

การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ  
ของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

Perception of Educational Service Quality Affecting Satisfaction  
of Part-time Undergraduate Students, Nakhon Pathom Rajabhat University

พงษ์สันต์ ต้นหยง<sup>1\*</sup> ชนพงษ์ อารณพิศาล<sup>1</sup> และเกียรติศักดิ์ อิชยานันท์<sup>2</sup>

<sup>1</sup>คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

<sup>2</sup>บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

\*ptanyong@yahoo.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาและความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 2) เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ผลการศึกษาพบว่าระดับการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาและความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมอยู่ในระดับมาก คุณภาพการบริการทางการศึกษา 4 ด้าน คือ สิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ การบริการสนับสนุนต่าง ๆ การบริการของเจ้าหน้าที่ และโครงสร้างพื้นฐานของมหาวิทยาลัย ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถทำนายการผันแปรของความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้ร้อยละ 59.50 ประโยชน์ที่จะได้รับคือทางมหาวิทยาลัยสามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพการบริการทางการศึกษาอันจะส่งผลดีต่อการรับนักศึกษาในอนาคต

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการทางการศึกษา ความพึงพอใจ นักศึกษาภาค กศ.พป.

### Abstract

*The objectives of this research were 1) to study level of perception of educational service quality and satisfaction of part-time undergraduate students, Nakhon Pathom Rajabhat university 2) to study perception of educational service quality that influence to satisfaction of part-time undergraduate students. This research used the quantitative research methodology. The results showed that level of perception of educational service quality were high level in average and satisfaction of part-time undergraduate students was high level in average also. The results of the hypothesis test showed that factors of Academic facilities, supporting services, officer services and infrastructure influence satisfaction of part-time undergraduate students statistically significant. According to the coefficient prediction ( $R^2$ ) it was found that these factors could exactly predict satisfaction 59.50 percent. The benefit to be received is that the university is able to determine the strategies to increase the quality of educational services that will benefit students' admission in the future.*

**Keywords:** educational service quality, satisfaction, part-time undergraduate students

## 1. บทนำ

การศึกษาส่งผลให้เกิดความรู้ ความรู้ที่นำมาใช้พัฒนาคนให้มีความสามารถที่จะใช้ประกอบอาชีพและเอาตัวรอดได้ รวมทั้งช่วยขัดเกลาคนให้มีจิตสำนึกและคุณธรรม เป็นผู้เจริญทางปัญญาและจิตใจ ซึ่งคนเหล่านี้นอกจากจะสามารถพัฒนาตนเองแล้ว ยังส่งผลต่อสังคมและประเทศชาติให้เจริญรุ่งเรืองและก้าวหน้าทัดเทียมอารยประเทศได้ด้วย โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่สถาบันการศึกษามีการก่อตั้งเพิ่มขึ้นมากมายเมื่อเทียบกับสมัยก่อน ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน นักศึกษาจึงมีทางเลือกมากขึ้นในการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ประกอบกับในปัจจุบันนั้นเป็นที่ทราบกันดีว่าอัตราการเกิดของประชากรไทยมีแนวโน้มลดลง ซึ่งจากข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2561) จะเห็นได้ว่าโครงสร้างประชากรไทย พ.ศ. 2527-2562 นั้น มีแนวโน้มลดลงดังตารางที่ 1 จากปัญหาเด็กเกิดใหม่ลดน้อยลงนี้ ทำให้จำนวนนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยเปิดรับและเด็กที่เข้าเรียนไม่สมดุลกันเกิดการขาดแคลนเด็กที่เข้าเรียน ทำให้มหาวิทยาลัยทยอยปิดหลักสูตรและในอนาคตอาจปิดกิจการ

ตารางที่ 1 โครงสร้างประชากรไทย พ.ศ. 2527-2562

โครงสร้าง ประชากร	ปี (พ.ศ.)					
	2527	2539	2544	2545	2546	2562
(จำนวนประชากร)	50,637	60,003	62,914	63,430	63,959	70,213
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
วัยเด็ก	36.9	27.4	25.2	24.9	24.5	20.0
วัยทำงาน	57.4	64.4	65.5	65.7	65.9	65.3
วัยสูงอายุ	5.7	8.2	9.3	9.4	9.6	14.7
จำนวนปีที่แตกต่าง	12		23			

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2561)

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมก็เช่นเดียวกัน เป็นสถาบันการศึกษาของรัฐบาลที่จะต้องเข้าสู่การแข่งขันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เมื่อดูข้อมูลของผู้สมัครเข้าศึกษาต่อ พบว่าในการเรียนภาคปกติจำนวนนักศึกษายังไม่ลดลงแต่อย่างใด แต่พบปัญหาในภาคพิเศษหรือเรียกว่า ภาค กศ.พป. (การศึกษาเพื่อปวงชน) มีแนวโน้มลดลง ในช่วง 5 ปีการศึกษาที่ผ่านมา จากปีการศึกษา 2556 มีจำนวน 1,422 คน ปีการศึกษา 2560 มีจำนวนเพียง 712 คน และในปีการศึกษา 2561 มีจำนวนเพียง 668 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2561) ซึ่งทั้งหมดเป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรี จะเห็นได้ว่ามีอัตราการสมัครเข้าเรียนลดลงอย่างมาก จากปัญหาที่ได้กล่าวมาส่งผลให้ทุกสถาบันการศึกษานั้นหันมาปรับปรุงคุณภาพบริการของหลักสูตรตลอดจนสภาพแวดล้อมทางการเรียนการสอนกันมากยิ่งขึ้น มีการศึกษาถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการ ของสถาบันอุดมศึกษาอย่างมากมาด้วยเหตุผลที่ว่ามหาวิทยาลัยต้องสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษา เนื่องจากการศึกษาเป็นตลาดของลูกค้า ซึ่งไม่ใช่ตลาดของมหาวิทยาลัยอีกต่อไป คุณภาพการบริการ (service quality) จึงเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งสำหรับองค์กรที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการรักษาระดับการแข่งขันได้ (Gronroos, 1988)จากการรายงานผลในงานวิจัยหลายฉบับได้ยืนยันว่า การปรับปรุงคุณภาพสามารถสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจอย่างยั่งยืน ด้วยเหตุนี้ทางผู้วิจัยซึ่งเป็นอาจารย์ที่อยู่ในคณะแห่งนี้ จึงสนใจที่จะศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาว่ามีปัจจัยตัวใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งผลที่ได้จะนำมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ให้กับหน่วยงานในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เรียนต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาและความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
2. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

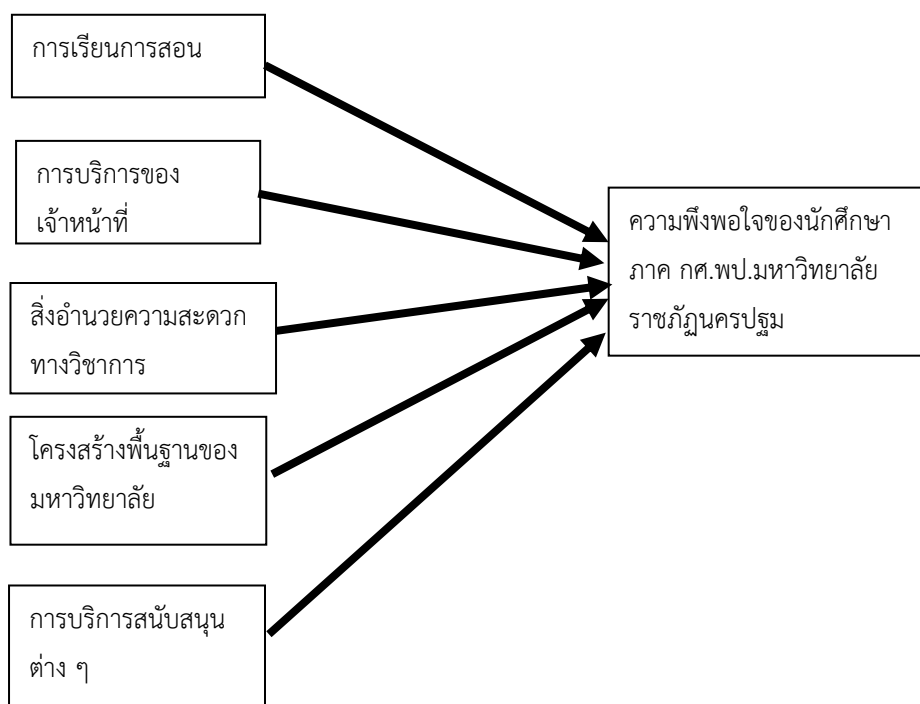
## 3. สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านการเรียนการสอนส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
2. คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
3. คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
4. คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านโครงสร้างพื้นฐานของมหาวิทยาลัยส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
5. คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านการบริการสนับสนุนต่าง ๆ ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

## 4. กรอบแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้องนำมาซึ่งกรอบแนวคิดได้ดังนี้

### คุณภาพบริการทางการศึกษา



## 5. การทบทวนวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

5.1 แนวคิดของ HiEduQual ของ Subrahmanyam และ Raja (2014, อ้างถึงในยุรมาศ อุตมศิริ, 2559) ได้พัฒนาและวิจัยเกี่ยวกับเครื่องมือที่มีคุณภาพในด้านการศึกษา ที่เรียกว่า HiEduQual มี 6 ปัจจัยคือ โดยเลือกมาที่เกี่ยวข้องกับบริบท 5 ปัจจัย ดังนี้

1. ด้านการเรียนการสอน (Teaching): อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถ มีความรู้เพียงพอต่อนักศึกษา เข้าถึงง่าย มีการประเมินผลนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง

2. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ (Administrative services): บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจช่วยเหลือ มีข้อมูลแจ้งแก่นักศึกษาอย่างรวดเร็ว

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ (Academic facilities): ห้องเรียนมีอุปกรณ์เพียงพอ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ห้องสมุดมีหนังสือเพียงพอแก่นักศึกษา มีระบบ E-library มีห้องประชุมเพียงพอ สภาพแวดล้อมเหมาะแก่การเรียน

4. ด้านโครงสร้างพื้นฐานมหาวิทยาลัย (Campus infrastructure): มีสถานที่เล่นกีฬา พักผ่อน มีหอพักอย่างเพียงพอ มีความปลอดภัย มีอาหารที่สะอาดปลอดภัย

5. ด้านการบริการสนับสนุน (Support services): มหาวิทยาลัยมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ มีหน่วยบริการให้คำปรึกษา มีห้องพยาบาลดูแลเบื้องต้นได้ มีกิจกรรมนอกหลักสูตร บริการให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ

ส่วน ด้านความเป็นสากล (Internationalization): สนับสนุนกิจกรรมในต่างประเทศนานาชาติ มีอาจารย์จากต่างประเทศมาสอน ไม่สอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จึงไม่นำมาใช้ในกรอบแนวคิด

5.2 แนวคิดความพึงพอใจ (Satisfaction) ของ Oliver & DeSarbo (1989) Hanna & Wozniak (2001) และ Kotler (2003)

## 6. วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative Research) ซึ่งมีขั้นตอนดำเนินงานวิจัยดังนี้

### 6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในงานวิจัยนี้คือนักศึกษาภาค กศ.พ.บ.มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมปีที่ 4 รหัส 19 จำนวน 15 หมู่เรียน รวมทั้งสิ้น 668 คน คำนวณตัวอย่างได้ 252 คน (Yamane, 1967) สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแบ่งชั้นภูมิดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

สาขาวิชา/หมู่เรียน	ประชากร (คน)	ตัวอย่าง (คน)
การจัดการทั่วไป 19.8	51	19
การจัดการทั่วไป 19.9	62	23
การจัดการทั่วไป 19.15	37	14
การตลาด 19.10	37	14
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ 19.11	46	17
การบัญชี 19.12	56	21
การบัญชี 19.13	52	20
สาธารณสุขศาสตร์ 19.2	44	17

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

สาขาวิชา/หมู่เรียน	ประชากร (คน)	ตัวอย่าง (คน)
สาขารณสุขศาสตร์ 19.1	10	4
เทคโนโลยีสารสนเทศ 19.3	37	14
รัฐประศาสนศาสตร์ 19.5	62	23
รัฐประศาสนศาสตร์ 19.6	52	20
นิติศาสตร์ 19.7	34	13
นิเทศศาสตร์(ประชาสัมพันธ์) 19.14	34	13
พัฒนาชุมชน 19.4	54	20
<b>รวม</b>	<b>668</b>	<b>252</b>

## 6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในงานวิจัยนี้เครื่องมือที่ใช้ในการแบบสอบถาม (questionnaire) ประกอบด้วย 4 ตอน

6.2.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และสาขาวิชา เป็นคำถามปลายเปิดให้เลือกตอบ

6.2.2 แบบวัดการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาของนักศึกษา กศ.พ. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม แบ่งเป็น 5 ด้านคือ ด้านการเรียนการสอนจำนวน 8 ข้อ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 ข้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการจำนวน 7 ข้อ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของมหาวิทยาลัยจำนวน 3 ข้อ และด้านการบริการสนับสนุนต่าง ๆ จำนวน 4 ข้อ เป็นมาตรวัด 5 ระดับ ให้เลือกตอบคือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

6.2.3 แบบวัดความพึงพอใจของนักศึกษา กศ.พ. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เป็นมาตรวัด 5 ระดับ ให้เลือกตอบคือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

6.2.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิดให้เขียนตอบ

## 6.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้ ได้นำเอาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมาตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

6.3.1 นำแบบสอบถามที่ได้ออกแบบให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดและสถิติจำนวน 3 คนตรวจสอบความเที่ยงตรงของวัตถุประสงค์ เนื้อหาและภาษาที่ใช้ หลังจากนั้นนำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงเนื้อหาของคำถามแต่ละข้อของแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์ของคำถามวิจัย โดยมีดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00

6.3.2 การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น โดยคณะผู้วิจัยได้นำเอาแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญไปทำการทดสอบกับกลุ่มคล้ายตัวอย่าง จำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เพื่อดูความเชื่อมั่นว่าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือไม่ โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของตัวแปรการเรียนการสอน มีค่าเท่ากับ .964 การบริการของพนักงานเจ้าหน้าที่มีค่าเท่ากับ .948 สิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ มีค่าเท่ากับ .947 โครงสร้างพื้นฐานของมหาวิทยาลัยมีค่าเท่ากับ .903 การบริการสนับสนุนต่าง ๆ มีค่าเท่ากับ .967 และความพึงพอใจของนักศึกษา .952 แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

จากการทดสอบคุณภาพเครื่องมือในการเก็บข้อมูลนั้นผ่านเกณฑ์การทดสอบทั้ง 2 ข้อ

#### 6.4 วิธีการเก็บข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลหลังจากปรับปรุงคุณภาพของแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยผู้ช่วยวิจัยคือนักศึกษาวิชาการวิจัยเบื้องต้นทางธุรกิจ ภาค กศ.พป. ทำการช่วยเก็บข้อมูลจนครบตามจำนวน 252 ราย

#### 6.5 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในช่วงเดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ 2562

#### 6.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

6.6.1. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ (%) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

6.6.2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาและความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พป.มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ใช้ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6.6.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple regression analysis) ด้วยวิธี stepwise เพื่อทดสอบสมมติฐานแล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

### 7. ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.30 อายุ 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมา 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.10 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมา ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.80 ส่วนใหญ่อยู่สาขาการจัดการทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 22.20

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาพบว่าด้านการเรียนการสอนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) ด้านโครงสร้างพื้นฐานของมหาวิทยาลัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) และด้านการบริการสนับสนุนต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) ส่วนความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พป.มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) เช่นเดียวกัน

ก่อนที่จะนำเสนอผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ทดสอบข้อกำหนดเบื้องต้นที่สำคัญของสถิติอ้างอิงที่ใช้ ดังนี้

1. วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ระหว่างตัวแปรอิสระ จะต้องมีความสัมพันธ์กันไม่เกิน 0.80 ทั้งทางบวกและลบ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544) ค่าที่ได้มีค่าอยู่ระหว่าง .406-.734 สรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดไม่มีปัญหาความสัมพันธ์กันเองหรือไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity)

2. การทดสอบค่าความทนทาน (tolerance) หรือค่า VIF (Variance Inflation Factors) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว จะต้องไม่มีความสัมพันธ์กัน ถ้าค่าความทนทานมากกว่า 0.1 (Hair et al, 1998, p. 127) ซึ่งค่าความทนทาน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.298-0.647 สรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity)

ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและค่าความทนทาน

		การเรียนการสอน	การบริการของเจ้าหน้าที่	สิ่งอำนวยความสะดวก	โครงสร้างพื้นฐาน	การบริการสนับสนุนต่าง ๆ
การเรียนการสอน	Pearson Correlation		.544	.556	.406	.427
การบริการของเจ้าหน้าที่	Pearson Correlation			.515	.420	.629
สิ่งอำนวยความสะดวก	Pearson Correlation				.494	.734
โครงสร้างพื้นฐาน	Pearson Correlation					.597
การบริการสนับสนุนต่าง ๆ	Pearson Correlation					
ค่าความทนทาน		.647	.424	.298	.519	.425

2. การทดสอบค่าความคลาดเคลื่อน (e) ที่ได้จากข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

2.1 ค่าความคลาดเคลื่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0 จากตาราง Residuals Statistics พบว่า Mean ของ Residual = .00000

2.2 ค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน ไม่เกิด Auto correction ด้วยการวิเคราะห์ Durbin Watson test อยู่ระหว่าง 1.5-2.5 ค่าที่ได้ = 1.794

2.3 ค่าความคลาดเคลื่อนมีการแจกแจงปกติ กราฟฮิสโตแกรมมีลักษณะเป็นรูประฆังคว่ำ

3. ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามมีความแปรปรวนคงที่ (Homoscedasticity) วิเคราะห์ด้วยกราฟต้องไม่แสดงแนวโน้มใด ๆ ซึ่งข้อมูลให้รูปกราฟมีลักษณะที่ไม่แสดงแนวโน้มใด ๆ

4. ตัวแปรตามเป็นตัวแปรสุ่มเชิงปริมาณจากประชากรที่มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal distribution) วิเคราะห์ด้วยกราฟ p-p plot ซึ่งข้อมูลให้รูปกราฟซึ่งข้อมูลให้รูปกราฟที่เป็นเส้นตรง

สรุปเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นที่สำคัญ ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ จึงทำการอ่านผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุด้วยวิธี stepwise ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุ

ตัวแปร	$\beta$	Std Error	beta	t	sig
ค่าคงที่ (Constant)	.884	.191			
สิ่งอำนวยความสะดวก	.339	.080	.306	4.249*	.000
การบริการสนับสนุนต่าง ๆ	.279	.060	.290	4.665*	.000
การบริการของเจ้าหน้าที่	.161	.060	.163	2.698*	.007
โครงสร้างพื้นฐานของมหาวิทยาลัย	.122	.057	.121	2.149*	.033
R = .771 R Square = .595 Adjusted R Square = .588 Standard Error = .453					

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



จากตารางที่ 4 พบว่าการรับรู้คุณภาพบริการทางการศึกษา 4 ด้าน คือ สิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ การบริการสนับสนุนต่าง ๆ การบริการของเจ้าหน้าที่ และโครงสร้างพื้นฐานของมหาวิทยาลัย ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พ.มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน 4 สมมติฐาน ส่วนการเรียนการสอนไม่ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พ.มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน 1 สมมติฐาน

คุณภาพบริการทางการศึกษา 4 ด้าน สามารถทำนายการผันแปรของความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พ.มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้ร้อยละ 59.50 โดยเรียงลำดับค่าอิทธิพลหรือความสำคัญจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้คือ สิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ การบริการสนับสนุนต่าง ๆ การบริการของเจ้าหน้าที่ และโครงสร้างพื้นฐานของมหาวิทยาลัย ซึ่งสามารถเขียนสมการทำนาย ได้ดังนี้

$$\text{ความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พ.มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม} = .884 + .339 (\text{สิ่งอำนวยความสะดวก}) + .279 (\text{การบริการสนับสนุนต่าง ๆ}) + .161 (\text{การบริการของเจ้าหน้าที่}) + .122 (\text{โครงสร้างพื้นฐานของมหาวิทยาลัย})$$

## 8. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าการรับรู้คุณภาพบริการทางการศึกษา 4 ด้าน คือ สิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ การบริการสนับสนุนต่าง ๆ การบริการของเจ้าหน้าที่ และโครงสร้างพื้นฐานของมหาวิทยาลัย ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พ.มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุธมาศ อุดมศิริ (2559) ที่พบว่า ปัจจัยการรับรู้บริการทางการศึกษาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจของนักศึกษา MBA ในประเทศไทย มีถึง 6 ปัจจัยและสามารถเรียงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ ปัจจัยด้านการปฏิบัติของอาจารย์และทรัพยากรของหลักสูตรการเรียนการสอน ปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานและการบริการสนับสนุนต่าง ๆ ปัจจัยการบริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ ปัจจัยความเป็นสากล ตามลำดับ Van (2013) พบว่า มิติที่สำคัญคือ การตอบสนองกับนักเรียน เช่น ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือของพนักงานเจ้าหน้าที่และทัศนคติในการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ จะมีผลกับความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษา Peng & Samah (2006) พบว่า นักเรียนนักศึกษาจะรวมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด ระบบคอมพิวเตอร์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนต่าง ๆ เพื่อพิจารณาการรับรู้เป็นคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยนั้น ๆ และส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจของนักเรียนนักศึกษา และจะมองภาพรวมเป็นหนึ่งในการรวมโครงสร้างพื้นฐานและการบริการสนับสนุนต่าง ๆ เช่น สถานที่ออกกำลังกาย ห้องเรียน เป็นต้นเพื่อพิจารณาเป็นรับรู้เป็นคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยนั้นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจของนักเรียนนักศึกษาเช่นกัน ซึ่งเป็นไปได้ว่านักศึกษาภาค กศ.พ.ส่วนใหญ่เป็นคณาจารย์มีรายได้ต้องการตอบสนองทางด้านกายภาพและการให้บริการที่ดีจากทางมหาวิทยาลัย มากกว่าด้านการเรียนการสอนที่มีความเป็นวิชาการ และการเรียนวันอาทิตย์วันเดียวค่อนข้างที่จะหนักเพราะต้องเรียนหลายวิชาในวันเดียว จึงทำให้การรับรู้ด้านการเรียนการสอนไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

## 9. ข้อเสนอแนะ

### 9.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะได้ดังนี้

9.1.1 จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการทางการศึกษา 4 ด้าน คือ สิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ การบริการสนับสนุนต่าง ๆ การบริการของเจ้าหน้าที่ และโครงสร้างพื้นฐานของมหาวิทยาลัย ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พ.มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เรียงลำดับตามน้ำหนักอิทธิพลที่ส่งผลจากมากไปหาน้อย

ดังนั้นทางมหาวิทยาลัยจึงควรนำผลการวิจัยที่ได้นี้ไปพัฒนาปรับปรุง ซึ่งจะเห็นได้ว่านักศึกษาภาคสมทบหรือที่เรียกว่าภาคการศึกษาเพื่อปวงชน (กศ.พ.) นั้นส่วนใหญ่เป็นคนที่ต้องการปรับวุฒิการศึกษาหรือเป็นบุคคลที่ทำงานในวันทำการปกติ ไม่มีเวลาเรียนในช่วงดังกล่าว จึงเลือกมาเรียนในวันอาทิตย์วันเดียว ดังนั้นจึงคาดหวังกับสิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ และการให้บริการต่าง ๆ เป็นอย่างมาก ดังนั้นการเพิ่มความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน แหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ จึงควรอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและเพียงพอ นอกจากนั้นการให้บริการสนับสนุนต่าง ๆ และการบริการของเจ้าหน้าที่นั้นมีความสำคัญต่อนักศึกษา จึงควรให้ความสำคัญและจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ทั้งจำนวนและคุณภาพการให้บริการที่ดีต่อนักศึกษา อันจะส่งผลให้นักศึกษามีความพอใจและจะก่อให้เกิดการบอกต่อ ซึ่งจะทำให้จำนวนนักศึกษาที่จะมาเรียนเพิ่มมากขึ้น

## 9.2 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

9.2.1 ผู้ที่สนใจสามารถนำไปต่อยอด ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะด้านการเรียนการสอนที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษานั้น นำไปหาสาเหตุที่แท้จริงว่าเกิดจากอะไร เพราะในงานวิจัยนี้ใช้ตัวชี้วัดคือหลักสูตรและอาจารย์ผู้สอน ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จะทำให้ได้คำตอบที่แท้จริงอันจะนำมาซึ่งการแก้ปัญหาในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาได้ตรงประเด็น

## 10. เอกสารอ้างอิง

- ยุรมาศ อุดมศิริ .(2559). การศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาต่อความพึงพอใจ ความจงรักภักดี และแรงจูงใจของนักศึกษา MBA ในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2544). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 11).กรุงเทพมหานคร: เพ็ญฟ้า ปรินต์ติ้งจำกัด.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561). **โครงสร้างประชากรไทย พ.ศ. 2527-2562**. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2561, จาก [http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/service/indi\\_popworld.html](http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/service/indi_popworld.html)
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. (2561). **จำนวนนักศึกษา ภาค กศ.พ. ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม**. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2561, จาก <http://reg2.npru.ac.th/>
- Gronroos, C. (1988). Service quality: The six criteria of good perceived service. *Review of business*, 9 (3),10-13.
- Hanna, N., & Wozniak, R. (2001). **Consumer behavior: An applied approach**. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hair, J.F. Jr, Anderson, R.E., Tatham, R.L. and Black, W.C. (1998). **Multivariate Data Analysis** (5th ed.).Prentice-Hall. Englewood Cliffs: NJ.
- Kotler, P. (2003). **Marketing Management** (11th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Oliver, R. L., & DeSarbo, W. S. (1989). Processing of the satisfaction response inconsumption: a suggested framework and research proposition. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 2 (1), 1-16.
- Peng, P. J., & Samah, A. J. A. (2006). Measuring students' satisfaction for quality education in a e-learning university. *Unitar e-Journal*, 2, 11-21.

Van, V. T. (2013). *Students' Satisfaction Towards Service Quality: A Case OfHochiminh City University Of Technical Education*. Hochiminh: VietnamNational University HCMC.

Yamane,T. (1967). *Statistic: An introductory analysis* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Harper & Row.

## 11. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาภาค กศ.พป.ทุกท่าน และผู้ช่วยวิจัยนักศึกษาภาค กศ.พป. สาขาการจัดการทั่วไป หมู่เรียน 19.8, 19.9 และ19.15 ที่เป็นผู้ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้