

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและระดับสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 2) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และ 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม คณะผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ผล การศึกษาความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

3. ผลการเปรียบเทียบ ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

4. ผลการเปรียบเทียบ ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 66.33 อายุ 21 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 เกรดเฉลี่ยระหว่าง 2.01 – 2.50 จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 หลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 คณะครุศาสตร์ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 28.67 รายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 300)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	101	33.67
- หญิง	199	66.33

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 300)	ร้อยละ
2. อายุ		
- 20 ปี	45	15.00
- 21 ปี	174	58.00
- 22 ปี	81	27.00
3. เกรดเฉลี่ย		
- ต่ำกว่า 20.00	11	3.66
- 2.01 – 2.50	125	41.67
- 2.51 – 3.00	92	30.67
- 3.01 – 3.50	72	24.00
4. หลักสูตรที่ศึกษา		
- การปฐมวัย	48	16.00
- การประถมศึกษา	38	12.67
- ภาษาอังกฤษ	21	7.00
- ภาษาอังกฤษธุรกิจ	34	11.33
- ภาษาไทย	3	1.00
- รัฐประศาสนศาสตร์	11	3.67
- รัฐศาสตร์	4	1.33
- จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ	2	0.67
- การจัดการ	32	10.67
- คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	10	3.33
- อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	13	4.33
- ธุรกิจการโรงแรม	26	8.67
- อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ	18	6.00
- คหกรรมศาสตร์	16	5.33
- เทคโนโลยีการประกอบอาหารและบริการ	24	8.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 300)	ร้อยละ
5. คณะ/โรงเรียน ที่ศึกษา		
- ครุศาสตร์	86	28.67
- มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	75	25.00
- วิทยาการจัดการ	42	14.00
- วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	13	4.33
- โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ	44	14.67
- โรงเรียนการเรือน	40	13.33

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

นักศึกษามีความคิดเห็นต่อระดับความคาดหวัง ที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในด้านความไว้วางใจ เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=4.32$, S.D.= 0.48) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนอง ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.50) และด้านการเอาใจใส่ ($\bar{X}=4.19$, S.D.=0.56) ตามลำดับ

นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$, S.D.=0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อระดับสภาพความเป็นจริง ที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อยู่ในระดับมากในด้านความไว้วางใจ เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=3.96$, S.D.=0.62) รองลงมา คือ ด้านการเอาใจใส่ ($\bar{X}=3.77$, S.D.=0.62) และด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=3.49$, S.D.=0.62) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อ ระดับความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของ นักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง				สภาพความเป็นจริง			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ ที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ ที่
ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ	4.05	0.47	มาก	5	3.10	0.71	ปานกลาง	5
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.16	0.48	มาก	4	3.49	0.62	มาก	3
ด้านการตอบสนอง	4.22	0.50	มากที่สุด	2	3.41	0.61	มาก	4
ด้านความไว้วางใจ	4.32	0.48	มากที่สุด	1	3.96	0.62	มาก	1
ด้านการเอาใจใส่	4.19	0.56	มาก	3	3.77	0.62	มาก	2
รวม	4.19	0.42	มาก		3.55	0.52	มาก	

เมื่อวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ ได้ดังนี้

นักศึกษามีความคิดเห็นต่อระดับความคาดหวังที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$, S.D.=0.47) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักศึกษามีระดับความคาดหวังที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตอยู่ในระดับมาก ในเรื่องห้องเรียนมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=4.16$, S.D.=0.71) รองลงมาคือ มีที่นั่งพักสำหรับการติดต่อให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสม ($\bar{X}=4.08$, S.D.=0.77) และมีอุปกรณ์และวัสดุที่ให้บริการอย่างทันสมัยและครบถ้วน ($\bar{X}=4.07$, S.D.=0.79) ตามลำดับ

นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.10$, S.D.=0.71) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อระดับสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง ห้องเรียนมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=3.36$, S.D.=0.80) รองลงมาคือ การจัดสถานที่สำหรับการให้บริการติดต่อมีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.22$, S.D.=0.96) และมีแหล่งศึกษาและค้นคว้าข้อมูลมีเพียงพอ กับความต้องการของนักศึกษา ($\bar{X}=3.19$, S.D.=0.80) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อ ระดับความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของ นักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง				สภาพความเป็นจริง			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ ที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ ที่
คุณลักษณะทางกายภาพ (Tangible)								
1. ห้องเรียนมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน	4.16	0.71	มาก	1	3.36	0.80	ปานกลาง	1
2. มีแหล่งศึกษาและค้นคว้าข้อมูลมีเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา	4.05	0.62	มาก	5	3.19	0.80	ปานกลาง	3
3. มีสื่อการเรียนการสอน เช่น เอกสารประกอบการบรรยายที่จัดทำได้สะดวก เพียงพอและชัดเจน	3.99	0.70	มาก	6	3.14	1.01	ปานกลาง	4
4. ในห้องปฏิบัติการมีเครื่องมืออุปกรณ์ปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอกับจำนวนผู้เรียน	4.06	0.69	มาก	4	2.83	0.99	ปานกลาง	6
5. การจัดสถานที่สำหรับการให้บริการติดต่อมีความเหมาะสม	3.96	0.66	มาก	7	3.22	0.96	ปานกลาง	2
6. มีอุปกรณ์และวัสดุที่ให้บริการอย่างทันสมัยและครบถ้วน	4.07	0.79	มาก	3	3.14	1.08	ปานกลาง	5
7. มีที่นั่งพักสำหรับการติดต่อให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสม	4.08	0.77	มาก	2	2.81	1.10	ปานกลาง	7
รวม	4.05	0.47	มาก		3.10	0.71	ปานกลาง	

นักศึกษามีความคิดเห็นต่อระดับความคาดหวัง ที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.16, S.D.=0.48) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษามีระดับความคาดหวังที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตอยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่อง อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}$ =4.33, S.D.=0.66) รองลงมาคือ การประกาศผลสอบที่ถูกต้องและรวดเร็ว ($\bar{X}$ =4.25, S.D.=0.73) และเอกสารด้านวิชาการ อาทิ เอกสารประกอบการสอน หลักสูตร คู่มือนักศึกษา อย่างเพียงพอ ($\bar{X}$ =4.18, S.D.=0.91) ตามลำดับ

นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.49, S.D.=0.62) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษามี ความคิดเห็นต่อ ระดับสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการ

การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตอยู่ในระดับมาก ในเรื่องข้ออาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=4.14$, S.D.=0.79) รองลงมาคือ จำนวนอาจารย์ผู้สอนต่อจำนวนผู้เรียนมีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.88$, S.D.=0.90) และหลักสูตรมีจำนวนหน่วยกิตที่เหมาะสมกับระยะเวลาที่นักศึกษาจะสามารถจบได้ตามกำหนด ($\bar{X}=3.84$, S.D.=0.97) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อ ระดับความคาดหวังและสภาพความเป็นจริง ของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านความน่าเชื่อถือ

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง				สภาพความเป็นจริง			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
ความน่าเชื่อถือ								
1. จำนวนอาจารย์ผู้สอนต่อจำนวนผู้เรียนมีความเหมาะสม	4.14	0.60	มาก	6	3.88	0.90	มาก	2
2. การประเมินผลการเรียนการสอนของแต่ละวิชามีความชัดเจนและน่าเชื่อถือ	4.16	0.56	มาก	4	3.67	0.80	มาก	4
3. อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้	4.33	0.66	มากที่สุด	1	4.14	0.79	มาก	1
4. การประกาศผลสอบที่ถูกต้องและรวดเร็ว	4.25	0.73	มากที่สุด	2	3.18	1.22	ปานกลาง	5
5. เอกสารด้านวิชาการ อาทิ เอกสารประกอบการสอน หลักสูตร คู่มือนักศึกษา อย่างเพียงพอ	4.18	0.91	มาก	3	2.73	0.96	ปานกลาง	7
6. บุคลากรของมหาวิทยาลัยสามารถช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องทันท่วงที	3.88	0.70	มาก	7	2.99	0.94	ปานกลาง	6
7. หลักสูตรมีจำนวนหน่วยกิตที่เหมาะสมกับระยะเวลาที่นักศึกษาจะสามารถจบได้ตามกำหนด	4.16	0.73	มาก	5	3.84	0.97	มาก	3
รวม	4.16	0.48	มาก		3.49	0.62	มาก	

นักศึกษามีความคิดเห็นต่อระดับความคาดหวัง ที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการตอบสนอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.05) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักศึกษามีระดับความคาดหวังที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องความง่ายในการเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาหรืออาจารย์ประจำรายวิชาเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=4.31$, S.D.=0.79) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มีความ

หลากหลาย อาทิ แผ่นพับ ป้ายประกาศ อินเทอร์เน็ต ($\bar{X}=4.28$, S.D.=0.60) และมีการประกาศแจ้งข่าวสารข้อมูลต่างๆ ให้นักศึกษาทราบอย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ($\bar{X}=4.27$, S.D.=0.71) ตามลำดับ

นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.41$, S.D.=0.61) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อระดับสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อยู่ในระดับมาก ในเรื่องความง่ายในการเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาหรืออาจารย์ประจำรายวิชา เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=3.69$, S.D.=0.89) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มีความหลากหลาย อาทิ แผ่นพับ ป้ายประกาศ อินเทอร์เน็ต ($\bar{X}=3.50$, S.D.=0.91) และการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อตอบสนองการเรียนรู้ของนักศึกษา ($\bar{X}=3.40$, S.D.=0.90) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อ ระดับความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการตอบสนอง

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง				สภาพความเป็นจริง			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
การตอบสนอง								
1. ความง่ายในการเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาหรืออาจารย์ประจำรายวิชา	4.31	0.79	มากที่สุด	1	3.69	0.89	มาก	1
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนงานต่างๆ มีความสุภาพ มีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักศึกษา	4.14	0.78	มาก	7	3.25	1.01	ปานกลาง	6
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่นักศึกษาต้องติดต่อด้วย	4.21	0.61	มากที่สุด	5	3.17	0.81	ปานกลาง	7
4. การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อตอบสนองการเรียนรู้ของนักศึกษา	4.24	0.67	มากที่สุด	4	3.40	0.90	ปานกลาง	3
5. จัดให้มีจำนวนผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.14	0.74	มาก	6	3.25	0.78	ปานกลาง	5
6. มีการประกาศแจ้งข่าวสารข้อมูลต่างๆ ให้นักศึกษาทราบอย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	4.27	0.71	มากที่สุด	3	3.37	0.80	ปานกลาง	4
7. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มีความหลากหลาย อาทิ แผ่นพับ ป้ายประกาศ อินเทอร์เน็ต	4.28	0.60	มากที่สุด	2	3.50	0.91	มาก	2
รวม	4.22	0.50	มากที่สุด		3.41	0.61	มาก	

นักศึกษามีความคิดเห็นต่อระดับความคาดหวัง ที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านความไว้วางใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.48) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษามีระดับความคาดหวังที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องอาจารย์เป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=4.44$, S.D.=0.63) รองลงมาคือ อาจารย์มีความเป็นธรรมในการให้ความรู้และคำแนะนำแก่นักศึกษาทุกคน ($\bar{X}=4.38$, S.D.=0.64) และอาจารย์ผู้สอนมีความรู้ ความสามารถในการบรรยายที่สอน ($\bar{X}=4.38$, S.D.=0.70) ตามลำดับ

นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$, S.D.=0.62) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษามี ความคิดเห็นต่อ ระดับสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตอยู่ในระดับมาก ในเรื่องอาจารย์ผู้สอนมีความรู้ ความสามารถในการบรรยายที่สอน เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=4.08$, S.D.=0.84) รองลงมาคือ มีการประสานงานแก้ปัญหา ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา ($\bar{X}=4.06$, S.D.=0.94) และหลักสูตรที่เรียนมีรายวิชาที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียน ($\bar{X}=4.03$, S.D.=0.88) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อ ระดับความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษามีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านความไว้วางใจ

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง				สภาพความเป็นจริง			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
ความไว้วางใจ								
1. อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ความสามารถในรายวิชาที่สอน	4.38	0.70	มากที่สุด	3	4.08	0.84	มาก	1
2. หลักสูตรที่เรียนมีรายวิชาที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียน	4.32	0.69	มากที่สุด	4	4.03	0.88	มาก	3
3. หลักสูตรที่เรียนทำให้ผู้เรียนมีความรู้เพิ่มขึ้น	4.31	0.57	มากที่สุด	5	4.00	1.01	มาก	5
4. มีการประสานงานแก้ปัญหา ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา	4.31	0.67	มากที่สุด	6	4.06	0.94	มาก	2
5. ได้รับความรู้และความก้าวหน้าทางด้านวิชาการเทียบเท่าหรือมากกว่าสถาบันอื่น	4.08	0.73	มาก	7	3.62	0.82	มาก	7
6. อาจารย์มีความเป็นธรรมในการให้ความรู้และคำแนะนำแก่นักศึกษาทุกคน	4.38	0.64	มากที่สุด	2	3.91	0.88	มาก	6
7. อาจารย์เป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา	4.44	0.63	มากที่สุด	1	4.02	0.89	มาก	4
รวม	4.32	0.48	มากที่สุด		3.96	0.62	มาก	

นักศึกษามีความคิดเห็นต่อระดับความคาดหวัง ที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการเอาใจใส่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$, S.D.=0.56) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักศึกษามีระดับความคาดหวังที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่องมีอาจารย์ที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำ อบรมความประพฤติและวินัยของนักศึกษาเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.71) รองลงมาคือ อาจารย์ที่ปรึกษาให้ความสนใจติดตามถึงปัญหาของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.69) และมีจำนวนอาจารย์ที่ปรึกษาต่อจำนวนนักศึกษาอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=4.21$, S.D.=0.70) ตามลำดับ

นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.77$, S.D.=0.62) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อระดับสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตอยู่ในระดับมาก ในเรื่องอาจารย์ให้ความเอาใจใส่ ดูแลและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=4.07$, S.D.=0.88) รองลงมาคือ มีอาจารย์ที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำ อบรมความประพฤติและวินัยของนักศึกษา ($\bar{X}=4.02$, S.D.=0.92) และอาจารย์ที่ปรึกษาให้ความสนใจติดตามถึงปัญหาของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.95$, S.D.=0.89) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อ ระดับความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการเอาใจใส่

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง				สภาพความเป็นจริง			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
การเอาใจใส่								
1. อาจารย์ให้ความเอาใจใส่ ดูแลและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	4.16	0.76	มาก	4	4.07	0.88	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ส่วนงานต่างๆ ให้ความเอาใจใส่ ดูแลและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	4.05	0.84	มาก	6	3.17	1.01	ปานกลาง	7
3. มีจำนวนอาจารย์ที่ปรึกษาต่อจำนวนนักศึกษาอย่างเพียงพอ	4.21	0.70	มาก	3	3.84	0.83	มาก	4
4. อาจารย์ที่ปรึกษาให้ความสนใจติดตามถึงปัญหาของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง	4.32	0.69	มากที่สุด	2	3.95	0.89	มาก	3
5. มีอาจารย์ที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำ อบรมความประพฤติและวินัยของนักศึกษา	4.36	0.71	มากที่สุด	1	4.02	0.92	มาก	2

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง				สภาพความเป็นจริง			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ ที่	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ ที่
6. มีการจัดเวรยามดูแลความปลอดภัย ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	4.10	0.87	มาก	6	3.67	0.91	มาก	5
7. มีการจัดการให้บริการเป็นพิเศษแก่นักศึกษาที่มีลักษณะพิเศษ เช่น ตาบอด พิการ	4.12	0.78	มาก	5	3.66	0.92	มาก	6
รวม	4.19	0.56	มาก		3.77	0.62	มาก	

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบ ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

การเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยการใช้การทดสอบค่า t-test พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t=17.443$, $p=.000$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งทุกด้านมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าสภาพความเป็นจริง รายละเอียดตามตารางที่ 8

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความแตกต่าง ความคาดหวัง และสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ความคิดเห็น	ความคาดหวัง		สภาพความเป็นจริง		t	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ	4.05	0.47	3.10	0.71	17.444	0.000
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.16	0.48	3.49	0.62	16.295	0.000
ด้านการตอบสนอง	4.22	0.50	3.41	0.61	17.607	0.000
ด้านความไว้วางใจ	4.32	0.48	3.96	0.62	8.975	0.000
ด้านการเอาใจใส่	4.19	0.56	3.77	0.62	10.634	0.000
ภาพรวม	4.19	0.42	3.55	0.52	17.443	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อเปรียบเทียบ ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ ได้ดังนี้

การเปรียบเทียบ ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต **ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ** ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t=17.444$, $p=.000$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกเรื่องมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งทุกเรื่องมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าสภาพความเป็นจริง **ด้านความน่าเชื่อถือ** ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t=16.295$, $p=.000$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกเรื่องมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งทุกเรื่องมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าสภาพความเป็นจริง **ด้านการตอบสนอง** ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t=17.607$, $p=.000$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกเรื่องมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งทุกเรื่องมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าสภาพความเป็นจริง **ด้านความไว้วางใจ** ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t=8.975$, $p=.000$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกเรื่องมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งทุกเรื่องมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าสภาพความเป็นจริง **ด้านการเอาใจใส่** ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t=10.634$, $p=.000$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องอาจารย์ให้ความเอาใจใส่ ดูแลและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ไม่แตกต่างกัน ส่วนเรื่องอื่นๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งทุกเรื่องมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าสภาพความเป็นจริง รายละเอียดตามตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่าง ความคาดหวัง และสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามรายด้าน

ความคิดเห็น	ความคาดหวัง		สภาพความเป็นจริง		t	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ						
1. ห้องเรียนมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน	4.16	0.71	3.36	0.80	14.668**	0.000
2. มีแหล่งศึกษาและค้นคว้าข้อมูลมีเพียงพอ กับความต้องการของนักศึกษา	4.05	0.62	3.19	0.80	15.231**	0.000
3. มีสื่อการเรียนการสอน เช่น เอกสาร ประกอบการบรรยายที่จัดหาได้สะดวก เพียงพอและชัดเจน	3.99	0.70	3.14	1.01	12.693**	0.000
4. ในห้องปฏิบัติการมีเครื่องมืออุปกรณ์ ปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ และเพียงพอ กับจำนวนผู้เรียน	4.06	0.69	2.83	0.99	16.864**	0.000

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความคาดหวัง		สภาพความเป็นจริง		t	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
5. การจัดสถานที่สำหรับการให้บริการติดต่อมีความเหมาะสม	3.96	0.66	3.22	0.96	12.096**	0.000
6. มีอุปกรณ์และวัสดุที่ให้บริการอย่างทันสมัยและครบถ้วน	4.07	0.79	3.14	1.08	11.570**	0.000
7. มีที่นั่งพักสำหรับการติดต่อให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสม	4.08	0.77	2.81	1.10	15.352**	0.000
ภาพรวม	4.05	0.47	3.10	0.71	17.444**	0.000
ด้านความน่าเชื่อถือ						
1. จำนวนอาจารย์ผู้สอนต่อจำนวนผู้เรียนมีความเหมาะสม	4.14	0.60	3.88	0.90	5.051**	0.000
2. การประเมินผลการเรียนการสอนของแต่ละวิชามีความชัดเจนและน่าเชื่อถือ	4.16	0.56	3.67	0.80	11.872**	0.000
3. อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้	4.33	0.66	4.14	0.79	3.959**	0.000
4. การประกาศผลสอบที่ถูกต้องและรวดเร็ว	4.25	0.73	3.18	1.22	14.481**	0.000
5. เอกสารด้านวิชาการ อาทิ เอกสารประกอบการสอน หลักสูตร คู่มือนักศึกษาอย่างเพียงพอ	4.18	0.91	2.73	0.96	16.651**	0.000
6. บุคลากรของมหาวิทยาลัยสามารถช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องทันท่วงที	3.88	0.70	2.99	0.94	13.338**	0.000
7. หลักสูตรมีจำนวนหน่วยกิตที่เหมาะสมกับระยะเวลาที่นักศึกษาจะสามารถจบได้ตามกำหนด	4.16	0.73	3.84	0.97	5.503**	0.000
ภาพรวม	4.16	0.48	3.49	0.62	16.295**	0.000
ด้านการตอบสนอง						
1. ความง่ายในการเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาหรืออาจารย์ประจำรายวิชา	4.31	0.79	3.96	0.89	4.984**	0.000
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนงานต่างๆ มีความสุภาพ มีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักศึกษา	4.14	0.78	3.25	1.01	11.898**	0.000

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความคาดหวัง		สภาพความเป็นจริง		t	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่นักศึกษาต้องติดต่อด้วย	4.21	0.61	3.17	0.81	17.938**	0.000
4. การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อตอบสนองการเรียนรู้ของนักศึกษา	4.24	0.67	3.40	0.90	12.452**	0.000
5. จัดให้มีจำนวนผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.14	0.74	3.25	0.78	19.550**	0.000
6. มีการประกาศแจ้งข่าวสารข้อมูลต่างๆ ให้นักศึกษาทราบอย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	4.27	0.71	3.37	0.80	14.484**	0.000
7. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มีความหลากหลาย อาทิ แผ่นพับ ป้ายประกาศ อินเทอร์เน็ต	4.28	0.60	3.50	0.91	14.952**	0.000
ภาพรวม	4.22	0.50	3.41	0.61	17.607**	0.000
ด้านความไว้วางใจ						
1. อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ ความสามารถในรายวิชาที่สอน	4.38	0.70	4.08	0.84	6.860**	0.000
2. หลักสูตรที่เรียนมีรายวิชาที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียน	4.32	0.69	4.03	0.88	5.577**	0.000
3. หลักสูตรที่เรียนทำให้ผู้เรียนมีความรู้เพิ่มขึ้น	4.31	0.57	4.00	1.01	5.449**	0.000
4. มีการประสานงานแก้ปัญหาระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา	4.31	0.67	4.06	0.94	3.706**	0.000
5. ได้รับความรู้และความก้าวหน้าทางด้านวิชาการเทียบเท่าหรือมากกว่าสถาบันอื่น	4.08	0.73	3.62	0.82	7.834**	0.000
6. อาจารย์มีความเป็นธรรมในการให้ความรู้และคำแนะนำแก่นักศึกษาทุกคน	4.38	0.64	3.91	0.88	8.371**	0.000
7. อาจารย์เป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา	4.44	0.63	4.02	0.89	8.552**	0.000
ภาพรวม	4.32	0.48	3.96	0.62	8.975**	0.000
ด้านการเอาใจใส่						
1. อาจารย์ให้ความเอาใจใส่ ดูแลและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	4.16	0.76	4.07	0.88	1.556	0.121
2. เจ้าหน้าที่ส่วนงานต่างๆ ให้ความเอาใจใส่ ดูแลและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	4.05	0.84	3.17	1.01	13.555**	0.000

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ความคาดหวัง		สภาพความเป็นจริง		t	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
3. มีจำนวนอาจารย์ที่ปรึกษาต่อจำนวน นักศึกษาอย่างเพียงพอ	4.21	0.70	3.84	0.83	6.809**	0.000
4. อาจารย์ที่ปรึกษาให้ความสนใจติดตามถึง ปัญหาของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง	4.32	0.69	3.95	0.89	7.556**	0.000
5. มีอาจารย์ที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำ อบรมความประพฤติและวินัยของนักศึกษา	4.36	0.71	4.02	0.92	6.501**	0.000
6. มีการจัดเวรยามดูแลความปลอดภัย ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	4.10	0.87	3.67	0.91	5.741**	0.000
7. มีการจัดการให้บริการเป็นพิเศษแก่ นักศึกษาที่มีลักษณะพิเศษ เช่น ตาบอด พิการ	4.12	0.78	3.66	0.92	7.695**	0.000
ภาพรวม	4.19	0.56	3.77	0.62	10.634**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบ ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักศึกษาที่มี เพศ อายุ เกรดเฉลี่ย หลักสูตร และคณะ/โรงเรียน แตกต่างกันมีความคาดหวังที่มี
ต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

1) ผลการเปรียบเทียบ ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้การทดสอบค่า t-test พบว่า ในภาพรวมนักศึกษาที่มี
เพศแตกต่างกันความคาดหวังที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตไม่แตกต่างกัน
($t=0.806$, $p=.421$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน รายละเอียดตามตาราง
ที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ

ความคาดหวัง	ชาย (n=101)		หญิง (n=199)		t	p
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D		
ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ	4.06	0.50	4.05	0.45	0.272	0.785
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.09	0.47	4.19	0.48	1.631	0.104
ด้านการตอบสนอง	4.22	0.48	4.23	0.52	0.158	0.874
ด้านความไว้วางใจ	4.23	0.52	4.33	0.49	0.464	0.460
ด้านการเอาใจใส่	4.13	0.54	4.22	0.57	1.186	0.236
ภาพรวม	4.16	0.37	4.20	0.42	0.806	0.421

2) ผลการเปรียบเทียบ ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ

จากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวัง ของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตาม อายุ ที่ปรากฏในตารางที่ 4.11 เมื่อทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวัง ต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน (F=0.197, p=0.821) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังทุกด้านไม่แตกต่างกันทุกด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.1 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวัง ของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ

ความคาดหวัง	อายุ					
	20 ปี (n=45)		21 ปี (n=174)		22 ปี (n=81)	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ	4.11	0.49	4.04	0.47	4.05	0.45
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.13	0.50	4.15	0.47	4.18	0.48
ด้านการตอบสนอง	4.28	0.38	4.21	0.53	4.23	0.51
ด้านความไว้วางใจ	4.31	0.42	4.33	0.50	4.30	0.50
ด้านการเอาใจใส่	4.25	0.51	4.16	0.57	4.22	0.58
ภาพรวม	4.22	0.36	4.18	0.41	4.19	0.42

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ความคาดหวัง ของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ

ความคาดหวัง	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	p
ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.197	2	0.098	0.449	0.639
	ภายในกลุ่ม	65.056	297	0.219		
	รวม	65.253	299			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.062	2	0.031	0.137	0.872
	ภายในกลุ่ม	67.893	297	0.229		
	รวม	67.955	299			
ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	0.175	2	0.088	0.344	0.709
	ภายในกลุ่ม	75.652	297	0.255		
	รวม	75.827	299			
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.047	2	0.024	0.100	0.905
	ภายในกลุ่ม	69.931	297	0.235		
	รวม	69.978	299			
ด้านการเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	0.432	2	0.216	0.678	0.508
	ภายในกลุ่ม	94.737	297	0.319		
	รวม	95.169	299			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.064	2	0.032	0.197	0.821
	ภายในกลุ่ม	48.304	297	0.163		
	รวม	48.368	299			

3) ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเกรดเฉลี่ย

จากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวัง ของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเกรดเฉลี่ย ที่ปรากฏในตารางที่ 4.13 เมื่อทดสอบ สมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ย แตกต่างกันมีความคาดหวัง ต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน (F=0.870, p=0.457) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังทุกด้านไม่ แตกต่างกันทุกด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวัง ของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเกรดเฉลี่ย

ความคาดหวัง	เกรดเฉลี่ย							
	ต่ำกว่า 2.00 (n=11)		2.00-2.50 (n=125)		2.51-3.00 (n=92)		3.01-3.50 (n=72)	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ	3.95	0.47	4.08	0.48	4.07	0.47	4.00	0.45
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.09	0.54	4.18	0.47	4.14	0.48	4.15	0.48
ด้านการตอบสนอง	4.08	0.61	4.26	0.48	4.20	0.54	4.22	0.48
ด้านความไว้วางใจ	4.13	0.56	4.36	0.47	4.28	0.50	4.32	0.47
ด้านการเอาใจใส่	3.95	0.60	4.23	0.54	4.15	0.58	4.21	0.58
ภาพรวม	4.04	0.52	4.22	0.39	4.17	0.40	4.18	0.40

ตารางที่ 4. 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ความคาดหวัง ของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเกรดเฉลี่ย

ความคาดหวัง	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	p
ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.406	3	0.135	0.618	0.604
	ภายในกลุ่ม	64.847	296	0.219		
	รวม	65.253	299			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.154	3	0.051	0.225	0.879
	ภายในกลุ่ม	67.801	296	0.229		
	รวม	67.955	299			
ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	0.453	3	0.151	0.592	0.620
	ภายในกลุ่ม	75.375	296	0.255		
	รวม	75.827	299			
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.680	3	0.227	0.968	0.408
	ภายในกลุ่ม	69.298	296	0.234		
	รวม	69.978	299			
ด้านการเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	1.026	3	0.342	1.075	0.360
	ภายในกลุ่ม	94.143	296	0.318		
	รวม	95.169	299			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.423	3	0.141	0.870	0.457
	ภายในกลุ่ม	47.946	296	0.162		
	รวม	48.368	299			

4) ผลการเปรียบเทียบ ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามหลักสูตร

จากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวัง ของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามหลักสูตร ที่ปรากฏในตารางที่ 4.15 เมื่อทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า นักศึกษาที่เรียนหลักสูตรแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($F=0.196$, $p=0.999$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังทุกด้านไม่แตกต่างกันทุกด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามหลักสูตร

ความ คาดหวัง	หลักสูตร																													
	Ed (n=48)		EE (n=38)		E (n=21)		BE (n=34)		TL (n=3)		PA (n=11)		PS (n=4)		IOP (n=2)		M (n=32)		BC (n=10)		OHS (n=13)		HB (n=26)		THI (n=18)		HE (n=16)		CTS (n=24)	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
ด้าน คุณลักษณะ ทางกายภาพ	4.04	0.47	4.04	0.47	4.05	0.53	4.09	0.43	4.24	0.16	3.83	0.49	4.14	0.42	3.71	1.01	4.04	0.51	4.03	0.38	4.10	0.58	4.07	0.44	4.17	0.35	4.06	0.49	4.02	0.49
ด้านความ น่าเชื่อถือ	4.15	0.48	4.18	0.48	4.07	0.51	4.17	0.48	3.86	0.43	4.19	0.43	4.07	0.54	4.00	1.01	4.14	0.48	4.23	0.51	4.02	0.49	4.29	0.49	4.17	0.42	4.00	0.45	4.26	0.49
ด้านการ ตอบสนอง	4.22	0.48	4.22	0.53	4.31	0.44	4.21	0.53	4.05	0.22	4.25	0.59	4.00	0.70	3.79	0.91	4.21	0.52	4.23	0.51	4.29	0.38	4.25	0.60	4.22	0.41	4.24	0.37	4.20	0.61
ด้านความ ไว้วางใจ	4.33	0.47	4.33	0.50	4.31	0.48	4.32	0.50	4.14	0.14	4.36	0.53	4.14	0.62	4.36	0.91	4.33	0.49	4.27	0.47	4.25	0.45	4.41	0.53	4.21	0.47	4.21	0.42	4.38	0.54
ด้านการ เอาใจใส่	4.22	0.56	4.19	0.60	4.16	0.58	4.22	0.54	3.86	0.62	4.12	0.65	4.25	0.55	3.79	0.91	4.18	0.57	4.24	0.63	4.11	0.57	4.26	0.59	4.18	0.46	4.12	0.53	4.21	0.62
ภาพรวม	4.19	0.39	4.19	0.42	4.18	0.41	4.20	0.41	4.03	0.22	4.15	0.44	4.12	0.29	3.93	0.95	4.18	0.40	4.20	0.46	4.15	0.38	4.25	0.45	4.19	0.38	4.13	0.34	4.21	0.46

หมายเหตุ: Ed คือ การศึกษาปฐมวัย, EE คือ การประถมศึกษา, E คือ ภาษาอังกฤษ, BE คือ ภาษาอังกฤษธุรกิจ, TL คือ ภาษาไทย, PA คือ รัฐประศาสนศาสตร์, PS คือ รัฐศาสตร์, IOP คือ จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, M คือ การจัดการ, BC คือ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ, OHS คือ อาชีวอนามัยและความปลอดภัย, HB คือ ธุรกิจการโรงแรม, THI คือ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ, HE คือ คหกรรมศาสตร์, CTS คือ เทคโนโลยีการประกอบอาหารและการบริการ

ตารางที่ 4. 16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ความคาดหวัง ของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามหลักสูตร

ความคาดหวัง	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	p
ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.309	14	0.093	0.417	0.969
	ภายในกลุ่ม	63.9444	285	0.224		
	รวม	65.253	299			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.910	14	0.136	0.589	0.873
	ภายในกลุ่ม	66.045	285	0.232		
	รวม	67.955	299			
ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	0.943	14	0.067	0.256	0.997
	ภายในกลุ่ม	74.884	285	0.263		
	รวม	75.827	299			
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.022	14	0.073	0.302	0.994
	ภายในกลุ่ม	68.956	285	0.242		
	รวม	69.978	299			
ด้านด้านการเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	1.161	14	0.083	0.251	0.998
	ภายในกลุ่ม	94.008	285	0.330		
	รวม	95.169	299			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.462	14	0.033	0.196	0.999
	ภายในกลุ่ม	47.909	285	0.168		
	รวม	48.368	299			

5) ผลการเปรียบเทียบ ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามคณะ/โรงเรียน

จากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวัง ของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตาม คณะ ที่ปรากฏในตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า นักศึกษาที่เรียนหลักสูตรแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($F=0.145$, $p=0.981$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังทุกด้านไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวัง ของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามคณะ/โรงเรียน

ความคาดหวัง	คณะ/โรงเรียน											
	ครุศาสตร์ (n=86)		มนุษยศาสตร์ และสังคม ศาสตร์ (n=75)		วิทยาการจัดการ (n=42)		วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี (n=13)		การท่องเที่ยว และการบริการ (n=44)		การเรือน (n=40)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ	4.04	0.47	4.04	0.48	4.03	0.48	4.10	0.58	4.11	0.40	4.04	0.49
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.16	0.48	4.13	0.48	4.16	0.48	4.02	0.49	4.24	0.46	4.15	0.48
ด้านการตอบสนอง	4.22	0.50	4.22	0.52	4.22	0.51	4.29	0.38	4.24	0.52	4.21	0.52
ด้านความไว้วางใจ	4.33	0.48	4.31	0.49	4.32	0.48	4.25	0.45	4.32	0.51	4.31	0.49
ด้านการเอาใจใส่	4.20	0.57	4.16	0.57	4.20	0.58	4.11	0.57	4.23	0.54	4.17	0.58
ภาพรวม	4.19	0.40	4.17	0.41	4.19	0.41	4.15	0.38	4.23	0.42	4.18	0.41

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ความคาดหวัง ของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามคณะ/โรงเรียน

ความคาดหวัง	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	p
ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.244	5	0.049	0.221	0.954
	ภายในกลุ่ม	65.009	294	0.221		
	รวม	65.253	299			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.621	5	0.124	0.542	0.744
	ภายในกลุ่ม	67.334	294	0.229		
	รวม	67.955	299			
ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	0.066	5	0.013	0.051	0.998
	ภายในกลุ่ม	75.761	294	0.258		
	รวม	75.827	299			
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.079	5	0.016	0.067	0.997
	ภายในกลุ่ม	69.899	294	0.238		
	รวม	69.978	299			
ด้านด้านการเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	0.240	5	0.048	0.149	0.980
	ภายในกลุ่ม	94.929	294	0.323		
	รวม	95.169	299			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.119	5	0.024	0.145	0.981
	ภายในกลุ่ม	48.249	294	0.164		
	รวม	48.368	299			

นักศึกษาที่มี เพศ อายุ เกรดเฉลี่ย หลักสูตร และคณะ /โรงเรียน แตกต่างกันมี สภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

1) ผลการเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงของนักศึกษา ที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้การทดสอบค่า t-test พบว่า ในภาพรวมนักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันมีสภาพความเป็นจริง ที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ไม่แตกต่างกัน ($t=0.222$, $p=.825$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกันทุกด้าน รายละเอียดตามตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4. 19 การเปรียบเทียบ สภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ

สภาพความเป็นจริง	ชาย (n=101)		หญิง (n=199)		t	p
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D		
ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ	3.07	0.74	3.12	0.70	0.573	0.567
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.12	0.70	3.47	0.61	0.443	0.658
ด้านการตอบสนอง	3.47	0.61	3.50	0.62	0.574	0.567
ด้านความไว้วางใจ	3.50	0.62	3.44	0.62	1.154	0.249
ด้านการเอาใจใส่	3.44	0.62	3.40	0.61	0.308	0.758
ภาพรวม	3.40	0.61	4.02	0.59	0.222	0.825

2) ผลการเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงของนักศึกษา ที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ

จากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตาม อายุ ที่ปรากฏในตารางที่ 4.20 เมื่อทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกันมีสภาพความเป็นจริงในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F=3.584$, $p=0.029$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ

สภาพความเป็นจริง	อายุ					
	20 ปี (n=45)		21 ปี (n=174)		22 ปี (n=81)	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ	2.83	0.62	3.18	0.73	3.08	0.69
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.33	0.61	3.54	0.61	3.47	0.64
ด้านการตอบสนอง	3.32	0.62	3.46	0.61	3.37	0.61
ด้านความไว้วางใจ	3.86	0.55	4.03	0.63	3.86	0.63
ด้านการเอาใจใส่	3.64	0.61	3.84	0.62	3.69	0.62
ภาพรวม	3.40	0.49	3.61	0.52	3.49	0.52

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ

สภาพความเป็นจริง	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	p
ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4.433	2	2.216	4.489*	0.012
	ภายในกลุ่ม	146.632	297	0.494		
	รวม	151.065	299			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.553	2	0.776	2.037	0.132
	ภายในกลุ่ม	113.167	297	0.381		
	รวม	114.719	299			
ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	1.018	2	0.509	1.367	0.256
	ภายในกลุ่ม	110.594	297	0.372		
	รวม	111.612	299			
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.136	2	1.068	2.768	0.064
	ภายในกลุ่ม	114.594	297	0.386		
	รวม	116.730	299			
ด้านการเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	1.939	2	0.969	2.557	0.079
	ภายในกลุ่ม	112.575	297	0.379		
	รวม	114.513	299			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.921	2	0.960	3.584*	0.029
	ภายในกลุ่ม	79.592	297	0.268		
	รวม	81.513	299			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงที่มีต่อ การบริการ การศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่โดยเชฟเฟ พบว่า นักศึกษาที่มีอายุ 20 ปี มีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มากกว่านักศึกษาที่มีอายุ 21 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายละเอียดดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริง ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ

อายุ	$\bar{x}$	20 ปี ($\bar{x}=2.83$)	21 ปี ($\bar{x}=3.18$)	22 ปี ($\bar{x}=3.08$)
20 ปี	2.83	-	0.350*	0.246
21 ปี	3.18		-	0.104
22 ปี	3.08			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงที่มีต่อ การบริการ การศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่โดยเชฟเฟ พบว่า นักศึกษาที่มีอายุ 20 ปี มีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มากกว่านักศึกษาที่มีอายุ 21 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายละเอียดดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงในภาพรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ

อายุ	$\bar{x}$	20 ปี ($\bar{x}=3.40$)	21 ปี ($\bar{x}=3.61$)	22 ปี ($\bar{x}=3.49$)
20 ปี	3.40	-	0.213*	0.097
21 ปี	3.61		-	0.115
22 ปี	3.49			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ผลการเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงของนักศึกษา ที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเกรดเฉลี่ย

จากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเกรดเฉลี่ย ที่ปรากฏในตารางที่ 4.24 เมื่อทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยแตกต่างกันมีสภาพความเป็นจริงในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F=3.896$, $p=0.009$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเกรดเฉลี่ย

สภาพความเป็นจริง	เกรดเฉลี่ย							
	ต่ำกว่า 2.00 (n=11)		2.00-2.50 (n=125)		2.51-3.00 (n=92)		3.01-3.50 (n=72)	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ	2.86	0.47	3.07	0.70	3.23	0.76	3.02	0.68
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.13	0.35	3.46	0.62	3.62	0.61	3.43	0.64
ด้านการตอบสนอง	3.04	0.38	3.39	0.62	3.52	0.62	3.37	0.60
ด้านความไว้วางใจ	3.47	0.78	3.92	0.65	4.07	0.59	3.96	0.56
ด้านการเอาใจใส่	3.36	0.55	3.74	0.62	3.89	0.61	3.73	0.62
ภาพรวม	3.17	0.41	3.52	0.52	3.67	0.52	3.50	0.51

ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเกรดเฉลี่ย

สภาพความเป็นจริง	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	p
ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.670	3	0.890	1.775	0.152
	ภายในกลุ่ม	148.395	296	0.501		
	รวม	151.065	299			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	3.245	3	1.082	2.872*	0.037
	ภายในกลุ่ม	111.474	296	0.337		
	รวม	114.719	299			
ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	2.724	3	0.908	2.468	0.062
	ภายในกลุ่ม	108.888	296	0.368		
	รวม	111.612	299			
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.110	3	1.370	3.601*	0.014
	ภายในกลุ่ม	112.620	296	0.380		
	รวม	116.730	299			
ด้านการเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	3.374	3	1.125	2.995*	0.031
	ภายในกลุ่ม	111.139	296	0.375		
	รวม	114.513	299			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.096	3	1.032	3.896**	0.009
	ภายในกลุ่ม	78.417	296	0.265		
	รวม	81.513	299			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงที่มีต่อ การบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเกรดเฉลี่ย เป็นรายคู่โดยเชฟเฟ พบว่า นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 มีสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต น้อยกว่านักศึกษาที่มีผลการเรียนเกรดเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายละเอียดดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเกรดเฉลี่ย เป็นรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ

เกรดเฉลี่ย	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 2.00 ($\bar{X}=3.13$)	2.00-2.50 ($\bar{X}=3.46$)	2.51-3.00 ($\bar{X}=3.62$)	3.01-3.50 ($\bar{X}=3.43$)
ต่ำกว่า 2.00	3.13	-	0.328	0.487*	0.305
2.00-2.50	3.46		-	0.158	0.024
2.51-3.00	3.62			-	0.182
3.01 - 3.50	3.43				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงที่มีต่อ การบริการ การศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านความไว้วางใจ จำแนกตามเกรดเฉลี่ย เป็นรายคู่โดยเชฟเฟ พบว่า นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 สภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต น้อยกว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนเกรดเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายละเอียดดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงด้านความไว้วางใจ จำแนกตามเกรดเฉลี่ย เป็นรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ

เกรดเฉลี่ย	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 2.00 ($\bar{X}=3.47$)	2.00-2.50 ($\bar{X}=3.92$)	2.51-3.00 ($\bar{X}=4.07$)	3.01-3.50 ($\bar{X}=3.96$)
ต่ำกว่า 2.00	3.47	-	0.446	0.607*	0.491
2.00-2.50	3.92		-	0.158	0.042
2.51-3.00	4.07			-	0.116
3.01 - 3.50	3.96				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงที่มีต่อ การบริการ การศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามเกรดเฉลี่ย เป็นรายคู่โดยเชฟเฟ พบว่า นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 มีสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต น้อยกว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนเกรดเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายละเอียดดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามเกรดเฉลี่ย เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ

เกรดเฉลี่ย	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 2.00 ($\bar{X}=3.36$)	2.00-2.50 ($\bar{X}=3.74$)	2.51-3.00 ($\bar{X}=3.89$)	3.01-3.50 ($\bar{X}=3.73$)
ต่ำกว่า 2.00	3.36	-	0.378	0.526*	0.363
2.00-2.50	3.74		-	0.148	0.016
2.51-3.00	3.89			-	0.164
3.01 - 3.50	3.73				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการ การศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวม จำแนกตามเกรดเฉลี่ย เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ พบว่า นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 มีสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการ การศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต น้อยกว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนเกรดเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายละเอียดดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงในภาพรวม จำแนกตามเกรดเฉลี่ย เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ

เกรดเฉลี่ย	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 2.00 ($\bar{X}=3.17$)	2.00-2.50 ($\bar{X}=3.52$)	2.51-3.00 ($\bar{X}=3.67$)	3.01-3.50 ($\bar{X}=3.50$)
ต่ำกว่า 2.00	3.17	-	0.345	0.494*	0.332
2.00-2.50	3.52		-	0.149	0.014
2.51-3.00	3.67			-	0.162
3.01 - 3.50	3.50				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) ผลการเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงของนักศึกษา ที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามหลักสูตร

จากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามหลักสูตร ที่ปรากฏในตารางที่ 4.30 เมื่อทดสอบ สมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า นักศึกษาที่เรียน หลักสูตรแตกต่างกันมีสภาพความเป็นจริงในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F=2.178$, $p=0.009$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน ความน่าเชื่อถือ และด้าน การเอาใจใส่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
จำแนกตามหลักสูตร

สภาพ ความเป็น จริง	หลักสูตร																													
	Ed (n=48)		EE (n=38)		E (n=21)		BE (n=34)		TL (n=3)		PA (n=11)		PS (n=4)		IOP (n=2)		M (n=32)		BC (n=10)		OHS (n=13)		HB (n=26)		THI (n=18)		HE (n=16)		CTS (n=24)	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
ด้าน คุณลักษณะ ทาง กายภาพ	3.05	0.72	3.12	0.74	3.12	0.62	3.03	0.74	3.10	0.87	3.29	0.42	4.18	0.86	2.50	0.30	3.12	0.76	2.89	0.65	2.82	0.64	3.26	0.76	3.21	0.54	2.81	0.59	3.20	0.77
ด้านความ น่าเชื่อถือ	3.48	0.67	3.56	0.63	3.42	0.47	3.48	0.67	3.67	0.22	3.52	0.42	4.54	0.49	3.36	0.71	3.50	0.64	3.44	0.77	3.32	0.48	3.68	0.62	3.07	0.35	3.27	0.57	3.62	0.61
ด้านการ ตอบสนอง	3.43	0.61	3.45	0.64	3.50	0.58	3.33	0.66	3.38	0.50	3.51	0.36	4.18	0.71	2.79	0.10	3.43	0.62	3.26	0.67	3.36	0.64	3.48	0.61	3.29	0.58	3.35	0.60	3.39	0.61
ด้านความ ไว้วางใจ	4.03	0.56	4.07	0.58	3.89	0.66	3.84	0.63	4.29	0.29	4.18	0.59	4.39	0.54	4.43	0.61	4.07	0.57	3.87	0.57	3.81	0.57	4.16	0.59	3.07	0.50	3.74	0.55	4.18	0.56
ด้านการ เอาใจใส่	3.79	0.63	3.83	0.64	3.75	0.58	3.63	0.63	4.05	0.66	3.91	0.62	4.50	0.34	3.71	0.40	3.85	0.61	3.61	0.66	3.58	0.60	3.99	0.57	3.33	0.46	3.57	0.58	3.92	0.61
ภาพรวม	3.56	0.54	3.61	0.54	3.53	0.46	3.46	0.54	3.70	0.19	3.68	0.42	4.36	0.39	3.36	0.30	3.59	0.54	3.41	0.53	3.38	0.48	3.71	0.51	3.19	0.39	3.35	0.47	3.66	0.52

หมายเหตุ: Ed คือ การศึกษาปฐมวัย, EE คือ การประถมศึกษา, E คือ ภาษาอังกฤษ, BE คือ ภาษาอังกฤษธุรกิจ, TL คือ ภาษาไทย, PA คือ รัฐประศาสนศาสตร์,
PS คือ รัฐศาสตร์, IOP คือ จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, M คือ การจัดการ, BC คือ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ, OHS คือ อาชีวอนามัยและความปลอดภัย,
HB คือ ธุรกิจการโรงแรม, THI คือ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ, HE คือ คหกรรมศาสตร์, CTS คือ เทคโนโลยีการประกอบอาหารและการบริการ

ตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามหลักสูตร

สภาพความเป็นจริง	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	p
ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	9.958	14	0.711	1.437	0.135
	ภายในกลุ่ม	141.107	285	0.495		
	รวม	151.065	299			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	10.508	14	0.751	2.053*	0.014
	ภายในกลุ่ม	104.211	285	0.366		
	รวม	114.719	299			
ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	4.399	14	0.314	0.835	0.630
	ภายในกลุ่ม	107.213	285	0.376		
	รวม	111.612	299			
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	21.301	14	1.522	4.544**	0.000
	ภายในกลุ่ม	95.429	285	0.335		
	รวม	116.730	299			
ด้านการเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	10.228	14	0.731	1.997*	0.018
	ภายในกลุ่ม	104.285	285	0.366		
	รวม	114.513	299			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.879	14	0.563	2.178**	0.009
	ภายในกลุ่ม	73.634	285	0.258		
	รวม	81.513	299			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงที่มีต่อ การบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามหลักสูตร เป็นรายคู่โดยเชฟเฟ พบว่า นักศึกษาหลักสูตร การศึกษาปฐมวัยมีสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มากกว่านักศึกษาหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ และนักศึกษาหลักสูตรธุรกิจโรงแรมมีสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มากกว่านักศึกษาหลักสูตร อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายละเอียดดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงด้านน่าเชื่อถือ จำแนกตามหลักสูตร เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ

ด้านความน่าเชื่อถือ	$\bar{x}$	Ed ($\bar{x}=3.48$)	EE ($\bar{x}=3.56$)	E ($\bar{x}=3.42$)	BE ($\bar{x}=3.48$)	TL ($\bar{x}=3.67$)	PA ($\bar{x}=3.52$)	PS ($\bar{x}=4.52$)	IOP ($\bar{x}=3.36$)	M ($\bar{x}=3.50$)	BC ($\bar{x}=3.44$)	OHS ($\bar{x}=3.32$)	HB ($\bar{x}=3.68$)	THI ($\bar{x}=3.07$)	HE ($\bar{x}=3.27$)	CTS ($\bar{x}=3.62$)
การศึกษาปฐมวัย (Ed)	3.48	-	0.081	0.057	0.000	0.188	0.040	1.057	0.122	0.021	0.036	0.160	0.202	0.408*	0.211	0.140
ประถมศึกษา (EE)	3.56		-	0.138	0.081	0.107	0.041	0.976	0.203	0.060	0.117	0.241	0.121	0.489	0.292	0.059
ภาษาอังกฤษ (E)	3.42			-	0.057	0.245	0.098	1.114	0.065	0.078	0.021	0.103	0.260	0.350	0.154	0.197
ภาษาอังกฤษธุรกิจ (BE)	3.48				-	0.188	0.040	1.057	0.122	0.021	0.036	0.160	0.202	0.408	0.211	0.140
ภาษาไทย (TL)	3.67					-	0.147	0.869	0.310	0.167	0.224	0.348	0.015	0.595	0.399	0.048
รัฐประศาสนศาสตร์ (PA)	3.52						-	1.016	0.162	0.019	0.077	0.201	0.162	0.448	0.252	0.100
รัฐศาสตร์ (PS)	4.54							-	1.179	1.036	1.093	1.217	0.854	1.464	1.268	0.917
จิตวิทยาอุตสาหกรรมและ องค์การ (IOP)	3.36								-	0.143	0.086	0.038	0.324	0.286	0.089	0.262
การจัดการ (M)	3.50									-	0.057	0.181	0.181	0.429	0.232	0.119
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ (BC)	3.44										-	0.124	0.238	0.371	0.175	0.176
อาชีวอนามัยและความ ปลอดภัย (OHS)	3.32											-	0.363	0.247	0.051	0.300
ธุรกิจโรงแรม (HB)	3.68												-	0.610*	0.413	0.062
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว และบริการ (THI)	3.07													-	0.196	0.548
คหกรรมศาสตร์ (HE)	3.27														-	0.351
เทคโนโลยีการประกอบ อาหารและบริการ (CTS)	3.62															-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมายเหตุ: Ed คือ การศึกษาปฐมวัย, EE คือ การประถมศึกษา, E คือ ภาษาอังกฤษ, BE คือ ภาษาอังกฤษธุรกิจ, TL คือ ภาษาไทย, PA คือ รัฐประศาสนศาสตร์, PS คือ รัฐศาสตร์, IOP คือ จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, M คือ การจัดการ, BC คือ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ, OHS คือ อาชีวอนามัยและความปลอดภัย, HB คือ ธุรกิจการโรงแรม, THI คือ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ, HE คือ คหกรรมศาสตร์, CTS คือ เทคโนโลยีการประกอบอาหารและการบริการ

เมื่อเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านความไว้วางใจ จำแนกตามหลักสูตร เป็นรายคู่โดยเซฟเฟ พบว่า นักศึกษาหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย มีสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มากกว่านักศึกษาหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ, นักศึกษาหลักสูตรประถมศึกษา มีสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มากกว่านักศึกษาหลักสูตร อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ, นักศึกษาหลักสูตรภาษาอังกฤษ มีสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มากกว่านักศึกษาหลักสูตร อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ, นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มีสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มากกว่านักศึกษาหลักสูตร อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ, นักศึกษาหลักสูตรการจัดการ มีสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มากกว่านักศึกษาหลักสูตร อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ, นักศึกษาหลักสูตรธุรกิจโรงแรม มีสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มากกว่านักศึกษาหลักสูตร อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ และนักศึกษาหลักสูตร อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มีสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต น้อยกว่านักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการประกอบอาหารและบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รายละเอียดดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงด้านความไว้วางใจ จำแนกตามหลักสูตร เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ

ด้านความไว้วางใจ	$\bar{x}$	Ed ($\bar{x}=4.03$)	EE ($\bar{x}=4.0$)	E ($\bar{x}=3.89$)	BE ($\bar{x}=3.84$)	TL ($\bar{x}=4.29$)	PA ($\bar{x}=4.18$)	PS ($\bar{x}=4.39$)	IOP ($\bar{x}=4.43$)	M ($\bar{x}=4.07$)	BC ($\bar{x}=3.87$)	OHS ($\bar{x}=3.81$)	HB ($\bar{x}=4.16$)	THI ($\bar{x}=3.07$)	HE ($\bar{x}=3.74$)	CTS ($\bar{x}=4.18$)
การศึกษาปฐมวัย (Ed)	4.03	-	0.041	0.136	0.191	0.259	0.155	0.366	0.402	0.045	0.155	0.214	0.133	0.955*	0.286	0.158
ประถมศึกษา (EE)	4.07		-	0.177	0.232	0.218	0.114	0.325	0.361	0.004	0.196	0.254	0.092	0.996*	0.327	0.117
ภาษาอังกฤษ (E)	3.89			-	0.055	0.395	0.291	0.502	0.537	0.180	0.020	0.078	0.268	0.820*	0.150	0.293
ภาษาอังกฤษธุรกิจ (BE)	3.84				-	0.450	0.346	0.557	0.592	0.235	0.035	0.023	0.323	0.765	0.095	0.348
ภาษาไทย (TL)	4.29					-	0.104	0.107	0.143	0.214	0.414	0.473	0.126	1.214	0.545	0.101
รัฐประศาสนศาสตร์ (PA)	4.18						-	0.211	0.247	0.110	0.310	0.369	0.022	1.110*	0.441	0.003
รัฐศาสตร์ (PS)	4.39							-	0.036	0.321	0.521	0.580	0.234	1.321	0.652	0.208
จิตวิทยาอุตสาหกรรมและ องค์การ (IOP)	4.43								-	0.357	0.557	0.615	0.269	1.357	0.688	0.244
การจัดการ (M)	4.07									-	0.200	0.258	0.088	1.000*	0.330	0.113
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ (BC)	3.87										-	0.058	0.288	0.800	0.130	0.313
อาชีวอนามัยและความ ปลอดภัย (OHS)	3.81											-	0.346	0.742	0.072	0.371
ธุรกิจโรงแรม (HB)	4.16												-	1.088*	0.418	0.025
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว และบริการ (THI)	3.07													-	0.670	1.113*
คหกรรมศาสตร์ (HE)	3.74														-	0.443
เทคโนโลยีการประกอบ อาหารและบริการ (CTS)	4.18															-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงที่มีต่อ การบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามหลักสูตร เป็นรายคู่โดยเซฟเฟ พบว่า นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตร์มีสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มากกว่านักศึกษาหลักสูตรหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ และนักศึกษาหลักสูตรธุรกิจโรงแรมมีสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มากกว่านักศึกษาหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายละเอียดดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามหลักสูตร เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ

ด้านการเอาใจใส่	$\bar{x}$	Ed ($\bar{x}=3.79$)	EE ($\bar{x}=3.83$)	E ($\bar{x}=3.75$)	BE ($\bar{x}=3.63$)	TL ($\bar{x}=4.05$)	PA ($\bar{x}=3.91$)	PS ($\bar{x}=4.50$)	IOP ($\bar{x}=3.71$)	M ($\bar{x}=3.85$)	BC ($\bar{x}=3.61$)	OHS ($\bar{x}=3.58$)	HB ($\bar{x}=3.99$)	THI ($\bar{x}=3.33$)	HE ($\bar{x}=3.57$)	CTS ($\bar{x}=3.92$)
การศึกษาปฐมวัย (Ed)	3.79	-	0.038	0.040	0.154	0.259	0.120	0.711	0.074	0.064	0.174	0.206	0.200	0.463	0.217	0.128
ประถมศึกษา (EE)	3.83		-	0.079	0.193	0.221	0.082	0.673	0.113	0.026	0.213	0.245	0.162	0.502	0.256	0.090
ภาษาอังกฤษ (E)	3.75			-	0.114	0.299	0.161	0.752	0.034	0.104	0.134	0.166	0.241	0.423	0.177	0.168
ภาษาอังกฤษธุรกิจ (BE)	3.63				-	0.413	0.275	0.866	0.080	0.218	0.020	0.052	0.355	0.309	0.063	0.282
ภาษาไทย (TL)	4.05					-	0.139	0.452	0.333	0.195	0.433	0.465	0.059	0.722	0.476	0.131
รัฐประศาสนศาสตร์ (PA)	3.91						-	0.591	0.195	0.056	0.295	0.327	0.080	0.584	0.338	0.591
รัฐศาสตร์ (PS)	4.50							-	0.786	0.647	0.886	0.918	0.511	1.175*	0.929	0.583
จิตวิทยาอุตสาหกรรมและ องค์การ (IOP)	3.71								-	0.138	0.100	0.132	0.275	0.389	0.143	0.202
การจัดการ (M)	3.85									-	0.238	0.270	0.136	0.527	0.281	0.064
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ (BC)	3.61										-	0.032	0.375	0.289	0.043	0.302
อาชีพอนามัยและความ ปลอดภัย (OHS)	3.58											-	0.407	0.257	0.011	0.334
ธุรกิจโรงแรม (HB)	3.99												-	0.664*	0.418	0.072
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว และบริการ (THI)	3.33													-	0.246	0.591
คหกรรมศาสตร์ (HE)	3.57														-	0.345
เทคโนโลยีการประกอบ อาหารและบริการ (CTS)	3.92															-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงที่มีต่อ การบริการ การ ศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
 สอนดุสิตในภาพรวม จำแนกตามหลักสูตร เป็นรายคู่โดยเซฟเฟ พบว่า นักศึกษาหลักสูตรธุรกิจโรงแรมมี
 สภาพความเป็น จริงที่มีต่อ การบริการ การ ศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสอนดุสิต มากกว่านักศึกษา
 หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายละเอียดดังตารางที่
 4.35

ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงในภาพรวม จำแนกตามหลักสูตร เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ

ภาพรวม	$\bar{x}$	Ed ($\bar{x}=3.56$)	EE ($\bar{x}=3.61$)	E ($\bar{x}=3.53$)	BE ($\bar{x}=3.46$)	TL ($\bar{x}=3.70$)	PA ($\bar{x}=3.68$)	PS ($\bar{x}=4.36$)	IOP ($\bar{x}=3.36$)	M ($\bar{x}=3.59$)	BC ($\bar{x}=3.41$)	OHS ($\bar{x}=3.38$)	HB ($\bar{x}=3.71$)	THI ($\bar{x}=3.19$)	HE ($\bar{x}=3.35$)	CTS ($\bar{x}=3.65$)
การศึกษาปฐมวัย (Ed)	3.56	-	0.051	0.021	0.094	0.140	0.125	0.802	0.198	0.039	0.141	0.175	0.158	0.362	0.207	0.108
ประถมศึกษา (EE)	3.61		-	0.071	0.145	0.089	0.075	0.751	0.249	0.011	0.192	0.226	0.107	0.412	0.258	0.057
ภาษาอังกฤษ (E)	3.53			-	0.073	0.161	0.146	0.822	0.178	0.060	0.120	0.154	0.178	0.341	0.186	0.128
ภาษาอังกฤษธุรกิจ (BE)	3.46				-	0.234	0.219	0.896	0.104	0.133	0.047	0.081	0.252	0.268	0.113	0.202
ภาษาไทย (TL)	3.70					-	0.015	0.662	0.338	0.101	0.281	0.315	0.018	0.502	0.347	0.032
รัฐประศาสนศาสตร์ (PA)	3.68						-	0.677	0.323	0.086	0.266	0.300	0.033	0.487	0.332	0.017
รัฐศาสตร์ (PS)	4.36							-	1.000	0.763	0.943	0.977	0.644	1.163	1.009	0.694
จิตวิทยาอุตสาหกรรมและ องค์การ (IOP)	3.36								-	0.238	0.057	0.023	0.356	0.163	0.009	0.306
การจัดการ (M)	3.59									-	0.180	0.214	0.119	0.401	0.246	0.068
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ (BC)	3.41										-	0.034	0.299	0.221	0.066	0.249
อาชีพอนามัยและความ ปลอดภัย (OHS)	3.38											-	0.333	0.187	0.032	0.283
ธุรกิจโรงแรม (HB)	3.71												-	0.520*	0.365	0.050
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว และบริการ (THI)	3.19													-	0.155	0.469
คหกรรมศาสตร์ (HE)	3.35														-	0.315
เทคโนโลยีการประกอบ อาหารและบริการ (CTS)	3.66															-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5) ผลการเปรียบเทียบสภาพความเป็นจริงของนักศึกษา ที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามคณะ/โรงเรียน

จากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตาม คณะ/โรงเรียน ที่ปรากฏในตารางที่ 4.36 เมื่อทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า นักศึกษาที่เรียนคณะ/โรงเรียนแตกต่างกันมีสภาพความเป็นจริงในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($F=0.419$, $p=0.836$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกันทุกด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามคณะ/โรงเรียน

สภาพ ความเป็นจริง	คณะ/โรงเรียน											
	ครุศาสตร์ (n=86)		มนุษยศาสตร์ และสังคม ศาสตร์ (n=75)		วิทยาการจัดการ (n=42)		วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี (n=13)		การท่องเที่ยว และการบริการ (n=44)		การเรือน (n=40)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านคุณลักษณะทาง กายภาพ	3.08	0.73	3.14	0.71	3.06	0.73	2.82	0.64	3.24	0.68	3.05	0.72
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.51	0.65	3.53	0.60	3.49	0.66	3.32	0.48	3.43	0.60	3.48	0.61
ด้านการตอบสนอง	3.44	0.62	3.44	0.62	3.39	0.63	3.36	0.64	3.40	0.60	3.38	0.60
ด้านความไว้วางใจ	4.04	0.57	3.97	0.63	4.02	0.57	3.81	0.57	3.71	0.77	4.01	0.59
ด้านการเอาใจใส่	3.81	0.63	3.77	0.62	3.80	0.62	3.58	0.60	3.72	0.62	3.78	0.62
ภาพรวม	3.58	0.54	3.57	0.51	3.55	0.54	3.38	0.48	3.50	0.53	3.54	0.52

ตารางที่ 4.37 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามคณะ/โรงเรียน

สภาพความเป็นจริง	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	p
ด้านคุณลักษณะ ทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.127	5	0.425	0.840	0.522
	ภายในกลุ่ม	148.938	294	0.507		
	รวม	151.07	299			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.707	5	0.141	0.364	0.873
	ภายในกลุ่ม	114.012	294	0.388		
	รวม	114.719	299			
ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	0.211	5	0.042	0.112	0.990
	ภายในกลุ่ม	111.401	294	0.379		
	รวม	111.612	299			
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.818	5	0.764	1.988	0.080
	ภายในกลุ่ม	112.912	294	0.384		
	รวม	116.730	299			
ด้านการเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	0.719	5	0.144	0.372	0.868
	ภายในกลุ่ม	113.794	294	0.387		
	รวม	114.513	299			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.576	5	0.115	0.419	0.836
	ภายในกลุ่ม	80.936	294	0.275		
	รวม	81.513	299			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05