจูงใจ 6 ด้าน คือ ด้านลักษณะของสถาบัน ด้านสังคม ด้านเกียรติและชื่อเสียง ด้านการประกอบอาชีพ ด้านความสนใจของตนเองและ ด้านการทำตามความต้องการของผู้อื่น เป็นเหตุจูงใจในระดับมาก นักเรียนเตรียมทหารที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างกัน ระดับการศึกษาของบิดา ระดับการศึกษาของมารดา อาชีพของบิดาอาชีพของมารดา รายได้ของครอบครัวหรือผู้ปกครองต่อเดือนและการได้รับความรู้เกี่ยวกับโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าต่างกันมีแรงจูงใจในการศึกษาต่อโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สมชัย เจนจตุรงค์ (2542) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงของนักศึกษาในวิทยาลัยพณิชยการ สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าแรงจูงใจในการศึกษาต่อ 4 ด้าน ด้านเหตุผลส่วนตัว ด้านการสนับสนุนของผู้อื่น ด้านการประกอบอาชีพและด้านการเรียนเพื่อรู้ เป็นแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก นักศึกษาที่เรียนแผนกวิชาต่างกันมีแรงจูงใจต่างกัน นักศึกษาที่มีเพศต่างกันและอาชีพของผู้ปกครองต่างกันมีแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน

สุธรรม อารีกุล (2543) ได้กล่าวถึงภาระที่เพิ่มขึ้นของสถาบันการศึกษาที่จะต้องกระจายโอกาสทางการศึกษาให้แก่ประชาชน ซึ่งจะต้องมีหลักสูตรหลากหลายทั้งระยะสั้นและระยะยาว ทั้งที่มีปริญญาหรือไม่มีปริญญาตามปรัชญาการศึกษาที่ก้าวไปไกลในการศึกษาตลอดชีวิตที่มุ่งเน้นในการระดมทรัพยากรที่มีอยู่ในสังคมมาใช้พัฒนาความรู้ ความคิด ความสามารถของประชาชนทุกวัย ทุกสถานภาพและทุกระดับการศึกษา เพื่อให้ประเทศมีประชากรที่มีคุณภาพสามารถนำพาประเทศไปสู่การพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนและสามารถอยู่รอดได้ภายใต้การแข่งขันซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต

วิภา อร่ามรุ่งโรจน์ชัย (2544) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษาสถาบันราชวมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ พบว่านักศึกษามีแรงจูงใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปัจจัยทางเศรษฐกิจ มีแรงจูงใจมากที่สุด

รองลงมาด้านเหตุผลส่วนตัว ด้านปัจจัยทางสังคม และด้านลักษณะของสถาบันส่วนด้านบุคคลที่เกี่ยวข้องมีแรงจูงใจในระดับน้อย

รวีพร นิลदानวงศ์ (2544) ได้ศึกษาเรื่องสิ่งจูงใจในการเลือกเรียนหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) ของนิสิตปริญญาตรี คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า สิ่งจูงใจการเลือกเรียนด้านความสนใจและความถนัด ด้านความคิดเห็นส่วนตัว ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านบุคคลที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เป็นเพราะนิสิตที่เรียนในระดับปริญญาตรี มีความรู้ ความเข้าใจเชิงสถิติปัญญามีความเป็นตัวของตัวเอง จึงทำให้บุคคลด้านที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับสิ่งจูงใจปานกลาง

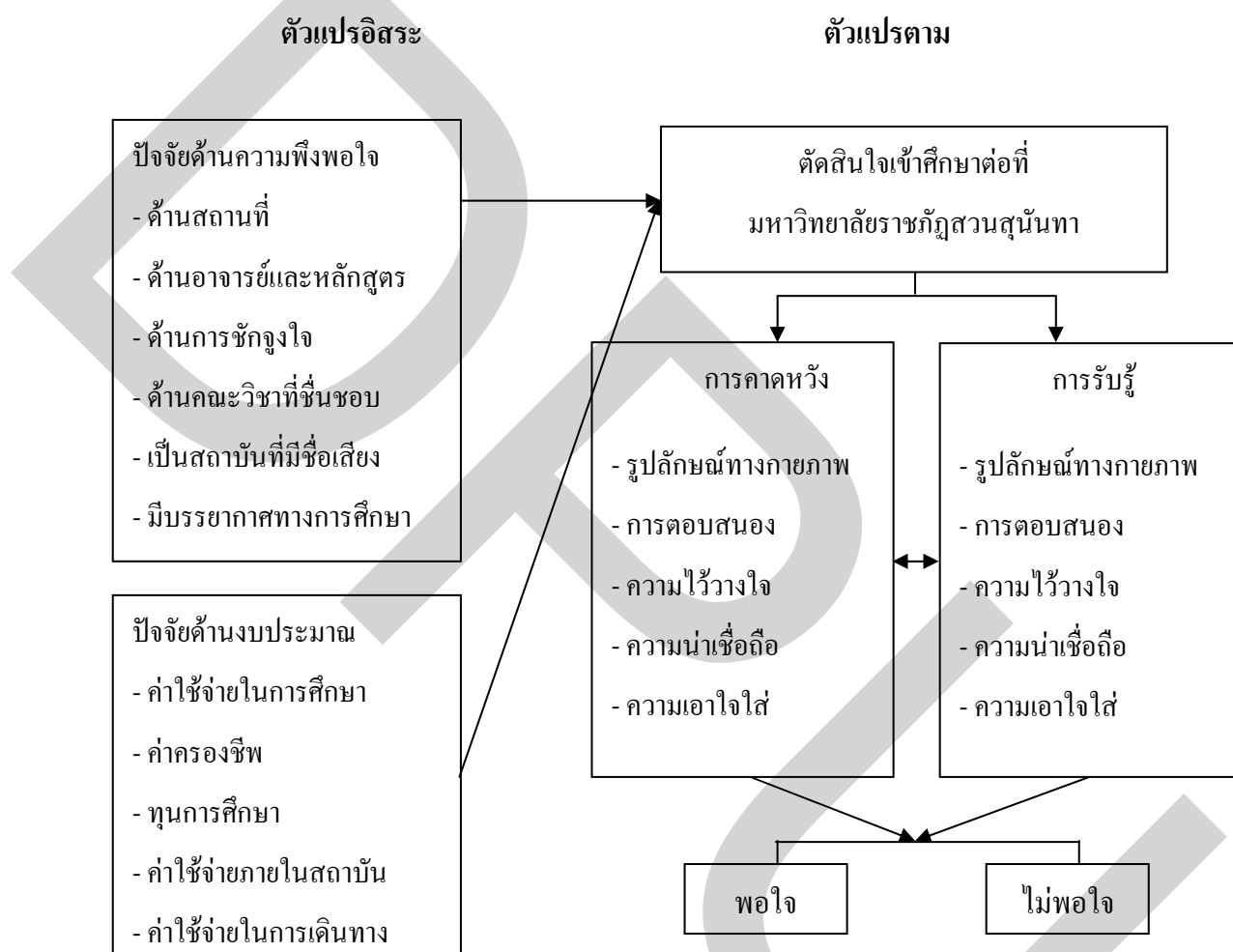
พนิดา ไพโรจน์เพชรายุทธ (2545) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงของนักศึกษาโรงเรียนพาณิชย์การเพชรบุรีบริหารธุรกิจ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ด้านเหตุผลส่วนตัว และด้านการประกอบอาชีพอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการสนับสนุนของผู้อื่น

วิจิตร เพ็ญฟูตระกูล (2545) ได้ศึกษาเหตุผลในการตัดสินใจเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เหตุผลในการตัดสินใจเรียนด้านการยอมรับในสังคมและด้านความถนัดและด้านความสนใจ โดยรวมอยู่ระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และด้านบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่านักเรียนมีเหตุผลในการตัดสินใจเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการ

ฝ่ายวางแผนและพัฒนา โรงเรียนหาดใหญ่อำนวยวิทย์บริหารธุรกิจ (2549) ได้ทำการศึกษาและพบว่าผู้มีอิทธิพลในการสนใจศึกษาต่อ คือบิดา – มารดา มีแนวโน้มเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี สถานศึกษาของรัฐบาล ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการศึกษาต่อ คือเพศและระดับการศึกษา โดยทั้งเพศหญิงและชายมีแนวโน้มเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี สถานศึกษาของรัฐบาล นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายส่วนใหญ่มีแนวโน้มการเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี สถานศึกษาของรัฐบาล รองลงมา ระดับ ปวส. สถานศึกษารัฐบาล และนักเรียนระดับ ปวช. ส่วนใหญ่มีแนวโน้มเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี สถานศึกษาของรัฐบาล รองลงมาคือ ระดับ ปวส. สถานศึกษาเอกชน และมีนักเรียนอีกส่วนหนึ่งที่ไม่ระบุกำลังศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ถึงร้อยละ 33.33 มีแนวโน้มเข้าศึกษาต่อในระดับ ปวส. สถานศึกษาเอกชนด้วย และเหตุผลที่เลือกศึกษาต่อในระดับ ปวส. สายวิชาชีพ คือ สามารถเลือกแนวทางในการประกอบอาชีพได้

2.4 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง “การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” มีกรอบแนวความคิดถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.5 วิวัฒนาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การศึกษาของไทยตั้งแต่อดีตกาล เริ่มจากการเรียนรู้จากธรรมชาติและเรียนรู้ตาม อรรถาศัย แล้วค่อย ๆ พัฒนาการเรียนรู้ไปอย่างมีระบบระเบียบแบบแผนทีละน้อย จนกระทั่งเป็นระบบโรงเรียน ทั้งของราชการและของเอกชน ระบบการศึกษาเริ่มขยายใหญ่ขึ้นจนเกิดเป็นหน่วยราชการขนาดใหญ่ระดับกระทรวงมีหน้าที่รับผิดชอบการจัดการศึกษาในระดับประเทศ เพื่อให้ได้มาตรฐานและมีแบบแผนที่มั่นคงก้าวหน้าต่อไป

ผู้เขียนจะสรุปโดยย่อเกี่ยวกับความเป็นมาเป็นไปของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยเริ่มต้นตั้งแต่รัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว บรรดาเจ้านายและข้าราชการผู้ใหญ่นิยมที่จะนำบุตรหลานมาถวายตัวเป็นมหาดเล็ก เด็กพวกนี้ไม่รู้หนังสือจึงทรงโปรดให้ตั้งโรงเรียนหลวงเป็นแห่งแรกในพระบรมมหาราชวังเมื่อปี พ.ศ. 2414 เรียกว่าโรงเรียน (เรียกทับศัพท์) และต่อมาได้ตั้งโรงเรียนในพระบรมมหาราชวังอีกหลายประเภท คือ โรงเรียนนายทหารมหาดเล็กโรงเรียนท่าแพนที่ โรงเรียนราชกุมาร และโรงเรียนหลวง

ปี พ.ศ. 2423 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าตั้งโรงเรียนสุนันทาลัย เพื่อเป็นอนุสรณ์แด่สมเด็จพระนางเจ้าสุนันทากุมารีรัตน์ที่ทรงสิ้นพระชนม์พร้อมกับบิดาเพราะเรือล่ม เมื่อครั้งเสด็จประพาสบางปะอิน โดยตั้งโรงเรียนที่ปากคลองตลาดเป็นโรงเรียนสตรี และเป็นโรงเรียนประจำสำหรับสตรีโรงเรียนแรกของประเทศไทย

เมื่อการศึกษาในโรงเรียนหลวงเข้ารูปเข้ารอยดีแล้ว พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงโปรดให้ตั้งโรงเรียนหลวงสำหรับราษฎรทั่วไปขึ้นตามวัด อาศัยพระภิกษุสงฆ์เป็นครูชั่วคราวจนกว่าจะหาผู้มีความรู้มาเป็นครูได้ โรงเรียนแรกตั้งที่วัดมหรธพาราม ปี พ.ศ. 2427

ภายหลังจากตั้งโรงเรียนหลวงในพระบรมมหาราชวังสำหรับบุตรหลานเจ้านายขุนนาง และข้าราชการให้ได้เล่าเรียน (เมื่อปี พ.ศ.2414) และได้ตั้งโรงเรียนหลวงสำหรับราษฎรทั่วไป (เมื่อ พ.ศ. 2427) ซึ่งได้ขยายไปตามส่วนภูมิภาค จึงทำให้มีโรงเรียนเกิดขึ้นจำนวนมาก ประกอบกับการปรับปรุงหลักสูตร พร้อมทั้งเปลี่ยนมาใช้แบบเรียนเร็วและวิชาอื่นๆ (เดิมใช้แบบเรียนหลวงที่เขียนขึ้นโดยพระยาศรีสุนทรโวหาร โดย น้อย อาจารย์ยางกูร) มี 6 เล่ม คือ มูลบทบรรพกิจ วาหนิติกร อักษรประโยค สังโยคพิธาน ไวพจน์พิจารณ์ และพิศาลการ์นต์ ส่วนใหญ่ผู้เรียนจะจบแค่สังโยคพิธานก็จะลาออกมารับราชการเป็นเสมียนกันหมด การที่มีผู้เรียนเพิ่มขึ้นจึงทำให้ครูมีภาระการสอนมากขึ้นและต้องหาความรู้เพิ่มเติมขึ้นด้วยตนเอง จึงเกิดปัญหาขาดแคลนครูมีความจำเป็นที่จะต้องมีการเพิ่มและรัฐมีความจำเป็นต้องฝึกครูให้สามารถสอนได้อย่างมีคุณภาพและหลากหลายวิชา จึงได้มีการดำเนินการและเปิดสถาบันการฝึกหัดครูขึ้นเมื่อวันที่ 21 ตุลาคม พ.ศ. 2435 สำหรับฝึกสอนผู้ที่จะเป็นอาจารย์

โรงเรียนฝึกหัดอาจารย์ (Royal Normal college) เป็นปฐมสถานของการฝึกหัดครู ใช้สถานโรงเรียนเด็กถนนบำรุงเมือง เป็นสถานเลี้ยงเด็กกำพร้าอนาถาจัดตั้งขึ้นโดยพระดำริของพระอัครชายาเธอ พระองค์เจ้าสายสวลีภิรมย์ กรมขุนสุทธาสินีนาฏ (พระวิมาดา) ในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เพื่อบำเพ็ญกุศลประทานพระเจ้าลูกเธอเจ้าฟ้านภภาจรจารัสศรี พระธิดาองค์ที่ 2 ที่สิ้นพระชนม์ พระองค์ทรงสละทรัพย์สินส่วนพระองค์ ชื่อที่ดิน และอาคารบริเวณตำบลสวนมะลิ มีพระราชประสงค์ที่จะทำให้เด็กกำพร้า และเด็กยากจนมาอบรมสั่งสอนให้มีการศึกษาและวิชาชีพ

และให้ได้รับการพยาบาลเท่าเทียมคนรวย (โรงเรียนฝึกหัดอาจารย์ ตั้งที่โรงเรียนเลี้ยงเด็ก ถนน บำรุงเมือง ใช้ตึกสายสวัสดิ์สถานการเป็นอาคารเรียน)

โรงเรียนฝึกหัดอาจารย์ที่ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนเด็กมีสถานที่แคบจนนักเรียนได้น้อยจึงได้ย้าย ไปอยู่ที่วัดเทพศิรินทราวาส เมื่อวันที่ 9 มิถุนายน 2445 ใช้ชื่อว่า โรงเรียนฝึกหัดอาจารย์เทพศิรินทร์ การเรียนแบ่งเป็น 2 แผนก คือ แผนกครูประถม ฝึกหัดให้เป็นครูประถม และแผนกครูมัธยม ฝึกหัด ให้เป็นครูมัธยม ต่อมาผู้นิยมเรียนครูมากขึ้น จึงตั้งโรงเรียนฝึกหัดครูชั้นประถมขึ้นอีก 1 แห่ง ชื่อ โรงเรียน ราชวิทยาลัย ฝั่งตะวันตก ปี พ.ศ. 2446 อยู่หลังวัดประยูรวงศาวาส บริเวณฝั่งตะวันตกของ แม่น้ำเจ้าพระยา คือฝั่งธนบุรีปัจจุบัน

ปี พ.ศ. 2458 โรงเรียนฝึกหัดอาจารย์ ได้เปลี่ยนชื่อเรียกใหม่เป็นโรงเรียนฝึกหัดครู ได้ ยกฐานะการฝึกหัดครูให้สูงขึ้นกว่าครูมัธยม (ป.ม.) โดยมีถึงปริญญาตรี คือ คุรุบัณฑิต รับจากผู้ที่ สอบได้ครูมัธยม แล้วมาเรียนต่ออีก 2 ปี จะได้คุรุบัณฑิต

ปี พ.ศ. 2480 ได้จัดตั้งโรงเรียนฝึกหัดครูสวนสุนันทา โดยใช้พื้นที่ส่วนหนึ่งของ พระราชวังดุสิต บริเวณถนนอุทงนอก เขตดุสิต รับเฉพาะนักเรียนครูหญิง ปี พ.ศ. 2481 ได้เปิดการ เรียนการสอน เป็น 3 แผนก คือ แผนกประถมศึกษา แผนกมัธยมศึกษา และแผนกฝึกครู

ปี พ.ศ. 2497 ได้มีการจัดตั้งกรมการฝึกหัดครู โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อ วันที่ 28 กันยายน 2497 มีงาน 2 ลักษณะ คือ การผลิตครู และการอบรมครู

ปี พ.ศ. 2501 กรมการฝึกหัดครู ได้ยกฐานะโรงเรียนฝึกหัดครู เป็นวิทยาลัยครูสวนสุนัน ทา จึงมีชื่อใหม่ว่า วิทยาลัยครูสวนสุนันทา

ปี พ.ศ. 2527 นักเรียนที่มาเรียนครูน้อยลง วิทยาลัยครูและกรมการฝึกหัดครูเห็นว่า การ เปิดสายครูเพียงอย่างเดียวเป็นทางแคบ เพื่อจะขยายการศึกษาให้กว้างขวางเหมาะสมจะเป็น สถาบันอุดมศึกษาของท้องถิ่น หรือมหาวิทยาลัยในอนาคต จึงมีพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2527 ขึ้นมา และในมาตรา 5 กำหนดให้วิทยาลัยครูเป็น สถานศึกษา และวิจัยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาดูงานต่าง ๆ ตามความต้องการของท้องถิ่น ส่งเสริมวิทยฐานะครู – อาจารย์ บุคลากรทางการศึกษา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และให้การ บริการวิชาการแก่สังคม จึงมีหลักสูตรสาขาศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์เพิ่มขึ้นมา รวมกับสาขา เดิม คือ สาขาครุศาสตร์ หรือวิชาการศึกษา ทั้ง 3 สาขาวิชา มีวิชาเอกต่าง ๆ มากขึ้น ปี พ.ศ. 2529 วิทยาลัยครูต่าง ๆ ได้เปิดสาขาวิชาการอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น และได้เปิดถึงระดับปริญญาตรี

จากบทบาทภารกิจที่เพิ่มขึ้น กรมการฝึกหัดครูพยายามจะแก้ไขพระราชบัญญัติ วิทยาลัยครู ทั้ง 2 ฉบับ คือ พ.ศ. 2518 และฉบับ พ.ศ. 2527 เพื่อให้สอดคล้องกับความเป็นจริงของ ภารกิจ พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนชื่อ

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าพระราชทานนามใหม่ว่า “สถาบันราชภัฏ” เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2535 นับเป็นอักษรมหาสิริมงคลอย่างยิ่งแก่ข้าราชการ หน่วยงาน และบุคลากรในสังกัดกรมการฝึกหัดครู คำว่า “ราชภัฏ” เป็นศัพท์โบราณ หมายถึง “ปราชญ์ของพระราช” และเมื่อวันที่ 11 มกราคม 2538 ได้ทรงพระราชทานพระราชลัญจกรประจำพระองค์ เป็นตราสัญลักษณ์ประจำสถาบันราชภัฏ

วันที่ 16 ธันวาคม 2537 วุฒิสภาผ่านความเห็นชอบร่างพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 ได้ประกาศเป็นราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2538 สถาบันราชภัฏแต่ละแห่งไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล จึงอยู่ภายใต้การบริหารงานของบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นสภารวมเพียงสภาเดียว เรียกว่า คณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ (คสส.) และมีสถานะเป็นนิติบุคคล มีสถานะภาพกรมเป็นในกระทรวงศึกษาธิการทำหน้าที่เป็นองค์สูงสุดของสถาบันราชภัฏทุกแห่ง ทำหน้าที่เหมือนสภามหาวิทยาลัยทั่วไป แต่ละสถาบันราชภัฏจะมีสภาประจำสถาบันราชภัฏ ทำหน้าที่เป็นองค์กรบริหารกิจการเฉพาะของสถาบันราชภัฏแต่ละแห่ง และสถานะสูงกว่ากองแต่ต่ำกว่ากรม มีอธิการบดีเป็นหัวหน้าสถาบัน เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัย และการแบ่งโครงสร้างองค์กรสถาบันราชภัฏมีลักษณะคล้ายกับมหาวิทยาลัย แต่ภารกิจของสถาบันราชภัฏเทียบเท่ากรม

ด้วยข้อจำกัดของกฎหมายตามพระราชบัญญัติ สถาบันราชภัฏในแง่ของการเป็นนิติบุคคล ซึ่งไม่ได้เฉพาะสำนักงานสถาบันราชภัฏเท่านั้น จึงมีผลกระทบต่อบทบาทหน้าที่ และความเจริญเติบโตทางวิชาการ จึงเกิดความพยายามผลักดันเพื่อเป็นนิติบุคคลทุกสถาบัน

ปี พ.ศ. 2547 มีพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 14 มิถุนายน 2547 ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน 2547 ส่งผลให้สถาบันราชภัฏ 41 แห่งทั่วประเทศ เปลี่ยนสถานะภาพเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา จึงได้เปลี่ยนสถานะภาพเป็น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏจำเป็นต้องสลายตัวและถูกหลอมรวมในชื่อใหม่ว่า สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการและในสภาพสังคมยุคโลกาภิวัตน์และสังคมยุคเศรษฐกิจฐานความรู้หรือจะเรียกว่าเศรษฐกิจโมเลกุล (Molecular Economy) การดำเนินใด ๆ จำเป็นต้องหาพันธมิตรและการสร้างเครือข่าย ทั้งภายในและต่างประเทศและทั้งภาครัฐและเอกชน เพราะต้องการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ร่วมกัน รวมทั้งการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการลงทุนและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เหล่านี้เป็นต้น

ในปีการศึกษา 2548 เป็นต้นมามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จึงได้ทำข้อตกลงและความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น ด้านจัดการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยได้มีความร่วมมือพัฒนาบุคลากรกับภาครัฐและธุรกิจเอกชน อาทิ บริษัท กันตนา

รูป จำกัด (มหาชน) MK Restaurants APRIME Australia Culinary Solution โรงเรียนธุรกิจการอาหารไทยและนานาชาติ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง กองทัพบก และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นต้น (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2554)

ทุกประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยกำลังเร่งรัดปรับเปลี่ยนรูปแบบการพัฒนาคนเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจใหม่ และสังคมฐานความรู้ (knowledge-based society) เพื่อให้ประเทศมีศักยภาพในการแข่งขันทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการศึกษามหาวิทยาลัยเป็นขุมกำลังทางปัญญาที่จะสามารถชี้นำคนและสังคมไปในทิศทางที่ถูกต้อง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาหลีกเลี่ยงไม่ได้ จำเป็นต้องเร่งรัดพัฒนาและปรับเปลี่ยนการจัดการศึกษาและการเรียนการสอน เพื่อให้มหาวิทยาลัยขับเคลื่อนได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและรุนแรง จุดเริ่มต้นที่สำคัญคือ ต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการที่ดีและการใช้ยุทธศาสตร์เชิงรุก เพื่อให้การจัดการศึกษามีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของสังคม และสามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศในท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีพันธกิจที่สำคัญ คือ การผลิตบัณฑิต สร้างและพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรม บริการวิชาการแก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และส่งเสริมวิชาชีพครู ยังต้องมีบทบาทสำคัญในการตอบสนอง ชี้นำ แจ่มแจ้งและแก้ปัญหาให้กับชุมชนและสังคม มหาวิทยาลัยจึงเป็นเสมือนสมองขุมกำลังทางวิชาการและจิตวิญญาณของสังคม การที่มหาวิทยาลัยจะสามารถดำเนินการกิจ ตามบทบาทหน้าที่ดังกล่าวให้บรรลุผลได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีความคล่องตัวและมีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน ทั้งด้านการบริหารวิชาการ บริหารงบประมาณ และบริหารทรัพยากรต่างๆ และมีเสรีภาพทางวิชาการเพื่อที่จะสามารถคิดค้นงานวิจัย แสวงหาความรู้ ความจริงเพื่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมและพัฒนาความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการให้กับชุมชน และสังคม ตลอดจนพัฒนาประเทศชาติให้สามารถแข่งขันกับนานาชาติประเทศ ทั้งนี้ควบคู่กับความรับผิดชอบ (accountability) ที่มหาวิทยาลัยพึงมีต่อสังคมและประเทศชาติ ภายใต้การกำกับและตรวจสอบโดยรัฐและประชาชน

การบริหารจัดการมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีเอกภาพเชิงนโยบาย มีระบบการจัดการที่ดี หรือระบบธรรมาภิบาล (good governance) และโปร่งใส ที่ต้องอาศัยการมีส่วนร่วม ความร่วมมือร่วมใจของทีมงาน บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรทุกฝ่ายทุกระดับของมหาวิทยาลัย มีการกระจายอำนาจ (empowerment) อย่างเป็นระบบเพื่อที่จะนำพาและขับเคลื่อนองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยให้บรรลุตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ โดยเน้นการระดมทรัพยากร การสร้างพันธมิตร (partnership) เครือข่าย และการมีส่วนร่วมจากทั้งภาครัฐและเอกชน ศิษย์เก่า ตลอดจนองค์กรท้องถิ่น ชุมชนและประชาชน (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2554)

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1 รูปแบบและแนวคิดของการศึกษา

การดำเนินการจัดทำวิจัย เรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการวิจัยเฉพาะนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่ตัดสินใจเลือกเข้ามาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแล้วเพียง 6 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ เท่านั้น ทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีการตอบแบบสอบถาม และประมวลผลด้วยเครื่องมือโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

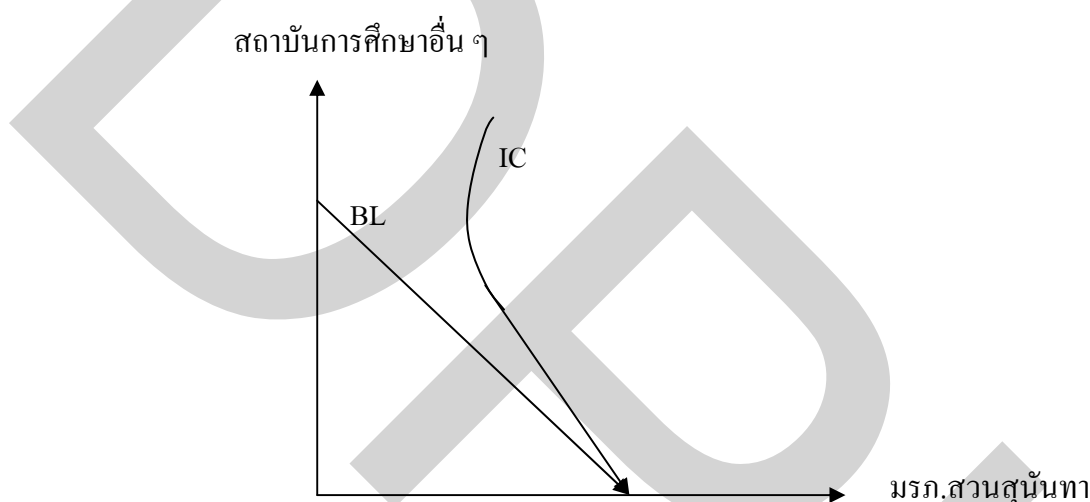
แนวคิดในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะใช้แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจของผู้บริโภค ที่ผู้บริโภคทุกคนจะตัดสินใจเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการใด ๆ นั้น ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ โดยจะพิจารณาจากลักษณะความพึงพอใจของตนเองที่มีต่อสินค้าหรือบริการ นั้น ๆ เทียบกับสินค้าและบริการชนิดอื่น ๆ รวมทั้งจะคำนึงถึงรายได้และงบประมาณที่ตนเองมีอยู่โดยจะพยายามเลือกการบริโภคสินค้าหรือบริการเพื่อให้ตนเองได้รับความพึงพอใจสูงสุดภายใต้งบประมาณที่มีอยู่ อย่างไรก็ตามในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เนื่องจากจะพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแล้ว นั้นหมายถึงกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ได้ตัดสินใจเลือกในสิ่งที่ดีที่สุดแล้วโดยได้พิจารณาถึงทางเลือกนั้น ๆ และงบประมาณโดยเปรียบเทียบแล้ว ซึ่งกรณีนี้คุณภาพจะเป็นลักษณะ Conner Solution ที่แกนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่แสดงในภาพที่ 3 ดังนั้นการศึกษาถึงปัจจัยที่กำหนดการตัดสินใจของนักศึกษาที่เลือกที่จะเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทานั้นสามารถพิจารณาได้จากปัจจัยที่กำหนดขึ้นจากส่วนของความพึงพอใจของเส้น Indifference Curve (IC) และเส้นงบประมาณ Budget Line (BL)

ปัจจัยที่เป็นสาเหตุในแต่ละด้านคือ

1. ปัจจัยด้านความพึงพอใจ (Indifference Curve) ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่กำหนดลักษณะความพึงพอใจได้แก่ ด้านสถานที่ การเดินทางสะดวก ด้านอาจารย์และด้านหลักสูตรหรือสาขาวิชา ด้านการชักจูงใจจากบุคคลและสื่อ ด้านคณะวิชาที่ชื่นชอบ เป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง และเป็นสถาบันที่มีบรรยากาศทางการศึกษา เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านงบประมาณ (Budget line) มีสาเหตุมาจากลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ ด้านราคาเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการศึกษา ค่าครองชีพมีความประหยัด มีทุนการศึกษาให้ ค่าใช้จ่ายภายในสถาบัน และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เป็นต้น

จะเห็นได้ว่านักศึกษาได้ตัดสินใจเลือกศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเรียบร้อยแล้ว ดังเห็นได้จากเส้นความพอใจ (IC) และเส้นงบประมาณ (BL) ลากเข้าหาแกนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3.1 แสดงถึงเส้นความพอใจที่ตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3.2 แนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ทฤษฎีความพึงพอใจในการเลือกศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การที่นักศึกษาที่ตัดสินใจเข้ามาเลือกศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแล้วนั้น แสดงว่านักศึกษาเหล่านั้นได้พิจารณาถึงทางเลือกต่างๆ แล้ว และเห็นว่าการตัดสินใจเข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทานั้นจะทำให้ได้รับความพึงพอใจ (Utility) หรืออรรถประโยชน์สูงสุด ซึ่งจากแนวคิดของอรรถประโยชน์สูงสุด ปัจจัยที่จะกำหนดในการตัดสินใจในทางเลือกต่างๆ นั้นจะมาจากสองส่วนใหญ่ๆ คือ ส่วนแรกมาจากด้านต้นทุนโดยเปรียบเทียบ (Relative Budget) อาทิเช่น

1. ค่าเล่าเรียน
2. ค่าใช้จ่ายประจำวัน
3. ทุนการศึกษา

ในส่วนที่สอง คือ ด้านความพึงพอใจ (Utility) ที่นักศึกษามีต่อการเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ปัจจัยเหล่านั้น ได้แก่

1. ด้านชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย
2. ด้านสถานที่ตั้ง
3. ด้านความคาดหวังของนักศึกษา
4. ด้านการจัดการเรียนการสอน
5. ด้านความตั้งใจส่วนตัว
6. ด้านความคาดหวังด้านอาชีพ
7. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยลักษณะความพึงพอใจ (Utility) ของนักศึกษาแต่ละคนจะกำหนดรูปแบบของเส้น Indifference Curve ในขณะที่ต้นทุนโดยเปรียบเทียบกับการเรียนในมหาวิทยาลัยอื่นๆ จะกำหนดลักษณะของเส้นงบประมาณ (Budget Line) และในการคัดเลือกตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จะทำการคัดเลือกตัวอย่างจากนักศึกษาในชั้นปีที่หนึ่งที่ได้ตัดสินใจเข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาซึ่งแสดงให้เห็นว่าจุดดุลยภาพของแต่ละคนนั้นจะเป็น Conner Solution ที่เกิดบนแกนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามชนิดที่มีโครงสร้าง (Structure Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด (Close – Ended Question) และคำถามปลายเปิด (Open – Ended Question) แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 11 ข้อ รายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อที่ 1 เพศ เป็นคำถามปลายปิด (Close – Ended Question) ใช้ประเภทการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Normal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นคำถามปลายเปิด (Open – Ended Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale) ได้จัดข้อมูลเป็นกลุ่ม โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เพื่อใช้ทดสอบสมมุติฐาน

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส เป็นคำถามปลายปิด (Close – Ended Question) ใช้ประเภทการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Normal Scale)

ข้อที่ 4 อาชีพ เป็นคำถามปลายเปิด (Open – Ended Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale) ได้จัดข้อมูลเป็นกลุ่ม โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่ 5 ระดับรายได้ เป็นคำถามปลายเปิด (Open – Ended Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale) ได้จัดข้อมูลเป็นกลุ่ม โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่ 6 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจากที่ใด เป็นคำถามปลายปิด (Close – Ended Question) ใช้ประเภทการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Normal Scale)

ข้อที่ 7 ภูมิภาค เป็นคำถามปลายปิด (Close – Ended Question) ใช้ประเภทการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Normal Scale)

ข้อที่ 8 ตัดสินใจเข้าศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยวิธีใด เป็นคำถามปลายเปิด (Open – Ended Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale) ได้จัดข้อมูลเป็นกลุ่ม โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่ 9 คะแนนเฉลี่ยในภาคเรียนแรก เป็นคำถามปลายปิด (Close – Ended Question) ใช้ประเภทการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Normal Scale)

ข้อที่ 10 จำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการ เป็นคำถามปลายปิด (Close – Ended Question) ใช้ประเภทการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Normal Scale)

ข้อที่ 11 สาเหตุที่ถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการ เป็นคำถามปลายเปิด (Open – Ended Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale) ได้จัดข้อมูลเป็นกลุ่ม โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแบ่งเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

1. ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกศึกษา มีจำนวน 19 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย Tangibles Reliability Responsiveness Assurance และ Empathy

ลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลอัตราภาค (Interval Scale) มี 3 ระดับ สามารถกำหนดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละลำดับดังนี้

คะแนน	ระดับความสำคัญ
3	สำคัญมาก
2	สำคัญปานกลาง
1	สำคัญน้อย

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณ โดยใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาค} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับแรงจูงใจ
2.41 – 3.00	มาก
1.71 – 2.40	ปานกลาง
1.00 – 1.70	น้อย

2. ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกศึกษามีจำนวน 19 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย Tangibles Reliability Responsiveness Assurance และ Empathy

ลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ สามารถกำหนดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละลำดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วย
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณ โดยใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาค} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับแรงจูงใจ
4.21 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	เห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	เห็นด้วย
1.81 – 2.60	ไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.80	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

3. ระดับความสำคัญ และระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกศึกษา (Average Score)

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับ Average Score
6.81 – 8.00	เหมาะสมมากที่สุด
5.61 – 6.80	เหมาะสมมาก
4.41 – 5.60	เหมาะสม
3.21 – 4.40	ไม่เหมาะสม
2.00 – 3.20	ไม่เหมาะสมมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่ต้องการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาปรับปรุง มีจำนวน 9 ข้อ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการเก็บรวบรวมข้อมูลสิ่งที่ผู้รับบริการเห็นว่ามหาวิทยาลัยควรมีการปรับปรุง เสนอผู้บริหารเพื่อทำการปรับปรุงต่อ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือแบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

3.4.1 ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

3.4.2 สร้างแบบสอบถามโดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ แรงจูงใจที่มีผลต่อการเลือกศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกศึกษา และแนวโน้มในการตัดสินใจศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3.4.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้เข้าใจง่าย เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.4.4 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยแก้ไขแล้ว นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง

3.5 การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 การจัดทำข้อมูล

1) การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2) การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3) การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป (Statistic Package for Social Science หรือ SPSS)

3.5.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจ เพื่อวัดระดับความคาดหวังก่อนเข้าศึกษาต่อและความพึงพอใจหลังจากเข้าศึกษาต่อแล้ว

การหาค่าเฉลี่ย (Weighted average) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจก่อนเข้าศึกษา (Expectation) และระดับความพึงพอใจหลังเข้าศึกษา (Perception) ด้วยการวิเคราะห์คะแนน ดังนี้

คะแนนความพึงพอใจวัดได้จาก



คะแนนของ Expectation น้อยกว่า Perception ค่าที่ได้เป็นบวก = แสดงว่าพึงพอใจ

Expectation มากกว่า Perception ค่าที่ได้เป็นลบ = แสดงว่าไม่พึงพอใจ

3.5.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1) หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับรายได้ ประเภทที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ภูมิฐานะา วิธีการตัดสินใจเข้าศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา คะแนนเฉลี่ยในภาคเรียนแรก และจำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการ

2) หาค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

$$\text{สูตร } \bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

โดยกำหนดให้

$$\begin{aligned} x &= \text{ค่าคะแนนเฉลี่ย} \\ \sum x &= \text{ผลรวมของคะแนนทั้งหมด} \\ N &= \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \end{aligned}$$

3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับข้อมูลจาก ส่วนที่ 2
ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

$$\text{สูตร S.D.} = \frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.3.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

1) สถิติวิเคราะห์ค่าที (Inferential T-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศและสถาบันที่จบการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{(s_1^2)^2}{n_1} + \frac{(s_2^2)^2}{n_2}}$$

โดยกำหนดให้

t = ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution

\bar{X}_1 = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

\bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df = ชั้นความเป็นอิสระ (degree of freedom)

2) สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F – test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

(One – Way Analysis of Variance) เพื่อใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 2 เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ประกอบด้วย Tangibles Reliability Responsiveness Assurance และ Empathy

การตัดสินใจเข้าศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดย ปัจจุบันศึกษาอยู่คณะใด

$$\text{สูตร } F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

โดยกำหนดให้

F = ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

MS_b = ผลรวมกำลังสองเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม

(Between Mean Square)

MS_w = ผลรวมกำลังสองเฉลี่ยภายในกลุ่ม

(Within Mean Square)

3) สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ทดสอบค่า chi square - test ให้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน

(1) ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70 ถึง 0.90) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)

(2) ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.5 (ประมาณ 0.30 ถึง 0.70) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

(3) ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0 (ประมาณ 0.30 และต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

(4) ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

$$\text{สูตร } r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\left[N \sum x^2 - (\sum x)^2 \right] \left[N \sum y^2 - (\sum y)^2 \right]}$$

โดยกำหนดให้

r_{xy} = สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum x$ = ผลรวมของคะแนน X

$\sum y$ = ผลรวมของคะแนน Y

$\sum x^2$ = ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum y^2$ = ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum xy$ = ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่

N = จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

5.3.3.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่กำหนดระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบจำลอง Logit Model โดยใช้โปรแกรม SPSS ในการประมวลผล โดยมีสมการในการวิจัย ดังนี้ $U = f(A, B, C, D, E)$

ตัวแปรตาม

U = 1 ค่าของคะแนน Expectation น้อยกว่า Perception = พึงพอใจ

0 ค่าของคะแนน Expectation มากกว่า Perception = ไม่พึงพอใจ

ตัวแปรต้น

A = สิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles)

B = ความสามารถในการให้บริการ (Reliability)

C = ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness)

D = ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (Assurance)

E = ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้บริการ (Empathy)

$$U = \alpha + \beta_1 A + \beta_2 B + \beta_3 C + \beta_4 D + \beta_5 E$$

ที่มีต่อ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3.6 ข้อสมมติฐานสมการในการวิจัย

สมมติฐานเบื้องต้นที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานเบื้องต้นที่ใช้ในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ 1. ตัวแปรสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles) 2. ตัวแปรความสามารถในการให้บริการ (Reliability) 3. ตัวแปรความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness) 4. ตัวแปรความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (Assurance) 5. ตัวแปรความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้บริการ (Empathy)

1. ตัวแปรสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles) เป็นตัวแปรที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีข้อสมมติฐานว่า นักศึกษามักจะมีความพึงพอใจในสถาบันที่มีค่าใช้จ่ายเหมาะสม รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ตนรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความเอาใจใส่จากผู้รับบริการ อย่างชัดเจน

2. ตัวแปรความสามารถในการให้บริการ (Reliability) เป็นตัวแปรที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความสามารถในการให้บริการ โดยมีข้อสมมติฐานว่า นักศึกษามักจะมีความพึงพอใจในสถาบันที่มีความน่าเชื่อถือต่อสังคม ความสามารถในการให้บริการด้านการศึกษาที่ดี มีวิทยาการใหม่ ๆ การให้บริการทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม มีความสม่ำเสมอ มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. ตัวแปรความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness) เป็นตัวแปรที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ โดยมีข้อสมมติฐานว่า นักศึกษามักจะมีความพึงพอใจในสถาบันที่มีชื่อเสียง มีความพร้อมทางด้านการศึกษา โดยมีหลักสูตรที่น่าสนใจ มีหลักสูตรที่เปิดสอนตรงกับความต้องการเข้าศึกษา รวมไปถึง

ถึงนักศึกษาสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งบริการที่ทั่วถึงและรวดเร็ว

4. ตัวแปรความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (Assurance) เป็นตัวแปรที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยมีข้อสมมติฐานว่า นักศึกษามักจะมีความพึงพอใจในสถาบันที่แสดงถึงศักยภาพของอาจารย์ผู้สอนที่มีประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถในการสอน และมีศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งให้ความมั่นใจว่าตนเองจะได้รับการศึกษาที่ดีที่สุด

5. ตัวแปรความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้บริการ (Empathy) เป็นตัวแปรที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ โดยมีข้อสมมติฐานว่า นักศึกษามักจะมีความพึงพอใจกับการที่ผู้บริหารมีปฏิสัมพันธ์กับนักศึกษา รับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา ดูแลสวัสดิการของนักศึกษาในระดับที่เหมาะสม และมีการตอบสนองต่อความเห็น นั้นได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมให้กับนักศึกษาตามที่นักศึกษาต้องการในระดับที่เหมาะสม

3.7 สมมติฐานการวิจัยด้านประชากรศาสตร์

สมมติฐานด้านประชากรศาสตร์ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานด้านประชากรศาสตร์ในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ 1. ตัวแปรเพศ 2. ตัวแปรอายุ 3. ตัวแปรคะแนนเฉลี่ย 4. ตัวแปรจำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการ

1. ตัวแปรเพศ เป็นตัวแปรที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการให้บริการ กับเพศ โดยมีข้อสมมติฐานว่า เพศหญิงมักจะศึกษาขึ้นตอนการเข้ารับบริการก่อนเข้ารับบริการละเอียดถี่ถ้วนมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงเป็นเพศที่มีความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย จึงสามารถเข้ารับบริการได้ถูกต้องและรวดเร็วมากกว่าเพศชาย จึงส่งผลเพศหญิงให้มีความพึงพอใจในการรับบริการมากกว่าเพศชาย

2. ตัวแปรอายุ เป็นตัวแปรที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการให้บริการ กับอายุ โดยมีข้อสมมติฐานว่า บุคคลที่มาขอรับบริการที่มีอายุมากกว่ามักจะมีความพึงพอใจในการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่มากกว่าบุคคลที่มาขอรับบริการที่มีอายุน้อยกว่า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการมักจะให้บริการบุคคลที่มีอายุมากกว่าด้วยเกรงใจ สุภาพ อ่อนโยน มากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อยกว่า

3. คะแนนเฉลี่ย เป็นตัวแปรที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการให้บริการกับคะแนนเฉลี่ย โดยมีข้อสมมติฐานว่า นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยมาก คือนักศึกษาที่ตั้งใจเรียน นักศึกษากลุ่มนี้มักจะใช้บริการของทางมหาวิทยาลัยมากกว่า เช่น การใช้บริการทาง

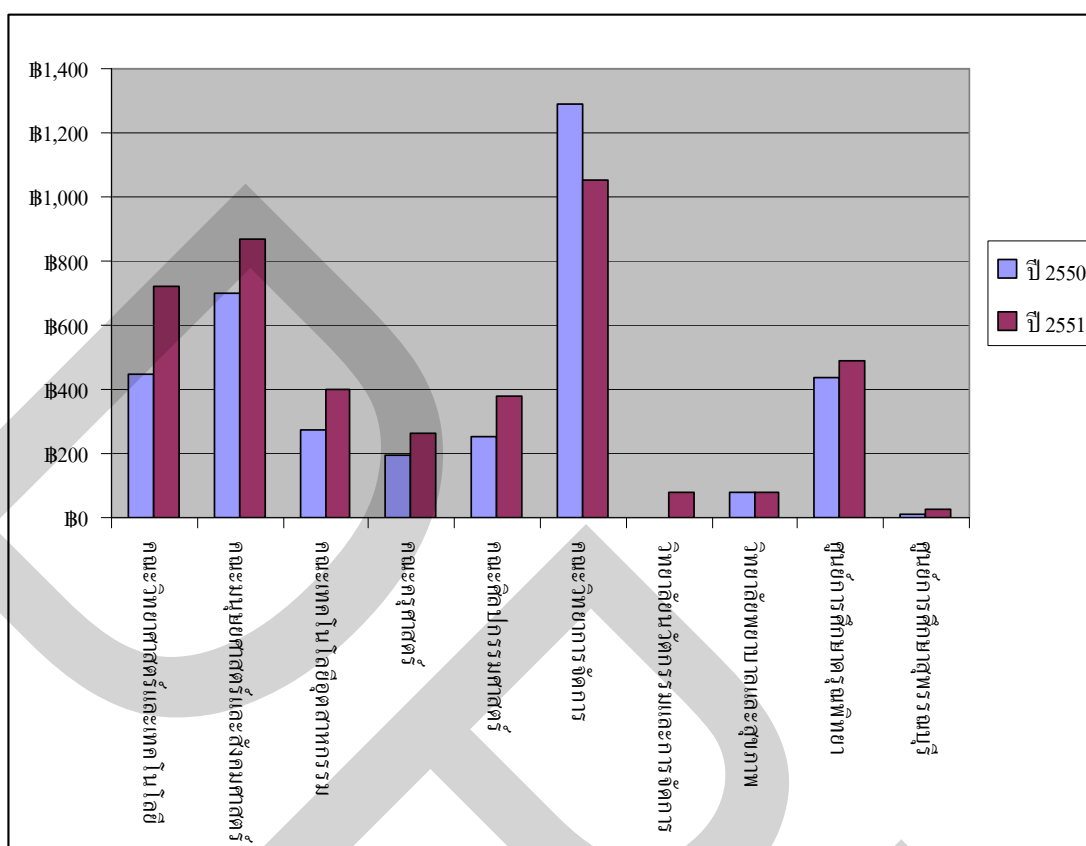
ห้องสมุด เป็นต้น เมื่อมีการใช้บริการของทางมหาวิทยาลัยบ่อยครั้งจึงทำให้เข้าใจขั้นตอนในการเข้ารับบริการเป็นอย่างดี จึงเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วกว่า ดังนั้นนักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยมาก มักจะได้รับความพึงพอใจในการให้บริการมากกว่านักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อย

4. จำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการ เป็นตัวแปรที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการให้บริการกับจำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการ โดยมีข้อสมมติฐานว่า นักศึกษาที่ถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการบ่อยเนื่องมาจากสาเหตุ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ และขั้นตอนการเข้ารับบริการตามที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้ มักจะไม่ได้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการมากกว่า นักศึกษาที่ไม่เคยถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการเลย

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คณะ/ปีการศึกษา	ปี 48	ปี 49	ปี 50	ปี 51	รวม
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	406	400	450	723	1,979
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	840	695	702	871	3,108
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	44	168	276	400	888
คณะครุศาสตร์	77	159	194	264	694
คณะศิลปกรรมศาสตร์	205	213	251	378	1,047
คณะวิทยาการจัดการ	1,601	1,335	1,290	1,053	5,279
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ				81	81
วิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ			80	80	160
ศูนย์การศึกษาดรุณพิทยา	165	150	438	488	1,241
ศูนย์การศึกษายุทธนาภี		14	10	26	50
รวมทั้งสิ้น	3,338	3,134	3,691	4,364	14,527

ที่มา : ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียนและวัดผล กองบริการการศึกษา



ภาพที่ 3.2 อัตราการเจริญเติบโตของนักศึกษาในปีการศึกษา 2550 - 2551

3.8 การกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่าง

3.8.1 การกำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2552 ของแต่ละคณะ ทั้ง 6 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาการจัดการมีจำนวนประชากร 1,053 คน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีจำนวนประชากร 871 คน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีจำนวนประชากร 723 คน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมีจำนวนประชากร 400 คน คณะครุศาสตร์มีจำนวนประชากร 264 คน และคณะศิลปกรรมศาสตร์มีจำนวนประชากร 378 คน รวมจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 3,689 คน

3.8.2 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2552 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเท่านั้น ซึ่งสามารถระบุจำนวนประชากรได้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ สูตรคำนวณ ขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Taro Yamane)

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

กำหนดให้ n คือ จำนวนหรือขนาดของตัวอย่าง

N คือ จำนวนหรือขนาดของประชากร (3,689)

e คือ ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$\begin{aligned} \text{สูตร } n &= \frac{3,689}{1 + 3,689(0.05)^2} \\ &= \frac{3,689}{10.22} \\ &= 361 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

ในการสำรวจภาคสนามของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาทั้ง 6 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาการจัดการ 103 ตัวอย่าง คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 85 ตัวอย่าง คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 71 ตัวอย่าง คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 39 ตัวอย่าง คณะครุศาสตร์ 26 ตัวอย่าง และคณะศิลปกรรมศาสตร์ 37 ตัวอย่าง รวมตัวอย่างทั้งสิ้น 361 คน

โดยการกำหนดค่าความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เพื่อให้ได้ระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 361 ตัวอย่าง และสำรองเพื่อป้องกันความผิดพลาดของแบบสอบถามไว้ 44 ตัวอย่าง

3.8.3. ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Proportional Sampling) หลังจากได้ขนาดตัวอย่างในแต่ละหน่วยงานแล้วค่อยใช้แบบสะดวก (Convenience Sampling) จากนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามขั้นตอนต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Taro Yamane)

N (จำนวนประชากร)	ระดับความคาดเคลื่อน 5%
500	222
1,000	286
1,500	316
2,000	333
2,500	345
3,000	353
3,500	359
4,000	364
4,500	367
5,000	370
6,000	375
7,000	378
8,000	381
9,000	383
10,000	385
15,000	390
20,000	392
25,000	394
50,000	397
100,000	398
□	400

ที่มา : Taro Yamane

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ของแต่ละคณะ ทั้ง 6 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาการจัดการ 103 ตัวอย่าง คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 85 ตัวอย่าง คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 71 ตัวอย่าง คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 39 ตัวอย่าง คณะครุศาสตร์ 26 ตัวอย่าง และคณะศิลปกรรมศาสตร์ 37 ตัวอย่าง รวมตัวอย่างทั้งสิ้น 361 คน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ซึ่งได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่

1. นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับรายได้ ประเภทที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ภูมิภาค อาชีพ การตัดสินใจเข้าศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาคะแนนเฉลี่ยในภาคเรียนแรก และจำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกศึกษา ประกอบด้วย ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles) ปัจจัยด้านความสามารถในการให้บริการ (Reliability) ปัจจัยด้านความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness) ปัจจัยด้านความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (Assurance) และปัจจัยด้านความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy)

คะแนนความพึงพอใจวัดได้จาก

Perception

—

Expectation

คะแนนของ Expectation น้อยกว่า Perception ค่าที่ได้เป็นบวก = แสดงว่าพึงพอใจ

Expectation มากกว่า Perception ค่าที่ได้เป็นลบ = แสดงว่าไม่พึงพอใจ

2.1 ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสมมากที่สุด ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีความเหมาะสม ค่าใช้จ่ายภายในสถาบันมีความเหมาะสม มีทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ ให้ เป็นสถาบันที่อยู่ใกล้บ้าน และ สถาบันมีบรรยากาศที่ร่มรื่น และน่าศึกษาต่อ

2.2 ปัจจัยด้านความสามารถในการให้บริการ (Reliability) ได้แก่ เป็นสถาบันที่เป็น

ศูนย์รวมของวิทยาการใหม่ ๆ และอาจารย์มีผลงานทางวิชาการที่เป็นประโยชน์และเป็นที่ยอมรับ

2.3 ปัจจัยด้านความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness) ได้แก่ มีการบริการแบบ ONE STOP SERVICE หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนมีความน่าสนใจ และหลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนตรงกับความต้องการเข้าศึกษา

2.4 ปัจจัยด้านความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ อาจารย์มีความรู้ความสามารถตรงกับสาขาวิชาที่สอน อาจารย์มีบุคลิกภาพที่ดี และให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี การสอนของอาจารย์เป็นไปอย่างมีระบบ และ หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนมีชื่อเสียง

2.5 ปัจจัยด้านความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) ได้แก่ ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา มีผู้รับฟังความคิดเห็นให้นักศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นได้ ผู้บริหารตอบสนองความคิดเห็นของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว และจัดกิจกรรม/กีฬาให้กับนักศึกษาอย่างเหมาะสม

3. ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาควรปรับปรุง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายด้านค่าเทอมแพงเกินไป ต้องการให้มีการบริการที่ดี รวดเร็ว เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนน้อม มีทุนการศึกษาเพิ่มมากขึ้นสำหรับนักศึกษาที่เรียนดี ต้องการเรียนในห้องเรียนที่ดี สภาพไม่ทรุดโทรม ต้องการอาจารย์ผู้สอนที่มีความรู้ความชำนาญแต่ละสาขาอย่างแท้จริง ต้องการให้อาจารย์ 1 คน สอน นักศึกษาไม่เกิน 1 ห้อง มีหลักสูตรหลากหลายมากขึ้น เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับนักศึกษา ผู้บริหารควรรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น และอื่น ๆ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติอนุমান

2.1 ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับรายได้ สถานที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ภูมิภาค วิถีการตัดสินใจเข้าศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา คะแนนเฉลี่ยในภาคเรียนแรก และจำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	135	33.3
หญิง	270	66.7
รวม	405	100
2. อายุ		
17 – 19	165	40.7
20 – 23	223	55.1
24 – 26	11	2.7
26 ปีขึ้นไป	6	1.5
รวม	405	100
3. สถานภาพสมรส		
โสด	396	97.8
สมรส	2	0.5
หย่าร้าง	7	1.7
หม้าย	-	-
รวม	405	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
ศึกษาอย่างเดียว	378	93.3
รับราชการ	11	2.7
พนักงานบริษัทเอกชน	12	3
อื่น ๆ	4	1
รวม	405	100
5. ระดับรายได้ (รวมถึงรายได้ที่ได้รับจากผู้ปกครอง / เดือน)		
น้อยกว่า 5,000	208	51.4
5,000 – 10,000	163	40.2
10,001 – 15,000	22	5.4
15,001 ขึ้นไป	12	3
รวม	405	100
6. จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจาก		
มัธยมศึกษา	338	83.5
อาชีวศึกษา	51	12.6
การศึกษานอกโรงเรียน	16	3.9
รวม	405	100
7. ภูมิลำเนา		
ภาคเหนือ	39	9.6
ภาคกลาง	51	37.3
ภาคตะวันออก	27	6.7

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ภาคตะวันตก	8	2
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	58	14.3
ภาคใต้	31	7.7
กรุงเทพและปริมณฑล	91	22.5
รวม	405	100
8. ตัดสินใจเข้าศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดย		
เลือกมหาวิทยาลัยก่อนเลือกคณะ	128	31.6
เลือกคณะก่อนเลือกมหาวิทยาลัย	101	24.9
เลือกทั้งมหาวิทยาลัยและคณะพร้อมกัน	161	39.8
อื่น ๆ	15	3.7
รวม	405	100
9. คะแนนเฉลี่ยในภาคเรียนแรก		
ต่ำกว่า 2.50	139	34.3
อยู่ระหว่าง 2.50 – 2.99	149	36.8
อยู่ระหว่าง 3.00 – 3.49	91	22.5
อยู่ระหว่าง 3.50 – 4.00	26	6.4
รวม	405	100
10. จำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการ		
เคย	218	53.8
ไม่เคย	187	46.2
รวม	405	100

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาต่อการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 405 คน จำแนกออกเป็น ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาเป็นเพศชายมีจำนวน 135 คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระดับอายุระหว่าง 20 – 23 ปี มีจำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีระดับอายุระหว่าง 17 – 19 ปี มีจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 ระดับอายุระหว่าง 24–26 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และระดับอายุ 26 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสเป็น โสด มีจำนวน 396 คน คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมาเป็นสถานภาพหย่าร้าง มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 และสถานภาพสมรส มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพ ศึกษาเพียงอย่างเดียว มีจำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 93.3 รองลงมามีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 มีอาชีพรับราชการ มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และมีอาชีพอื่น ๆ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ระดับรายได้ (รวมถึงรายได้ที่ได้รับจากผู้ปกครอง / เดือน) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมามีระดับรายได้ระหว่าง 5,000–10,000 บาท มีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 ระดับรายได้ระหว่าง 10,001–15,000 บาท มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 และระดับรายได้ที่ 15,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ประเภทที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาประเภทมัธยมศึกษา มีจำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 รองลงมาจบการศึกษาประเภทอาชีวศึกษา มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 และจบการศึกษาประเภทการศึกษานอกโรงเรียน มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ภูมิลำเนา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.16 รองลงมา ภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.32 ภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคกลาง มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.59 คน ภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคเหนือ มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.62 ภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคใต้ มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.65 คน ภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคตะวันออก มีจำนวน 27 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.67 และภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคตะวันตก มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

วิธีการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้วิธีการตัดสินใจเลือกทั้งมหาวิทยาลัยและเลือกคณะพร้อมกัน มีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมา ใช้วิธีการตัดสินใจเลือกมหาวิทยาลัยก่อนเลือกคณะ มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 ตัดสินใจเลือกคณะก่อนเลือกมหาวิทยาลัย มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 และใช้วิธีการอื่น ๆ มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

คะแนนเฉลี่ยในภาคเรียนแรก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีคะแนนเฉลี่ยในภาคเรียนแรก อยู่ระหว่าง 2.50 – 2.99 มากที่สุด มีจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาคะแนนเฉลี่ยในภาคเรียนแรก ต่ำกว่า 2.50 มีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 คะแนนเฉลี่ยในภาคเรียนแรกอยู่ระหว่าง 3.00 – 3.49 มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และคะแนนเฉลี่ยในภาคเรียนแรกอยู่ระหว่าง 3.50 – 4.00 มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ตามลำดับ

จำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการ มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาไม่เคยถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการ มีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 ตามลำดับ

2.2 ข้อมูลการวิเคราะห์ค่าความพึงพอใจ

คะแนนของ Expectation น้อยกว่า Perception ค่าที่ได้เป็นบวก = แสดงว่าพึงพอใจ

Expectation มากกว่า Perception ค่าที่ได้เป็นลบ = แสดงว่าไม่พึงพอใจ

จากการหาค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 405 ตัวอย่าง สรุปผลการวิเคราะห์ค่าที่ได้
ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงถึงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกศึกษาต่อ

ด้าน	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ผลการวิเคราะห์	ระดับความสำคัญเฉลี่ย
Tangibles	ค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสมที่สุด	0.19	พึงพอใจ	2.39
	ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีความเหมาะสม	-0.06	ไม่พึงพอใจ	2.29
	ค่าใช้จ่ายภายในสถาบันมีความเหมาะสม	-0.01	ไม่พึงพอใจ	2.21
	มีทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ ให้	0.12	พึงพอใจ	2.28
	เป็นสถาบันที่อยู่ใกล้บ้าน	-0.09	ไม่พึงพอใจ	2.08
	สถาบันมีบรรยากาศที่ร่มรื่นและน่าศึกษาต่อ	0.06	พึงพอใจ	2.33
คะแนนเฉลี่ยด้าน Tangibles		0.04	พึงพอใจ	
Reliability	เป็นสถาบันที่เป็นศูนย์รวมของวิทยาการใหม่ ๆ	0.74	พึงพอใจ	2.32
	อาจารย์มีผลงานทางวิชาการที่เป็นประโยชน์และเป็นที่ยอมรับ	0.76	พึงพอใจ	2.27
คะแนนเฉลี่ยด้าน Reliability		0.75	พึงพอใจ	
Responsiveness	มีการบริการแบบ ONE STOP SERVICE	0.86	พึงพอใจ	2.27
	หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนมีความน่าสนใจ	0.94	พึงพอใจ	2.35
	หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนตรงกับความต้องการเข้าศึกษา	0.86	พึงพอใจ	2.38
คะแนนเฉลี่ยด้าน Responsiveness		0.88	พึงพอใจ	

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ด้าน	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ผลการวิเคราะห์	ระดับความสำคัญเฉลี่ย
Assurance	อาจารย์มีความรู้ความสามารถตรงกับสาขาวิชาที่สอน	0.25	พึงพอใจ	2.56
	อาจารย์มีบุคลิกภาพที่ดีและให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี	0.1	พึงพอใจ	2.38
	การสอนของอาจารย์เป็นไปอย่างมีระบบ	-0.02	พึงพอใจ	2.41
	หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนมีชื่อเสียง	0.04	พึงพอใจ	2.33
คะแนนเฉลี่ยด้าน Assurance		0.09	พึงพอใจ	
Empathy	ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา	0.52	ไม่พึงพอใจ	2.29
	มีผู้รับฟังความคิดเห็นให้นักศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นได้	0.37	ไม่พึงพอใจ	2.25
	ผู้บริหารตอบสนองความคิดเห็นของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว	0.47	ไม่พึงพอใจ	2.32
	จัดกิจกรรม/กีฬาให้กับนักศึกษาอย่างเหมาะสม	0.42	ไม่พึงพอใจ	2.29
คะแนนเฉลี่ยด้าน Empathy		0.44	ไม่พึงพอใจ	

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกศึกษาต่อ

คะแนนความพึงพอใจวัดได้จาก

Perception

—

Expectation

คะแนนของ Expectation น้อยกว่า Perception ค่าที่ได้เป็นบวก = แสดงว่าพึงพอใจ

Expectation มากกว่า Perception ค่าที่ได้เป็นลบ = แสดงว่าไม่พึงพอใจ

สามารถอธิบายในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles)

ค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสมที่สุด ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เป็นบวก แสดงว่านักศึกษามีความพึงพอใจ ปัจจัยค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสมที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะ ค่าหน่วยกิตของมหาวิทยาลัยของรัฐถูกกว่าค่าหน่วยกิตของมหาวิทยาลัยเอกชน เมื่อนักศึกษามีต้นทุน (Cost) ทางด้านค่าหน่วยกิตที่ถูกกว่า ความพึงพอใจ (Utility) หรืออรรถประโยชน์ทางด้านค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสมที่สุด จึงสูงขึ้น (กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา)

ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีความเหมาะสม ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เป็นลบ แสดงว่านักศึกษาไม่มีความพึงพอใจ ปัจจัยค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีความเหมาะสม ทั้งนี้เป็นเพราะ นักศึกษาส่วนใหญ่มีบ้านพักอาศัยไกลจากมหาวิทยาลัย และสำหรับนักศึกษาที่มาจากต่างจังหวัด มหาวิทยาลัยไม่มีห้องพักสำหรับบริการให้นักศึกษาในราคาถูก จึงทำให้นักศึกษาต้องหาที่พักที่อยู่ไกลมหาวิทยาลัยออกไป จึงทำให้นักศึกษาต้องมีต้นทุน (Cost) ในการเดินทางเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจ (Utility) หรืออรรถประโยชน์ทางด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีความเหมาะสม จึงลดลง (ประเมษฐ์ แสงอ่อน อาจารย์ภาควิชาบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, สัมภาษณ์, 21 มีนาคม 2554)

ค่าใช้จ่ายภายในสถาบันมีความเหมาะสม ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เป็นลบ แสดงว่านักศึกษาไม่มีความพึงพอใจ ปัจจัยค่าใช้จ่ายภายในสถาบันมีความเหมาะสม ทั้งนี้เป็นเพราะระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศที่สินค้ามีราคาสูงขึ้นเรื่อย ๆ จึงทำให้ค่าครองชีพสูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งมหาวิทยาลัยไม่สามารถควบคุมราคาสินค้าภายในมหาวิทยาลัยได้ เพราะผู้ประกอบการมีต้นทุนที่สูงขึ้น จึงทำให้นักศึกษาจึงต้องบริโภคสินค้าในราคาเท่ากับท้องตลาดในขณะที่รายได้ของนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นรายได้ที่ได้รับจากผู้ปกครองซึ่งมีอัตราค่อนข้างคงที่

ความพึงพอใจ (Utility) หรืออรรถประโยชน์ทางด้านค่าใช้จ่ายภายในสถาบันมีความเหมาะสม จึงลดลง (ปริณิภา จิตราภรณ์ อาจารย์ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, สัมภาษณ์, 21 มีนาคม 2554)

มีทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ ให้ ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เป็นบวก แสดงว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจ ปัจจัยมีทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ ให้ ทั้งนี้เป็นเพราะมหาวิทยาลัยได้จัดทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ ไว้ให้หลายประเภท เช่น ทุนความสามารถพิเศษทางวิชาการ ทุนความสามารถพิเศษ นักกีฬาดีเด่น คนตรี นาฏศิลป์ และคนดีของสังคม ทุนองค์กร มูลนิธิ กองทุนหรือบุคคลมอบให้แก่ักศึกษาโดยไม่มีข้อผูกพัน และให้ต่อเนื่องจนจบการศึกษา ทุนเพชรสุนันทา และมหาวิทยาลัยได้ตั้งจัดมูลนิธิ คุณหญิงกรองแก้ว ปทุมานนท์ เพื่อมอบเป็นรางวัลสำหรับนักศึกษาที่ได้รับเกียรตินิยมอันดับ 1 เมื่อนักศึกษาได้รับทุนประเภทต่าง ๆ ทำให้มีปัจจัยด้านงบประมาณ (Budget) เพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจ (Utility) หรืออรรถประโยชน์ทางด้านมีทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ ให้ จึงเพิ่มขึ้น (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2554, พฤษภาคม)

เป็นสถาบันที่อยู่ใกล้บ้าน ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เป็นลบ แสดงว่านักศึกษาไม่มีความพึงพอใจ ปัจจัยเป็นสถาบันที่อยู่ใกล้บ้าน ทั้งนี้เป็นเพราะ มหาวิทยาลัยมีสถานที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง ทำให้อัตราค่าเช่าหอพักมีราคาสูง ประกอบกับ นักศึกษาส่วนใหญ่มีบ้านพักอาศัยไกลจากมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยไม่มีหอพักสำหรับนักศึกษา จึงทำให้นักศึกษาต้องหาที่พักที่อยู่ไกลมหาวิทยาลัยออกไป (ปรเมษฐ์ แสงอ่อน อาจารย์ภาควิชาบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, สัมภาษณ์, 21 มีนาคม 2554)

สถาบันมีบรรยากาศรื่นรมย์และน่าศึกษาต่อ ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เป็นบวก แสดงว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจ ปัจจัยสถาบันมีบรรยากาศรื่นรมย์และน่าศึกษาต่อ ทั้งนี้เป็นเพราะ พื้นที่เดิมของมหาวิทยาลัยเป็นสถานที่เก่าแก่ คือ เป็นวังที่ประทับของบรรดาพระสนมและเจ้านายฝ่ายใน ในสมัยรัชกาลที่ 5 ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงสร้างความร่มรื่น และคงความเป็นเอกลักษณ์ด้านความเก่าแก่ให้สมกับเป็นพระราชวังเดิม(มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2553)

สรุปตัวแปรด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangible) ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เฉลี่ยเป็นบวก แสดงว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจ ปัจจัยในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangible)

2. ด้านความสามารถในการให้บริการ (Reliability)

เป็นสถาบันที่เป็นศูนย์รวมของวิทยาการใหม่ ๆ ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เป็นบวก แสดงว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจ ปัจจัยเป็นสถาบันที่เป็นศูนย์รวมของวิทยาการใหม่ ๆ ทั้งนี้เป็นเพราะ มหาวิทยาลัยได้ผ่านระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 : 2004 ในปี 2551 ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งแรกที่ได้รับ ISO 14001 : 2004 อีกทั้งมหาวิทยาลัยยังนำระบบการบริการแบบจุดเดียว (ONE STOP SERVICE) เข้ามาให้บริการกับนักศึกษาและผู้มาติดต่อซึ่งทำให้กระบวนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น (ข้อมูลจากการสำรวจแบบสอบถามของงานประชาสัมพันธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของระบบ ONE STOP SERVICE, 2554)

อาจารย์มีผลงานทางวิชาการที่เป็นประโยชน์และเป็นที่ยอมรับ ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เป็นบวก แสดงว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจ ปัจจัยอาจารย์มีผลงานทางวิชาการที่เป็นประโยชน์และเป็นที่ยอมรับ ทั้งนี้เป็นเพราะ อาจารย์ผู้สอนมีผลงานทางวิชาการที่ส่งเข้าประกวดซึ่งได้รับรางวัลต่างๆ และได้รับการตีพิมพ์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งมหาวิทยาลัยได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาลเพื่อให้อาจารย์ได้ทำงานวิจัย และบริการวิชาการที่เป็นประโยชน์กับการพัฒนานักศึกษา พัฒนาลักสูตร และพัฒนาบริเวณชุมชนโดยรอบมหาวิทยาลัยเพื่อให้ความเข้มแข็งยิ่งขึ้น โดยร่วมมือกับท้องถิ่น (หนังสือรายงานประจำปี 2553 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา)

สรุปตัวแปรด้านความสามารถในการให้บริการ (Reliability) ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เฉลี่ยเป็นบวก แสดงว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจ ปัจจัยในภาพรวมด้านความสามารถในการให้บริการ (Reliability)

3. ด้านความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness)

มีการบริการแบบ ONE STOP SERVICE ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เป็นบวก แสดงว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจ ปัจจัยมีการบริการแบบ ONE STOP SERVICE ทั้งนี้เป็นเพราะ มหาวิทยาลัยได้มีการพัฒนากระบวนการให้บริการจากเดิมที่มีขั้นตอนซับซ้อน ยุ่งยาก ใช้เวลานาน มาเป็นการให้บริการในรูปแบบใหม่ ซึ่งได้มีการรวมหน่วยงานที่มีหน้าที่การให้บริการ ไว้ ณ จุดเดียว ได้แก่ งานทะเบียนวัดผล งานการเงิน และงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งช่วยให้นักศึกษาได้รับความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น(มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2553)

หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนมีความน่าสนใจ ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้ มีผลลัพธ์เป็นบวก แสดงว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจ ปัจจัยหลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนมีความน่าสนใจ ทั้งนี้เป็นเพราะ มหาวิทยาลัยได้มีการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นหลักสูตรใหม่ๆ ที่มีความน่าสนใจอยู่เสมอ รวมทั้งได้มีการเปิดสอนหลักสูตรต่อเนื่องเพื่อเป็นทางเลือกให้กับนักศึกษาอีกด้วย (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2553)

หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนตรงกับความต้องการเข้าศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เป็นบวก แสดงว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจ ปัจจัยหลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนตรงกับความต้องการเข้าศึกษา ทั้งนี้เป็นเพราะ มหาวิทยาลัยได้มีการสำรวจความต้องการของตลาดแรงงาน แล้วนำมาพัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการเข้าศึกษาต่อ ทำให้หลักสูตรที่มหาวิทยาลัยเปิดสอนมีตลาดแรงงานรองรับ ทำให้นักศึกษามั่นใจว่าเมื่อจบการศึกษาแล้วนักศึกษาจะไม่ตกงาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2553)

สรุปตัวแปรด้านความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness)

ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เฉลี่ยเป็นบวก แสดงว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจ ปัจจัยในภาพรวมด้านความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness)

4. ด้านความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (Assurance)

อาจารย์มีความรู้ความสามารถตรงกับสาขาวิชาที่สอน ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เป็นบวก แสดงว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจ ปัจจัยอาจารย์มีความรู้ความสามารถตรงกับสาขาวิชาที่สอน ทั้งนี้เป็นเพราะ มหาวิทยาลัยมีทุนการศึกษาถึงระดับ ดร.สำหรับให้อาจารย์ผู้สอนขอทุนเพื่อศึกษาต่อในสาขาวิชาที่สอน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการสอนให้ตรงกับสาขาวิชาที่สอน และมหาวิทยาลัยได้วางระเบียบ ข้อบังคับให้อาจารย์ผู้สอนทุกคนทำผลงานวิชาการ (ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์) ภายในระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด ดังนั้นอาจารย์ผู้สอนทุกคนจึงต้องพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่สอนอยู่ตลอดเวลา(มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2553)

อาจารย์มีบุคลิกภาพที่ดีและให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เป็นบวก แสดงว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจ ปัจจัยอาจารย์มีบุคลิกภาพที่ดีและให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ทั้งนี้เป็นเพราะ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเป็นสถาบันที่ผลิตบัณฑิตครู

ดังนั้น อาจารย์ผู้สอนจึงมีการพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อที่จะให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2553)

การสอนของอาจารย์เป็นไปอย่างมีระบบ ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เป็นลบ แสดงว่านักศึกษาไม่มีความพึงพอใจ ปัจจัยการสอนของอาจารย์เป็นไปอย่างมีระบบ ทั้งนี้เป็นเพราะ อาจารย์ 1 ท่าน จะต้องสอนนักศึกษาครั้งละมากกว่า 1 ห้องเรียน ทำให้อาจารย์ไม่สามารถดูแล และทดสอบความเข้าใจในวิชาที่เรียนของนักศึกษาได้อย่างทั่วถึงในช่วงโมงเรียนนั้น (ปรีเมษฐ์ แสงอ่อน อาจารย์ภาควิชาบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, สัมภาษณ์, 21 มีนาคม 2554)

หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนมีชื่อเสียง ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เป็นบวก แสดงว่านักศึกษามีความพึงพอใจ ปัจจัยหลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนมีชื่อเสียง ทั้งนี้เป็นเพราะ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้พัฒนาปรับเปลี่ยนมาจากวิทยาลัยครูสวนสุนันทา ซึ่งได้ผลิตครูที่มีชื่อเสียงมาทุกยุคทุกสมัย ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรครูมาอย่างต่อเนื่อง เพราะฉะนั้นหลักสูตรครูของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาจึงเป็นหลักสูตรที่มีชื่อเสียง (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2553)

สรุปตัวแปรด้านความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (Assurance) ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เฉลี่ยเป็นบวก แสดงว่านักศึกษามีความพึงพอใจ ปัจจัยในภาพรวมด้านความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (Assurance)

5. ด้านความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้บริการ (Empathy)

ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เป็นบวก แสดงว่านักศึกษามีความพึงพอใจ ปัจจัยผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา ทั้งนี้เป็นเพราะ มหาวิทยาลัยได้เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีโอกาสจัดการเสวนาในหัวข้อต่างๆ ที่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของอาจารย์ผู้สอนหรืออาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งจะทำให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นได้ และในการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัยที่จะต้องมีการประชุมทุกเดือนนั้น ในคณะกรรมการชุดนี้ จะมีนายกองค์การนักศึกษาและประธานสภานักศึกษา เป็นตัวแทนของนักศึกษาเป็นคณะกรรมการเข้าร่วมประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็น ซึ่งจะทำหน้าที่เข้าร่วมประชุมเพื่อเรียกร้องและแสดงความคิดเห็น ความต้องการต่างๆ ของนักศึกษาในที่ประชุม และจะได้มี

โอกาสเข้าร่วมประชุม ในการประชุมเสวนา 4 สภา ได้แก่ สภามหาวิทยาลัย สภาคณาจารย์ และข้าราชการ สภาวิชาการ และคณะกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย ที่มหาวิทยาลัย จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี ซึ่งในการประชุมครั้งนี้ตัวแทนนักศึกษาในคณะกรรมการส่งเสริมกิจการ มหาวิทยาลัย สามารถแสดงความคิดเห็น หรือเรียกร้องความต้องการต่อคณะผู้บริหารของ มหาวิทยาลัย และคณะกรรมการชุดใหญ่ของมหาวิทยาลัยได้อีกด้วย (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2554)

มีผู้รับฟังความคิดเห็นให้นักศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นได้ ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เป็นบวก แสดงว่านักศึกษามีความพึงพอใจ ปัจจัยมีผู้รับฟังความคิดเห็น ให้นักศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นได้ ทั้งนี้เป็นเพราะ มหาวิทยาลัยได้เปิดโอกาสให้ นักศึกษาแสดงความคิดเห็นผ่านทำเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งการแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งเป็นช่องทางที่สะดวกและรวดเร็วมากกว่าการแสดงความคิดเห็น ผ่านผู้รับฟังความคิดเห็น (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2554)

ผู้บริหารตอบสนองความคิดเห็นของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่ วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เป็นบวก แสดงว่านักศึกษามีความพึงพอใจ ปัจจัยผู้บริหารตอบสนองความ คิดเห็นของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เป็นเพราะ จากผลการประชุมเสวนา 4 สภา เมื่อนักศึกษา แสดงความคิดเห็นหรือเรียกร้องความต้องการในที่ประชุม หลังจากเสร็จสิ้นการประชุมแล้ว นายก สภามหาวิทยาลัยได้มีการเชิญตัวแทนของนักศึกษาของแต่ละคณะมาทำการพูดคุยเพื่อรับทราบ ปัญหาและหาทางตอบสนองความต้องการของนักศึกษา (ทีมงานเลขานุการผู้จัดการประชุม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, สัมภาษณ์, 14 พฤษภาคม 2554)

จัดกิจกรรม/กีฬาให้กับนักศึกษาอย่างเหมาะสม ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มี ผลลัพธ์เป็นบวก แสดงว่านักศึกษามีความพึงพอใจ ปัจจัยจัดกิจกรรม/กีฬาให้กับนักศึกษาอย่าง เหมาะสม ทั้งนี้เป็นเพราะ มหาวิทยาลัยโดยกองพัฒนานักศึกษาได้จัดกิจกรรม/ กีฬาให้กับนักศึกษา อย่างต่อเนื่องทั้งปี เช่น กิจกรรมรับน้องใหม่ กิจกรรมไหว้ครู กิจกรรมการปฏิบัติธรรมก่อนเข้า ศึกษา กิจกรรมบวงสรวงสมเด็จพระนางเจ้าสุนันทากุมารีรัตน์ และกิจกรรมอื่น ๆ อีกมากมาย (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2553)

สรุปตัวแปรด้านความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้บริการ (Empathy) ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เฉลี่ยเป็นบวก แสดงว่านักศึกษามีความพึงพอใจ ปัจจัยในภาพรวมด้านความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้บริการ (Empathy)

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกศึกษาต่อทั้งหมด ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เฉลี่ยเป็นบวก แสดงว่านักศึกษามีความพึงพอใจ ในภาพรวมต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกศึกษาต่อ

จากตารางที่ 2 ผลการหาค่าระดับความสำคัญเฉลี่ย ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ควรให้ความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับแรก ผลการศึกษาพบว่า

อันดับ 1 นักศึกษาให้ความสำคัญกับด้านความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ(Assurance) ปัจจัยอาจารย์ผู้สอนมีความรู้ความสามารถตรงกับวิชาที่สอน มากที่สุดเป็น ที่คะแนนเฉลี่ย 2.56 ทั้งนี้เป็นเพราะ นักศึกษาต้องการอาจารย์ผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในวิชาที่สอน เพื่อจะมั่นใจได้ว่าตนเองได้รับการถ่ายทอดความรู้จากอาจารย์ผู้สอนได้ตรงกับสาขาวิชาที่ได้เลือกศึกษา (ตัวแทนนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ, สัมภาษณ์, 22 เมษายน 2554)

อันดับ 2 นักศึกษาให้ความสำคัญกับด้านความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ(Assurance) ปัจจัยการสอนของอาจารย์เป็นไปอย่างมีระบบ ที่คะแนนเฉลี่ย 2.41 ทั้งนี้เป็นเพราะ นักศึกษาคาดหวังที่จะได้รับความรู้ให้ได้มากที่สุดให้คุ้มค่ากับค่าลงทะเบียนที่เสียไป จึงต้องการให้อาจารย์ผู้สอนเข้าสอนให้ครบตามตารางที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ และมีการวัดผลการเรียน(เกรด)ให้มีความเที่ยงตรงถูกต้องตามระดับความรู้ของนักศึกษาอย่างแท้จริง (นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, สัมภาษณ์, 22 เมษายน 2554)

อันดับ 3 นักศึกษาให้ความสำคัญกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangible) ปัจจัยค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสมมากที่สุด ที่คะแนนเฉลี่ย 2.39 ทั้งนี้เป็นเพราะ นักศึกษาไม่ต้องการเสียค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียนในราคาแพง เพราะส่งผลกระทบต่อต้นทุนทางการศึกษา แต่ถ้านักศึกษาต้องเสียค่าลงทะเบียนในอัตราที่สูงนักศึกษาต้องการให้มหาวิทยาลัยให้มีอุปกรณ์การเรียนไว้ให้บริการ และมีสวัสดิการอื่น ๆ ให้กับนักศึกษามาก (นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, สัมภาษณ์, 22 เมษายน 2554)

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงถึงข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยปรับปรุง

คะแนน	คิดเป็น(%)	สิ่งที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาควรปรับปรุง
174	42.97	1. ค่าใช้จ่ายด้านค่าเทอมแพงเกินไป
107	26.42	2. ต้องการให้มีการบริการที่ดี รวดเร็ว เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนน้อม
107	26.42	3. มีทุนการศึกษาเพิ่มมากขึ้นสำหรับนักศึกษาที่เรียนดี
113	27.91	4. ต้องการเรียนในห้องเรียนที่ดี สภาพไม่ทรุดโทรม
113	27.91	5. ต้องการอาจารย์ผู้สอนที่มีความรู้ความชำนาญแต่ละสาขาอย่างแท้จริง
102	25.19	6. ต้องการให้อาจารย์ 1 คน สอน นักศึกษาไม่เกิน 1 ห้อง
94	23.21	7. มีหลักสูตรหลากหลายมากขึ้น เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับนักศึกษา
99	24.45	8. ผู้บริหารควรรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น
85	20.99	9. อื่น โปรดระบุ.....

ที่มา : จากการสำรวจ

จากการศึกษาครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาสถานการณ์การขยายตัวของจำนวนนักศึกษา และโครงสร้างของนักศึกษาใหม่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาของนักศึกษาใหม่ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อของนักศึกษาเมื่อตัดสินใจเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแล้ว จากการศึกษพบว่านักศึกษามีข้อเสนอแนะที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยทำการปรับปรุง 5 อันดับแรก ดังนี้

อันดับที่ 1 ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายด้านค่าเทอมแพงเกินไป จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 405 ตัวอย่าง มีกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการให้ปรับปรุงด้านค่าใช้จ่ายด้านค่าเทอมแพงเกินไป จำนวน 174 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 42.97

อันดับที่ 2 ปัจจัยด้านต้องการอาจารย์ผู้สอนที่มีความรู้ความชำนาญแต่ละสาขาอย่างแท้จริง จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 405 ตัวอย่าง มีกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการให้ปรับปรุงด้านต้องการอาจารย์ผู้สอนที่มีความรู้ความชำนาญแต่ละสาขาอย่างแท้จริง จำนวน 113 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 27.91 และ ปัจจัยด้านต้องการเรียนในห้องเรียนที่ดี สภาพไม่ทรุดโทรม จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 405 ตัวอย่าง มีกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการให้ปรับปรุงด้านต้องการเรียนในห้องเรียนที่ดี สภาพไม่ทรุดโทรม จำนวน 113 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 27.91

อันดับที่ 3 ปัจจัยด้านต้องการให้มีการบริการที่ดี รวดเร็ว เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนน้อม จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 405 ตัวอย่าง มีกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการให้ปรับปรุงด้านต้องการให้มีการบริการที่ดี รวดเร็ว เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนน้อม จำนวน 107 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 26.42 และปัจจัยด้านมีทุนการศึกษาเพิ่มมากขึ้นสำหรับนักศึกษาที่เรียนดี จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 405 ตัวอย่าง มีกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการให้ปรับปรุงด้าน มีทุนการศึกษาเพิ่มมากขึ้นสำหรับนักศึกษาที่เรียนดี จำนวน 107 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 26.42

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1. ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ Logit Model

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ Binary Logistic

Variable	β	S.E.	Wald	DF	Sig	Exp(β)
TANGIBLE	0.590	0.295	3.988	1	0.046	1.804
RELIABILITY	0.800	0.297	7.254	1	0.007	2.226
RESPONSIVENESS	1.120	0.293	14.658	1	0.000	3.066
ASSURANC	0.618	0.308	4.041	1	0.044	1.856
EMPATHY	0.749	0.292	6.570	1	0.010	2.114
Constant	-2.621	0.247	112.616	1	0.000	0.073

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์รูปแบบจำลองโลจิสติก โมเดล พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = 0.05$) ประกอบด้วย 5 ตัวแปร ได้แก่ 1) สิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles) 2) ความสามารถในการให้บริการ (Reliability) 3) ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness) 4) ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (Assurance) และ 5) ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) ซึ่งผลจากการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐานการประมาณการค่าสัมประสิทธิ์ โดยสามารถแทนค่าในสมการได้ดังนี้

$$U = -2.621 + 0.59A + 0.8B + 1.12C + 0.618D + 0.729E$$

โดยที่

U = ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ

A = สิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles)

B = ความสามารถในการให้บริการ (Reliability)

C = ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness)

D = ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (Assurance)

E = ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy)

ตัวแปรต้นทั้ง 5 ตัว คือ สิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles) ความสามารถในการให้บริการ (Reliability) ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness) ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (Assurance) และ ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) มีค่า β เป็นบวก แสดงว่า ปัจจัยทั้งหมดมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกับความพึงพอใจของนักศึกษา ดังนี้

เมื่อนักศึกษามีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles) จะมีโอกาสพึงพอใจการให้บริการของมหาวิทยาลัยมากกว่าคนที่ไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles) 1.804 เท่า โดยปัจจัยอื่นๆคงที่ เนื่องจากนักศึกษามีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางมหาวิทยาลัยจัดไว้ให้ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสมมากที่สุด ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีความเหมาะสม ค่าใช้จ่ายภายในสถาบันมีความเหมาะสม มีทุนการศึกษาประเภทต่างๆ ให้ เป็นสถาบันที่อยู่ใกล้บ้าน สถาบันมีบรรยากาศรื่นรม และน่าศึกษาต่อ

หากเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการสามารถในการให้บริการที่ดี (Reliability) นักศึกษาก็จะมีโอกาสพึงพอใจการให้บริการของมหาวิทยาลัยมากกว่าคนที่ไม่พึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการ (Reliability) 2.226 เท่า โดยปัจจัยอื่นๆคงที่ เนื่องจากทางมหาวิทยาลัยมีความสามารถในการให้บริการที่เป็นเลิศทางด้านการเป็นสถาบันที่เป็นศูนย์รวมของวิทยาการใหม่ ๆ อาจารย์มีผลงานทางวิชาการที่เป็นประโยชน์และเป็นที่ยอมรับในสายตาของนักศึกษา นักศึกษาจึงมีความพึงพอใจเมื่อได้รับการบริการ

ในขณะที่เจ้าหน้าที่ผู้รับบริการมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness) นักศึกษาก็จะมีโอกาสพึงพอใจการให้บริการของมหาวิทยาลัยมากกว่าคนที่ไม่ได้รับความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness) 3.066 เท่า โดยปัจจัยอื่น ๆ คงที่

ทั้งนี้ ปัจจัยในส่วนนี้ได้แก่ การบริการแบบ ONE STOP SERVICE หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนมีความน่าสนใจ และ หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนตรงกับความต้องการเข้าศึกษาที่ทางมหาวิทยาลัยจัดไว้บริการกับนักศึกษาที่มีความพร้อมในการให้บริการอย่างเต็มที่ นักศึกษาจึงเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการ

ถ้านักศึกษามีความพึงพอใจด้านความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (Assurance) จะมีโอกาสพึงพอใจการให้บริการของมหาวิทยาลัยมากกว่าคนที่ไม่เชื่อมั่นด้านความสามารถของผู้รับบริการ (Assurance) 1.856 เท่า โดยปัจจัยอื่นๆคงที่ เนื่องจากนักศึกษามีความเชื่อมั่นต่อความสามารถของผู้รับบริการ ได้แก่ อาจารย์มีความรู้ความสามารถตรงกับสาขาวิชาที่สอน อาจารย์มีบุคลิกภาพที่ดีและให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี การสอนของอาจารย์เป็นไปอย่างมีระบบ หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนมีชื่อเสียง

ถ้าเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) นักศึกษาซึ่งเป็นผู้รับบริการจะมีโอกาสพึงพอใจการให้บริการของมหาวิทยาลัยมากกว่านักศึกษาที่ไม่ได้รับความเข้าใจ ความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) 2.114 เท่า โดยปัจจัยอื่นๆคงที่ เนื่องจากผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา มีผู้รับฟังความคิดเห็นให้นักศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นได้ ผู้บริหารตอบสนองความคิดเห็นของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว จัดกิจกรรม/กีฬาให้กับนักศึกษาอย่างเหมาะสม และมีความเข้าใจปัญหาของผู้รับบริการ จึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า เมื่อนักศึกษามีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆในการให้บริการแล้ว ย่อมส่งผลถึงความพึงพอใจในการบริการภาพรวมของมหาวิทยาลัยอีกด้วย

4.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้านประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา กับปัจจัยด้านเพศ

			เพศ		รวม
			ชาย	หญิง	
ความพอใจ	พึงพอใจ	จำนวน	94	190	284
		ร้อยละ	23.21%	46.91%	70.12%
	ไม่พึงพอใจ	จำนวน	41	80	121
		ร้อยละ	10.12%	19.75%	29.88%
รวม	จำนวน		135	270	405
	ร้อยละ		33.33%	66.67%	100%
Pearson Chi-Square			0.878		

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.5 การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทากับปัจจัยด้านเพศ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 405 ตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีจำนวน 284 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 70.12 โดยเป็นเพศหญิง ร้อยละ 46.91 และเพศชายร้อยละ 23.21

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีจำนวน 121 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 29.88 โดยเป็นเพศหญิง ร้อยละ 19.75 และเพศชายร้อยละ 10.12

จากตารางที่ 4.5 พบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้งนี้เป็นเพราะมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้จัดทำแผ่นป้ายติดประกาศอธิบายถึงขั้นตอนการเข้ารับบริการติดประชาสัมพันธ์ไว้หน้าเคาน์เตอร์การให้บริการ

ทำให้ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาเพศหญิงหรือนักศึกษาเพศชาย ก่อนที่จะเข้ารับบริการสามารถศึกษาขั้นตอนการเข้ารับบริการได้ละเอียดถี่ถ้วนเท่ากัน

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษากับปัจจัยด้านอายุ

			อายุ				รวม
			17-19 ปี	20-23 ปี	24-26 ปี	26 ปีขึ้นไป	
ความพอใจ	พึงพอใจ	จำนวน	105	165	9	5	284
		ร้อยละ	25.92%	40.74%	2.22%	1.23%	70.12%
	ไม่พึงพอใจ	จำนวน	60	58	2	1	121
		ร้อยละ	14.82%	14.32%	0.49%	0.24%	29.88%
รวม		จำนวน	165	223	11	6	405
		ร้อยละ	40.74%	55.06%	2.71%	1.48%	100%
Pearson Chi-Square			0.106				

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.6 การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทากับปัจจัยด้านอายุ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 405 ตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีจำนวน 284 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 70.12 โดยเป็นนักศึกษาที่มีช่วงอายุ 20-23 ปี มากที่สุด ร้อยละ 40.74 รองลงมาเป็นนักศึกษาที่มีช่วงอายุ 17-19 ปี ร้อยละ 25.92 และ นักศึกษาที่มีช่วงอายุ 24-26 ปี และช่วงอายุ 26 ปีขึ้นไป ร้อยละ 1.23 และ 2.22 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีจำนวน 121 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 29.88 โดยเป็นนักศึกษาที่มีช่วงอายุ 17-19 ปี มากที่สุด ร้อยละ 14.82 รองลงมาเป็นนักศึกษาที่มีช่วงอายุ 20-23 ปี ร้อยละ 14.32 และนักศึกษาที่มีช่วงอายุ 24-26 ปี และช่วงอายุ 26 ปีขึ้นไป ร้อยละ 0.24 และ 0.49 ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.6 พบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้งนี้เป็นเพราะ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้มีการจ้างนักศึกษาช่วยงานไว้คอยอำนวยความสะดวก อธิบายถึงขั้นตอนต่างๆ ในการเข้ารับบริการกับนักศึกษาและผู้ที่มาขอรับบริการทุกช่วงอายุ เพราะฉะนั้นผู้มาขอรับบริการทุกช่วงอายุจะได้รับบริการที่ถูกต้องและรวดเร็วเหมือนกัน

ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษากับปัจจัยด้านคะแนนเฉลี่ย

			คะแนนเฉลี่ย				รวม
			ต่ำกว่า 2.50	2.50-2.99	3.00-3.49	3.50-4.00	
ความพอใจ	พึงพอใจ	จำนวน	99	101	64	20	284
		ร้อยละ	24.44%	24.94%	15.80%	4.94%	70.12%
	ไม่พึงพอใจ	จำนวน	40	48	27	6	121
		ร้อยละ	9.88%	11.85%	6.67%	1.48%	29.88%
รวม		จำนวน	139	149	91	26	405
		ร้อยละ	34.32%	36.79%	22.47%	6.42%	100%
Pearson Chi-Square			0.790				

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.7 การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทากับปัจจัยด้านคะแนนเฉลี่ย จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 405 ตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีจำนวน 284 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 70.12 โดยเป็นนักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.50-2.99 มากที่สุด ร้อยละ 24.94 รองลงมาเป็นนักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า 2.50 ร้อยละ 24.44 และ นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.00-3.49 และ 3.50-4.00 ร้อยละ 15.80 และ 4.94 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีจำนวน 121 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 29.88 โดยเป็นนักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.50-2.99 มากที่สุด ร้อยละ 11.85 รองลงมาเป็นนักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า 2.50 ร้อยละ 9.88 และ นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.00-3.49 และ 3.50-4.00 ร้อยละ 6.67 และ 1.48 ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.7 พบว่าคะแนนเฉลี่ยไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้งนี้เป็นเพราะไม่ว่านักศึกษาจะใช้บริการของมหาวิทยาลัยมากหรือน้อยจะได้รับความพึงพอใจในการให้บริการเท่ากัน หากไม่ปฏิบัติผิดกฎ ระเบียบ ของการเข้าใช้บริการ เนื่องจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาจะระบุงฎ ระเบียบ การเข้ารับบริการไว้อย่างชัดเจน เช่น ต้องแต่งกายให้ดูกระเปียบในการเข้ารับบริการ ห้ามนำอาหารและเครื่องดื่มเข้าไปรับประทานในขณะที่ใช้บริการห้องสมุด เป็นต้น

ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษากับปัจจัยด้านจำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธการเข้ารับบริการ

			จำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการ				รวม
			ไม่เคย	เคยบ้างแต่ไม่บ่อย	ส่วนใหญ่ถูกปฏิเสธ	บ่อยครั้ง	
ความพอใจ	พึงพอใจ	จำนวน	159	90	23	12	284
		ร้อยละ	39.26%	22.22%	5.68%	2.96%	70.12%
	ไม่พึงพอใจ	จำนวน	59	44	11	7	121
		ร้อยละ	14.57%	10.86%	2.72%	1.73%	29.88%
รวม		จำนวน	218	134	34	19	405
		ร้อยละ	53.83%	33.09%	8.40%	4.69%	100
Pearson Chi-Square			0.589				

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.8 การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทากับปัจจัยด้านจำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 405 ตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีจำนวน 284 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 70.12 โดยเป็นนักศึกษาที่ไม่เคยถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการมากที่สุด ร้อยละ 39.26 รองลงมาเป็นนักศึกษาที่เคยถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการบ้างแต่ไม่บ่อย ร้อยละ 22.22 และ นักศึกษาที่ส่วนใหญ่จะถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการ และ นักศึกษาที่ถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการบ่อยครั้ง ร้อยละ 5.68 และ 2.96 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีจำนวน 121 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 29.88 โดยเป็นนักศึกษาที่ไม่เคยถูกปฏิเสธการเข้ารับบริการมากที่สุด ร้อยละ 14.57 รองลงมาเป็นนักศึกษาที่เคยถูกปฏิเสธการเข้ารับบริการบ้างแต่ไม่บ่อย ร้อยละ 10.86 และนักศึกษาที่ส่วนใหญ่จะถูกปฏิเสธการเข้ารับบริการ และ นักศึกษาที่ถูกปฏิเสธการเข้ารับบริการบ่อยครั้ง ร้อยละ 2.72 และ 1.73 ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.8 พบว่าจำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธการเข้ารับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้งนี้เป็นเพราะ นักศึกษาที่ถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการบ่อยครั้ง คือ นักศึกษาที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับในการเข้ารับบริการที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้ เช่น นักศึกษาแต่งกายไม่สุภาพ (สวมเสื้อไม่มีแขน สวมกางเกงขาสั้น สวมรองเท้าแตะ) นำอาหารและเครื่องดื่มเข้ามาในบริเวณที่ขอรับบริการ เอกสารในการขอรับบริการไม่ครบหรือเอกสารในการขอรับบริการไม่ถูกต้อง ปฏิบัติผิดขั้นตอนการขอรับบริการ เป็นต้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสถานการณ์การขยายตัวของจำนวนนักศึกษาและโครงสร้างนักศึกษาใหม่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาของนักศึกษาใหม่ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาเมื่อตัดสินใจเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแล้ว และเสนอแนะแนวทางในการวางแผนการรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยผู้วิจัยได้วางแผนการจัดเก็บตัวอย่างเฉพาะนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่ตัดสินใจเลือกเข้ามาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 6 คณะ ในปีการศึกษา 2552 ได้แก่ คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ เท่านั้น โดยใช้แบบสอบถาม สามารถสรุปผลการศึกษาดำเนินการตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เข้าศึกษาต่อของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 – 23 ปี สถานภาพโสด มีอาชีพศึกษาอย่างเดียว มีระดับรายได้ (รวมถึงรายได้ที่ได้รับจากผู้ปกครอง / เดือน) น้อยกว่า 5,000 บาท เป็นส่วนใหญ่ และจบการศึกษาประเภทมัธยมศึกษา และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

กลุ่มตัวอย่างมีวิธีการตัดสินใจเลือกทั้งมหาวิทยาลัยและคณะพร้อมกันเป็นส่วนใหญ่ มีคะแนนเฉลี่ยในภาคเรียนแรกมากที่สุดอยู่ระหว่าง 2.50 – 2.99 และ เคยถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการเป็นส่วนใหญ่

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกศึกษาต่อ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness) ในด้านการบริการแบบ ONE STOP SERVICE หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนมีความน่าสนใจ และ

หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนตรงกับความต้องการเข้าศึกษา ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เฉลี่ยเป็นบวก แสดงว่านักศึกษามีความพึงพอใจ ปัจจัยในภาพรวมด้านความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness)

ผลการหาค่าระดับความสำคัญเฉลี่ย ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาควรให้ความสำคัญมากที่สุดพบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญกับด้านความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ(Assurance) ปัจจัยอาจารย์ผู้สอนมีความรู้ความสามารถตรงกับวิชาที่สอนมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์รูปแบบจำลองโลจิส โมเดล พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประกอบด้วย 5 ตัวแปร ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles) ความสามารถในการให้บริการ (Reliability) ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness) ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (Assurance) และ ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy)

จากการศึกษาพบว่า เมื่อนักศึกษามีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles) จะมีโอกาสพึงพอใจการให้บริการของมหาวิทยาลัยมากกว่าคนที่ไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(Tangibles) 1.804 เท่า ในขณะที่นักศึกษามีความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการ(Reliability) จะมีโอกาสพึงพอใจการให้บริการของมหาวิทยาลัยมากกว่าคนที่ไม่พึงพอใจการให้บริการ(Reliability) 2.226 เท่า ส่วนด้านความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness) จะมีโอกาสพึงพอใจกับนักศึกษาในการให้บริการของมหาวิทยาลัยมากกว่าคนที่ไม่ได้รับความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness) 3.066 เท่า ขณะที่ความพึงพอใจด้านความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (Assurance) นั้น นักศึกษาจะมีโอกาสพึงพอใจการให้บริการของมหาวิทยาลัยมากกว่าคนที่ไม่เชื่อมั่นผู้รับบริการ (Assurance) 1.856 เท่า และเมื่อนักศึกษาที่มีความพึงพอใจในด้านความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) จะมีโอกาสพึงพอใจการให้บริการของมหาวิทยาลัยมากกว่าคนที่ไม่เข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) 2.114 เท่า

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทากับปัจจัยด้านเพศ อายุ คณะเฉลี่ยและ จำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธ พบว่า ทุกปัจจัยไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาระวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนมากมีสถานภาพโสด อายุระหว่าง 20-23 ปี มีอาชีพศึกษาอย่างเดียว มีระดับรายได้ (รวมถึงรายได้ที่ได้รับจากผู้ปกครอง / เดือน) น้อยกว่า 5,000 บาท เป็นส่วนใหญ่ และจบการศึกษาประเภทมัธยมศึกษา และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยกลุ่มตัวอย่างมีวิธีตัดสินใจเลือกทั้งมหาวิทยาลัยและคณะพร้อมกันเป็นส่วนใหญ่ มีคะแนนเฉลี่ยในภาคเรียนแรกอยู่ระหว่าง 2.50 – 2.99 มากที่สุดและเคยถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการเป็นส่วนใหญ่

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกศึกษาต่อ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness) ซึ่งประกอบด้วย มีการบริการแบบ ONE STOP SERVICE เป็นเพราะ มหาวิทยาลัยได้มีการพัฒนากระบวนการให้บริการจากเดิมที่มีขั้นตอนซับซ้อน ยุ่งยาก ใช้เวลานาน มาเป็นการให้บริการในรูปแบบใหม่ ซึ่งได้มีการรวมหน่วยงานที่มีหน้าที่การให้บริการ ไว้ ณ จุดเดียว ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษาได้รับการบริการที่มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ส่วนด้านหลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนมีความน่าสนใจที่นักศึกษามีความพึงพอใจเพราะมหาวิทยาลัยได้มีการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นหลักสูตรใหม่ ๆ ที่มีความน่าสนใจอยู่เสมอ และยังมีการเปิดสอนหลักสูตรต่อเนื่องเพื่อเป็นทางเลือกให้กับนักศึกษาอีกด้วย นอกจากนี้ทางมหาวิทยาลัยยังมีหลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนตรงกับความต้องการเข้าศึกษา จึงทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้มีการสำรวจความต้องการของตลาดแรงงาน แล้วนำมาพัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการเข้าศึกษาต่อทำให้หลักสูตรที่มหาวิทยาลัยเปิดสอนมีตลาดแรงงานรองรับ ทำให้นักศึกษามั่นใจว่าเมื่อจบการศึกษาแล้วนักศึกษายจะไม่ตกงาน

ส่วนปัจจัยด้านความสามารถในการให้บริการ (Reliability) พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในด้านของสถาบันที่เป็นศูนย์รวมของวิทยาการใหม่ๆ เพราะมหาวิทยาลัยได้ผ่านระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 : 2004 ในปี 2551 ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งแรกที่ได้รับ ISO 14001 : 2004 ส่วนในด้านอาจารย์มีผลงานทางวิชาการที่เป็นประโยชน์และเป็นที่ยอมรับนั้น นักศึกษามีความพึงพอใจเป็นเพราะอาจารย์ผู้สอนมีผลงานทางวิชาการที่ได้รับรางวัลต่างๆ และได้รับการตีพิมพ์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งมหาวิทยาลัยได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาลเพื่อให้อาจารย์ได้ทำงานวิจัย และบริการวิชาการที่เป็นประโยชน์กับการพัฒนานักศึกษาพัฒนาหลักสูตร ร่วมกับชุมชน

ด้านความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้บริการ (Empathy) ซึ่งประกอบไปด้วย การที่ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษานั้น นักศึกษามีความพึงพอใจเพราะ มหาวิทยาลัยเปิด โอกาสให้นักศึกษาจัดการเสวนาในหัวข้อต่างๆ ที่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งจะทำให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นได้ และในการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมกิจการ มหาวิทยาลัยที่จะต้องมีการประชุมทุกเดือน ในคณะกรรมการชุดนี้ จะมีนายกองค์การนักศึกษาและ ประธานสภานักศึกษา เป็นตัวแทนของนักศึกษาเข้าร่วมประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็น ซึ่งจะทำ หน้าที่เข้าร่วมประชุมเพื่อเรียกร้องและแสดงความคิดเห็น ความต้องการต่าง ๆ ของนักศึกษาในที่ ประชุม และจะได้มีโอกาสเข้าร่วมประชุม ในการประชุมเสวนา 4 สภาได้แก่ สภามหาวิทยาลัย สภา คณาจารย์และข้าราชการ สภาวิชาการ และคณะกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย ที่ มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี ซึ่งในการประชุมครั้งนี้ตัวแทนนักศึกษาในคณะกรรมการ ส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย สามารถแสดงความคิดเห็น หรือเรียกร้องความต้องการต่อคณะ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการชุดใหญ่ของมหาวิทยาลัยได้ ส่วนในด้านของการมีผู้ รับฟังความคิดเห็นให้นักศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นได้ นักศึกษาก็มีความพึงพอใจเนื่องจาก มหาวิทยาลัยได้เปิดโอกาสให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นผ่านทำเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งการ แสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งเป็นช่องทางที่สะดวกและรวดเร็ว มากกว่าการแสดงความคิดเห็นผ่านผู้รับฟังความคิดเห็น ในขณะที่ผู้บริหารตอบสนองความคิดเห็น ของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็วเพราะ จากผลการประชุมเสวนา 4 สภา เมื่อนักศึกษาแสดง ความเห็นหรือเรียกร้องความต้องการในที่ประชุม หลังจากเสร็จสิ้นการประชุมแล้ว นายกสภา มหาวิทยาลัยได้มีการเชิญตัวแทนของนักศึกษาของแต่ละคณะมาทำการพูดคุยเพื่อจะตอบสนอง ความต้องการของนักศึกษา และในด้านการจัดกิจกรรม/กีฬาให้กับนักศึกษาอย่างเหมาะสม นักศึกษามีความพึงพอใจ เนื่องจากมหาวิทยาลัยโดยกองพัฒนานักศึกษาได้จัดกิจกรรม/ กีฬาให้กับ นักศึกษาอย่างต่อเนื่องทั้งปี เช่น กิจกรรมรับน้องใหม่ กิจกรรมไหว้ครู กิจกรรมการปฏิบัติธรรม ก่อนเข้าศึกษา กิจกรรมบวงสรวงสมเด็จพระนางเจ้าสุทนต์ทากุมารีรัตน์ และกิจกรรมอื่น ๆ อีก มากมาย

ส่วนในด้านความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (Assurance) นั้น นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับหนึ่ง ซึ่งมีความพึงพอใจต่ออาจารย์มีความรู้ ความสามารถตรงกับสาขาวิชาที่สอน เนื่องจาก มหาวิทยาลัยมีทุนการศึกษาถึงระดับ ดร.สำหรับ ให้อาจารย์ผู้สอนขอเพื่อศึกษาต่อในสาขาวิชาที่สอน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถ ในการสอนให้ตรงกับสาขาวิชาที่สอน และมหาวิทยาลัยได้ร่างระเบียบ ข้อบังคับ ให้อาจารย์ ผู้สอนทุกคนทำผลงานวิชาการ(ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์และผู้ช่วยศาสตราจารย์) ภายใน

ระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด ดังนั้นอาจารย์ผู้สอนทุกคนจึงต้องพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่สอนอยู่ตลอดเวลา ขณะที่นักศึกษามีความพึงพอใจด้านอาจารย์มีบุคลิกภาพที่ดีและให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี เพราะมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเป็นสถาบันที่ผลิตบัณฑิตครู ดังนั้น อาจารย์ผู้สอนจึงมีการพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อที่จะให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา แต่ในด้านการสอนของอาจารย์เป็นไปอย่างมีระบบ นักศึกษาไม่พึงพอใจด้านนี้ เนื่องจากอาจารย์ 1 ท่านจะต้องสอนนักศึกษาครั้งละมากกว่า 1 ห้องเรียน ทำให้อาจารย์ไม่สามารถดูแล และทดสอบความเข้าใจในวิชาที่เรียนของนักศึกษาได้อย่างทั่วถึงในชั่วโมงเรียนนั้น ขณะที่นักศึกษามีความพึงพอใจต่อหลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนมีชื่อเสียง เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้พัฒนาปรับเปลี่ยนมาจากวิทยาลัยครูสวนสุนันทา ซึ่งได้ผลิตครูที่มีชื่อเสียงมาทุกยุคทุกสมัย ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรครูอย่างต่อเนื่อง เพราะฉะนั้นหลักสูตรครูของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาจึงเป็นหลักสูตรที่มีชื่อเสียง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles) นั้น นักศึกษามีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสมที่สุดเพราะค่าหน่วยกิตของมหาวิทยาลัยของรัฐถูกกว่าค่าหน่วยกิตของมหาวิทยาลัยเอกชน เมื่อนักศึกษามีต้นทุน (Cost) ทางด้านค่าหน่วยกิตต่ำลง ความพึงพอใจ (Utility) หรืออรรถประโยชน์ทางด้านค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสมที่สุด จึงสูงขึ้น ขณะที่ในด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีความเหมาะสม นักศึกษาไม่มีความพึงพอใจ เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่มาจากต่างจังหวัด และมหาวิทยาลัยไม่มีห้องพักสำหรับนักศึกษา จึงทำให้นักศึกษาต้องหาที่พักที่อยู่ไกลมหาวิทยาลัยออกไป จึงทำให้นักศึกษาต้องมีต้นทุน (Cost) ในการเดินทางเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจ (Utility) หรืออรรถประโยชน์ทางด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีความเหมาะสม จึงลดลง เช่นเดียวกับค่าใช้จ่ายภายในสถาบันมีความเหมาะสม ที่นักศึกษาไม่มีความพึงพอใจเพราะระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศที่สินค้ามีราคาสูงขึ้นเรื่อย ๆ จึงทำให้ค่าครองชีพสูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งมหาวิทยาลัยไม่สามารถควบคุมราคาสินค้าภายในมหาวิทยาลัยได้ เพราะผู้ประกอบการมีต้นทุนที่สูงขึ้น จึงทำให้นักศึกษาจึงต้องบริโภคสินค้าในราคาเท่ากับท้องตลาด ความพึงพอใจ (Utility) หรืออรรถประโยชน์ทางด้านค่าใช้จ่ายภายในสถาบันมีความเหมาะสม จึงลดลง แต่นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการได้รับทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้จัดทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ รวมถึงทุนองค์กร มูลนิธิ กองทุนหรือบุคคลมอบให้แก่นักศึกษาโดยไม่มีข้อผูกพัน และให้ต่อเนื่องจนจบการศึกษา เช่น ทุนเพชรสุนันทา อีกทั้งมหาวิทยาลัยได้ตั้งจัดให้มีการมอบรางวัลสำหรับนักศึกษาที่ได้รับเกียรตินิยมอันดับ 1 เมื่อนักศึกษาได้รับทุนประเภทต่าง ๆ ทำให้มีปัจจัยด้านงบประมาณ (Budget) เพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจ (Utility) หรืออรรถประโยชน์ทางด้านมีทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ ให้ จึงเพิ่มขึ้น ส่วนปัจจัยใน

ด้านการเป็นเป็นสถาบันที่อยู่ใกล้บ้าน พบว่า นักศึกษาไม่มีความพึงพอใจเพราะ มหาวิทยาลัยมีสถานที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง ทำให้อัตราค่าเช่าหอพักมีราคาสูง ประกอบกับ นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่มาจากต่างจังหวัด และมหาวิทยาลัยไม่มีหอพักสำหรับนักศึกษา จึงทำให้นักศึกษาต้องหาที่พักที่อยู่ไกลมหาวิทยาลัยออกไป ขณะที่นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านการเป็นสถาบันมีบรรยากาศรื่นรมย์และน่าศึกษาต่อเพราะ พื้นที่เดิมของมหาวิทยาลัยเป็นสถานที่เก่าแก่ คือเป็นวังที่ประทับของบรรดาพระสนมและเจ้านายฝ่ายใน ในสมัยรัชกาลที่ 5 ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงสร้างควมร่มรื่น และคงความเป็นเอกลักษณ์ด้านความเก่าแก่ให้สมกับเป็นพระราชวังเดิม

ผลการหาค่าระดับความสำคัญเฉลี่ย ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาควรให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ปัจจัยอาจารย์ผู้สอนมีความรู้ความสามารถตรงกับวิชาที่สอนเพราะ นักศึกษาต้องการอาจารย์ผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในวิชาที่สอน เพื่อสร้างความมั่นใจได้ว่าได้รับการถ่ายทอดความรู้จากอาจารย์ผู้สอนและได้ตรงกับสาขาวิชาที่ได้เลือกศึกษา รองลงมาเป็นปัจจัยการสอนของอาจารย์เป็นไปอย่างมีระบบ เพราะนักศึกษาคาดหวังและต้องการได้รับความรู้ให้ได้มากที่สุด จึงต้องการให้อาจารย์ผู้สอนเข้าสอนให้ครบตามตารางที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ และมีการวัดผลการเรียน(เกรด)ให้มีความเที่ยงตรงถูกต้องตามระดับความรู้ของนักศึกษาอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของประพัฒน์ จำปาไทย (2525) ที่วิจัยเรื่องความพึงพอใจของนิสิตต่อกระบวนการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และปัจจัยค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสมมากที่สุด เพราะนักศึกษาไม่ต้องการเสียค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียนในราคาแพง เพราะส่งผลต่อต้นทุนทางการศึกษา แต่ถ้านักศึกษาต้องเสียค่าลงทะเบียนในอัตราที่สูงนักศึกษาต้องการให้มหาวิทยาลัยให้มีอุปกรณ์การเรียนไว้ให้บริการ และมีสวัสดิการอื่น ๆ ให้กับนักศึกษามากยิ่งขึ้น โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของอรรวรรณ อนันตพงษ์ (2540) ที่ศึกษาปัจจัยที่กำหนดวัตถุประสงค์สำหรับระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์รูปแบบจำลองโลจิสติก โมเดล พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles) จะมีโอกาสพึงพอใจการให้บริการของมหาวิทยาลัยมากกว่าคนที่ไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากนักศึกษามีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางมหาวิทยาลัยจัดไว้ให้ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสมมากที่สุด ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีความเหมาะสม ค่าใช้จ่ายภายในสถาบันมีความเหมาะสม มีทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ ให้ เป็นสถาบันที่อยู่ใกล้บ้าน สถาบันมีบรรยากาศรื่นรมย์และน่าศึกษาต่อ

จากผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการ (Reliability) เนื่องจากทางมหาวิทยาลัยมีความสามารถในการให้บริการที่เป็นเลิศทางด้านการเป็น

สถาบันที่เป็นศูนย์รวมของวิทยาการใหม่ ๆ อาจารย์มีผลงานทางวิชาการที่เป็นประโยชน์และเป็นที่ยอมรับในสายตาของนักศึกษา นักศึกษาจึงมีความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการ ขณะที่นักศึกษามีความพึงพอใจด้านความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness) เพราะทางมหาวิทยาลัยมีการบริการแบบ ONE STOP SERVICE หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนมีความน่าสนใจ และหลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนตรงกับความต้องการเข้าศึกษาที่ทางมหาวิทยาลัยจัดไว้บริการกับนักศึกษามีความพร้อมในการให้บริการอย่างเต็มที่ นักศึกษาจึงเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการ ส่วนความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (Assurance) เกิดจากนักศึกษามีความเชื่อมั่นต่อความสามารถของผู้รับบริการ ได้แก่ อาจารย์มีความรู้ความสามารถตรงกับสาขาวิชาที่สอน อาจารย์มีบุคลิกภาพที่ดีและให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี การสอนของอาจารย์เป็นไปอย่างมีระบบ หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนมีชื่อเสียง และนักศึกษาที่มีความพึงพอใจในด้านความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) ก็เนื่องจากผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา มีผู้รับฟังความคิดเห็นให้นักศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นได้ ผู้บริหารตอบสนองความคิดเห็นของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว จัดกิจกรรม/กีฬาให้กับนักศึกษาอย่างเหมาะสม และมีความเข้าใจปัญหาของผู้รับบริการ จึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า เมื่อนักศึกษามีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ ในการให้บริการแล้ว ย่อมส่งผลถึงความพึงพอใจในการบริการภาพรวมของมหาวิทยาลัยอีกด้วย

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านเพศ อายุ คณะแผนกเฉลี่ยและจำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธการเข้ารับบริการ พบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้งนี้เป็นเพราะมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาให้การบริการอย่างเท่าเทียมกันทั้งหญิงและชาย ในด้านของอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้งนี้เป็นเพราะมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีนักศึกษาผู้มาขอรับบริการทุกช่วงอายุจะได้รับบริการที่ถูกต้องและรวดเร็วเหมือนกัน ส่วนคณะเฉลี่ยไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้งนี้เป็นเพราะ ไม่ว่าจะนักศึกษาจะมีคะแนนเฉลี่ยสูงหรือต่ำ ก็ต้องใช้บริการของมหาวิทยาลัยเหมือนกันจึงได้รับความพึงพอใจในการให้บริการเท่ากัน ในขณะที่จำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธการเข้ารับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้งนี้เป็นเพราะ นักศึกษาที่ถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการบ่อยครั้ง คือ นักศึกษาที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับในการเข้ารับบริการที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้ โดยที่นักศึกษาเหล่านั้นทราบกฎเกณฑ์เป็นอย่างดี จึงยอมรับในการกระทำผิดกฎของตน โดยไม่โทษเป็นความผิดเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านจำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธจึงไม่มีผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาสถานการณ์การขยายตัวของจำนวนนักศึกษา และโครงสร้างนักศึกษาใหม่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาของนักศึกษาใหม่ และเพื่อศึกษาความ พึงพอใจของนักศึกษาเมื่อตัดสินใจเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแล้ว จึงขอ เสนอแนะแนวทาง ดังนี้

5.3.1 ในการศึกษาครั้งนี้ได้พบว่านักศึกษาไม่พึงพอใจที่อาจารย์ 1 ท่าน จะต้องสอนนักศึกษา ครั้งละมากกว่า 1 ห้องเรียน ทำให้อาจารย์ไม่สามารถดูแล และทดสอบความเข้าใจในวิชาที่เรียนของ นักศึกษาได้อย่างทั่วถึงในชั่วโมงเรียนนั้น ทางมหาวิทยาลัยควรจะปรับขนาดของห้องเรียนในเล็ก ลง เพื่อให้อาจารย์สามารถดูแลนักศึกษาได้อย่างทั่วถึง

5.3.2 นักศึกษาไม่มีความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีความเหมาะสม เพราะ นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่มาจากต่างจังหวัด นักศึกษาจึงต้องอยู่หอและค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรจัดสถานที่พักให้กับนักศึกษากลุ่มนี้ในราคาที่ต่ำ เพื่อให้ นักศึกษามีความ พึงพอใจสูงขึ้น โดยอาจจะจัดสร้างหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยเอง

5.3.3 นักศึกษาไม่มีความพึงพอใจในด้านของค่าใช้จ่ายภายในสถาบันมีความเหมาะสม เพราะ ระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศที่สินค้ามีราคาสูงขึ้นเรื่อย ๆ จึงทำให้ค่าครองชีพสูงขึ้นตามไป ด้วย ซึ่งมหาวิทยาลัยควรจัดซื้ออุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการเรียนและจำหน่ายในราคาที่ต่ำ

5.3.4 นักศึกษาไม่มีความพึงพอใจในด้านการเป็นเป็นสถาบันที่อยู่ใกล้บ้าน เพราะ มหาวิทยาลัยมีสถานที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง ทำให้อัตราค่าเช่าหอพักมีราคาสูง ทางมหาวิทยาลัยควรจัด รถรับส่งนักศึกษาริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัย เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ในกรณีที่นักศึกษาพัก อยู่ไกลมหาวิทยาลัย

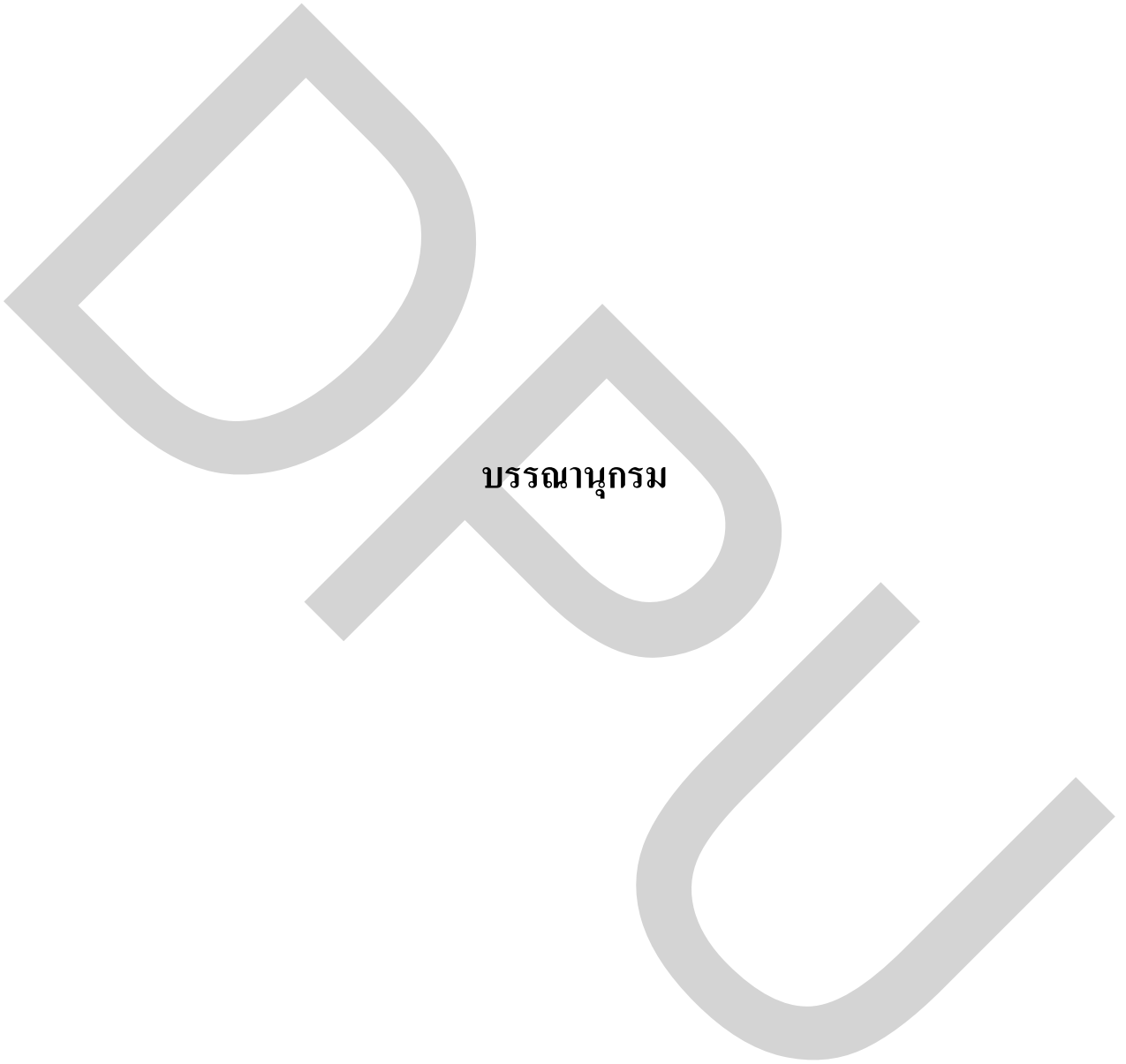
5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

5.4.1 การศึกษาถึงความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาคณะหญิงและนักศึกษาคณะชาย

5.4.2 การศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาจากโรงเรียนในเขต กรุงเทพมหานครกับนักศึกษาที่มาจากโรงเรียนต่างจังหวัด

5.4.3 การศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาที่เรียนด้านวิทยาศาสตร์กับ นักศึกษาที่เรียนด้านสังคมศาสตร์

5.4.4 การศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาสำเร็จการศึกษามัธยมปลายกับ นักศึกษาอาชีว



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

กิติมา ปรีดีคิลก. (2529). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดชนะการพิมพ์, ขุนทอง อินทร์ไทย. (2519). **การศึกษาในระดับปริญญาโท**. กรุงเทพฯ : องค์การนักศึกษาศาสนาบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เฉลียว บุรีภักดี. (2527). **ปัญหาและความต้องการทางด้านสังคมและวัฒนธรรมของสังคมไทยในทศวรรษหน้า**. กรุงเทพฯ : ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย.

จิรวัดน์ นิจนตร. (2528). **การศึกษากับการพัฒนาชุมชน**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา.

ถวิล เกื้อกุลวงษ์. (2528). **การศึกษานอกโรงเรียน**. กรุงเทพฯ : ทิพย์อักษร

ชนพร ชุมวรรฐายี. (2546). **การเขียนรายงานเชิงประเมินตนเองของสถานศึกษา**. กรุงเทพฯ : บั๊ก พอยท์

ธำรง อุดมไพจิตรกุล. (2544). **เศรษฐศาสตร์การพัฒนา**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาคุณภาพวิชาการ.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

สมิต สัจฉกร. (2546). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.

อาศยา โชติพานิช. (2548). **ศิลปะการให้บริการสู่ความรู้สึกที่ดี**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.

บทความ

กองบริการการศึกษา.(2553).รายงานสรุปจำนวนนักศึกษา.มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

คณะครุศาสตร์.(2553).รายงานประจำปี.มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ฝ่ายวางแผนและพัฒนา โรงเรียนหาดใหญ่อำนวยการบริหารธุรกิจ. (2549). การบริหารงานวิชาการ โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนภาคใต้. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ฝ่ายเลขานุการ.(2554).สรุปรายงานการประชุมเสวนา 4 สภา วาระพิเศษ, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนสุนันทา.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.(2553).รายงานประจำปี.มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.(2553).สารจากอธิการบดี.มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

สภาวิชาการ.(2553).สรุปรายงานการประชุมประจำปี.มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

สุทิน นพเกต. (2534). “เด็กแก่เรียนปริญญาโทไม่ใช่แฟชั่น แต่เป็นการหาความก้าวหน้าใส่ตัว”,
วิทยจักร ฉบับที่ 10(1583),หน้าที่ 18.

วิทยานิพนธ์

จิราภรณ์ ไหวดี. (2541). แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของนิสิตมหาวิทยาลัย

มหาสารคามปีการศึกษา 2540. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยี
การศึกษาทางการศึกษา . มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ชรีณี เดชจินดา. (2530). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการจัดการอุตสาหกรรม แขวง

บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชา
สังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล

ชิตชนนี โพธิ์สุวรรณกุล. (2544). การศึกษาแรงจูงใจในการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทของ

นักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ทองหล่อ นาคหอม. (2535). แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทวิชาเอกการบริหาร

การศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2533 – 2534. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ประพัฒน์ จำปาไทย. (2525). ความพึงพอใจของนิสิตต่อกระบวนการเรียน การสอนระดับบัณฑิต

ศึกษาคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปริยาภรณ์ เพ็ญสุขใจ. (2542). “แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน” : กรณีศึกษาจากนักศึกษา

ปริญญาตรี หลักสูตรภาคพิเศษ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิตสาขาวิชาธุรกิจศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เปรมชัย สโรบล. (2542). เหตุจูงใจในการศึกษาต่อโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าของนักเรียน

เตรียมทหาร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา, กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พนิดา ไพโรจน์เพชรราชยุทธ. (2545). แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงของนักศึกษาโรงเรียนพลซัยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา, เพชรบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

รวีพร นิลदानวงศ์. (2544). ลึงจูงใจในการเลือกเรียนหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) ของนิสิตปริญญาตรี คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิจิตร เฟื่องฟูตระกูล. (2545). เหตุผลในการตัดสินใจเรียนกลุ่มวิชาการเลขานุการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สังกัดกรมอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิภา อร่ามรุ่งโรจน์ชัย. (2544). แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สมชัย เจนจตุรงค์. (2542). แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงของนักศึกษาในวิทยาลัยพลซัยการ สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สมพงษ์ จิตจรัสอำพัน. (2540). องค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจในการเลือกศึกษาต่อสาขาวิชาบริหารธุรกิจของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สว่างจิตร์ พัชรมณีปกรณ์. (2541). เหตุจูงใจในการเลือกเรียนวิชาเอกคอมพิวเตอร์ธุรกิจของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุธรรม อารีกุล . (2543). การศึกษาความต้องการของชุมชนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และบริการทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาของสถาบันราชภัฏจันทรเกษมช่วง ปี 2545-2549. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา, กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.

- โตภา บุญยศรีสวัสดิ์. (2542). การวิเคราะห์ความต้องการการฝึกอบรมของแรงงานผู้ถูกเลิกจ้างและนักเรียนมัธยมศึกษาที่ออกจาก โรงเรียนกลางคัน เนื่องจากภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ จังหวัดสมุทรสาคร.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษานครปฐม : สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- อมรรัตน์ เชาวลิต .(2541). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรรวรรณ อนันตพงษ์.(2540). ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์สำหรับระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อารีย์ พงษ์สมบูรณ์ .(2536).การศึกษาความต้องการของประชาชนในการเรียนวิชาชีพในวิทยาลัยการอาชีพอำนาจเจริญ สังกัดกรมอาชีวศึกษา, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมศึกษา. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อุไรวรรณ โปธิเวชเทวัญ. (2539). สิ่งจูงใจในการเลือกเรียนหลักสูตรบริหารธุรกิจศึกษาของนิสิตระดับปริญญาตรี ในสถาบันอุดมศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

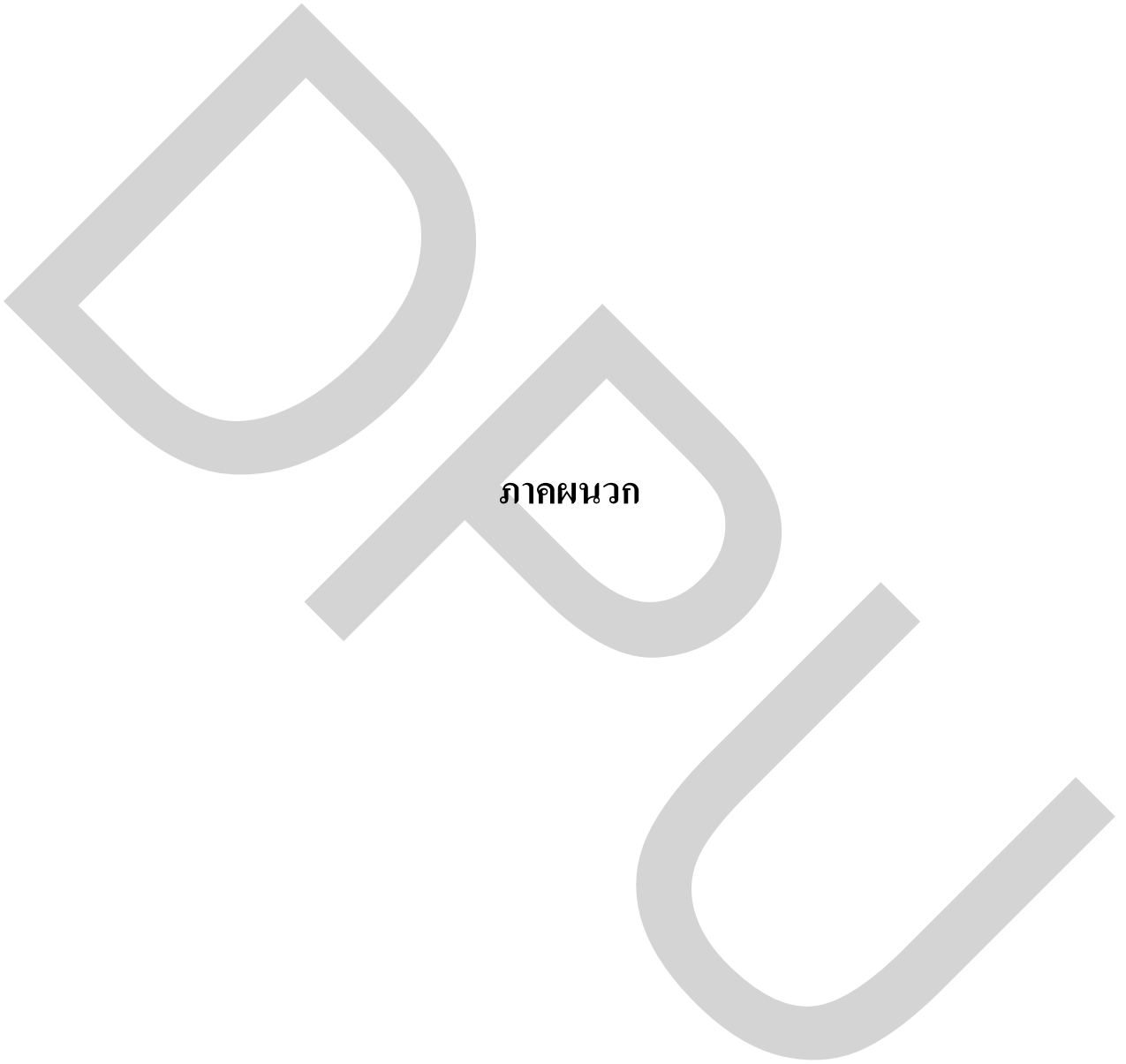
สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- สมศักดิ์ คงเที่ยง. (2542). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ, สืบค้นเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2554, จาก http://saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post_1615.html
- เมอร์กาทรอยด์ และ มอร์แกน. (1994). ลักษณะเด่นของการประกันคุณภาพทางการศึกษา, สืบค้นเมื่อวันที่ 21 เมษายน 2554, จาก <http://www.moc.moe.go.th/ViewContent.aspx>
- ฝ่ายประชาสัมพันธ์.(2553).การบริการแบบ ONE STOP SERVICE, สืบค้นเมื่อ วันที่ 12 มีนาคม 2553, จาก <http://ssru.ac.th>
- ฝ่ายหลักสูตร กองบริการการศึกษา.(2553).การบริการแบบ ONE STOP SERVICE, สืบค้นเมื่อ วันที่ 29 เมษายน 2553, จาก <http://ssru.ac.th>

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

- Atkinson, R. C., and Shiffrin, R. M. (1966.) **Mathematical models for memory and learning. Technical Report 79, Institute for Mathematical Studies in the Social Sciences**, Stanford University, 1965. (To be published in D. P. Kimble (Ed.), .Proceedings of the Third Conference on Learning, Remembering, and Forgetting. New York: The New York Academy of Sciences,)
- Buzzell, R.D, Gale, B.T, Sultan, R.G.M (1975), "**Market share – a key to profitability**", Harvard Business Review, Vol. 53 No.January-February, pp.97-106.
- Gronroos, C. (2001), **The perceived service quality concept – a mistake?**, Managing Service Quality, Vol. 11. No. 3, pp 150 – 2 .
- Herzberg, F.I. , (1987). **One more time: How do you motivate employees?**, Harvard Business Review, Sep/Oct87, Vol. 65 Issue 5, p109-120 (note: the reference to sales numbers is in the abstract written by the editors.)
- Lewis, J. M. and Bloom, S. C. , (1978) : **Incorporation of time – continuity into sub – synoptic analysis by using dynamic constraints**, Tellus 30, 496 – 515.
- Lovelock, C. H. (1996): **Sreivices markrting**. New jersey : Prentice Hall.
- Mcgregor D ,(1960). **The Human Side of Enterprise** New York McGraw-Hill
- Murgattoyd, Stephen J. (1985). **Counselling and helping London and New York** : British Psychological Society.
- Schmenner, R.W. (1995). **Service Operations Management. Englewood Cliffs** : NJ Prentice-Hall.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มี 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาควร

ปรับปรุง

ขณะที่กำลังศึกษาอยู่.....

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

17 – 19

20 – 23

24 – 26

26 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หย่าร้าง

หม้าย

4. อาชีพ

ศึกษาอย่างเดียว

รับราชการ

พนักงานบริษัทเอกชน

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ระดับรายได้ (รวมถึงรายได้ที่ได้รับจากผู้ปกครอง / เดือน)

น้อยกว่า 5,000

5,000 – 10,000

10,001 – 15,000

15,001 ขึ้นไป

6. จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจาก

- มัธยมศึกษา อาชีวศึกษา
- การศึกษานอกโรงเรียน

7. ภูมิลำเนา

- ภาคเหนือ ภาคกลาง
- ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้
- กรุงเทพฯและปริมณฑล

8. ตัดสินใจเข้าศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดย

- เลือกมหาวิทยาลัยก่อนเลือกคณะ เลือกคณะก่อนเลือกมหาวิทยาลัย
- เลือกทั้งมหาวิทยาลัยและคณะพร้อมกัน อื่น ๆ โปรดระบุ.....

9. คะแนนเฉลี่ยในภาคเรียนแรก

- ต่ำกว่า 2.50 อยู่ระหว่าง 2.50 – 2.99
- อยู่ระหว่าง 3.00 – 3.49 อยู่ระหว่าง 3.50 – 4.00

10. จำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการ

- เคย ไม่เคย

11. ถ้าท่านเคยถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการเนื่องมาจากสาเหตุใด

- แต่งกายไม่ถูกระเบียบ วิธีการในการเข้ารับบริการไม่ถูกต้อง
- ไม่แสดงบัตรนักศึกษา อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงคำตอบเดียว

ระดับความคิดเห็น 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วย 2 = "ไม่เห็นด้วย 1 = "ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับความสำคัญ 3 = สำคัญมาก 2 = สำคัญปานกลาง 1 = สำคัญน้อย

ลำดับที่	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกศึกษา	ระดับความสำคัญ					ระดับความคิดเห็น							
		3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
จากทฤษฎี SERVQUAL														
Tangibles														
12	ค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสมที่สุด													
13	ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีความเหมาะสม													
14	ค่าใช้จ่ายภายในสถาบันมีความเหมาะสม													
15	มีทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ ให้													
16	เป็นสถาบันที่อยู่ใกล้บ้าน													
17	สถาบันมีบรรยากาศที่ร่มรื่นและน่าศึกษาต่อ													
Reliability														
18	เป็นสถาบันที่เป็นศูนย์รวมของวิทยาการใหม่ๆ													
19	อาจารย์มีผลงานทางวิชาการที่เป็นประโยชน์และเป็นที่ยอมรับ													
Responsiveness														
20	มีการบริการแบบ ONE STOP SERVICE													
21	หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนมีความน่าสนใจ													
22	หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนตรงกับความต้องการเข้าศึกษา													

ลำดับที่	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกศึกษา	ระดับความสำคัญ					ระดับความคิดเห็น					ระดับความคิดเห็น					
		ระดับความสำคัญ					ระดับความคิดเห็น					ระดับความคิดเห็น					
		3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
Assurance																	
23	อาจารย์มีความรู้ความสามารถตรงกับสาขาวิชาที่สอน																
24	อาจารย์มีบุคลิกภาพที่ดีและให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี																
25	การสอนของอาจารย์เป็นไปอย่างมีระบบ																
26	หลักสูตรหรือสาขาที่เปิดสอนมีชื่อเสียง																
Empathy																	
27	ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา																
28	มีผู้รับฟังความคิดเห็นให้นักศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นได้																
29	ผู้บริหารตอบสนองความคิดเห็นของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว																
30	จัดกิจกรรมกีฬาให้กับนักศึกษาอย่างเหมาะสม																

ภาคผนวก ข

ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Linear Regression

ตารางที่ ข-1 ผลการทดสอบความสัมพันธ์กันของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	363.722	.275	.390

Classification Table(a)

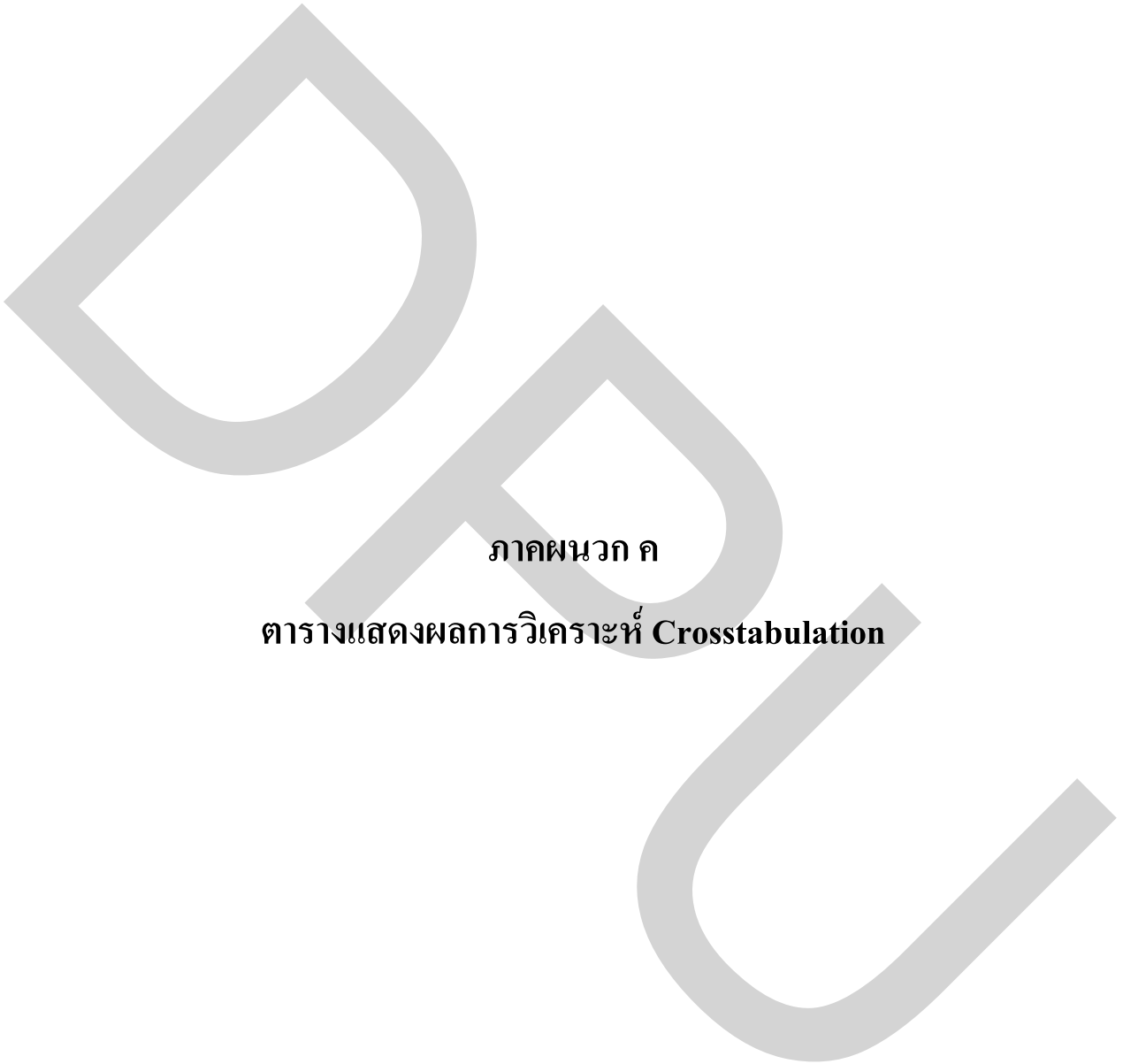
	Observed	Predicted			Percentage Correct
		ความพอใจ		Percentage Correct	
		พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ		
Step 1	ความพอใจ	พึงพอใจ	261	23	91.9
		ไม่พึงพอใจ	56	65	53.7
	Overall Percentage				80.5

a The cut value is .500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1(a) TANGIBLE	.590	.295	3.988	1	.046	1.804
RELIABIL	.800	.297	7.254	1	.007	2.226
RESPONSI	1.120	.293	14.658	1	.000	3.066
ASSURANC	.618	.308	4.041	1	.044	1.856
EMPATHY	.749	.292	6.570	1	.010	2.114
Constant	-2.621	.247	112.616	1	.000	.073

a Variable(s) entered on step 1: TANGIBLE, RELIABIL, RESPONSI, ASSURANC, EMPATHY.



ภาคผนวก ค

ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Crosstabulation

ตารางที่ ค-1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษากับปัจจัยด้านเพศ

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
เพศ * ความพอใจ	405	61.3%	256	38.7%	661	100.0%

เพศ * ความพอใจ Crosstabulation

Count

		ความพอใจ		Total
		พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
เพศ	ชาย	94	41	135
	หญิง	190	80	270
Total		284	121	405

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.024(b)	1	.878		
Continuity Correction(a)	.001	1	.969		
Likelihood Ratio	.024	1	.878		
Fisher's Exact Test				.909	.483
Linear-by-Linear Association	.024	1	.878		
N of Valid Cases	405				

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 40.33.

ตารางที่ ค-2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา กับปัจจัยด้านอายุ

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
อายุ * ความพอใจ	405	61.3%	256	38.7%	661	100.0%

อายุ * ความพอใจ Crosstabulation

Count		ความพอใจ		Total
		พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
อายุ	17-19 ปี	105	60	165
	20-23 ปี	165	58	223
	24-26 ปี	9	2	11
	26 ปีขึ้นไป	5	1	6
Total		284	121	405

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.124(a)	3	.106
Likelihood Ratio	6.178	3	.103
Linear-by-Linear Association	5.842	1	.016
N of Valid Cases	405		

a. 3 cells (37.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.79.

ตารางที่ ค-3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา กับปัจจัยด้านคะแนนเฉลี่ย

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
GPA * ความพอใจ	405	61.3%	256	38.7%	661	100.0%

GPA * ความพอใจ Crosstabulation

Count		ความพอใจ		Total
		พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
GPA	1.00	99	40	139
	2.00	101	48	149
	3.00	64	27	91
	4.00	20	6	26
Total		284	121	405

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.045(a)	3	.790
Likelihood Ratio	1.069	3	.785
Linear-by-Linear Association	.069	1	.793
N of Valid Cases	405		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.77.

ตารางที่ ค-4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา กับปัจจัยด้านจำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธ
การเข้ารับบริการ

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
จำนวนครั้ง * ความพอใจ	405	61.3%	256	38.7%	661	100.0%

จำนวนครั้ง * ความพอใจ Crosstabulation

Count		ความพอใจ		Total
		พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
จำนวน ครั้ง	1.00	159	59	218
	2.00	90	44	134
	3.00	23	11	34
	4.00	12	7	19
Total		284	121	405

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.923(a)	3	.589
Likelihood Ratio	1.910	3	.591
Linear-by-Linear Association	1.600	1	.206
N of Valid Cases	405		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.68.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาววาทีณี เรือง
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย (สายการเรียน วิทย์ – คณิต) จากโรงเรียนนาเจ็ยงพิทยาคม
	พ.ศ. 2541
	พ.ศ. 2546
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักวิชาการพัสดุ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 1 ถนนอุทองนอก แขวงวีรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300