

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและระดับสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 2) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และ 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ นักศึกษาภาคปกติ ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 300 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test F-test การเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe') คณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้
4. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 ปี เกรดเฉลี่ยระหว่าง 2.01–2.50 หลักสูตรการศึกษาปฐมวัย คณะครุศาสตร์

2. ผลการศึกษา ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริง ของนักศึกษาที่มีต่อการ บริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

นักศึกษามีความคิดเห็นต่อระดับความคาดหวังที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในด้านความไว้วางใจ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านการตอบสนอง และด้านการเอาใจใส่ ตามลำดับ

นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อระดับสภาพความเป็นจริง ที่มีต่อการบริการการศึกษาของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อยู่ในระดับมากในด้านความไว้วางใจ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านการเอาใจใส่ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ ได้ดังนี้

นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อระดับความคาดหวัง ที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษามีระดับความคาดหวังที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อยู่ในระดับมาก ในเรื่องห้องเรียนมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ มีที่นั่งพักสำหรับการติดต่อให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสม และมีอุปกรณ์และวัสดุที่ให้บริการอย่างทันสมัยและครบถ้วนตามลำดับ

นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อระดับสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อห้องเรียนมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ การจัดสถานที่สำหรับการให้บริการติดต่อมีความเหมาะสม และมีแหล่งศึกษาและค้นคว้าข้อมูลมีเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา ตามลำดับ

นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อระดับความคาดหวัง ที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษามีระดับความคาดหวังที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตอยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่องอาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ การประกาศผลสอบที่ถูกต้องและรวดเร็ว และเอกสารด้านวิชาการ อาทิ เอกสารประกอบการสอน หลักสูตร คู่มือ นักศึกษา อย่างเพียงพอ ตามลำดับ

นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษามี ความคิดเห็นต่อ ระดับสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตอยู่ในระดับมาก ในเรื่องอาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ จำนวนอาจารย์ผู้สอนต่อจำนวนผู้เรียนมีความเหมาะสม และหลักสูตรมีจำนวนหน่วยกิตที่เหมาะสมกับระยะเวลาที่นักศึกษาจะสามารถจบได้ตามกำหนด ตามลำดับ

นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อระดับความคาดหวังที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการตอบสนองในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษามีระดับความคาดหวังที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่องความง่ายในการเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาหรืออาจารย์ประจำรายวิชา เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มีความหลากหลาย อาทิ แผ่นพับ ป้ายประกาศ อินเทอร์เน็ต และมีการประกาศแจ้งข่าวสารข้อมูลต่างๆ ให้นักศึกษาทราบอย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ตามลำดับ

นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริงในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษามี ความคิดเห็นต่อ ระดับสภาพความเป็นจริงที่ มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อยู่ในระดับมาก ในเรื่องความง่ายในการเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาหรืออาจารย์ประจำรายวิชา เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มีความหลากหลาย อาทิ แผ่นพับ ป้ายประกาศ อินเทอร์เน็ต และการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อตอบสนองการเรียนรู้ของนักศึกษา ตามลำดับ

นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อระดับความคาดหวัง ที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านความไว้วางใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษามีระดับความคาดหวัง ที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่องอาจารย์เป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ อาจารย์มีความเป็นธรรมในการให้ความรู้และคำแนะนำแก่นักศึกษาทุกคน และอาจารย์ผู้สอนมีความรู้ ความสามารถในการวิชาที่สอนตามลำดับ

นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริงในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษามี ความคิดเห็นต่อ ระดับสภาพความเป็นจริงที่ มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อยู่ในระดับมาก ในเรื่องอาจารย์ผู้สอนมีความรู้ ความสามารถในการวิชาที่สอน เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ มีการประสานงานแก้ปัญหาระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา และหลักสูตรที่เรียนมีรายวิชาที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียน ตามลำดับ

นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อระดับความคาดหวัง ที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการเอาใจใส่ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษามีระดับความคาดหวัง ที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่องมีอาจารย์ที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำ อบรมความประพฤติและวินัยของนักศึกษา เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ อาจารย์ที่ปรึกษาให้ความสนใจติดตามถึงปัญหาของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง และมีจำนวนอาจารย์ที่ปรึกษาต่อจำนวนนักศึกษาอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริงในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักศึกษามี ความคิดเห็นต่อ ระดับสภาพความเป็นจริงที่ มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อยู่ในระดับมาก ในเรื่องอาจารย์ให้ความเอาใจใส่ ดูแลและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ มีอาจารย์ที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำ อบรมความประพฤติและวินัยของนักศึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาให้ความสนใจติดตามถึงปัญหาของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .0 1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อเปรียบเทียบ ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ ได้ดังนี้

ด้าน คุณลักษณะทางกายภาพ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกเรื่องมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งทุกเรื่อง มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าสภาพความเป็นจริง

ด้าน ความน่าเชื่อถือ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกเรื่องมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งทุกเรื่องมี ค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าสภาพความเป็นจริง

ด้าน การตอบสนอง ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกเรื่องมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งทุกเรื่องมี ค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าสภาพความเป็นจริง

ด้าน ความไว้วางใจ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกเรื่องมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งทุกเรื่องมี ค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าสภาพความเป็นจริง

ด้าน การเอาใจใส่ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เรื่องอาจารย์ให้ความเอาใจใส่ ดูแลและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ไม่แตกต่างกัน ส่วน เรื่องอื่นๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งทุกเรื่องมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูง กว่าสภาพความเป็นจริง

4. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ดังนี้

ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษา

นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน ความคาดหวังที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิตในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังทุกด้านไม่ แตกต่างกันทุกด้าน

นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคาดหวัง ทุกด้านไม่แตกต่างกันทุกด้าน

นักศึกษาที่เรียนหลักสูตรแตกต่างกันมีความคาดหวัง ต่อการบริการการศึกษา ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความ คาดหวังทุกด้านไม่แตกต่างกันทุกด้าน

นักศึกษาที่เรียนคณะ/โรงเรียนแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อ การบริการ การศึกษาของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามี ความคาดหวังทุกด้านไม่แตกต่างกัน

สภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษา

นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันมีสภาพความเป็นจริง ที่มีต่อการบริการการศึกษา ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่ แตกต่างกันทุกด้าน

นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกันมีสภาพความเป็นจริงในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งนักศึกษาที่มีอายุ 20 ปี มีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็น จริงที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต น้อยกว่านักศึกษาที่มีอายุ 21 ปี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งนักศึกษาที่มีอายุ 20 ปี มีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต น้อยกว่านักศึกษาที่มีอายุ 21 ปี ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยแตกต่างกันมีสภาพความเป็นจริงในภาพรวมแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งนักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 มีสภาพความเป็น จริงที่มีต่อ การบริการ การ ศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต น้อยกว่านักศึกษาที่มีผลการเรียนเกรดเฉลี่ย ระหว่าง 2.51-3.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน ความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ และด้าน การเอาใจใส่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้าน ความน่าเชื่อถือ นักศึกษาที่มีเกรด เฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 มีสภาพความเป็น จริงที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต น้อยกว่านักศึกษาที่มีผลการเรียนเกรดเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.00 ด้านความไว้วางใจ นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ย ต่ำกว่า 2.00 สภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต น้อยกว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนเกรดเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.00 ด้าน การเอาใจใส่ นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 มีสภาพความเป็น จริงที่มีต่อ การบริการ การ ศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต น้อยกว่า นักศึกษาที่มีผลการเรียนเกรดเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.00 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

นักศึกษาที่เรียนหลักสูตรแตกต่างกันมีสภาพความเป็นจริงในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งนักศึกษาหลักสูตรธุรกิจโรงแรมมีสภาพความเป็น จริงที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมากกว่านักศึกษาหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน ความไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พบว่า นักศึกษาหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยมีสภาพความเป็น จริงที่มีต่อ การบริการ การ ศึกษา ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มากกว่านักศึกษาหลักสูตร อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ , นักศึกษา หลักสูตรประถมศึกษา มีสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มากกว่านักศึกษาหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ, นักศึกษาหลักสูตรภาษาอังกฤษมีสภาพความ เป็น จริง ที่มีต่อ การบริการ การ ศึกษา ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มากกว่านักศึกษาหลักสูตร

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ, นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มีสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมากกว่านักศึกษาหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ, นักศึกษาหลักสูตรการจัดการมีสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมากกว่านักศึกษาหลักสูตร อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ , นักศึกษาหลักสูตรธุรกิจโรงแรมมีสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มากกว่านักศึกษาหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ และนักศึกษาหลักสูตร อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตน้อยกว่านักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีการประกอบอาหารและบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความน่าเชื่อถือ นักศึกษาหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยมีสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการ การ ศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มากกว่านักศึกษาหลักสูตร อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ และนักศึกษาหลักสูตรธุรกิจโรงแรมมีสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมากกว่านักศึกษาหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ด้านการเอาใจใส่ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มีสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมากกว่านักศึกษาหลักสูตรหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ และนักศึกษาหลักสูตรธุรกิจโรงแรมมีสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมากกว่านักศึกษาหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

นักศึกษาที่เรียนคณะ/โรงเรียนแตกต่างกันมีสภาพความเป็นจริงในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกันทุกด้าน

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สามารถอภิปรายได้ดังนี้

อภิปรายตามวัตถุประสงค์

1. ระดับความคาดหวังและระดับสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ผลการศึกษาสรุปว่า ระดับความคาดหวัง ของนักศึกษาที่มี ต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสูงกว่าระดับสภาพความเป็นจริงในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ สุพรรณิ วรณเพ็ชร (2551) ศึกษาสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังในการจัดการศึกษาปฐมวัยตามความคิดเห็นของผู้ปกครองเด็กปฐมวัย โรงเรียนในเครือมารีวิทย ผลการศึกษา พบว่า ผู้ปกครองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพความเป็นจริง ในการจัดการศึกษาปฐมวัยของโรงเรียนในเครือมารีวิทยอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด

2. เปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ผลการศึกษาสรุปว่า คะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง ของนักศึกษาที่มี ต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จะมีมากกว่าคะแนนเฉลี่ยสภาพความเป็นจริงในทุกๆ ด้าน และทุกรายข้อ **ซึ่งสอดคล้อง** กับงานวิจัยของ กรกนก มัการุณ (2558) การศึกษาความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผลการศึกษา พบว่าความคาดหวังต่อการจัดการศึกษาในภาพรวมนักศึกษามีความคาดหวังมากที่สุดในด้านอาจารย์ที่ปรึกษา ส่วนในด้านอื่นๆ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกรายด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อว่า นักศึกษามีความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ เรื่องเนื้อหาวิชาทำให้เกิดการเรียนรู้ที่เพียงพอต่อการประกอบอาชีพ ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาอย่างต่อเนื่อง มีความเป็นกันเองกับนักศึกษา นักศึกษาสามารถติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษาได้ทุกช่องทางการสื่อสาร และมีห้องเรียน สื่อและสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องเรียนอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ส่วนรายข้ออื่นของความคาดหวังอยู่ในระดับมาก และสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการจัดการศึกษา สภาพความเป็นจริงที่นักศึกษาได้รับทุกรายด้านและทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก

3. ศึกษาเปรียบเทียบ ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยจำแนกตาม เพศ อายุ เกรดเฉลี่ย หลักสูตร และคณะ/โรงเรียน

ผลการศึกษาสรุปว่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังของเพศ อายุ เกรดเฉลี่ย และคณะ/โรงเรียนของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีมากกว่าคะแนนเฉลี่ยสภาพความเป็นจริง ซึ่ง **สอดคล้อง** กับงานวิจัยของ กรกนก มัการุณ (2558) การศึกษาความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา ประกอบด้วย เพศ ระดับชั้นปี หลักสูตร/สาขา จำนวนครั้งที่เข้าร่วมกิจกรรมคณะ มีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าสภาพความเป็นจริง

ส่วน คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังของหลักสูตรของนักศึกษาที่มี ต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีน้อยกว่าคะแนนเฉลี่ยสภาพความเป็นจริง ซึ่ง **ขัดแย้ง** กับงานวิจัยของ กรกนก มัการุณ (2558) การศึกษาความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

อภิปรายผลการ ทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีความแตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน ซึ่ง **สอดคล้อง** กับทฤษฎีความจริงของ สุขภาพชุมชน (2551) ที่กล่าวว่า ความจริงเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับความรู้ที่ได้รับ เช่น ผู้บริโภคคาดหวังในการรับบริการที่ดี แต่ในความเป็นจริงอาจจะไม่ได้รับการบริการที่ดีก็ได้ และ **สอดคล้อง** กับงานวิจัยของจิราพร รอดพวง (2551) เรื่อง การเปรียบเทียบสภาพจริงและความ

คาดหวังของนักศึกษามีต่อการจัดการศึกษาของโปรแกรมวิชาการศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า นักศึกษามีทัศนคติเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการจัดการศึกษาของโปรแกรมวิชาการศึกษาพิเศษแตกต่างจากสภาพจริง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งในภาพรวมรายด้าน และรายข้อ โดยนักศึกษามีทัศนคติเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการจัดการศึกษาสูงกว่าสภาพจริง

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 นักศึกษาที่มี เพศ อายุ เกรดเฉลี่ย หลักสูตร และคณะ /โรงเรียน แตกต่างกันมีความคาดหวังที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต แตกต่างกันพบว่า

2.1 นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อความคาดหวัง ที่มีต่อการบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ไม่แตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายด้าน **สอดคล้อง** กับงานวิจัยของ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2550 ผลการศึกษา พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2550 ทั้งโดยภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าเพศไม่มีผลต่อความคาดหวัง

2.2 นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อความคาดหวัง ที่มีต่อการบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ไม่แตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายด้านซึ่ง **ขัดแย้ง** กับงานวิจัยของ สุพรรณิวรรณเพ็ชร (2551) ผู้ปกครองที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพความเป็นจริงในการจัดการศึกษาปฐมวัย ของโรงเรียนในเครือมหาวิทยาลัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ รายด้านพบว่า ผู้ปกครองที่อายุต่างกัน มีความคาดหวังในการจัดการศึกษาปฐมวัยด้านการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ปกครองที่มีอายุ 21-30 ปี และอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังสูงกว่าผู้ปกครองที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป

2.3 นักศึกษาที่มี เกรดเฉลี่ย แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อความคาดหวัง ที่มีต่อการบริการการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตไม่แตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายด้านซึ่ง **ขัดแย้ง** กับงานวิจัยของ จิราพร รอดพวง (2551) การเปรียบเทียบสภาพจริงและความคาดหวังของนักศึกษามีต่อการจัดการศึกษาของโปรแกรมวิชาการศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดการศึกษาของโปรแกรมวิชาการศึกษาพิเศษแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ่ พบว่า นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.00-2.50 กับเกรดเฉลี่ย 3.01-3.50 และนักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.51-3.00 กับเกรดเฉลี่ย 3.01-3.50 มีความคาดหวังที่มีต่อการจัดการศึกษาของโปรแกรมวิชาการศึกษาพิเศษแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 นักศึกษาที่เรียนหลักสูตรแตกต่างกันมี ความคาดหวังที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตไม่แตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายด้านซึ่ง**สอดคล้อง** กับงานวิจัยของชมนาดม่วงแก้ว (2555) นักศึกษามีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงาน

ทะเบียนนักศึกษา ด้านข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษาหลักสูตรการศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา ไม่แตกต่างกัน

2.5 นักศึกษาที่เรียนคณะแตกต่างกันมี ความคาดหวังที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ไม่แตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายด้าน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าคณะไม่มีผลต่อความคาดหวัง

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 นักศึกษาที่มี เพศ อายุ เกรดเฉลี่ย หลักสูตร และคณะ /โรงเรียน แตกต่างกันมีสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน พบว่า

3.1 นักศึกษาที่มีเพศแตกต่าง กันมีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริง ที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าเพศไม่มีผล ต่อสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต แต่รายด้าน พบว่า ด้าน ความไว้วางและด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, et al, (1990) เรื่อง เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ ที่กล่าวไว้ว่า ความไว้วางใจ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของลูกค้า ทำให้ลูกค้ามั่นใจในการบริการของบริษัท และความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจ เป็นการดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อ ผู้ใช้บริการ

3.2 นักศึกษาที่มี อายุ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริง ที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน รายด้าน พบว่า ด้าน คุณลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณี วรรณเพชร (2551) ผู้ปกครองที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพความเป็นจริงในการจัดการศึกษาปฐมวัย ของโรงเรียนใน เครือ มารวิทย์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ รายด้าน พบว่า ผู้ปกครองที่มีอายุแตกต่าง กัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพความเป็นจริงในการจัดการศึกษาปฐมวัย ด้านการจัดสภาพแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ระหว่างผู้ปกครองที่มีอายุ 21-30 ปี กับผู้ปกครองที่มี อายุ 31-40 ปี

3.3 นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ย แตกต่าง กันมีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริง ที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวมแตกต่างกัน รายด้าน พบว่า ด้าน คุณลักษณะ กายภาพและด้านการตอบสนองไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ จิราพร รอดพวง (2551) การ เปรียบเทียบสภาพจริงและความคาดหวังของนักศึกษามีต่อการจัดการศึกษาของโปรแกรมวิชาการศึกษา พิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 กับเกรด เฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.00 โดยรายด้านความน่าเชื่อถือ นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 กับ 2.51-3.00 ด้านความไว้วางใจ นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 กับเกรดเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.00 และด้านการเอา

ใจใส่นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 กับเกรดเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 นักศึกษาที่เรียนหลักสูตรแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวมแตกต่างกัน นักศึกษาที่เรียนหลักสูตรธุรกิจการ โรงแรม มีความคิดเห็นแตกต่างจากนักศึกษาที่เรียนหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการรายด้านที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า นักศึกษาที่เรียนหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างจากนักศึกษาที่เรียนหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยและหลักสูตรธุรกิจการโรงแรม ด้าน ความไว้วางใจ นักศึกษาที่เรียนหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างจากนักศึกษาที่เรียนหลักสูตร การศึกษาปฐมวัย หลักสูตร การประถมศึกษา หลักสูตร ภาษาอังกฤษ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ หลักสูตรการจัดการ หลักสูตรธุรกิจการโรงแรม และหลักสูตร เทคโนโลยีการประกอบอาหารและบริการ และด้าน การเอาใจใส่นักศึกษาที่เรียนหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างจากหลักสูตรรัฐศาสตร์และหลักสูตรธุรกิจการโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 นักศึกษาที่เรียนคณะ แตกต่าง กันมีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริง ที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตทั้งภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าคณะไม่มีผลต่อสภาพความเป็นจริงต่อการบริการการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จากการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อระดับความคาดหวังกับระดับสภาพความเป็นจริงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทุกด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ และด้านความเอาใจใส่ดังนั้น ทางมหาวิทยาลัยควรวางแผนการศึกษาและพิจารณาปรับปรุงประเด็นดังกล่าวให้สอดคล้องกับความต้องการผู้เรียนให้มากที่สุด และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในด้านผู้สอนและการเรียนการสอนในภาพรวมของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านคุณลักษณะกายภาพที่นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริง อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งภาพรวมและทุกรายข้อ จึงสมควรที่จะต้องเร่งพัฒนาและปรับปรุงเป็นอันดับแรก

1.2 เมื่อเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังกับสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า ค่าเฉลี่ยของสภาพความเป็นจริงในทุกด้านและทุกรายข้อน้อยกว่าความคาดหวังของนักศึกษา นั้นแสดงว่านักศึกษาคาดหวังไว้มากกับการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต แต่สภาพความเป็นจริงกลับได้ไม่ตรงกับที่คาดหวังไว้ ดังนั้น ผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยสามารถนำข้อมูลนี้ไปใช้ศึกษาหาแนวทางแก้ไข พัฒนา ปรับปรุง เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้อย่างเหมาะสมทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1.2.1 ด้าน ลักษณะทางกายภาพ มหาวิทยาลัยควรจัดที่นั่งพักสำหรับการติดต่อให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสม เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ พัฒนาปรับปรุง ห้องปฏิบัติการ ให้มีเครื่องมืออุปกรณ์ปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ และเพียงพอกับจำนวนผู้เรียน

1.2.2 ด้าน ความน่าเชื่อถือ มหาวิทยาลัยควรพัฒนาและปรับปรุงเอกสารด้านวิชาการ อาทิ เอกสารประกอบการสอน หลักสูตร คู่มือนักศึกษา อย่างเพียงพอ เป็นอันดับแรก รองลงคือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยสามารถช่วยแก้ไขปัญหเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องทันท่วงที

1.2.3 ด้าน การตอบสนอง มหาวิทยาลัยควรพัฒนาและปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่นักศึกษาต้องติดต่อด้วยเป็นอันดับแรก รองลงคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนงานต่างๆ มีความสุภาพ มีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักศึกษา

1.2.4 ด้าน ความไว้วางใจมหาวิทยาลัยควรพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องการได้ความรู้และความก้าวหน้าทางด้านวิชาการเทียบเท่าหรือมากกว่าสถาบันอื่น เป็นอันดับแรก รองลงคืออาจารย์มีความเป็นธรรมในการให้ความรู้และคำแนะนำแก่นักศึกษาทุกคน

1.2.5 ด้านความเอาใจใส่มหาวิทยาลัยควรพัฒนาและปรับปรุงเจ้าหน้าที่ส่วนงานต่างๆ ให้ความเอาใจใส่ ดูแลและให้คำแนะนำเป็นอย่างดีเป็นอันดับแรก รองลงคือมีการจัดการให้บริการเป็นพิเศษแก่นักศึกษาที่มีลักษณะพิเศษ เช่น ตาบอด พิการ

1.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่ามีที่นั่งสำหรับนั่งพักผ่อน และการติดต่อให้บริการไม่เพียงพอ ในห้องปฏิบัติการมีเครื่องมืออุปกรณ์ปฏิบัติการไม่มีประสิทธิภาพและไม่เพียงพอ ดังนั้น ทางมหาวิทยาลัยควรให้ความสนใจและรีบดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องดังกล่าว เพื่อที่นักศึกษาจะได้มีที่นั่งพักผ่อนและติดต่อการให้บริการอย่างเพียงพอ และควรปรับปรุงห้องปฏิบัติการให้มีความเพียงพอและพร้อมใช้อยู่เสมอ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ให้ศึกษา การเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในแต่ละชั้นปี

2.2 ให้ศึกษาการเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กับกลุ่มตัวอย่างเดิม โดยเก็บปีละ 1 ครั้ง แล้วนำมาเปรียบเทียบ

2.3 ให้ศึกษา การเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในแต่ละกลุ่มงาน เช่น กลุ่มการจัดการเรียนการสอน กลุ่มสนับสนุนงานอื่น อาทิ กองพัฒนานักศึกษาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ