

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ซึ่งได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่

1. นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับรายได้ ประเภทที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ภูมิภาค วิถีการตัดสินใจเข้าศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาคะแนนเฉลี่ยในภาคเรียนแรก และจำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการ

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

คะแนนความพึงพอใจวัดได้จาก

Perception	—	Expectation
------------	---	-------------

คะแนนของ Expectation น้อยกว่า Perception ค่าที่ได้เป็นบวก = แสดงว่าพึงพอใจ

Expectation มากกว่า Perception ค่าที่ได้เป็นลบ = แสดงว่าไม่พึงพอใจ

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

2.2 ปัจจัยด้านความสามารถในการให้บริการ (Reliability) ได้แก่ เป็นสถาบันที่เป็น

ศูนย์รวมของวิทยาการใหม่ ๆ และอาจารย์มีผลงานทางวิชาการที่เป็นประโยชน์และเป็นที่ยอมรับ

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

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

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

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

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติอนุมาน

2.1 ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับรายได้ สถานที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ภูมิลำเนา วิธีการตัดสินใจเข้าศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา คะแนนเฉลี่ยในภาคเรียนแรก และจำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

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

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

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

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

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

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาต่อการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 405 คน จำแนกออกเป็น ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาเป็นเพศชายมีจำนวน 135 คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2 ข้อมูลการวิเคราะห์ค่าความพึงพอใจ

คะแนนของ Expectation น้อยกว่า Perception ค่าที่ได้เป็นบวก = แสดงว่าพึงพอใจ

Expectation มากกว่า Perception ค่าที่ได้เป็นลบ = แสดงว่าไม่พึงพอใจ

จากการหาค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 405 ตัวอย่าง สรุปผลการวิเคราะห์ค่าที่ได้
ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงถึงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกศึกษาต่อ

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

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

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

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกศึกษาต่อ

คะแนนความพึงพอใจวัดได้จาก



คะแนนของ Expectation น้อยกว่า Perception ค่าที่ได้เป็นบวก = แสดงว่าพึงพอใจ

Expectation มากกว่า Perception ค่าที่ได้เป็นลบ = แสดงว่าไม่พึงพอใจ

สามารถอธิบายในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles)

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

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

ค่าใช้จ่ายภายในสถาบันมีความเหมาะสม ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เป็นลบ แสดงว่านักศึกษาไม่มีความพึงพอใจ ปัจจัยค่าใช้จ่ายภายในสถาบันมีความเหมาะสม ทั้งนี้เป็นเพราะระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศที่สินค้ามีราคาสูงขึ้นเรื่อย ๆ จึงทำให้ค่าครองชีพสูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งมหาวิทยาลัยไม่สามารถควบคุมราคาสินค้าภายในมหาวิทยาลัยได้ เพราะผู้ประกอบการมีต้นทุนที่สูงขึ้น จึงทำให้นักศึกษาจึงต้องบริโภคสินค้าในราคาเท่ากับท้องตลาดในขณะที่รายได้ของนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นรายได้ที่ได้รับจากผู้ปกครองซึ่งมีอัตราค่อนข้างคงที่

ความพึงพอใจ (Utility) หรืออรรถประโยชน์ทางด้านค่าใช้จ่ายภายในสถาบันมีความเหมาะสม จึงลดลง (ปริณภา จิตรภักดิ์ อาจารย์ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, สัมภาษณ์, 21 มีนาคม 2554)

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

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

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

สรุปตัวแปรด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangible) ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เฉลี่ยเป็นบวก แสดงว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจ ปัจจัยในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangible)

2. ด้านความสามารถในการให้บริการ (Reliability)

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

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

สรุปตัวแปรด้านความสามารถในการให้บริการ (Reliability) ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เฉลี่ยเป็นบวก แสดงว่านักศึกษามีความพึงพอใจ ปัจจัยในภาพรวมด้านความสามารถในการให้บริการ (Reliability)

3. ด้านความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness)

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

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

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

สรุปตัวแปรด้านความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness)

ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เฉลี่ยเป็นบวก แสดงว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจ ปัจจัยในภาพรวมด้านความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness)

4. ด้านความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (Assurance)

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

อาจารย์มีบุคลิกภาพที่ดีและให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เป็นบวก แสดงว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจ ปัจจัยอาจารย์มีบุคลิกภาพที่ดีและให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ทั้งนี้เป็นเพราะ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเป็นสถาบันที่ผลิตบัณฑิตครู

ดังนั้น อาจารย์ผู้สอนจึงมีการพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อที่จะให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2553)

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

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

สรุปตัวแปรด้านความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (Assurance) ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เฉลี่ยเป็นบวก แสดงว่านักศึกษามีความพึงพอใจ ปัจจัยในภาพรวมด้านความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (Assurance)

5. ด้านความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้บริการ (Empathy)

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

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

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

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

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

สรุปตัวแปรด้านความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้บริการ (Empathy) ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เฉลี่ยเป็นบวก แสดงว่านักศึกษามีความพึงพอใจ ปัจจัยในภาพรวมด้านความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้บริการ (Empathy)

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกศึกษาต่อทั้งหมด ผลการศึกษาพบว่า ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เฉลี่ยเป็นบวก แสดงว่านักศึกษามีความพึงพอใจ ในภาพรวมต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกศึกษาต่อ

จากตารางที่ 2 ผลการหาค่าระดับความสำคัญเฉลี่ย ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ควรให้ความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับแรก ผลการศึกษาพบว่า

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

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

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

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงถึงข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยปรับปรุง

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

ที่มา: จากการสำรวจ

จากการศึกษาครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาสถานการณ์การขยายตัวของจำนวนนักศึกษา และโครงสร้างของนักศึกษาใหม่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาของนักศึกษาใหม่ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อของนักศึกษาเมื่อตัดสินใจเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแล้ว จากการศึกษพบว่านักศึกษามีข้อเสนอแนะที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยทำการปรับปรุง 5 อันดับแรก ดังนี้

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

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

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

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1. ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ Logit Model

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ Binary Logistic

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

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

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

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

โดยที่

U = ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ

A = สิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles)

B = ความสามารถในการให้บริการ (Reliability)

C = ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness)

D = ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (Assurance)

E = ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy)

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

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

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

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

ทั้งนี้ ปัจจัยในส่วนนี้ได้แก่ การบริการแบบ ONE STOP SERVICE หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนมีความน่าสนใจ และ หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนตรงกับความต้องการเข้าศึกษาที่ทางมหาวิทยาลัยจัดไว้บริการกับนักศึกษาที่มีความพร้อมในการให้บริการอย่างเต็มที่ นักศึกษาจึงเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการ

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

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

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า เมื่อนักศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการต่างๆในการให้บริการแล้วย่อมส่งผลถึงความพึงพอใจในการบริการภาพรวมของมหาวิทยาลัยอีกด้วย

4.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้านประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษากับปัจจัยด้านเพศ

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

ที่มา : จากการคำนวณ

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

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีจำนวน 121 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 29.88 โดยเป็นเพศหญิง ร้อยละ 19.75 และเพศชายร้อยละ 10.12

จากตารางที่ 4.5 พบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้งนี้เป็นเพราะมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้จัดทำแผ่นป้ายติดประกาศอธิบายถึงขั้นตอนการเข้ารับบริการติดประชาสัมพันธ์ไว้หน้าเคาน์เตอร์การให้บริการ

ทำให้ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาเพศหญิงหรือนักศึกษาเพศชาย ก่อนที่จะเข้ารับบริการสามารถศึกษาขั้นตอนการเข้ารับบริการได้ละเอียดถี่ถ้วนเท่ากัน

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา กับปัจจัยด้านอายุ

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

ที่มา : จากการคำนวณ

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

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

จากตารางที่ 4.6 พบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้งนี้เป็นเพราะ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้มีการจ้างนักศึกษาช่วยงานไว้คอยอำนวยความสะดวก อธิบายถึงขั้นตอนต่างๆ ในการเข้ารับบริการกับนักศึกษาและผู้ที่มาขอรับบริการทุกช่วงอายุ เพราะฉะนั้นผู้มาขอรับบริการทุกช่วงอายุจะได้รับบริการที่ถูกต้องและรวดเร็วเหมือนกัน

ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษากับปัจจัยด้านคะแนนเฉลี่ย

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

ที่มา : จากการคำนวณ

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

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

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

ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านจำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธการเข้ารับบริการ

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

ที่มา : จากการคำนวณ

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

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

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