

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	4
คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง	6
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ	13
แนวคิดและทฤษฎีความจริง	17
แนวคิดและทฤษฎีการบริการ	18
การบริการการศึกษา	22
การบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
กรอบแนวคิดในการวิจัย	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	36
เครื่องมือในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การวิเคราะห์ข้อมูล	39

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	40
สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
ผลการศึกษาความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อ	42
การบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	
ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่	49
มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	
ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่	53
มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตาม	
สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	83
สรุปผลการวิจัย	83
อภิปรายผล	88
ข้อเสนอแนะ	92
บรรณานุกรม	94
บรรณานุกรมภาษาไทย	94
บรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ	99
ภาคผนวก	101
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	102
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	108
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)	110
ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่น	113
ประวัติผู้วิจัย	117

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	37
4.1	สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อระดับความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	43
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อระดับความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ	44
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ต่อระดับความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านความน่าเชื่อถือ	45
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อระดับความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการตอบสนอง	46
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อระดับความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านความไว้วางใจ	47
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อระดับความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการเอาใจใส่	48
4.8	เปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	49
4.9	เปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามรายด้าน	50
4.10	การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ	54
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ	54

ตารางที่		หน้า
4.12	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการ บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ	55
4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเกรดเฉลี่ย	56
4.14	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการ บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเกรดเฉลี่ย	57
4.15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามหลักสูตร	59
4.16	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ความคาดหวัง ของนักศึกษาที่มีต่อ การ บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามหลักสูตร	60
4.17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามคณะ/โรงเรียน	61
4.18	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ความคาดหวัง ของนักศึกษาที่มีต่อ การ บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามคณะ/โรงเรียน	62
4.19	การเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ	63
4.20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อ การ บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ	64
4.21	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการ บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ	65
4.22	การเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงด้านคุณลักษณะทางกายภาพ จำแนกตาม อายุ เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ	66
4.23	การเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงในภาพรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่โดยวิธี เชฟเฟ	66
4.24	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการ บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเกรดเฉลี่ย	67
4.25	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการ บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเกรดเฉลี่ย	68
4.26	การเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเกรดเฉลี่ย เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ	69
4.27	การเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงในภาพรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่โดย เชฟเฟ	69

ตารางที่		หน้า
4.28	การเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามเกรดเฉลี่ย เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ	70
4.29	การเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงในภาพรวม จำแนกตามเกรดเฉลี่ย เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ	70
4.30	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามหลักสูตร	72
4.31	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามหลักสูตร	73
4.32	การเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงด้านน่าเชื่อถือ จำแนกตามหลักสูตร เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ	74
4.33	การเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงด้านความไว้วางใจ จำแนกตามหลักสูตร เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ	76
4.34	การเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามหลักสูตร เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ	78
4.35	การเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงในภาพรวม จำแนกตามหลักสูตร เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ	80
4.36	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามคณะ/โรงเรียน	81
4.37	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามคณะ/โรงเรียน	82

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	35