

หัวข้อวิจัย	การเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ผู้ดำเนินการวิจัย	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภคพร กระจาดทอง นางสาวสร้อย ไชยเดช
ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์โรจนา ศุขะพันธุ์
หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ปีที่ทำเสร็จ	2560

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง “ การเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและระดับสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 2) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และ 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยจำแนกตาม เพศ อายุ เกรดเฉลี่ย หลักสูตร และคณะ/โรงเรียน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาภาคปกติ ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 300 คน โดย สถิติที่ใช้การ วิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test F-test การเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe')

ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 ปี เกรดเฉลี่ยระหว่าง 2.01 – 2.50 หลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์
- 2) นักศึกษามีความคาดหวัง ต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านการตอบสนอง และด้านการเอาใจใส่ และ นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$, S.D.=0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านการเอาใจใส่ และด้านความน่าเชื่อถือ
- 3) นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งทุกด้านมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าสภาพความเป็นจริง

4) นักศึกษามี ความคาดหวัง ต่อการบริการ การศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า เพศ อายุ เกรดเฉลี่ย หลักสูตร และคณะ /โรงเรียนแตกต่างกัน มีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน และนักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมและรายด้าน พบว่า เพศ และคณะ/โรงเรียนแตกต่างกัน มีสภาพความเป็นจริงไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกันมีสภาพความเป็นจริงในภาพรวมแตกต่างกัน โดยพบว่า ด้านคุณลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยแตกต่างกันมีสภาพความเป็นจริงในภาพรวมแตกต่างกัน โดยพบว่า ด้าน ความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน นักศึกษาที่เรียนหลักสูตรแตกต่างกันมีสภาพความเป็นจริงในภาพรวมแตกต่างกัน โดยพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน

Research Title	A Study of Students' Expectations and the Contemporary Conditions of the Educational Services of Saun Dusit Rajabhat University
Researchers	Asst. Prof. Pakaporn Krachadthong Miss.Soi Chaityadej
Research Consultants	Assistant Professor Rojana Sukapanth
Organization	Suan Dusit University
Academic Year 201	7

Abstract

The research objectives of the study were: 1) To study the level of students' expectations and level of contemporary conditions of the educational services of Saun Dusit Rajabhat University, 2) To compare these expectations and the contemporary conditions of educational services, and 3) To compare these expectations and the contemporary conditions of educational services by gender, age, GPA, syllabus and faculty/school. The subjects were 300 fourth-year students enrolled in the regular program. The data were analyzed by mean, standard deviation, t-test, F-test and the multiple comparison test by Scheffe's method.

The results found that:

1) Respondents of the questionnaires were mostly female, 21 years old, whose GPA was between 2.01–2.50, and were enrolled in the Early Childhood Education program.

2) Overall, students' expectation of the educational services of Saun Dusit Rajabhat University was a high level (\bar{X} =4.19, S.D.=0.42). Considering each aspect, it was found that the trustworthiness aspect was the highest. Secondly, responsible, empathy and contemporary conditions in educational services were at a high level. (\bar{X} =3.55, S.D.=0.52). Considering each aspect, it was found that the trustworthiness aspect was the highest, followed by empathy and reliability.

3) Students' opinions on the overall expectations and contemporary conditions of educational services of Saun Dusit Rajabhat University were significantly different ($p<0.01$). Considering each area, it was found that that all aspects were significantly different ($p<0.01$) and all of the average expectation scores were higher than the contemporary scores for services.

4) Students' overall expectations of educational services of Suan Dusit Rajabhat University were not significantly different in regards to gender, age, GPA,

courses and faculty / school. Moreover, the assessments of overall and specific contemporary conditions of educational services were not significantly different for different sexes and faculties/schools. Students of different ages assessed overall contemporary conditions as significantly different. It found that the students with differences in GPA assessed contemporary conditions as significantly different for reliability, trustworthiness and empathy. Students enrolled in different programs had significantly different assessments of the contemporary conditions in regards to reliability, trustworthiness and empathy differently.