

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสถานการณ์การขยายตัวของจำนวนนักศึกษาและโครงสร้างนักศึกษาใหม่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาของนักศึกษาใหม่ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาเมื่อตัดสินใจเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแล้ว และเสนอแนะแนวทางในการวางแผนการรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยผู้วิจัยได้วางแผนการจัดเก็บตัวอย่างเฉพาะนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่ตัดสินใจเลือกเข้ามาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 6 คณะ ในปีการศึกษา 2552 ได้แก่ คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ เท่านั้น โดยใช้แบบสอบถาม สามารถสรุปผลการศึกษตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เข้าศึกษาต่อของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 – 23 ปี สถานภาพโสด มีอาชีพศึกษาอย่างเดียว มีระดับรายได้ (รวมถึงรายได้ที่ได้รับจากผู้ปกครอง / เดือน) น้อยกว่า 5,000 บาท เป็นส่วนใหญ่ และจบการศึกษาประเภทมัธยมศึกษา และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

กลุ่มตัวอย่างมีวิธีการตัดสินใจเลือกทั้งมหาวิทยาลัยและคณะพร้อมกันเป็นส่วนใหญ่ มีคะแนนเฉลี่ยในภาคเรียนแรกมากที่สุดอยู่ระหว่าง 2.50 – 2.99 และ เคยถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการเป็นส่วนใหญ่

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกศึกษาต่อ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness) ในด้านการบริการแบบ ONE STOP SERVICE หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนมีความน่าสนใจ และ

หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนตรงกับความต้องการเข้าศึกษา ค่าที่วิเคราะห์ได้มีผลลัพธ์เฉลี่ยเป็นบวก แสดงว่านักศึกษามีความพึงพอใจ ปัจจัยในภาพรวมด้านความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness)

ผลการหาค่าระดับความสำคัญเฉลี่ย ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาควรให้ความสำคัญมากที่สุดพบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญกับด้านความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ(Assurance) ปัจจัยอาจารย์ผู้สอนมีความรู้ความสามารถตรงกับวิชาที่สอนมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์รูปแบบจำลองโลจิส โมเดล พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประกอบด้วย 5 ตัวแปร ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles) ความสามารถในการให้บริการ (Reliability) ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness) ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (Assurance) และ ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy)

จากการศึกษาพบว่า เมื่อนักศึกษามีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles) จะมีโอกาสพึงพอใจการให้บริการของมหาวิทยาลัยมากกว่าคนที่ไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(Tangibles) 1.804 เท่า ในขณะที่นักศึกษามีความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการ(Reliability) จะมีโอกาสพึงพอใจการให้บริการของมหาวิทยาลัยมากกว่าคนที่ไม่พึงพอใจการให้บริการ(Reliability) 2.226 เท่า ส่วนด้านความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness) จะมีโอกาสพึงพอใจกับนักศึกษาในการให้บริการของมหาวิทยาลัยมากกว่าคนที่ไม่ได้รับความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness) 3.066 เท่า ขณะที่ความพึงพอใจด้านความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (Assurance) นั้น นักศึกษาจะมีโอกาสพึงพอใจการให้บริการของมหาวิทยาลัยมากกว่าคนที่ไม่เชื่อมั่นผู้รับบริการ (Assurance) 1.856 เท่า และเมื่อนักศึกษาที่มีความพึงพอใจในด้านความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) จะมีโอกาสพึงพอใจการให้บริการของมหาวิทยาลัยมากกว่าคนที่ไม่เข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) 2.114 เท่า

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทากับปัจจัยด้านเพศ อายุ คณะเฉลี่ยและ จำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธ พบว่า ทุกปัจจัยไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาระยะที่ปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนมากมีสถานภาพโสด อายุระหว่าง 20-23 ปี มีอาชีพศึกษาอย่างเดียว มีระดับรายได้ (รวมถึงรายได้ที่ได้รับจากผู้ปกครอง / เดือน) น้อยกว่า 5,000 บาท เป็นส่วนใหญ่ และจบการศึกษาประเภทมัธยมศึกษา และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยกลุ่มตัวอย่างมีวิธีตัดสินใจเลือกทั้งมหาวิทยาลัยและคณะพร้อมกันเป็นส่วนใหญ่ มีคะแนนเฉลี่ยในภาคเรียนแรกอยู่ระหว่าง 2.50 – 2.99 มากที่สุดและเคยถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการเป็นส่วนใหญ่

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกศึกษาต่อ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness) ซึ่งประกอบด้วย มีการบริการแบบ ONE STOP SERVICE เป็นเพราะ มหาวิทยาลัยได้มีการพัฒนากระบวนการให้บริการจากเดิมที่มีขั้นตอนซับซ้อน ยุ่งยาก ใช้เวลานาน มาเป็นการให้บริการในรูปแบบใหม่ ซึ่งได้มีการรวมหน่วยงานที่มีหน้าที่การให้บริการ ไว้ ณ จุดเดียว ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษาได้รับการบริการที่มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ส่วนด้านหลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนมีความน่าสนใจที่นักศึกษามีความพึงพอใจเพราะมหาวิทยาลัยได้มีการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นหลักสูตรใหม่ ๆ ที่มีความน่าสนใจอยู่เสมอ และยังมีการเปิดสอนหลักสูตรต่อเนื่องเพื่อเป็นทางเลือกให้กับนักศึกษาอีกด้วย นอกจากนี้ทางมหาวิทยาลัยยังมีหลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนตรงกับความต้องการเข้าศึกษา จึงทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้มีการสำรวจความต้องการของตลาดแรงงาน แล้วนำมาพัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการเข้าศึกษาต่อทำให้หลักสูตรที่มหาวิทยาลัยเปิดสอนมีตลาดแรงงานรองรับ ทำให้นักศึกษามั่นใจว่าเมื่อจบการศึกษาแล้วนักศึกษาจะไม่ตกงาน

ส่วนปัจจัยด้านความสามารถในการให้บริการ (Reliability) พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในด้านของสถาบันที่เป็นศูนย์รวมของวิทยาการใหม่ๆ เพราะมหาวิทยาลัยได้ผ่านระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 : 2004 ในปี 2551 ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งแรกที่ได้รับ ISO 14001 : 2004 ส่วนในด้านอาจารย์มีผลงานทางวิชาการที่เป็นประโยชน์และเป็นที่ยอมรับนั้น นักศึกษามีความพึงพอใจเป็นเพราะอาจารย์ผู้สอนมีผลงานทางวิชาการที่ได้รับรางวัลต่างๆ และได้รับการตีพิมพ์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งมหาวิทยาลัยได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาลเพื่อให้อาจารย์ได้ทำงานวิจัย และบริการวิชาการที่เป็นประโยชน์กับการพัฒนานักศึกษาพัฒนาหลักสูตร ร่วมกับชุมชน

ด้านความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้บริการ (Empathy) ซึ่งประกอบไปด้วย การที่ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของนักเรียนนั้น นักเรียนมีความพึงพอใจเพราะ มหาวิทยาลัยเปิด โอกาสให้นักศึกษาจัดการเสวนาในหัวข้อต่างๆ ที่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งจะทำให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นได้ และในการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมกิจการ มหาวิทยาลัยที่จะต้องมีการประชุมทุกเดือน ในคณะกรรมการชุดนี้ จะมีนายกองค์การนักศึกษาและ ประธานสภานักศึกษา เป็นตัวแทนของนักศึกษาเข้าร่วมประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็น ซึ่งจะทำ หน้าที่เข้าร่วมประชุมเพื่อเรียกร้องและแสดงความคิดเห็น ความต้องการต่าง ๆ ของนักศึกษาในที่ ประชุม และจะได้มีโอกาสเข้าร่วมประชุม ในการประชุมเสวนา 4 สภา ได้แก่ สภามหาวิทยาลัย สภา คณาจารย์และข้าราชการ สภาวิชาการ และคณะกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย ที่ มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี ซึ่งในการประชุมครั้งนี้ตัวแทนนักศึกษาในคณะกรรมการ ส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย สามารถแสดงความคิดเห็น หรือเรียกร้องความต้องการต่อคณะ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการชุดใหญ่ของมหาวิทยาลัยได้ ส่วนในด้านของการมีผู้ รับฟังความคิดเห็นให้นักศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นได้ นักศึกษาก็มีความพึงพอใจเนื่องจาก มหาวิทยาลัยได้เปิด โอกาสให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นผ่านทำเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งการ แสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งเป็นช่องทางที่สะดวกและรวดเร็ว มากกว่าการแสดงความคิดเห็นผ่านผู้รับฟังความคิดเห็น ในขณะที่ผู้บริหารตอบสนองความคิดเห็น ของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็วเพราะ จากผลการประชุมเสวนา 4 สภา เมื่อนักศึกษาแสดง ความเห็นหรือเรียกร้องความต้องการในที่ประชุม หลังจากเสร็จสิ้นการประชุมแล้ว นายกสภา มหาวิทยาลัยได้มีการเชิญตัวแทนของนักศึกษาของแต่ละคณะมาทำการพูดคุยเพื่อจะตอบสนอง ความต้องการของนักศึกษา และในด้านการจัดกิจกรรม/กีฬาให้กับนักศึกษาอย่างเหมาะสม นักศึกษามีความพึงพอใจ เนื่องจากมหาวิทยาลัยโดยกองพัฒนานักศึกษาได้จัดกิจกรรม/ กีฬาให้กับ นักศึกษาอย่างต่อเนื่องทั้งปี เช่น กิจกรรมรับน้องใหม่ กิจกรรมไหว้ครู กิจกรรมการปฏิบัติธรรม ก่อนเข้าศึกษา กิจกรรมบวงสรวงสมเด็จพระนางเจ้าสุทนต์มทามารีรัตน์ และกิจกรรมอื่น ๆ อีก มากมาย

ส่วนในด้านความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (Assurance) นั้น นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับหนึ่ง ซึ่งมีความพึงพอใจต่ออาจารย์มีความรู้ ความสามารถตรงกับสาขาวิชาที่สอน เนื่องจาก มหาวิทยาลัยมีทุนการศึกษาถึงระดับ ดร.สำหรับ ให้อาจารย์ผู้สอนขอเพื่อศึกษาต่อในสาขาวิชาที่สอน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถ ในการสอนให้ตรงกับสาขาวิชาที่สอน และมหาวิทยาลัยได้ร่างระเบียบ ข้อบังคับ ให้อาจารย์ ผู้สอนทุกคนทำผลงานวิชาการ(ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์และผู้ช่วยศาสตราจารย์) ภายใน

ระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด ดังนั้นอาจารย์ผู้สอนทุกคนจึงต้องพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่สอนอยู่ตลอดเวลา ขณะที่นักศึกษามีความพึงพอใจด้านอาจารย์มีบุคลิกภาพที่ดีและให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี เพราะมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเป็นสถาบันที่ผลิตบัณฑิตครู ดังนั้น อาจารย์ผู้สอนจึงมีการพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อที่จะให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา แต่ในด้านการสอนของอาจารย์เป็นไปอย่างมีระบบ นักศึกษาไม่พึงพอใจด้านนี้ เนื่องจากอาจารย์ 1 ท่านจะต้องสอนนักศึกษาครั้งละมากกว่า 1 ห้องเรียน ทำให้อาจารย์ไม่สามารถดูแล และทดสอบความเข้าใจในวิชาที่เรียนของนักศึกษาได้อย่างทั่วถึงในชั่วโมงเรียนนั้น ขณะที่นักศึกษามีความพึงพอใจต่อหลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนมีชื่อเสียง เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้พัฒนาปรับเปลี่ยนมาจากวิทยาลัยครูสวนสุนันทา ซึ่งได้ผลิตครูที่มีชื่อเสียงมาทุกยุคทุกสมัย ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรมาอย่างต่อเนื่อง เพราะฉะนั้นหลักสูตรครูของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาจึงเป็นหลักสูตรที่มีชื่อเสียง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles) นั้น นักศึกษามีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสมที่สุดเพราะค่าหน่วยกิตของมหาวิทยาลัยของรัฐถูกกว่าค่าหน่วยกิตของมหาวิทยาลัยเอกชน เมื่อนักศึกษามีต้นทุน (Cost) ทางด้านค่าหน่วยกิตต่ำลง ความพึงพอใจ (Utility) หรืออรรถประโยชน์ทางด้านค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสมที่สุด จึงสูงขึ้น ขณะที่ในด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีความเหมาะสม นักศึกษาไม่มีความพึงพอใจ เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่มาจากต่างจังหวัด และมหาวิทยาลัยไม่มีห้องพักสำหรับนักศึกษา จึงทำให้นักศึกษาต้องหาที่พักที่อยู่ไกลมหาวิทยาลัยออกไป จึงทำให้นักศึกษาต้องมีต้นทุน (Cost) ในการเดินทางเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจ (Utility) หรืออรรถประโยชน์ทางด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีความเหมาะสม จึงลดลง เช่นเดียวกับค่าใช้จ่ายภายในสถาบันมีความเหมาะสม ที่นักศึกษาไม่มีความพึงพอใจเพราะระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศที่สินค้ามีราคาสูงขึ้นเรื่อย ๆ จึงทำให้ค่าครองชีพสูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งมหาวิทยาลัยไม่สามารถควบคุมราคาสินค้าภายในมหาวิทยาลัยได้ เพราะผู้ประกอบการมีต้นทุนที่สูงขึ้น จึงทำให้นักศึกษาจึงต้องบริโภคสินค้าในราคาเท่ากับท้องตลาด ความพึงพอใจ (Utility) หรืออรรถประโยชน์ทางด้านค่าใช้จ่ายภายในสถาบันมีความเหมาะสม จึงลดลง แต่นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการได้รับทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้จัดทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ รวมถึงทุนองค์กร มูลนิธิ กองทุนหรือบุคคลมอบให้แก่นักศึกษาโดยไม่มีข้อผูกพัน และให้ต่อเนื่องจนจบการศึกษา เช่น ทุนเพชรสุนันทา อีกทั้งมหาวิทยาลัยได้ตั้งจัดให้มีการมอบรางวัลสำหรับนักศึกษาที่ได้รับเกียรตินิยมอันดับ 1 เมื่อนักศึกษาได้รับทุนประเภทต่าง ๆ ทำให้มีปัจจัยด้านงบประมาณ (Budget) เพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจ (Utility) หรืออรรถประโยชน์ทางด้านมีทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ ให้ จึงเพิ่มขึ้น ส่วนปัจจัยใน

ด้านการเป็นเป็นสถาบันที่อยู่ใกล้บ้าน พบว่า นักศึกษาไม่มีความพึงพอใจเพราะ มหาวิทยาลัยมีสถานที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง ทำให้อัตราค่าเช่าหอพักมีราคาสูง ประกอบกับ นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่มาจากต่างจังหวัด และมหาวิทยาลัยไม่มีหอพักสำหรับนักศึกษา จึงทำให้นักศึกษาต้องหาที่พักที่อยู่ไกลมหาวิทยาลัยออกไป ขณะที่นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านการเป็นสถาบันมีบรรยากาศรื่นรมย์และน่าศึกษาต่อเพราะ พื้นที่เดิมของมหาวิทยาลัยเป็นสถานที่เก่าแก่ คือเป็นวังที่ประทับของบรรดาพระสนมและเจ้านายฝ่ายใน ในสมัยรัชกาลที่ 5 ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงสร้างควมร่มรื่น และคงความเป็นเอกลักษณ์ด้านความเก่าแก่ให้สมกับเป็นพระราชวังเดิม

ผลการหาค่าระดับความสำคัญเฉลี่ย ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาควรให้ ความสำคัญมากที่สุดคือ ปัจจัยอาจารย์ผู้สอนมีความรู้ความสามารถตรงกับวิชาที่สอนเพราะ นักศึกษาต้องการอาจารย์ผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในวิชาที่สอน เพื่อสร้างความมั่นใจได้ว่าได้รับการถ่ายทอดความรู้จากอาจารย์ผู้สอนและได้ตรงกับสาขาวิชาที่ได้เลือกศึกษา รองลงมาเป็นปัจจัยการสอนของอาจารย์เป็นไปอย่างมีระบบ เพราะนักศึกษาคาดหวังและต้องการได้รับความรู้ให้ได้มากที่สุด จึงต้องการให้อาจารย์ผู้สอนเข้าสอนให้ครบตามตารางที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ และมีการวัดผลการเรียน(เกรด)ให้มีความเที่ยงตรงถูกต้องตามระดับความรู้ของนักศึกษาอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของประพัฒน์ จำปาไทย (2525) ที่วิจัยเรื่องความพึงพอใจของนิสิตต่อกระบวนการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และปัจจัยค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสมมากที่สุด เพราะนักศึกษาไม่ต้องการเสียค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียนในราคาแพง เพราะส่งผลต่อต้นทุนทางการศึกษา แต่ถ้านักศึกษาต้องเสียค่าลงทะเบียนในอัตราที่สูงนักศึกษาต้องการให้มหาวิทยาลัยให้มีอุปกรณ์การเรียนไว้ให้บริการ และมีสวัสดิการอื่น ๆ ให้กับนักศึกษามากยิ่งขึ้น โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของอรรวรรณ อนันตพงษ์ (2540) ที่ศึกษาปัจจัยที่กำหนดวัตถุประสงค์สำหรับระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์รูปแบบจำลองโลจิส โมเดล พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles) จะมีโอกาสพึงพอใจการให้บริการของมหาวิทยาลัยมากกว่าคนที่ไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากนักศึกษามีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางมหาวิทยาลัยจัดไว้ให้ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสมมากที่สุด ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีความเหมาะสม ค่าใช้จ่ายภายในสถาบันมีความเหมาะสม มีทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ ให้ เป็นสถาบันที่อยู่ใกล้บ้าน สถาบันมีบรรยากาศรื่นรมย์และน่าศึกษาต่อ

จากผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการ (Reliability) เนื่องจากทางมหาวิทยาลัยมีความสามารถในการให้บริการที่เป็นเลิศทางด้านการเป็น

สถาบันที่เป็นศูนย์รวมของวิทยาการใหม่ ๆ อาจารย์มีผลงานทางวิชาการที่เป็นประโยชน์และเป็นที่ยอมรับในสายตาของนักศึกษา นักศึกษาจึงมีความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการ ขณะที่นักศึกษามีความพึงพอใจด้านความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness) เพราะทางมหาวิทยาลัยมีการบริการแบบ ONE STOP SERVICE หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนมีความน่าสนใจ และหลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนตรงกับความต้องการเข้าศึกษาที่ทางมหาวิทยาลัยจัดไว้บริการกับนักศึกษามีความพร้อมในการให้บริการอย่างเต็มที่ นักศึกษาจึงเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการ ส่วนความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (Assurance) เกิดจากนักศึกษามีความเชื่อมั่นต่อความสามารถของผู้รับบริการ ได้แก่ อาจารย์มีความรู้ความสามารถตรงกับสาขาวิชาที่สอน อาจารย์มีบุคลิกภาพที่ดีและให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี การสอนของอาจารย์เป็นไปอย่างมีระบบ หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนมีชื่อเสียง และนักศึกษาที่มีความพึงพอใจในด้านความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) ก็เนื่องจากผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา มีผู้รับฟังความคิดเห็นให้นักศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นได้ ผู้บริหารตอบสนองความคิดเห็นของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว จัดกิจกรรม/กีฬาให้กับนักศึกษาอย่างเหมาะสม และมีความเข้าใจปัญหาของผู้รับบริการ จึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า เมื่อนักศึกษามีความพึงพอใจต่อบัณฑิตต่าง ๆ ในการให้บริการแล้ว ย่อมส่งผลถึงความพึงพอใจในการบริการภาพรวมของมหาวิทยาลัยอีกด้วย

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษากับปัจจัยด้านเพศ อายุ คณะแผนกเฉลี่ยและจำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธการเข้ารับบริการ พบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้งนี้เป็นเพราะมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาให้การบริการอย่างเท่าเทียมกันทั้งหญิงและชาย ในด้านของอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้งนี้เป็นเพราะมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีนักศึกษาผู้มาขอรับบริการทุกช่วงอายุจะได้รับบริการที่ถูกต้องและรวดเร็วเหมือนกัน ส่วนคณะแผนกเฉลี่ยไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้งนี้เป็นเพราะ ไม่ว่านักศึกษาจะมีคณะแผนกเฉลี่ยสูงหรือต่ำ ก็ต้องใช้บริการของมหาวิทยาลัยเหมือนกันจึงได้รับความพึงพอใจในการให้บริการเท่ากัน ในขณะที่จำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธการเข้ารับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้งนี้เป็นเพราะ นักศึกษาที่ถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการบ่อยครั้ง คือ นักศึกษาที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับในการเข้ารับบริการที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้ โดยที่นักศึกษาเหล่านั้นทราบกฎเกณฑ์เป็นอย่างดี จึงยอมรับในการกระทำผิดกฎของตน โดยไม่โทษเป็นความผิดเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านจำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธจึงไม่มีผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาสถานการณ์การขยายตัวของจำนวนนักศึกษา และโครงสร้างนักศึกษาใหม่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาของนักศึกษาใหม่ และเพื่อศึกษาความ พึงพอใจของนักศึกษาเมื่อตัดสินใจเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแล้ว จึงขอ เสนอแนะแนวทาง ดังนี้

5.3.1 ในการศึกษาครั้งนี้ได้พบว่านักศึกษาไม่พึงพอใจที่อาจารย์ 1 ท่าน จะต้องสอนนักศึกษา ครั้งละมากกว่า 1 ห้องเรียน ทำให้อาจารย์ไม่สามารถดูแล และทดสอบความเข้าใจในวิชาที่เรียนของ นักศึกษาได้อย่างทั่วถึงในชั่วโมงเรียนนั้น ทางมหาวิทยาลัยควรจะปรับขนาดของห้องเรียนในเล็ก ลง เพื่อให้อาจารย์สามารถดูแลนักศึกษาได้อย่างทั่วถึง

5.3.2 นักศึกษาไม่มีความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีความเหมาะสม เพราะ นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่มาจากต่างจังหวัด นักศึกษาจึงต้องอยู่หอและค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรจัดสถานที่พักให้กับนักศึกษากลุ่มนี้ในราคาที่ต่ำ เพื่อให้ นักศึกษามีความ พึงพอใจสูงขึ้น โดยอาจจะจัดสร้างหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยเอง

5.3.3 นักศึกษาไม่มีความพึงพอใจในด้านของค่าใช้จ่ายภายในสถาบันมีความเหมาะสม เพราะ ระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศที่สินค้ามีราคาสูงขึ้นเรื่อย ๆ จึงทำให้ค่าครองชีพสูงขึ้นตามไป ด้วย ซึ่งมหาวิทยาลัยควรจัดซื้ออุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการเรียนและจำหน่ายในราคาที่ต่ำ

5.3.4 นักศึกษาไม่มีความพึงพอใจในด้านการเป็นเป็นสถาบันที่อยู่ใกล้บ้าน เพราะ มหาวิทยาลัยมีสถานที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง ทำให้อัตราค่าเช่าหอพักมีราคาสูง ทางมหาวิทยาลัยควรจัด ารรับส่งนักศึกษาริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัย เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ในกรณีที่นักศึกษาพัก อยู่ไกลมหาวิทยาลัย

5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

5.4.1 การศึกษาถึงความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และนักศึกษาคณะ

5.4.2 การศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาจากโรงเรียนในเขต กรุงเทพมหานครกับนักศึกษาที่มาจากโรงเรียนต่างจังหวัด

5.4.3 การศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาที่เรียนด้านวิทยาศาสตร์กับ นักศึกษาที่เรียนด้านสังคมศาสตร์

5.4.4 การศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาสำเร็จการศึกษามัธยมศึกษา กับ นักศึกษาอาชีวศึกษา