

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตและ
ความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2554

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตและ
ความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2554
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตและ
ความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2554

นฤมล อินทะโส. (2554). การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตและความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุสิษฐ์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเกี่ยวกับ การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตและความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอนในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ได้แก่ (1) ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน (2) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา (3) ความมั่นใจ (4) ความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ (5) บริการที่เป็นรูปธรรม ความภักดีของนักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาที่ศึกษาในศูนย์หัวหิน พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดนครราชสีมา และพื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงา จำนวน 200 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีการความแตกต่างกำลังสองน้อยที่สุดและสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีสถานภาพโสด ศึกษาอยู่ที่พื้นที่จัดการศึกษาจังหวัดพังงา มีเกรดเฉลี่ย 3.51 - 4.00 และเข้ามาศึกษาปีการศึกษา 2551

2. นักศึกษามีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอนโดยรวม และรายด้านย่อยได้แก่ ด้านคุณภาพหลักสูตร ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มสธ. และด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสธ. อยู่ในระดับดี ส่วนด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน มีการรับรู้จริงอยู่ในระดับดีมาก และมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาโดยรวม ด้านความมั่นใจโดยรวม ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจโดยรวม ด้านบริการที่เป็นรูปธรรมโดยรวม อยู่ในระดับดี

3. นักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มีความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

4. นักศึกษาที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01

5. การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

6. การรับรู้จริงต่อ คุณภาพการเรียนการสอนโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับความภาคภูมิใจของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานการเรียนการสอนโดยรวม และรายด้านย่อย คือ (1) ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอนโดยรวม (2) ด้านคุณภาพหลักสูตรโดยรวม (3) ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยรวม (4) ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน อยู่ในระดับต่ำ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาโดยรวม ด้านความมั่นใจโดยรวม ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจโดยรวม ด้านบริการที่เป็นรูปธรรมโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

STUDENTS' PERCEPTION TOWARDS SERVICE QUALITY IN SPECIAL PROGRAM
OF ASTER DEGREE IN BUSINESS ADMINISTRATION AND LOYALTY OWARDS
SUAN DUSIT RAJABHAT UNIVERSITY



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University
September 2011

Intaso Naruemol.(2011). *Students' Perception Towards Service Quality in Special Program of Master Degree in Business Administration and Loyalty Towards Suan Dusit Rajabhat University*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School. Srinakarinwirot University. Project Advisor: Associate Professor Dr. Nak Gulid.

The purposes of this research are to study students' perception towards service quality in special program of Master degree in Business Administration and loyalty towards Suan Dusit Rajabhat University by studying personal factors, perception towards quality of study program of Master degree in Business Administration which comprises 1) Reliability in quality standard, 2) Responsiveness to students' need, 3) Assurance, 4) Empathy and 5) Tangible service; as well as, students' loyalty in special program of Master degree in Business Administration of Suan Dusit Rajabhat University.

Samples for this research are 200 students at Hua Hin education center, Nakhonratchasima's educational service area and Phang nga's educational service area. Questionnaire is the tool for data collecting. The statistics used for data analysis are percentage, mean, standard deviation, independent t-test, one-way analysis of variance, pair comparison analysis by using Fisher's Least Significant Difference (LSD) and Pearson product moment correlation coefficient.

The research results revealed that :

1. Majority of students in special program of Master degree in Business Administration of Suan Dusit Rajabhat University are female, 31-40 years old age, single, studies at Phang nga's educational service area, have 3.51-4.00 GPA, joined program in academic year 2008.

2. Students' perception towards service quality on overall reliability in quality standard aspect and each aspect particulars which are program quality, administration of special program in MBA-SDU and quality of staffs special program in MBA-SDU are at good levels, while quality of instructors of special program in MBA-SDU is at very good level. In addition, students' perception towards service quality on overall responsiveness to students' need aspect, overall assurance aspect, overall empathy aspect and overall tangible service aspect are at good levels.

3. Overall loyalty towards Suan Dusit Rajabhat University of students in special program of Master degree in Business Administration is at the highest level.

4. Students who had different marital status had different loyalty towards Suan Dusit Rajabhat University at .01 statistically significant level.

5. Overall perception towards service quality in special program of Master degree in Business Administration correlated to loyalty towards Suan Dusit Rajabhat University at .01 statistically significant level in the same direction at moderate level.

6. Perception towards overall service quality correlated to loyalty towards Suan Dusit Rajabhat University at .01 statistically significant level in the same direction at moderate level. In each aspect, perception towards overall reliability in quality standard aspect and particulars which are 1) overall quality of instructors, 2) overall program quality, 3) overall quality of staffs of special program in MBA-SDU 4) overall administration of special program in MBA-SDU correlated to loyalty towards Suan Dusit Rajabhat University at .01 statistically significant levels in the same direction at moderate levels, except overall quality of instructors which correlated at low level. Perception towards overall responsiveness to students' need aspect, overall assurance aspect, overall empathy aspect and overall tangible service aspect correlated to loyalty towards Suan Dusit Rajabhat University at .01 statistically significant levels in the same direction at moderate levels.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ การ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(.....)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(.....)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ เดือน กันยายน พ.ศ. 2554

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงอย่างดียิ่ง เนื่องจากความกรุณา จากรองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ท่านได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งในการให้คำปรึกษา การดำเนินงานวิจัย คอยให้คำแนะนำ และให้ข้อเสนอแนะที่ดี ตลอดจนการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ต่างๆ อันเป็นประโยชน์ในการจัดทำสารนิพนธ์ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนทำให้ สารนิพนธ์ฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์ และกราบขอบพระคุณยิ่ง รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ที่กรุณาให้ความ อนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ตลอดจน รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา ที่ให้ คำแนะนำต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำงานวิจัย รวมถึงเป็นคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา ขอกราบขอบพระคุณในความเมตตาของท่านด้วยความเคารพ เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ได้กรุณา อบรม สั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ทั้งในทางทฤษฎี รวมถึงประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติในการทำธุรกิจอันเป็นประโยชน์อันแก่ผู้วิจัย รวมถึงเจ้าหน้าที่โครงการและบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในทุกด้าน เป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการศึกษาของผู้วิจัย จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ให้ทั้งชีวิต และสติปัญญา อีกทั้ง ห่อหุ้มความรัก ดูแลเอาใจใส่ พร้อมทั้งได้ให้การอบรม เลี้ยงดู อบรมสั่งสอนปลูกฝังให้ผู้วิจัยเป็นคนดี ส่งเสริมให้มีการศึกษาที่ดี เป็นกำลังใจที่สำคัญที่สุดของผู้วิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้วิจัยขอ กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริโรจน์ ผลพันธิน (อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต) ดร.จรินทร์ สอนแก้ว (ประธานมูลนิธิ 5 ธันวาคมหาราช) และรองศาสตราจารย์ ดร.สุชุม เฉลยทรัพย์ (ประธานดำเนินงานสวนดุสิตโพล) ผู้มีพระคุณสูงสุดที่เป็นผู้จุดประกายทางความคิด สนับสนุน พัฒนาต่อยอดทางด้านการศึกษา ตลอดจนคำสอน คำแนะนำที่ดีมีคุณค่า และเป็นกำลังใจที่ สำคัญที่สุดของผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำวิจัยฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คุณประโยชน์ใด ที่ได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ทุกท่านที่ให้ความกรุณาแก่ผู้วิจัย และขอให้ทุกท่าน ประสบแต่ความสุขความเจริญสืบไป

นฤมล อินทะโส

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
สมมติฐานในการวิจัย.....	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิดและทฤษฎีทางด้านประชากรศาสตร์.....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	18
ตัวกำหนดคุณภาพการบริการ.....	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	25
ผลงานและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการการศึกษา.....	30
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี.....	33
ประวัติของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.....	35
เกณฑ์มาตรฐานการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา.....	46
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	70
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	73
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	73
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	75

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ)	
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	87
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	88
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	88
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	96
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	96
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	97
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	97
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	148
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	148
สมมติฐานในศึกษาค้นคว้า.....	149
เครื่องมือที่ใช้ในศึกษาค้นคว้า.....	150
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	152
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	153
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	154
อภิปรายผล.....	163
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้.....	167
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	170
บรรณานุกรม.....	171

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก.....	175
ภาคผนวก ก.....	176
ภาคผนวก ข.....	184
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	186



บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนนักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิตบริหารธุรกิจ ณ ศูนย์หัวหิน พื้นที่การจัดการศึกษา จังหวัดนครราชสีมา พื้นที่การจัดการศึกษา จังหวัดพังงา.....	73
2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิตแต่ละศูนย์/พื้นที่การจัดการศึกษา.....	75
3	คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้จริงต่อด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน.....	79
4	คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้จริงต่อด้านคุณภาพหลักสูตร.....	80
5	คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้จริงต่อด้านพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสด.....	81
6	คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้จริงต่อด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มสด.....	82
7	คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้จริงต่อด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ของนักศึกษา.....	83
8	คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้จริงต่อด้านความมั่นใจ.....	84
9	คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้จริงต่อด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ.....	85
10	คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้จริงต่อด้านบริการที่เป็นรูปธรรม.....	86
11	คะแนนเฉลี่ยของความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.....	87
12	วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA).....	91
13	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาในโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา เกรดเฉลี่ย และปีการศึกษา ที่เข้าเรียน.....	97
14	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาในโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้แก่ สถานภาพสมรส หลังจากนำข้อมูลมาแบ่งชั้น ความถี่ใหม่.....	100

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้จริงของนักศึกษา โครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน.....	101
16	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้จริงของนักศึกษา โครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน.....	102
17	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้จริงของนักศึกษา โครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านคุณภาพหลักสูตร.....	103
18	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้จริงของนักศึกษา โครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ.....	104
19	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้จริงของนักศึกษา โครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBAมสด.....	105
20	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้จริงของนักศึกษา โครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา.....	106
21	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้จริงของนักศึกษา โครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความมั่นใจ.....	107

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้จริงของนักศึกษา โครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ.....	108
23 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้จริงของนักศึกษา โครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม.....	109
24 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความภักดีของนักศึกษาใน โครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต.....	110
25 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของนักศึกษา ต่อมหาวิทยาลัย.....	112
26 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.....	113
27 แสดงความแตกต่างของความภักดีนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ.....	114
28 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของนักศึกษา ต่อมหาวิทยาลัย.....	115
29 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.....	117
30 แสดงความแตกต่างของความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา.....	117
31 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความภักดีของนักศึกษา ต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามศูนย์การศึกษา/พื้นที่ จัดการศึกษา.....	118
32 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเกรดเฉลี่ยของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.....	120

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
33 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความภาคภูมิใจของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเกรดเฉลี่ย.....	120
34 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความภาคภูมิใจของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามปีการศึกษาที่เข้ามาเรียน.....	122
35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตกับความภาคภูมิใจของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.....	123
36 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานและแสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน.....	146



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
2 การรับรู้คุณภาพโดยรวม.....	17
3 องค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ.....	27
4 โมเดลความจงรักภักดีของผู้บริโภค.....	34



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การศึกษาเป็นพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับความเจริญก้าวหน้าของสังคมและการพัฒนาประเทศชาติ จากกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน บุคลากรทั้งในภาครัฐและเอกชนต่างก็มีความจำเป็นต้องเข้ารับการศึกษเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาตนเองให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลง ซึ่งยังมีบุคลากรส่วนหนึ่งที่ต้องการเข้ารับการศึกษแต่อยู่ห่างไกลจากสถาบันการศึกษาทำให้เกิดข้อจำกัดในการเดินทางไม่สามารถเข้ารับการศึกษได้ จากกรณีปัญหาดังกล่าวทำให้สถาบันการศึกษาต่างๆ จำเป็นต้องขยายโอกาสให้บริการทางการศึกษาแก่ผู้ที่ต้องการได้รับโอกาสนั้น จึงเป็นเหตุให้สถาบันการศึกษาหลายแห่งได้มีการจัดตั้งโครงการพิเศษโครงการบริการวิชาการภายนอกสถาบันขึ้นมากมาย

จากการขยายบริการการศึกษาของสถาบันการศึกษาต่างๆ ออกไปภายนอกสถาบันยังมีข้อจำกัด ในเรื่องของการเพิ่มอัตราบุคลากร พร้อมทั้งความคล่องตัวในการบริหารจัดการ จึงเป็นโอกาสอย่างยิ่งสำหรับองค์กรภาคเอกชน ที่ประจักษ์ถึงความสำคัญของการศึกษาและต้องการยกระดับการศึกษาของไทย อย่างเช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งได้เล็งเห็นว่าในยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน ไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่าศึกษานับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในชีวิตประจำวัน ทุกประเทศต่างแข่งขันกันพัฒนาบุคลากรในประเทศให้มีประสิทธิภาพเพื่อเป็นทรัพยากรและเป็นตัวแปรที่สำคัญในการผลักดันให้ประเทศก้าวไกลและมีการพัฒนา มากกว่าประเทศอื่นๆ จึงได้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการบริหารการศึกษา การจัดฝึกอบรมและสัมมนาและธุรกรรมต่างๆ อันเกี่ยวเนื่องกับการศึกษาร่วมกับหน่วยงานทั้งในภาครัฐและเอกชน

และเมื่อปี พ.ศ. 2549 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้รับโอกาสและความไว้วางใจจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีนครราชสีมา และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดพังงา ให้เป็นผู้รับผิดชอบด้านการบริหาร จัดการเรียนการสอนและการให้บริการทางด้านวิชาการ ในส่วนของโครงการพิเศษในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีการจัดการเรียนการสอนในการขยายโอกาสพื้นที่การจัดการศึกษาศึกษานอกจังหวัด อาทิ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์, จังหวัดพังงา, จังหวัดนครราชสีมา โดยขอขอบเขตความรับผิดชอบของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตนั้น เพื่อบริหารจัดการประสานงานต่างๆ ที่จะร่วมช่วยมหาวิทยาลัยเอื้อประโยชน์ให้กับผู้เรียน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต และความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน, พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดนครราชสีมา, พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงา เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่มีผลต่อความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยรวม เพื่อนำผลการวิจัยมาศึกษาที่ได้ในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา รวมถึงสภาพแวดล้อมในการศึกษาที่อาจส่งผลต่อการเรียนและคุณภาพของการศึกษา เพื่อให้ฝ่ายบริหารและโครงการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้นำผลการวิจัยมาสู่การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ตามที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้มุ่งเน้นที่จะพัฒนามหาวิทยาลัยในสถานะที่เป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นแหล่งความรู้ในการที่จะสร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพของสังคม

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายของการวิจัยไว้เพื่อศึกษาเรื่อง การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตและความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศูนย์การศึกษา พื้นที่จัดการศึกษา เกรดเฉลี่ย ปีการศึกษาที่เข้าเรียน ที่มีผลต่อความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอนในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน ด้านคุณภาพหลักสูตร ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสส. และด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มสส. ด้านความมั่นใจ ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม กับความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่าจะได้ประโยชน์ ดังนี้

1. เพื่อให้ทราบการรับรู้และการเปรียบเทียบระดับการรับรู้จริงของนักศึกษา ต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตและความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในด้านต่างๆ
2. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับ บัณฑิตวิทยาลัย สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน คณะกรรมการบริหารโครงการพิเศษ ผู้บริหารระดับสูง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถนำไปพิจารณา พัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตให้กับนักศึกษาแต่ละจังหวัดที่มีอยู่เดิม และที่จะจัดดำเนินการเพิ่มขึ้นในจังหวัดอื่นๆ ต่อไป
3. ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางเพื่อสร้างให้เกิดความภาคภูมิใจของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ทำให้นักศึกษามีแนวโน้มที่จะมาศึกษาต่อในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งสำรวจการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตและความภาคภูมิใจของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยใช้กลุ่มประชากร คือนักศึกษานักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ที่สมัครเข้าเรียนในปีการศึกษา 2550 จนถึงปีการศึกษา 2551 ใน 3 จังหวัด จังหวัดอาทิ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์, จังหวัดพังงา, จังหวัดนครราชสีมา คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดนครราชสีมา และพื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงา ซึ่งโครงการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการทั่วไป และนักศึกษาดังกล่าวได้มีการเรียนการสอนมาแล้ว 4 ภาคเรียน จึงเห็นว่าจะสามารถให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนได้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาและวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่ศึกษาในโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน, พื้นที่การจัดการศึกษา จังหวัดนครราชสีมา, พื้นที่การจัดการศึกษา จังหวัดพังงา (ที่มา: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ณ วันที่ 19 มกราคม 2550) แยกแต่ละจังหวัด ได้ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน จำนวน 93 คน
2. พื้นที่การจัดการศึกษา จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 40 คน
3. พื้นที่การจัดการศึกษา จังหวัดพังงา จำนวน 195 คน

ยอดรวม 328 คน

กลุ่มตัวอย่างและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาและวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่สมัครเข้ามาศึกษาต่อในโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน จำนวน 93 คน, พื้นที่การจัดการศึกษา จังหวัดโคราช จำนวน 40 คน, พื้นที่การจัดการศึกษา จังหวัดพังงา จำนวน 195 คน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2550 และปีการศึกษา 2551 ใน 3 จังหวัด รวมทั้งสิ้น 328 คน โดยการใช้สูตรวิธีการสุ่มอย่างมีระบบเนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จากสูตรทาร์โอมามาเน่ (Taro Yamane. 1967: 886)

และจากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 คน และทำการเก็บกลุ่มตัวอย่าง สุ่มข้อมูล 10 % เท่ากับ 20 คน ที่อาจจะเกิดจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 200 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) แล้วเลือกตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) จนครบจำนวนตัวอย่าง 200 ชุด

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรในการศึกษานี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรอิสระ (Independent variables) และ ตัวแปรตาม (Dependent variables) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

ลักษณะส่วนบุคคล

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.1 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี

1.2.2 31-40 ปี

1.2.3 มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพ

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส/ อยู่ด้วยกัน

1.3.4 ม่าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่

1.4 ศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา

1.4.1 ศูนย์หัวหิน

1.4.2 พื้นที่จัดการศึกษาจังหวัดนครราชสีมา

1.4.3 พื้นที่จัดการศึกษาจังหวัดพังงา

1.5 เกรดเฉลี่ย

1.5.1 3.00 - 3.25

1.5.2 3.26 - 3.50

1.5.3 3.51 - 4.00

1.6 ปีการศึกษาที่เข้าเรียน

1.6.1 ปีการศึกษา 2550

1.6.2 ปีการศึกษา 2551

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอนในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

2.1 ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน

- 2.1.1 อาจารย์ที่สอนมีคุณวุฒิตรงตามรายวิชาที่สอน
- 2.1.2 อาจารย์มีเทคนิคในการสอนดี
- 2.1.3 อาจารย์ที่สอนมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนดี
- 2.1.4 อาจารย์มีขีดความสามารถในการสอนที่สามารถทำให้ท่านสามารถ

นำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ได้จริง

- 2.1.5 ท่านมีความเชื่อถือในความรู้ต่างๆ ที่ท่านได้รับจากอาจารย์ผู้สอน

2.2 ด้านคุณภาพหลักสูตร

- 2.2.1 รายวิชาในหลักสูตรนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง
- 2.2.2 เนื้อหาหลักสูตรมีความทันสมัยเข้ากับสภาพการณ์ในปัจจุบัน
- 2.2.3 หลักสูตรมีเนื้อหาครอบคลุมความรู้ด้านการบริหารธุรกิจ
- 2.2.4 หลักสูตรสามารถทำให้ท่านพัฒนาขีดความสามารถของการทำงานได้
- 2.2.5 ท่านมีความเชื่อถือในคุณภาพหลักสูตรการเรียนการสอนของโครงการนี้

2.3 ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสด.

- 2.3.1 พนักงานมีความสุภาพเป็นกันเอง
- 2.3.2 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 2.3.3 พนักงานมีการให้บริการถูกต้องตรงกับความต้องการของท่าน
- 2.3.4 พนักงานมีความรวดเร็วในการให้บริการ
- 2.3.5 พนักงานมีอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้ม แจ่มใส

2.4 ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน

- 2.4.1 นโยบายด้านการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีการกำหนดไว้อย่าง

ชัดเจน

- 2.4.2 มีการบริหารจัดการการเรียนการสอนที่ได้มาตรฐาน
- 2.4.3 มีการบริหารจัดการการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ
- 2.4.4 การบริหารหลักสูตรเป็นไปตามความต้องการของท่าน
- 2.4.5 โครงการมีการยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นและพร้อมที่จะดำเนินการแก้ไข

2.5 ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา

- 2.5.1 พนักงานของโครงการมีตอบสนองที่รวดเร็วสำหรับคำร้องขอของนักศึกษา
- 2.5.2 พนักงานของโครงการมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษา
- 2.5.3 พนักงานของโครงการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา

2.5.4 พนักงานของโครงการมีการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ชี้แจงและอธิบาย การเรียนการสอนที่ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว ฉบับใด

2.5.5 พนักงานของโครงการไม่แสดงออกว่าลำบากยุ่งยากที่จะตอบสนอง คำขอร้องของนักศึกษา

2.6 ด้านความมั่นใจ

2.6.1 ท่านมีความมั่นใจในการเรียนการสอนในโครงการนี้

2.6.2 ท่านมีความมั่นใจในความรู้ที่ได้รับจากการเข้ามาศึกษากับโครงการนี้

2.6.3 ท่านมีความมั่นใจในคุณภาพอาจารย์ผู้สอนของโครงการนี้

2.6.4 ท่านมีความมั่นใจในสิ่งที่ทางพนักงานโครงการดำเนินการหรือแก้ไขปัญหาให้กับท่าน

2.6.5 ท่านมีความมั่นใจในการบริหารจัดการของโครงการนี้

2.7 ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ

2.7.1 คณะทำงานของโครงการมีนโยบายหรือแนวคิดที่มุ่งให้ความสนใจต่อท่าน อย่างมุ่งมั่น แรงกล้า

2.7.2 คณะทำงานของโครงการเข้าใจถึงความต้องการของท่านเป็นอย่างดี

2.7.3 คณะทำงานของโครงการมีความสามารถในการประสานงาน และแก้ปัญหาให้ท่านได้

2.7.4 คณะทำงานของโครงการให้ความสนใจและปฏิบัติต่อท่านอย่างเป็นกันเอง

2.7.5 คณะทำงานของโครงการมีการจัดสรรเวลาในการให้บริการที่สะดวก และเอื้ออำนวยแก่ท่าน

2.8 ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม

2.8.1 ศูนย์การศึกษาจัดให้มีสื่อการสอน อุปกรณ์การเรียน การสอนที่ทันสมัย

2.8.2 ศูนย์การศึกษามีการตกแต่งสถานที่อย่างเหมาะสมสำหรับการเรียนการสอน

2.8.3 ศูนย์การศึกษาจัดสภาพบรรยากาศภายในห้องเรียนปลอดโปร่งเย็นสบาย

2.8.4 อาหารว่างสำหรับนักศึกษามีรสชาติดี

2.8.5 ศูนย์การศึกษามีอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนที่ดี มีคุณภาพ

2.8.6 พนักงานของศูนย์การศึกษามีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ สะอาดและเรียบร้อย

2.8.7 ศูนย์การศึกษามีการจัดป้ายประกาศเพื่อประชาสัมพันธ์ชี้แจงข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาโดยมีข้อความที่ชัดเจน และสวยงาม

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่

ความภักดีของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2.1 ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน

2.1.1 ท่านจะแนะนำการเรียนหลักสูตรบริหารธุรกิจให้กับบุคคลที่ต้องการคำแนะนำจากท่าน

2.1.2 ท่านจะชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาศึกษาต่อกับโครงการนี้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2.1.3 ท่านจะบอกเล่าสิ่งที่ดีเกี่ยวกับโครงการนี้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตให้ผู้อื่นได้รับรู้

2.1.4 ถ้ามีโอกาสในอนาคตท่านมีแนวโน้มจะเรียนต่อเนื่องที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตอีก

2.1.5 ท่านคิดว่าท่านเป็นนักศึกษาที่มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการ หมายถึง เป็นขั้นตอนที่บุคคลมีการรับรู้ จัดระเบียบ หรือการกำหนดความหมายของสิ่งกระตุ้น โดยอาศัยประสาทสัมผัส ทั้ง 5 หรือเป็นกระบวนการที่แต่ละบุคคลเลือกโดยจำแนกตามด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน ด้านคุณภาพหลักสูตร ด้านคุณภาพพนักงานในโครงการพิเศษ MBA. มสศ. ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA. มสศ. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา ด้านความมั่นใจ ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ และด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรม ในรูปแบบการบริการต่างๆ ของโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจ ที่นักศึกษารับรู้ได้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2. การบริการ หมายถึง ความเต็มใจในการช่วยเหลือ การแก้ปัญหา การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการในด้านต่างๆ

3. การบริการที่ผู้เรียนรับรู้ หมายถึง การรับรู้ของผู้เรียนเกี่ยวกับการให้บริการจากโครงการพิเศษฯ แต่ละจังหวัดในด้านต่างๆ

4. คุณภาพการบริการ หมายถึง คุณภาพของบริการที่ผู้เรียนรับรู้ ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินของผู้เรียนระหว่างการส่งมอบบริการ และประเมินจากการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่นักศึกษาคาดหวังกับบริการที่นักศึกษาได้รับรู้จริง

5. โครงการพิเศษ หมายถึง โครงการที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตอนุมัติให้ดำเนินการมีลักษณะเฉพาะตามนโยบายของมหาวิทยาลัย และมีศักยภาพในการพึ่งพาตนเอง

6. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) หมายถึง การจัดการเรียนการสอนนอกเวลาราชการ ในหนึ่งปีการศึกษาแบ่งเป็น 3 ภาคการศึกษา คือ ภาคการศึกษาต้น ภาคการศึกษาปลาย ภาคการศึกษาฤดูร้อน โดยมีการชั่วโมงการสอน ไม่น้อยกว่า 48 ชั่วโมง

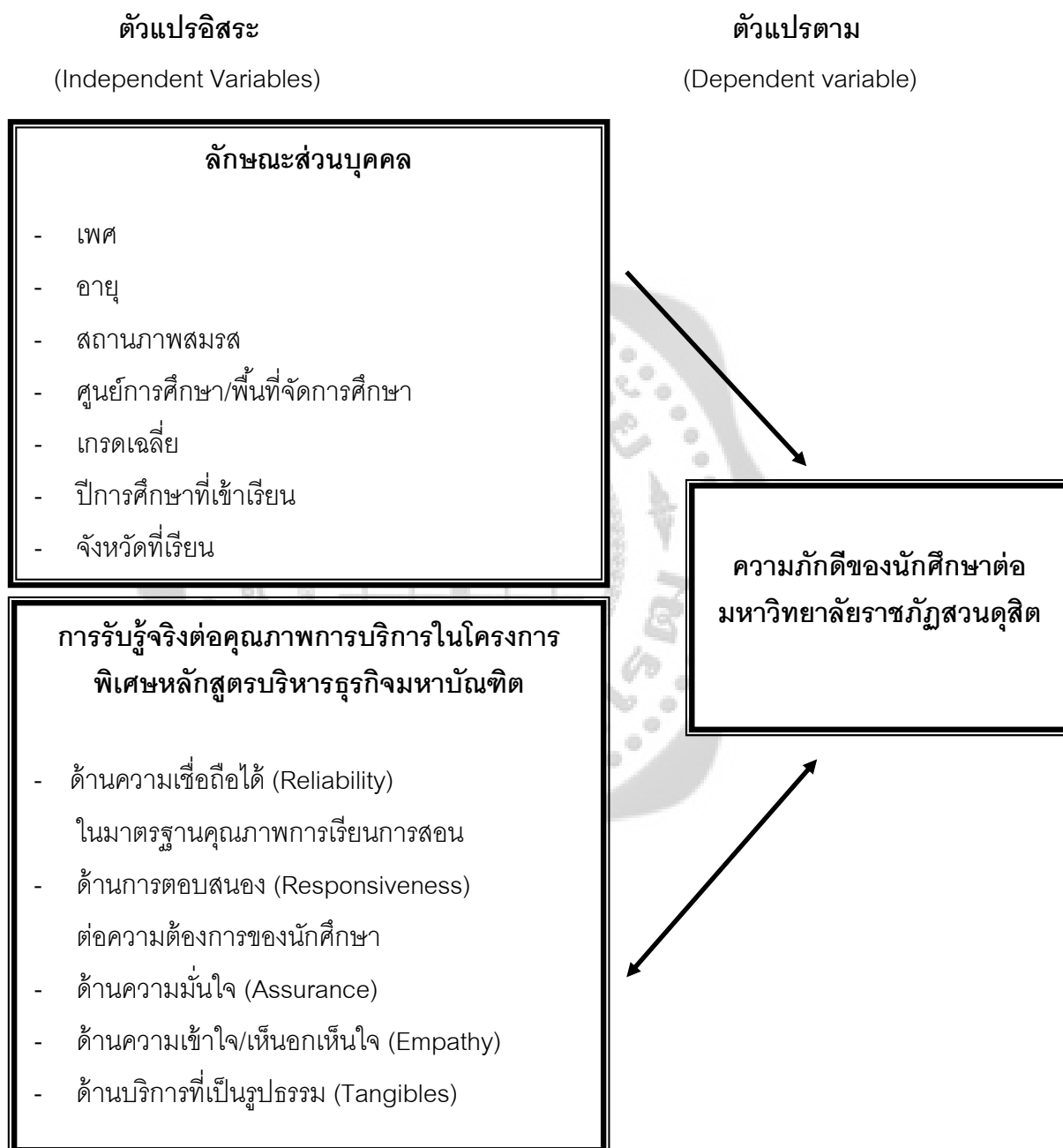
7. ศูนย์หัวหิน หมายถึง ศูนย์บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่ตั้งขึ้นเพื่อขยายโอกาสทางการศึกษา ซึ่งจัดตั้งอยู่ ณ ที่ศูนย์การศึกษา ศูนย์หัวหิน โดยจัดการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาภาคพิเศษเรียนนอกเวลาราชการ

8. พื้นที่จัดการศึกษา หมายถึง เป็นโครงการที่มหาวิทยาลัยมอบให้ผู้รับผิดชอบโครงการพิเศษไปดำเนินการร่วมกับองค์กรของรัฐ หรือเอกชนภายนอก เช่น พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงา และพื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญในการปฏิบัติตามภารกิจของมหาวิทยาลัย

9. ความภักดี หมายถึง ความเกี่ยวข้องหรือความผูกพันที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เช่น ความเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ด้านหลักสูตร ด้านการบริหารงานโครงการ และด้านคุณภาพการให้บริการหรืออื่นๆ ที่อยู่บนพื้นฐานของความมั่นใจ การบริการที่เป็นรูปธรรมที่ชอบพอ หรือการสนองตอบ ด้วยพฤติกรรมความตั้งใจอย่างมุ่งมั่นที่จะรักษาหรือคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่มีคุณค่า (Valued Relationship) ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาและวิจัยเรื่องการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตและความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งแสดงในกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

การศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัย ได้ดังนี้

1. นักศึกษาที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา เกรดเฉลี่ย ปีการศึกษาที่เข้าเรียนแตกต่างกันมีความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน
2. การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาและวิจัยเรื่อง การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมีและความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัย โดยมีประเด็นสำคัญในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีทางด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. ตัวกำหนดคุณภาพการบริการ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
6. ผลงานและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการการศึกษา
7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี
8. ประวัติของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
9. เกณฑ์มาตรฐานการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
10. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีทางด้านประชากรศาสตร์

เกณฑ์ในการแบ่งส่วนตลาดผู้บริโภค ตัวแปรที่สำคัญที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการแบ่งส่วนตลาดผู้บริโภค ที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่องนี้ ประกอบด้วย เกณฑ์ภูมิศาสตร์ ประชากรศาสตร์ โดยถือว่าลักษณะทางภูมิศาสตร์และประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีความต้องการทั้งด้านจิตวิทยาและมีพฤติกรรมผู้บริโภคที่แตกต่างกัน ดังนี้ (ปณิศา มีจินดา. 2548: 113)

1. การแบ่งส่วนตลาดทางหลักภูมิศาสตร์ (Geographic segmentation) เป็นการแบ่งส่วนตลาดตามภูมิศาสตร์ที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย ขอบเขต ขนาดของจังหวัด อากาศ ความหนาแน่น ขนาดของประเทศ ฯลฯ ผู้บริโภคที่อยู่ในภูมิศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีความต้องการทั้งด้านจิตวิทยาและมีพฤติกรรมผู้บริโภคที่แตกต่างกันด้วย

2. การแบ่งส่วนตลาดตามลักษณะประชากรศาสตร์ (Demographic segmentation) เป็นการแบ่งส่วนตลาดโดยใช้หลักด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ทั้งนี้ผู้บริโภคที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีความต้องการทั้งด้านจิตวิทยาและมีพฤติกรรมผู้บริโภคที่แตกต่างกันด้วย

2.1 อายุ (Age) ผลิตรักณ์ที่แต่ละประเภทจะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน อีกทั้งความชอบและรสนิยมของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปตามวัย

2.2 เพศ (Sex) ผู้หญิงกับผู้ชายมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

2.3 วงจรชีวิตของครอบครัว (Family life cycle) หรือสถานภาพ (Status) เป็นขั้นตอนการดำรงชีวิตในลักษณะครอบครัว (สามี ภรรยา บุตร) แนวความคิดนี้ยึดหลักว่าครอบครัวส่วนใหญ่จะผ่านขั้นตอน 3 ขั้น คือ ขั้นการสร้างครอบครัว ขั้นเจริญเติบโต และขั้นสุดท้าย (วัยชรา) ในงานวิจัยเรื่องนี้จะใช้หลักสถานภาพของนักศึกษาว่าประกอบด้วย กลุ่มโสด สมรส อยู่ด้วยกัน หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่ ซึ่งถือหลักว่าสถานภาพที่ต่างกันจะมีความต้องการทั้งด้านจิตวิทยาและมีพฤติกรรมผู้บริโภคที่แตกต่างกันด้วย

2.4 รายได้ (Income) เป็นสิ่งที่ชี้ถึงอำนาจซื้อของผู้บริโภค ผู้ที่มีรายได้สูงกว่าถือว่ามีความต้องการสูงกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ

2.5 การศึกษา (Education) ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่ดีกว่าและมีราคาที่สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มของศักยภาพในการสร้างรายได้มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ

2.6 อาชีพ (Occupation) บุคคลในแต่ละสาขาอาชีพจะมีความจำเป็นและความต้องการในสินค้าและบริการที่ต่างกัน เนื่องจากแต่ละอาชีพมีศักยภาพในการสร้างรายได้ และสถานภาพทางสังคมที่ต่างกันจึงส่งผลต่อลักษณะความต้องการและพฤติกรรมผู้บริโภคที่แตกต่างกันด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539: 41- 42) กล่าวว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

1. อายุ (Age) เนื่องจากผลิตรักณ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างของส่วนตลาด นักการตลาดได้ค้นหาความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้น

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกัน นักการตลาดควรต้องศึกษาตัวแปรตัวนี้อย่างรอบคอบ เพราะในปัจจุบันนี้ตัวแปรทางด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและการบริโภค การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากการที่สตรีทำงานมีมากขึ้น

3. ลักษณะครอบครัว (Marital status) ในอดีตจนถึงปัจจุบันลักษณะครอบครัวเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญยิ่งขึ้นในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้านั้น และยังสนใจในการพิจารณาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ และโครงสร้างด้านสื่อที่จะเกี่ยวข้องกับผู้ที่ตัดสินใจในครัวเรือนเพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม

4. รายได้ การศึกษา อาชีพ และสถานภาพ (Income, education occupation and status) เป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ปานกลางและมีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการ แบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้จะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจถือเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต ธรรมเนียม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยนเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่นๆ เพื่อให้การกำหนดตลาดเป้าหมายชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้สูงที่มีอายุต่างๆ ถือว่าใช้เกณฑ์รายได้ร่วมกับเกณฑ์อายุ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้กันมากขึ้น เกณฑ์รายได้อาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุและอาชีพร่วมกัน

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2541: 38-39) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ รวมถึง อายุ เพศ วงจรชีวิตของครอบครัว การศึกษา รายได้ เป็นต้น ลักษณะดังกล่าวมีความสำคัญต่อนักการตลาด เพราะมันเกี่ยวพันกับอุปสงค์ (Demand) ในตัวสินค้าทั้งหลาย การเปลี่ยนแปลงทางประชากรศาสตร์ชี้ให้เห็นถึงการเกิดขึ้นของตลาดใหม่ และตลาดอื่นก็จะหมดไป หรือลดความสำคัญลง ลักษณะประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

1. อายุ นักการตลาดต้องคำนึงถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงของประชากรในเรื่องของอายุด้วย

2. เพศ จำนวนสตรี (สมรสหรือโสด) ที่ทำงานนอกบ้านเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ นักการตลาดต้องคำนึงว่าปัจจุบันสตรีเป็นผู้ซื้อรายใหญ่ ซึ่งที่แล้มาผู้ชายเป็นผู้ตัดสินใจซื้อ นอกจากนั้นบทบาทของสตรีและบุรุษมีบางส่วนที่ซ้ำกัน

3. วงจรชีวิตของครอบครัว ขึ้นตอนแต่ละขั้นของวงจรชีวิตของครอบครัวเป็นตัวกำหนดที่สำคัญของพฤติกรรม ขึ้นตอนของวงจรชีวิตของครอบครัวแบ่งออกเป็น 9 ขึ้นตอน ซึ่งแต่ละขึ้นตอนนั้นจะมีพฤติกรรมที่ต่างกัน

4. การศึกษาและรายได้ การศึกษามีอิทธิพลต่อรายได้เป็นอย่างมาก การรู้ว่าจะอะไรเกิดขึ้นกับการศึกษาและรายได้เป็นสิ่งสำคัญเพราะแบบแผนการใช้จ่ายขึ้นอยู่กับรายได้ที่คนมี

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ในการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ ประกอบด้วยความหมายของการรับรู้การรับรู้คุณภาพการบริการ องค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยมีประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

ความหมายของการรับรู้

อรุณ รักธรรม (2539: 42) ได้ให้ความหมายของการรับรู้จริงว่า หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้รับข่าวสารข้อมูลจากสิ่งแวดล้อมรอบตัว และมีการวิเคราะห์ตีความข่าวสารข้อมูลนั้นจนเกิดความเข้าใจในข่าวสารข้อมูลนั้น

สุรวฒ นนุรณ และวไลพร ภวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม (กฤษณา ศักดิ์ศรี. 2534: 125; อ้างอิงจาก สุรวฒ นนุรณ; และวไลพร ภวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม. 2528) กล่าวว่า การที่จะเกิดการเรียนรู้ได้นั้นจะต้องอาศัยการรับรู้ ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม อันเป็นผลมาจากการได้รับประสบการณ์ การรับรู้มีกระบวนการที่ทำให้เกิดการรับรู้โดยการนำความรู้เข้าสู่สมองด้วยอวัยวะสัมผัส และเก็บรวบรวมจดจำไว้สำหรับเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดมโนภาพและทัศนคติ ดังนั้นการมีสิ่งเร้าที่ดีและมีองค์ประกอบของการรับรู้ที่สมบูรณ์ถูกต้อง ก็จะทำให้เกิดการเรียนรู้ที่ดีด้วยซึ่งการรับรู้เป็นส่วนสำคัญยิ่งต่อการรับรู้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2543: 26) ได้ให้ความหมายของการรับรู้จริงว่า หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาพื้นฐานของบุคคล เพราะถ้าปราศจากการรับรู้จริงแล้วบุคคลจะไม่สามารถมีความจำความคิด หรือการเรียนรู้ การรับรู้จริงเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ เป็นขั้นตอน ดังนั้นบุคคลรับพลังงานจากสิ่งเร้าที่จะเร้าประสาทสัมผัสจะเข้ารหัสพลังงานนั้นผ่านมาทางเส้นประสาทและเส้นประสาทจะส่งข้อมูลไปยังสมอง ซึ่งขั้นสุดท้ายของกระบวนการจะเป็นการรับรู้จริงเกี่ยวกับสิ่งเร้านั้นๆ ในกระบวนการนี้ความใส่ใจ (Attention) ของบุคคลจะแสดงถึงความรู้สึกที่พุ่งไปยังสิ่งเร้าและประสาทสัมผัส และการรับรู้จริงจะแสดงถึงลักษณะสิ่งของในด้านรูปร่าง เสียง ความรู้สึก รสและกลิ่น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2550: 116 - 117) ให้ความหมายว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลเลือกสรร จัดระเบียบ และตีความ เกี่ยวกับสิ่งกระตุ้น โดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง เพื่อสร้างภาพที่มีความหมายออกมา

จากการให้ความหมายของการรับรู้พอจะสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายหรือให้ความหมายกับสิ่งที่ได้รับ โดยผ่านประสาทสัมผัส และการรับรู้นี้มีอิทธิพลนำไปสู่การกระทำต่างๆ ของบุคคลตามกระบวนการรับรู้ดังนี้

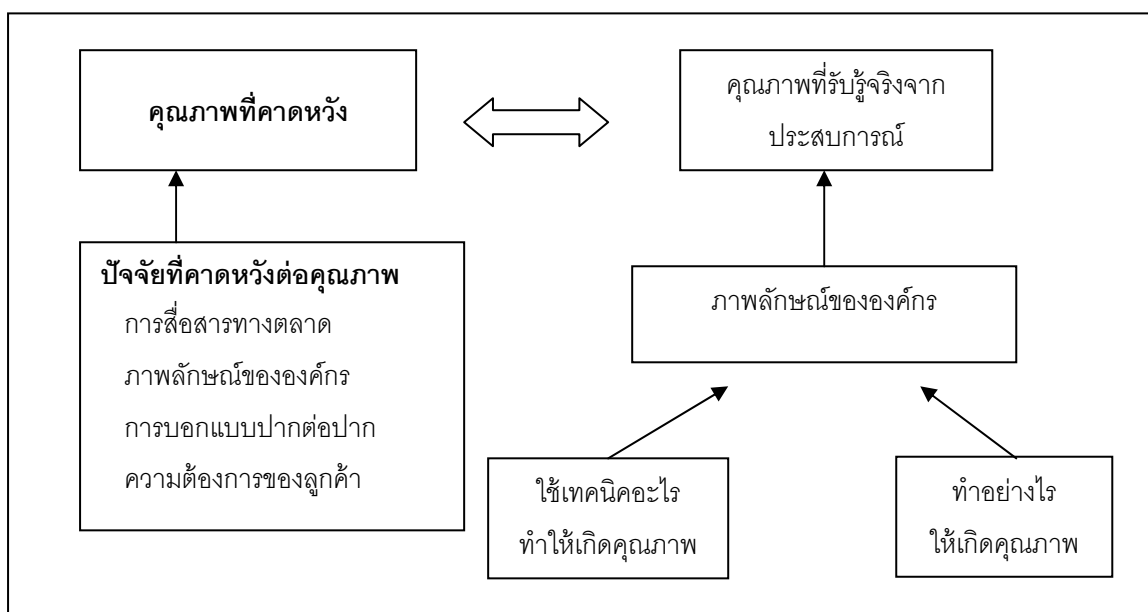
1. สิ่งเร้าหรือข้อมูลกระทบอวัยวะสัมผัส ส่งผ่านเข้าสู่สมอง
2. สมองแปลความหรือให้ความหมายออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจโดยอาศัย
3. ปัจจัยภายใน ได้แก่ คุณสมบัติที่อยู่ภายในตัวของผู้รับรู้
4. ปัจจัยภายนอก ได้แก่ คำแนะนำ คำสั่งสอน

ลักษณะของสิ่งเร้า คุณสมบัติของสิ่งเร้าเป็นปัจจัยภายนอกที่ทำให้คนเราเกิดความสนใจที่จะรับรู้หรือให้การรับรู้ของคนเราลดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง ได้แก่

1. ความใกล้ชิดกับสิ่งเร้า
2. ความคล้ายคลึงกันของสิ่งเร้า
3. ความต่อเนื่องกันของสิ่งเร้า
4. สภาพและพื้นฐานการรับรู้

การรับรู้คุณภาพการบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1998) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการประกอบด้วยไปด้วย 2 ลักษณะคือ ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจตามความต้องการขั้นพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้จริงที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ตรงกับความรู้จริงคุณภาพในสินค้าหรือการบริการนั้นจะสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพลจาก การสื่อสารทางการตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไร ให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จริงได้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา



ภาพประกอบ 2 การรับรู้คุณภาพโดยรวม

ที่มา: กรอนรูส (Gronroos. 1998). *Service Quality: The six Criteria of Good Service Quality Review of Business 3*.

กรอนรูส (Gronroos. 1998) ได้กล่าวถึงเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพที่ดีของลูกค้า 6 ประการ ดังนี้ ความเป็นมืออาชีพและทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีได้เมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ

1. ทักษะคติและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการพิจารณาเกี่ยวกับการเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที
2. การเข้าถึงบริการง่ายๆ และมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบด้วยสถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานให้ได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการ รวมถึงมีการเตรียมปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
3. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่การตกลงในการใช้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ
4. การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังผู้ให้บริการจะต้องการแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที

5. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้ และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

องค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจกรรมบริการแต่ละประเภทตามที่จะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิภิกิรยาการตอบสนองของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยมิติจริยธรรมของการบริการที่แท้จริง ดังนี้

กล่าวโดยสรุป การรับรู้เป็นกระบวนการของแต่ละบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยภายใน เช่น ความเชื่อ ประสบการณ์ ความต้องการ และอารมณ์ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายนอก คือ สิ่งกระตุ้นโดยจะมีเงื่อนไขเฉพาะในแต่ละบุคคล จึงทำให้เกิดความรับรู้ต่างกันในเรื่องที่เหมือนกัน การรับรู้เป็นกระบวนการกลั่นกรองความรู้สึกจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การได้เห็น ได้กลิ่น ได้ยิน ได้รสชาติ และได้ความรู้สึก ทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจตามความต้องการการรับรู้จริงกับความคาดหวังต่อสินค้าหรือการบริการนั้นๆ

3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ในการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เพื่อทำการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยความหมายของการบริการ การจำแนกระดับการบริการ ความพึงพอใจในการบริการ ลักษณะความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจผู้รับบริการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ โดยมีประเด็นที่สำคัญดังนี้

ความหมายของคุณภาพบริการ

การบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นๆ และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้นๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทำให้บุคคลดังกล่าว เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2541: 8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า บุคคลหนึ่งปฏิบัติ ด้วย “การให้” แก่อีกบุคคลหนึ่งหรืออีกหลายๆ คน เพื่อสนองตอบความประสงค์ในเรื่องต่างๆ ด้วย ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และอย่างมีอัธยาศัย สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539: 181) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าโดยทั่วไป คำว่า การบริการ หรือ Service มีความหมายอยู่ 2 ระดับ ได้แก่

1. ความหมายในระดับพฤติกรรม (Behavioral Approach) เป็นการมุ่งพิจารณาถึง การบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติ หรือลงมือกระทำในเรื่องหนึ่งเรื่องใดโดยมุ่ง ตอบสนองความต้องการของผู้ที่รับบริการ ในแง่การบริการจึงเป็นการที่มีการกระทำระหว่างกัน ของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความหมายที่เน้นความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (Motion Activity)

2. ความหมายในระดับสถาบัน (Institutional Approach) เป็นการมุ่งพิจารณาถึง การบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของการประกอบธุรกิจบริการ หรืออุตสาหกรรมบริการ (Service Industry) ซึ่งถือว่าเป็นสถาบันทางสังคมสถาบันหนึ่ง (Service as a Social Institution) ซึ่งมี บทบาท และหน้าที่ต่อสังคมในด้านต่างๆ (Social Function) ตามลักษณะการจัดแบ่ง หมวดหมู่ของการบริการออกตามประเภทหรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์กัน ซึ่งในแง่การ บริการตามความหมายที่สองจะมีขอบเขตกว้างกว่าในความหมายแรก หรืออีกนัยหนึ่ง อาจกล่าวได้ว่าการบริการตามความหมายในระดับพฤติกรรม เป็นเพียงส่วนหนึ่งของความหมาย ระดับสถาบัน

กุลธนา ธนาพงศ์ (2532: 36) ให้ความหมายว่าบริการ หมายถึงกิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่ เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่สามารถชี้ระบุและสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้

ไฮเซอร์ และเรนเดอร์ (Heizer; & Render, 1999: 12) กล่าวว่า การบริการ เป็นกิจกรรม ด้านเศรษฐกิจซึ่งผลิตสินค้าที่มีตัวตน เช่น การศึกษา ความบันเทิง การเช่า การบริหารงานของ รัฐบาลเงิน การบริการด้านสุขภาพ อสังหาริมทรัพย์ การประกัน และการบำรุง เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541: 334) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขาย และสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า

กล่าวโดยสรุป การบริการ (Service) หมายถึงสินค้าที่มีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถ จับต้องได้เหมือนสินค้า (Goods) โดยลักษณะของการขายบริการจะเป็นไปในรูปแบบของกระบวนการ ปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการจะไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการนั้นๆ ได้เหมือนกับการเป็นเจ้าของสินค้า

คุณภาพการให้บริการ

มิลเลต (Millett. 1954: 397) ได้เสนอแนวความคิดในการบริหารคุณภาพการให้บริการว่าควรมีส่วนประกอบ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้บริโภคนั้นจะเป็นใคร
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคคล วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

4. ตัวกำหนดคุณภาพบริการ (Determinants of service quality)

พาราสุรามาน (Parasuraman. 1988: 12-40) ได้ศึกษาและพัฒนาตัวกำหนดคุณภาพบริการไว้ ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการ (Access)
2. การสื่อสารที่ถูกต้องเหมาะสม (Communication)
3. สมรรถภาพในการให้บริการ (Competence)
4. การให้เกียรติ (Courtesy)
5. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Credibility)
6. ความเชื่อมั่น (Reliability)
7. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)
8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security)
9. สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ (Tangibles)
10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understand / Knowing customer)

พาราสุรามาน ซีทราม และเบอริ (Parasuraman, Zeithaml; & Berry. 1988: 35-48) ได้พัฒนาขั้นตอนการประเมินคุณภาพบริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้สร้างเครื่องมือวัดคุณภาพบริการโดย มีตัวกำหนด 5 ประการ ที่เรียกว่า “rater” ซึ่งง่ายต่อความเข้าใจและสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นต่อบริการ (Reliability) หมายถึง การบริการนั้นจะต้องถูกต้องแม่นยำเหมาะสมสม่ำเสมอและบริการทุกๆ ครั้งต้องได้ผลดีเช่นเดิม ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเป็นที่พึงได้
2. ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ (Assurance) โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามารถเป็นหลักประกันให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับว่ามีความปลอดภัย ความสุภาพน่าเชื่อถือ ความเป็นมิตร ความสะอาด ความประณีตในสายตาของผู้รับบริการ ความซื่อสัตย์น่าไว้วางใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมถึงความมีชื่อเสียงของโรงพยาบาล เป็นต้น
3. สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ (Tangibles) การบริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพทำให้ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้
4. การให้ความสำคัญ (Empathy) ผู้ให้บริการจะต้องมีความเอาใจใส่ในความต้องการของผู้รับบริการ รู้จักและจำผู้รับบริการได้
5. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ พร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว มีการติดต่อสื่อสารที่ดีและมีการชี้แจงการให้บริการทุกๆ ครั้ง

ลักษณะของการบริการ

จิตยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมิ (2545: 158) การบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือการกระทำที่ส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่สามารถระบุชี้ และสร้างความพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้ การบริการคือสิ่งที่จับ สัมผัส และแตะต้องได้ยาก และเสื่อมสลายได้ง่ายมาก

โดยทั่วไปแล้วลักษณะของการบริการ จะเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถมองเห็นได้ด้วยตาเปล่าแต่สามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้ เช่น การบริการของโรงแรม การบริการของธนาคาร การบริการโทรศัพท์ ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นกิจกรรมในลักษณะของการบริการทั้งสิ้น แต่อย่างไรก็ดีการบริการนั้นจะมีลักษณะที่ควรพิจารณาที่สำคัญ 4 ลักษณะ ดังนี้

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่ ไม่สามารถจับต้องได้เราไม่สามารถมองเห็นด้วยตาเปล่าได้ทดสอบความรู้สึกดมกลิ่นหรือใช้หูฟังได้ หรืออาจกล่าวได้ว่าเราไม่สามารถสัมผัสประสาททั้งห้าได้
2. การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การดำเนินธุรกิจการบริการนั้นเป็นการดำเนินการที่แตกต่างจากการดำเนินธุรกิจการค้าสินค้า เพราะสินค้าสามารถแยกเป็นชิ้นเป็นอันได้การขายจึงสามารถแบ่งแยกขายได้ ส่วนการบริการนั้นผู้ผลิตขายให้กับผู้ใช้บริการโดยตรงและไม่สามารถที่จะแบ่งแยกขายตามตลาดหลายๆ แห่งได้

3. การบริการจะมีลักษณะแตกต่างกันไปไม่คงที่ (Variability) การบริการมีลักษณะการเปลี่ยนแปลงสูง ลักษณะการให้บริการมีการเปลี่ยนแปลงไปตามบุคคลที่ใช้บริการและบุคคลที่ต้องการใช้บริการ

4. การบริการมีลักษณะความต้องการที่สูญเสียได้ง่าย (Perish ability) การบริการนั้นไม่สามารถเก็บรักษาได้ ในสถานที่ใดสถานที่หนึ่งไม่เหมือนสินค้าทั่วไปที่สามารถเก็บรักษาไว้ในคลังสินค้าได้ ลักษณะของความต้องการ ในบริการส่วนใหญ่จะเป็นฤดูกาลอย่างเช่นความต้องการใช้บริการโรงแรม ความต้องการของการใช้รถยนต์ จะมีมากในช่วงเวลาปิดเทอม เป็นต้น

การจำแนกประเภทของการบริการ โดยทั่วไปแล้วเราไม่สามารถแยกออกได้เป็นลักษณะที่เป็นอิสระได้อย่างเต็มที่เพราะการบริการมีลักษณะที่แตกต่างกันมากมาย แต่ปกติแล้วจะแบ่งการบริการออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. การบริการสมบูรณ์ (Pure Service) เป็นบริการที่เกิดขึ้นจากองค์การธุรกิจที่ตั้งขึ้นเพื่อขายบริการโดยเฉพาะซึ่งสามารถจัดแบ่งเป็นประเภทย่อย ๆ ได้ดังนี้

- 1.1 การบริการด้านติดต่อสื่อสาร
- 1.2 การบริการด้านการศึกษา
- 1.3 การบริการด้านธุรกิจ
- 1.4 การบริการด้านการเงิน
- 1.5 การบริการเพื่อสุขภาพและพลาแนมัย
- 1.6 การบริการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 1.7 การบริการด้านการขนส่ง
- 1.8 การบริการด้านการประกันภัย

2. การบริการไม่สมบูรณ์ เป็นการบริการที่เกิดขึ้นประกอบกับการขายสินค้าซึ่งสามารถแบ่งแยกออกได้ ดังนี้

- 2.1 งานบริการในร้านขายสินค้าทั่ว ๆ ไป
- 2.2 งานบริการที่เกิดขึ้นทั้งก่อนและหลังขายสินค้า
- 2.3 งานบริการด้านหีบห่อสินค้า และการขนส่งสินค้าถึงบ้าน

การบริการที่ดีจะประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ คือ

1. ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มาใช้บริการ
2. ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องเรียกหา
3. แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้ให้บริการ

4. เต็มใจให้บริการ

5. การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการและการเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

6. กิริยาอาการที่อ่อนโยนสุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

7. มีความกระตือรือร้น และกระตือรือร้นที่จะให้บริการจะให้บริการได้มากกว่าที่คาดหวังไว้เสมอ การบริการโดยทั่วไปจะมีโครงสร้างของระบบการให้บริการที่คล้ายกัน

การบริการกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ผู้บริโภค คือ บุคคลและองค์การที่ซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการเพื่อนำไปใช้หรือเพื่อประกอบเป็นผลิตภัณฑ์อื่นไม่ได้ซื้อไว้ เพื่อวัตถุประสงค์ของการนำไปจำหน่ายต่อ การสนองตอบและการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคเป็นเหตุผลพื้นฐานของกลยุทธ์การตลาด แต่การที่จะทำให้ดีนั้นต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมายหลายประการด้วยกันคือผู้บริโภค คือ ใคร ผู้บริโภคมีความต้องการอะไรบ้าง ทำไมผู้บริโภคจึงต้องการความพึงพอใจจากบริการนั้น ใครมีส่วนในการตัดสินใจบ้าง ผู้บริโภคมีวิธีการตัดสินใจซื้ออย่างไรเมื่อใดที่ผู้บริโภคมีท่าทีพร้อมที่จะซื้อและผู้บริโภคชอบ หรือพอใจที่จะซื้อวิสัยการตลาดธุรกิจขาดการสื่อสารกับผู้บริโภคธุรกิจไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริโภค และธุรกิจไม่มีการจัดลำดับขั้นตอนของการจัดการที่ดี

การแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดช่องว่าง ระหว่างการบริการกับพฤติกรรมผู้บริโภคสามารถแก้ไขได้ โดยธุรกิจควรให้ความสำคัญกับการวิสัยการตลาด และมีการจัดลำดับขั้นตอนของการจัดการที่ดี

ช่องว่างที่ 1: การกำหนดมาตรฐานบริการ ไม่ได้สะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้ของธุรกิจที่มีต่อการคาดหวังของผู้บริโภค

เป็นช่องว่างที่เกิดระหว่างการออกแบบ งานบริการของผู้บริโภค (Customer Driven Service Design and Standard) และการบริการที่ธุรกิจคิดว่าผู้บริโภคคาดหวังไว้ (Company Perceptions of Customer Expectation) เนื่องจากการออกแบบงานบริการไม่มีการพิจารณาถึงธุรกิจว่าเป็นอย่างไรผู้บริการเป็นอย่างไร สามารถแก้ไขได้โดยการอุทิศตนของผู้บริหารของธุรกิจต่อคุณภาพบริการการกำหนดเป้าหมายของธุรกิจการกำหนดมาตรฐานของงาน และการรับรู้ความสามารถที่แท้จริงของการบริการผู้บริโภคของธุรกิจ

ช่องว่างที่ 2: การให้บริการไม่ตรงกับมาตรฐานที่ตั้งไว้

เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้น ระหว่างการบริการผ่านช่องทางการจัดจำหน่าย (Service Delivery) และการออกแบบงานบริการของผู้บริโภค (Customer-Driven Service Design and Standard) โดยเกิดจากความบกพร่องของนโยบายด้านบุคลากร ความล้มเหลวของการเสนอขายบริการ และความต้องการของผู้บริโภคและปัญหาของคนกลาง

การแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างดังกล่าว โดยการจ้างบุคลากรที่เหมาะสมกับงานบริการ
อบรมพัฒนาบุคลากร การรักษามูลค่าที่มีคุณภาพไว้ และการทำงานเป็นทีม

ช่องว่างที่ 3: การให้บริการที่เกิดขึ้นจริง ไม่สอดคล้องกับการสื่อสารทางการตลาดที่เสนอออกไป

เป็นช่องว่างระหว่างการบริการผ่านช่องทางการจัดจำหน่าย (Service Delivery) และการติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภค (External Communication to Customer) โดยเกิดจากการขาดแคลน การติดต่อสื่อสารทางการตลาดประสมประสาน (IMC) ฝ่ายบริการไม่เข้าใจสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวัง มีการสื่อสาร หรือโฆษณาเกินจริง หรือการสื่อสารที่ไม่เพียงพอไม่ชัดเจน

ธุรกิจสามารถแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างดังกล่าวได้โดยใช้การสื่อสารการโฆษณา ในการบริการที่ธุรกิจสามารถทำได้จริง ควรจะแจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงการบริการที่ผู้บริโภคจะได้รับจากการใช้บริการ และควรมีการจัดการระบบภายในให้ดีขึ้น

ช่องว่างที่ 4: สิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังกับการบริการที่มองเห็นได้

เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวัง (Expected Service) และการบริการที่ผู้บริโภคได้รับมองเห็นได้ (Perceived Service) ธุรกิจจะต้องสนองตอบความต้องการที่ผู้บริโภคคาดหวังให้เป็นการบริการที่ผู้บริโภคได้รับ และมองเห็นได้โดยการทำการวิจัยการตลาดมี การสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคพอใจ และทำการผูกขาดผู้บริโภคโดยการบริการที่มีคุณภาพ

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548: 176) กล่าวว่า การส่งมอบบริการที่สร้างความพอใจแก่ผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ จะสามารถทำให้ผู้บริโภคประเมินคุณภาพงานบริการว่ามีคุณภาพสูง ดังนั้นการดำเนินงานขององค์กรจึงต้องมุ่งเป้าหมายที่ตัวงาน ต้องเข้าใจความต้องการของผู้บริโภคอย่างละเอียดเพราะจะเป็นข้อจำกัดของธุรกิจในการปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการต้องเน้นคุณภาพของงาน การออกแบบระบบจะต้องสนับสนุนการปฏิบัติงานด้วย ระบบต้องถูกควบคุมในทิศทางที่ถูกต้องเพื่อจะส่งมอบบริการได้ตรงตามข้อกำหนดที่วางไว้ และจะต้องมีการจัดการกับ ความคาดหวังของลูกค้าผ่านทางการติดต่อสื่อสารและการตั้งราคา ในการดำเนินธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จได้นั้นองค์กรต้องเน้นที่ผู้บริโภค (Customer Orientated) และต้องทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพด้วย

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ และเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางทั่วโลก เนื่องจากปัจจุบันภาคบริการมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องประกอบกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจต่างๆ จึงได้เน้นถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการที่มอบให้กับลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีมี ประกอบด้วย ความหมายของคุณภาพการบริการ พื้นฐานสู่ความสำเร็จคุณภาพการให้บริการ โมเดลคุณภาพของการให้บริการ การวัดคุณภาพการบริการ ปัจจัยการประเมินคุณภาพการบริการ โดยมีประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

ความหมายของคุณภาพการบริการ

พาราสุรามาน ซีทฮาม และเบอริ (Parasuraman, Zeithaml; & Berry. 1988: 42) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ การรับรู้ของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพการบริการโดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพการบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า และยังได้กล่าวถึงการประเมินคุณภาพการบริการว่า “การประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้าเน้นย้ำกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า” การรับรู้คุณภาพการบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้รับจริงซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ

พาราสุรามาน ซีทฮาม และเบอริ (Parasuraman, Zeithaml; & Berry. 1988: 57) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นข้อวินิจฉัยเกี่ยวกับความรู้ที่ที่มีต่อสินค้าหรือบริการ โดยขึ้นอยู่กับเหตุผลคุณลักษณะในการประเมิน ความเชื่อและทัศนคติของผู้ประเมิน

เลททิเนน และเลททิเนน (Lehtinen; & Lehtinen. 1982) กล่าวว่าคุณภาพการบริการ จะถูกสร้างขึ้นในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและองค์ประกอบของการบริการในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบของคุณภาพ 3 แบบ คือ คุณภาพทางกายภาพ เช่น อุปกรณ์ อาคาร เป็นต้น คุณภาพของบริษัทที่จะแสดงออกมาในรูปของวิสัยทัศน์ขององค์กร คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ

โดยสรุป จากความหมายของคุณภาพการบริการที่กล่าวมาสามารถที่จะแบ่งคุณภาพการบริการออกเป็น 3 ลักษณะที่สำคัญดังนี้

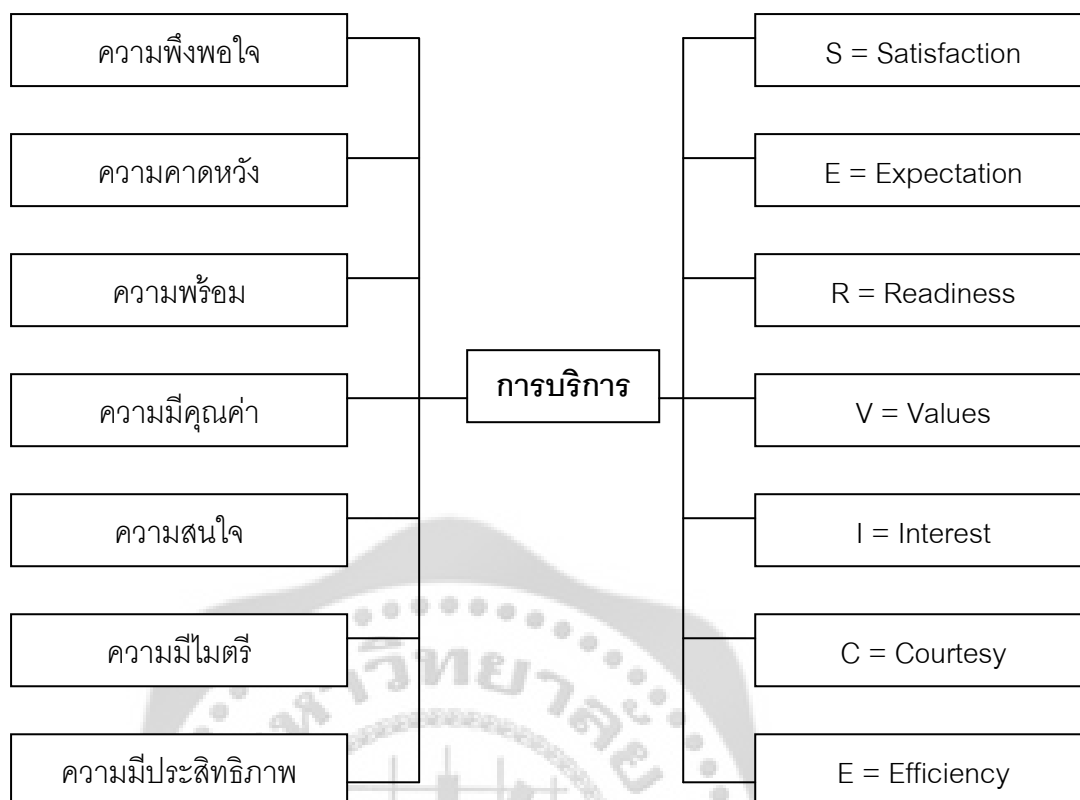
1. คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ยากมากในการประเมินเนื่องจากการบริการไม่สามารถจับต้องได้ องค์กรอาจจะยากในการเข้าใจว่า ลูกค้ารับรู้ถึงการบริการและคุณภาพบริการขององค์กรเป็นอย่างไร แต่เมื่อผู้ให้บริการได้ทราบถึงผลการประเมินด้านบริการจากลูกค้าออกมาเป็นอย่างไรแล้ว องค์กรก็จะสามารถที่จะรู้ถึงทิศทางของคุณภาพบริการตามความต้องการของลูกค้า

2. คุณภาพบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง เป็นการวัดถึงระดับบริการที่ได้มอบให้กับลูกค้าได้ดีเท่ากับความคาดหวังของลูกค้าหรือไม่ โดยคุณภาพบริการที่มอบให้จะตรงกับความคาดหวังของลูกค้านั้นต้องอยู่บนมาตรฐานที่คงที่

3. คุณภาพบริการแสดงค่าออกมาในรูปของผลที่ได้และขั้นตอนในการปฏิบัติกรอนุสร (Gronroos, 1990) กล่าวว่า คุณภาพบริการประกอบด้วยคุณภาพ 2 ชนิด คือคุณภาพทางเทคนิคของผลลัพธ์ที่ได้ โดยที่คุณภาพทางเทคนิคแสดงถึงสิ่งที่ลูกค้ามอบไว้หลังจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าสิ้นสุดลง และคุณภาพตามหน้าที่ของกระบวนการ ซึ่งเป็นกระบวนการของการมอบบริการหรือสินค้าให้กับลูกค้า

พื้นฐานสู่ความสำเร็จคุณภาพการให้บริการ (Service quality)

หลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยการนำคำว่า “SERVICE” มาแยกตัวอักษร แต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ ดังรูป



ภาพประกอบ 3 องค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ

ที่มา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2542: 28).

และสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างขององค์กรการให้บริการ คือ การรักษา ระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตาม que ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) ต้องทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจของผู้รับบริการ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้เพื่อพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ มีดังนี้

1. การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) บริการให้กับผู้รับบริการต้องอำนวยความสะดวกด้านเวลาและสถานที่แก่ผู้รับบริการ คือไม่ทำให้ผู้รับบริการต้องคอยนาน ทำที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถเข้าถึงผู้รับบริการ

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจง่าย
 3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน
 4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์เป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
 5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) องค์การและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ
 6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการให้กับผู้รับบริการต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
 7. การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ
 8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ
 9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ผู้รับบริการได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
 10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว
- โมเดลคุณภาพของการให้บริการ (Service-quality model)**

พาราสุรามาน ซีทฮาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml; & Berry. 1988: 30) ได้กำหนดโมเดลคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเน้นความต้องการที่สำคัญนโยบายการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง ซึ่งเป็นสาเหตุให้การส่งมอบบริการไม่ประสบความสำเร็จ ที่อาจจะมีช่องว่าง 5 ประการ ดังนี้

1. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้ในการจัดการของผู้บริโภค (Gap between consumer expectation and management perception) ถ้าฝ่ายจัดการไม่สามารถสร้างการรับรู้ที่ผู้รับบริการคาดหวังได้ก็จะเกิดช่องว่างนี้ขึ้น
2. ช่องว่างระหว่างการรับรู้จากการจัดการและลักษณะคุณภาพการให้บริการ (Gap between management perception and service-quality specifications) ฝ่ายจัดการอาจจะแก้ไขความต้องการของลูกค้าที่รับรู้ แต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานเฉพาะอย่าง

3. ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการและการส่งมอบบริการ (Gap between service-quality specifications and service delivery) พนักงานไม่ได้รับการฝึกอบรมจะไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานทำให้เกิดความขัดแย้งกับมาตรฐาน

4. ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการติดต่อสื่อสารภายนอก (Gap between service delivery and external Communications) ความคาดหวังของผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากตัวแทน และการโฆษณา

5. ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง (Gap between perceived service and expected service) ช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้รับบริการได้วัดการทำงานผู้ให้บริการแล้วไม่เป็นไปตามความคาดหวัง

การวัดคุณภาพบริการ

แบบจำลองคุณภาพบริการ SERVQUAL ในการบริการองค์กรต่างๆ มักประสบปัญหาซึ่งมีสาเหตุมาจากความไม่ชัดเจนของบทบาทการบริการ เป็นต้นว่า บริการไม่มีมาตรฐาน มาตรฐานการบริการมีมากเกินไป ทำให้ผู้บริการขาดความตื่นตัว มีการตั้งมาตรฐานโดยรวมทำให้ผู้ให้บริการมีแนวทางในการจัดการน้อยและจำกัดการทำงานของผู้ให้บริการ มาตรฐานในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการไม่ดีทำให้ผู้รับบริการไม่เข้ามาใช้บริการ และมาตรฐานของบริการไม่สามารถนำไปเชื่อมโยงกับการวัดที่เป็นรูปธรรมและระบบการให้รางวัล ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการจัดการมีน้อยเกินไป

จากสาเหตุดังกล่าว พาราสุรามาน ซีทฮาม และเบอริ (Parasuraman, Zeithaml; & Berry. 1985: 44-46) จึงได้ศึกษาถึงรูปแบบของการวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่างๆ เช่น ธนาคาร ตู้ซ่อมรถ บริการซักแห้ง สถาบันการศึกษา โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น โดยยึดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นหลัก และเรียกรูปแบบการวัดคุณภาพบริการนี้ว่า “Gap Model” ประกอบด้วยช่องว่าง 5

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน

ดังนี้

1. ลักษณะภายนอก (Tangibles) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที

4. ความมั่นใจ (Assurance) ความรู้และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ ที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมปัจจัยด้านความสามารถ ความมีมารยาท ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย เข้าด้วยกัน)

5. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ (เป็นการรวมปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ การสื่อสาร และความเข้าใจเข้าด้วยกัน)

สรุปได้ว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับการวัดคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งเกิดจากการวิจัยศึกษาทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณอย่างเป็นระบบ โดยการสัมภาษณ์ลูกค้าในธุรกิจหลายประเภท งานวิจัยในช่วงแรกซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพได้ข้อสรุปว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพการบริการโดยการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่ผู้บริโภคคาดหวังหรือปรารถนา โดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของลูกค้า 4 ประการ คือ สิ่งที่ผู้บริโภครับรู้มาจากการบอกปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้การวิจัยยังช่วยให้ทราบถึงปัจจัยโดยทั่วไป ซึ่งผู้บริโภคใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ 10 ด้าน และการวิจัยช่วงที่สอง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณทำให้สามารถรวมปัจจัยบางด้านซึ่งมีความสัมพันธ์กันเข้าไว้ด้วยกันด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ จนในที่สุดก็ได้พัฒนาจนได้เครื่องมือซึ่งเรียกว่า SERVQUAL เพื่อวัดความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการบริการใน 5 ด้าน คือ ลักษณะภายนอก ความน่าเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจ และการเข้าถึงจิตใจ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่กำหนดความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการ โดยผู้บริโภคจะรู้สึกพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการเมื่อระดับความรู้ต่อคุณภาพการบริการมีค่ามากกว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ก็จะเป็นการบริการที่ทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจเหนือกว่าระดับที่คาดหวัง แต่เมื่อระดับความรู้ต่อคุณภาพการบริการมีค่าน้อยกว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ผู้บริโภคก็จะรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการบริการ

6. ผลงานและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการการศึกษา

ในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการการศึกษานั้น เชอวาเลีย (Chevalia. 1970: 2700-A) ได้ทำการศึกษาสภาพการให้บริการนิสิตของสถาบันที่เปิดสอนหลักสูตรระยะ 2 ปี ของรัฐต่างๆ 11 รัฐทางภาคตะวันออกเฉียงใต้ของสหรัฐอเมริกา โดยวิธีส่งแบบสอบถามไปให้หัวหน้าฝ่ายบริการนิสิตของแต่ละแห่งเป็นผู้ตอบ ผลปรากฏว่า

1. ผู้บริหาร คณะวิชา และนิสิตในแต่ละสถาบันเห็นตรงกันว่า การบริการนิสิตที่ดีเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ

2. บริการนิสิตที่จัดอย่างเด่นชัดในสถาบันต่างๆ มี 11 บริการ คือ

2.1 บริการคัดเลือกและการรับนิสิตเข้าใหม่

2.2 บริการปฐมนิเทศสำหรับนิสิตใหม่

2.3 บริการให้คำปรึกษา

2.4 บริการที่เกี่ยวกับกิจกรรมเสริมหลักสูตร

2.5 บริการสุขภาพ

2.6 วินัยนิสิต

2.7 โครงการทดสอบ

2.8 การจัดวางตัวบุคคล

2.9 การติดตามผล

2.10 ทะเบียนนิสิต

2.11 บริการความช่วยเหลือทางการเงิน

เกี่ยวกับการให้บริการด้านการศึกษานั้น เพนนิงตัน (Pennington. 1971: 5152-A) ได้ศึกษาการจัดบริการนิสิตในวิทยาลัยชุมชนของรัฐคาโรไลนา จำนวน 13 แห่ง โดยวิธีการสัมภาษณ์หัวหน้าแผนกบริการนิสิตของแต่ละวิทยาลัย ผลปรากฏว่า ดังนี้

1. การบริการนิสิตถือว่า เป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของวิทยาลัยชุมชน

2. สภาพการบริการนิสิตของวิทยาลัย 11 แห่งใน 13 แห่ง ที่ศึกษารังนี้ยังอยู่ในมาตรฐานต่ำ

3. บริการนิสิตที่จัดกันอย่างกว้างขวางโดยทั่วไป คือ บริการปฐมนิเทศ บริการเกี่ยวกับความประพฤติ การประสานงานบริการนิสิต การช่วยเหลือทางการเงิน การรับนิสิตเข้าเรียนและระเบียบต่างๆ

4. บริการที่ต้องอาศัยการฝึกฝนเป็นพิเศษนั้นจัดกันน้อยมาก บริการพวกนี้ได้แก่ บริการแนะแนวหมู่ บริการสุขภาพ บริการประเมินผล บริการสอนซ่อมเสริม บริการติดตามผล และบริการเกี่ยวกับการวิจัยต่างๆ

นอกจากที่ได้อ้างถึงมาแล้วในตอนต้น วิคเกอร์ส (Vickers. 1972: 2726-A) ได้ทำการศึกษาความเห็นของนิสิตของวิทยาลัยเลวิส-คลาร์ก (Lewis-Clark) ทั้งในอดีตและปัจจุบันที่มีต่อการให้บริการนิสิตของวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถามให้นิสิต จำนวน 391 คนเป็นผู้ตอบ ผลการศึกษาตามความเห็นของนิสิตพบว่า คุณภาพของการให้บริการนิสิตที่วิทยาลัยจัดอยู่มีความสำคัญจากคุณภาพสูงไปหาต่ำ ดังนี้

1. บริการรับเข้าเรียนและลงทะเบียน
2. การช่วยเหลือด้านการเงิน
3. การให้บริการพิเศษ
4. บริการสุขภาพ
5. การจัดวางตัวนิสิต
6. กิจกรรมนิสิต
7. การปฐมนิเทศ
8. บริการหอพักและอาหาร
9. วินัยนิสิต
10. บริการให้คำปรึกษา

จากที่อ้างอิงมาแล้วข้างต้น ก็มีความสอดคล้องกับผลงาน วิตมัส (Whitmus. 1972: 1000 – A) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับด้านบริการนิสิตวิทยาลัยในโครงการทดลอง (Experimental College) ของรัฐโคโรลาโด 19 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามส่งไปให้หัวหน้าสถานศึกษาเป็นผู้ตอบ ผลการศึกษาปรากฏว่า วิทยาลัยทุกแห่งที่ศึกษาครั้งนี้มี การจัดการบริการต่างๆ ให้แก่นิสิต แต่มีลักษณะแตกต่างกันออกไป บางแห่งมีการจัดบริการเป็นอย่างดี แต่มีหลายวิทยาลัยตอบว่า ผู้ทำหน้าที่ให้บริการคนหนึ่งๆ ต้องรับผิดชอบงานบริการหลายหน้าที่ ไม่มีวิทยาลัยในโครงการทดลองแห่งใดในกลุ่มทดลองนี้ ที่สามารถจัดให้มีบริการนิสิตได้ครบถ้วน มีอยู่ 2 แห่งตอบว่า โครงการของทดลองวิทยาลัย ไม่มีผลต่องานบริการนิสิต แต่วิทยาลัยส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า มีผลอยู่บ้างแต่ไม่ชัดเจนนัก อุปสรรคที่ทำให้การบริการนิสิตพัฒนาอย่างเชื่องช้าอยู่ที่มีงบประมาณสนับสนุนที่จำกัด

จากเอกสารและการวิจัยในต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้มีการจัดบริการนิสิตอย่างกว้างขวาง ซึ่งบางแห่งก็ได้จัดบริการอย่างมีประสิทธิภาพ บางแห่งยังอยู่ในสภาพที่ต้องปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ทำการศึกษาอย่างสูงสุด ซึ่งเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นย่อมมีข้อบกพร่องขึ้นเสมอ เพราะความต้องการของบุคคลที่แตกต่างกัน

ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสรุปว่า ความพึงพอใจย่อมจะเกิดขึ้นเมื่อมนุษย์ ได้รับในสิ่งที่ตนต้องการตามความคาดหวังไว้ ไม่ว่าจะตั้งใจและไม่ตั้งใจก็ตาม แต่สิ่งนั้นต้องเป็นไปในทางบวก

7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี

ความหมายของความจงรักภักดี

ชิฟแมน และคานุก (Schiffman: & Kanuk 1994: 658) กล่าวว่าความภักดีต่อตราสินค้า (Brand loyalty) หมายถึง ความพึงพอใจที่สม่ำเสมอ และ (หรือ) การซื้อตราสินค้าเดิมในผลิตภัณฑ์ของบริษัทใดบริษัทหนึ่ง จุดมุ่งหมายที่สำคัญของนักการตลาดจะสนใจในวิธีการที่นักการตลาดเรียนรู้ต่อการกระตุ้นความสำคัญต่อตราสินค้า ผู้ป่วยที่ภักดีต่อตราสินค้าทำให้เกิดส่วนครองตลาดที่คงที่และเพิ่มขึ้นและอาจเป็นทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้สะท้อนถึงราคาผลิตภัณฑ์ของบริษัท การศึกษาถึงอุปนิสัยการซื้อของผู้บริโภคพบว่าตราสินค้าที่มีส่วนครองตลาดมากขึ้นจะเป็นส่วนเดียวกันกับกลุ่มของผู้ซื้อที่ภักดีต่อตราสินค้าขนาดใหญ่ขึ้นด้วย

การพัฒนาความภักดีต่อตราสินค้า (Developing brand loyalty) นักทฤษฎีพฤติกรรมศาสตร์ผู้พอใจในทฤษฎีการวางเงื่อนไขในการปฏิบัติเชื่อว่าความภักดีต่อตราสินค้าเป็นผลจากการทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ในเบื้องต้นซึ่งเสริมแรงผ่านความพึงพอใจและนำไปสู่การซื้อซ้ำในทางตรงกันข้ามผู้วิจัยทำความเข้าใจได้เน้นกระบวนการในการสร้างความภักดีต่อตราสินค้า เขาเชื่อว่าผู้บริโภคผูกมัดในพฤติกรรมการแก้ปัญหาอย่างกว้างขวาง โดยทำการเปรียบเทียบตราสินค้าและนำไปสู่ความพึงพอใจในตราสินค้าที่เข้มแข็ง และเกิดพฤติกรรมการซื้อซ้ำ ทฤษฎีความสลับซับซ้อนเสนอแนะว่าการเปิดรับความถี่ต่อการโฆษณาทางโทรทัศน์ซึ่งมีมากในสิ่งบอกเหตุด้านภาพและสัญลักษณ์ช่วงเวลานั้นร่วมกับการแสดงสินค้าในร้านค้า การสร้างความภักดีต่อตราสินค้าสำหรับการซื้อที่มีความสลับซับซ้อนต่ำ

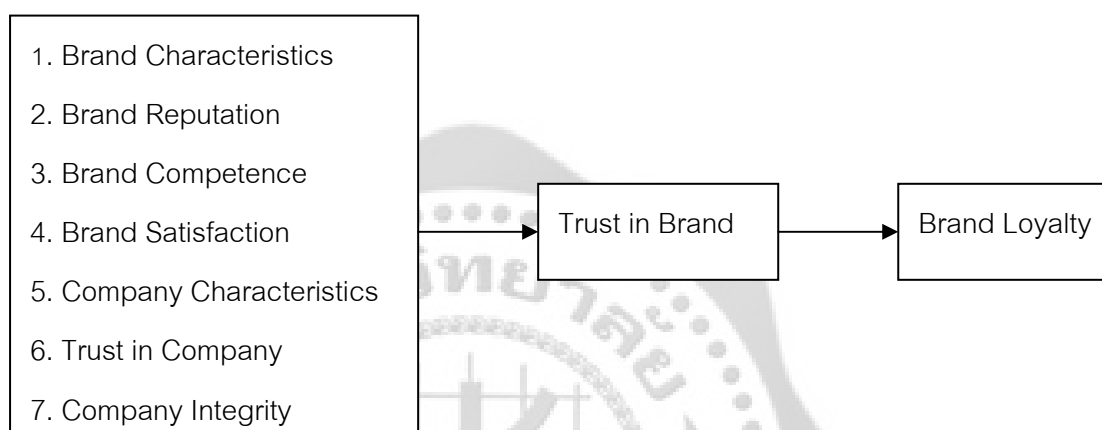
คีร์วอร์ธ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2546: 406) กล่าวว่า ความภักดีต่อตราสินค้า (Brand Loyalty) หมายถึง ความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดีต่อตราสินค้า ซึ่งจะมีผลต่อการซื้อสินค้านั้นซ้ำถ้ามีความภักดีต่อสินค้าสูงเรียกว่ามีทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้า

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความจงรักภักดี

คอตเลอร์ และอาร์มสตรอง (Kotler; & Armstrong 2002: 350) กล่าวไว้ว่า ผู้ป่วยที่มีความพึงพอใจอย่างมากจะสร้างผลประโยชน์มากมายแก่กิจการ เพราะผู้ป่วยที่เกิดความพึงพอใจจะมีความอ่อนไหวต่อการเปลี่ยนแปลงราคาลดลง จะพูดถึงกิจการและการบริการของกิจการนั้นกับคนอื่นในแง่ดี และยังคงความจงรักภักดีในระยะยาว อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ป่วยและความจงรักภักดีของผู้ป่วย มีความแตกต่างกันอย่างมากระหว่างอุตสาหกรรมและสภาพการแข่งขันต่างๆ

นักการตลาดมีความสนใจแนวคิดด้านความจงรักภักดี เพราะความจงรักภักดีในตราสินค้า เป็นตัววัดการดึงดูดผู้ปวยมาใช้บริการ และตราสินค้าหรือสัญลักษณ์ เป็นสิ่งที่สร้างประโยชน์ให้บริษัท การซื้อหรือใช้บริการซ้ำ และบอกต่อไปยังบุคคลอื่น การบริหารตราสินค้าเป็นสิ่งสำคัญต่อความจงรักภักดี แต่หากแนวคิดไม่ชัดเจนจะทำให้เกิดปัญหาการศึกษาค้นคว้าและนำไปปฏิบัติงานได้ (Geok: 1999)

โมเดลความจงรักภักดี



ภาพประกอบ 4 โมเดลความจงรักภักดีของผู้บริโภค

ที่มา: สุรีย์ พงพิทักษ์เมธา. (2547: 33; อ้างอิงจาก Geok. 1999).

สรุปได้ว่า ความจงรักภักดี ได้แก่การแนะนำหรือบอกต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการและมีแนวโน้มการกลับมาใช้ซ้ำในอนาคตต่อไป เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากความพึงพอใจของนักศึกษาในโครงการพิเศษที่มีความภักดีต่อตราสินค้า หรือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งเป็นผลมาจากการเข้ามาศึกษาต่อในปีการศึกษาต้นจนสำเร็จการศึกษา ซึ่งเป็นการเสริมแรงผ่านความพึงพอใจและนำไปสู่การซื้อซ้ำหรือเข้ามาศึกษาต่อในระดับปริญญาเอก ดังนั้น ผู้วิจัยใช้ในการกำหนดกรอบความคิดและแบบสอบถามเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงต่อคุณภาพเรียนการสอนในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตและความจงรักภักดีของนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

8. ประวัติของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ประวัติความเป็นมา

กว่า 60 ปีมาแล้วที่ “โรงเรียนการเรือน” ได้ถือกำเนิดขึ้นโดยราชดำริของเจ้าพระยาธรรมศักดิ์มนตรี ซึ่งเป็น โรงเรียนที่ได้ตระเตรียมความชำนาญให้แก่สตรีในยุคนั้น และในขณะเดียวกันก็เตรียมให้พวกเธอได้นำความรู้มาใช้ในการสอนด้วย หลายพันครอบครัวมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นก็เนื่องมาจากการมาเรียนที่โรงเรียนการเรือน แห่งนี้ นักศึกษาและคณาจารย์ทุกท่านภูมิใจในความสำเร็จที่ผ่านมา จากโรงเรียนการเรือนในสมัยนั้น ซึ่งได้ พัฒนาการศึกษารเรื่อยมา จนเป็น “วิทยาลัยครูสวนดุสิต” และจึงมาเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต”

สัญลักษณ์ประจำสถาบันราชภัฏสวนดุสิต

- สีน้ำเงิน แทนค่าสถาบันพระมหากษัตริย์ผู้ให้กำเนิด และพระราชทาน “สถาบันราชภัฏ”
- สีเขียว แทนค่าแหล่งที่ตั้งของสถาบันฯ 36 แห่งในแหล่งธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่สวยงาม
- สีทอง แทนค่าความเจริญรุ่งเรืองทางภูมิปัญญา
- สีส้ม แทนค่าความรุ่งเรืองทางศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น ที่ก้าวไกลใน 36 สถาบัน
- สีขาว แทนค่าความคิดอันบริสุทธิ์ของนักปราชญ์แห่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ

ดอกไม้ประจำสถาบัน

ดอกเฟื่องฟ้า-ขาว

สีประจำมหาวิทยาลัย

สีประจำสถาบัน สีฟ้าน้ำทะเล

ปรัชญา

เป็นมหาวิทยาลัยที่ตระหนักถึงความอยู่รอดขององค์กร (Survival)

ปณิธาน

วิสัยทัศน์

1. เป็นมหาวิทยาลัยเฉพาะทางที่เน้นในสาขาวิชาที่มีความเชี่ยวชาญและเป็นเลิศ สามารถสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมให้เป็นที่ยอมรับได้ทั้งในและต่างประเทศ
2. เป็นมหาวิทยาลัยที่เน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการเรียนการสอน และการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
3. พัฒนาและสร้างสรรค์บุคลากรให้เป็นบุคลากรที่มีความรู้ (Knowledge Worker) เพื่อเป็นทุน (Human Capital) ในการสร้างความมั่งคั่งทางปัญญาขององค์กร (Intellectual Wealth)

พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิตและพัฒนาครูให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคมและเป็นที่ต้องการของผู้ประกอบการ โดยเน้นการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการเรียนการสอนและบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถแข่งขันกับกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลก ตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต
2. สร้างองค์ความรู้ ประสานความร่วมมือด้านวิจัย พัฒนานวัตกรรม และสร้างเครือข่ายพันธมิตรทางวิชาการกับองค์กรในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งให้บริการวิชาการแก่สังคม พัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีให้กับชุมชน ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

ศูนย์การศึกษานอกสถาบัน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

การจัดการศึกษาโดยใช้ศูนย์การศึกษานอกสถาบัน (Off – campus Learning Center) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เป็นการจัดการศึกษาเพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาให้กับผู้เรียนที่ต้องการศึกษา/ฝึกอบรม ในสาขาวิชาต่างๆ ที่ต้องการ โดยการนำระบบบริหารจัดการเครือข่าย (Net work) และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information and Communication Technology) เข้ามาสนับสนุน รวมทั้งเปิดโอกาสให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นการพัฒนาการจัดการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกสถาบัน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จึงเป็นการพัฒนาระบบบริหารจัดการทางการศึกษาแบบเครือข่าย และการจัดการศึกษาระบบการศึกษาทางไกลควบคู่กัน

ความเป็นมา

จากวิวัฒนาการอย่างยาวนานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ตั้งแต่ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2477 เป็นโรงเรียนมัธยมวิสามัญการเรือน จนกระทั่งมาถึงปี พ.ศ. 2538 ได้มีการประกาศใช้ พระราชบัญญัติสภา-สถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (สถาบันราชภัฏสวนดุสิตในขณะนั้น) เป็นสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ กระทรวงศึกษาธิการ นอกจากภารกิจหลักทางด้านการสอน วิจัย บริการวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม แล้ว ยังได้มีการพัฒนารูปแบบและระบบการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี รวมทั้งความเข้มแข็งทางวิชาการ ทำให้ได้รับการยอมรับได้อย่างกว้างขวางในด้านประสิทธิภาพของการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ทำให้มีผู้สนใจสมัครเข้าเรียนเป็นจำนวนมาก แต่เนื่องจากมีข้อจำกัดของอาคารสถานที่ที่มีจำกัด ไม่สามารถจะขยายจำนวนรับนักศึกษาให้พอเพียงกับความต้องการได้ แม้ว่าจะมีความพร้อมทางด้านอื่นๆ ที่จะรองรับนักศึกษาที่จะเพิ่มขึ้นได้

ประกอบกับช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ได้มีการเพิ่มจำนวนนักศึกษาเพิ่มขึ้นตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ ทำให้สถาบันราชภัฏสวนดุสิตประสบกับปัญหาสถานที่ในการจัดการเรียนการสอน ในขณะที่เดียวกันความคิดเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการเรียนการสอนของสถาบัน จึงเป็นส่วนหนึ่งที่สถาบันเห็นว่าเหมาะสม และมีความเป็นไปได้ในการจัดการศึกษารูปแบบใหม่ ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ และสามารถที่จะประเมินเปรียบเทียบกับการจัดการศึกษาระบบปกติได้ ผู้บริหารของสถาบันราชภัฏสวนดุสิตจึงได้เตรียมการในการจัดตั้งศูนย์การศึกษานอกสถาบัน (Off – campus Learning Center) ขึ้น และนำระบบการเรียนการสอนระบบทางไกล (Distance Education) เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเรียนการสอน ซึ่งจะมีผลให้รูปแบบของการจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปจากการจำกัดขอบเขตอยู่เฉพาะในห้องเรียนหรือในสถานศึกษาออกไปในรูปแบบของกระบวนการมวลชน (Mass Movement) และได้มอบหมายให้ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ผดุง พรหมมูล เป็นผู้ประสานงาน

ดังนั้น ในการจัดการศึกษาของสถาบันราชภัฏสวนดุสิตในระยะแรก จะมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- (1) จัดการศึกษาให้หลากหลายรูปแบบและสนองต่อความต้องการของผู้เรียน ที่มีความต้องการ เข้าศึกษาในสถาบันทั้งภาคปกติและภาคนอกเวลา ที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่สถาบันมีข้อจำกัดด้านพื้นที่ อาคารเรียน และห้องปฏิบัติการ
- (2) เป็นการพัฒนารูปแบบของการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการใช้สื่อและเทคโนโลยีต่างๆ เข้าช่วยสนับสนุน เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง (Student Center) และสนองตอบต่อปรัชญาการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่เน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life – long Learning)
- (3) เป็นการพัฒนาอาจารย์ของสถาบันให้มีความก้าวหน้ามากขึ้น ทั้งการบริหาร การใช้สื่อและเทคโนโลยีต่างๆ ให้เหมาะสมในการจัดการเรียนการสอนสำหรับผู้เรียนจำนวนมาก (Mass Lecturer)
- (4) มุ่งเน้นกระบวนการเพื่อพัฒนาคุณภาพขององค์กร และกระบวนการจัดการเรียนการสอน เพื่อเปิดโอกาสให้ทางเลือกแก่ผู้สนใจที่ต้องการศึกษาและพัฒนาตนเอง
- (5) เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการในลักษณะเครือข่าย สามารถเชื่อมโยงความรู้จากแหล่งต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศมาสนับสนุนการเรียนการสอน โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2538 อธิการบดีสถาบันราชภัฏสวนดุสิตนำเสนอโครงการการจัดการศึกษาทางไกลให้กับรองเลขาธิการสำนักงานสภาพัฒนาการศึกษาระดับปริญญาตรี (ดร. ทองอยู่ แก้วไทรยะ) ในหลักการ เบื้องต้นเกี่ยวกับเหตุผลและความจำเป็นของสถาบันในการจัดการศึกษาให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคมและนโยบายของรัฐบาล

วันที่ 6 – 13 สิงหาคม พ.ศ. 2538 รองเลขาธิการสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ (ดร. ทองอยู่- แก้วไทรยะ) มอบให้อธิการบดีสถาบันราชภัฏสวนดุสิตเป็นหัวหน้าคณะไปศึกษาดูงาน การจัดการศึกษาทางไกลของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยในประเทศออสเตรเลีย (Deakin University in Geelong Melbourne, Box Hill College of TAFE, Wollongong University, The University of Southern Queensland Brisbane และ Griffith University) ทั้งคณะ 15 คน

กันยายน พ.ศ. 2539 สถาบันราชภัฏสวนดุสิตขอแปรญัตติเงินงบประมาณแผ่นดิน พ.ศ. 2540 แผนงานจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา งาน/โครงการอบรมบุคลากรประจำการ โครงการจัดตั้งศูนย์การศึกษาทางไกลและพัฒนาสื่อการสอนทางไกล ค่าครุภัณฑ์ 18,097,000 บาท ค่าจ้างชั่วคราว 342,840 บาท โดยสถาบันราชภัฏสวนดุสิตลงทุนสมทบอีก 54 ล้านบาท

ในปีนั้นสถาบันราชภัฏสวนดุสิตได้เริ่มทดลองจัดการศึกษาที่ศูนย์ศึกษานอกสถาบัน 3 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์องค์การเภสัชกรรม ศูนย์ซูเปอร์เซฟ และศูนย์อรรถวิทย์ โดยเปิดสอนระดับ อนุปริญญาและปริญญาตรีต่อเนื่อง รับนักศึกษาภาคปกตินอกเวลา

22 มกราคม พ.ศ. 2540 ดร. สวัสดิ์ อุดมโกชน์ รองเลขาธิการสภาสถาบันราชภัฏ เห็นชอบในโครงการความร่วมมือระหว่างสถาบันราชภัฏสวนดุสิตกับสถานศึกษาเอกชน (โรงเรียน พาณิชยการเอกชน) ในการจัดการศึกษาร่วมกัน

ตุลาคม พ.ศ. 2540 เลขาธิการสภาสถาบันราชภัฏ (ดร. ทองอยู่ แก้วไทรยะ) โอนรายการ วิทยุ 21 รายการ พร้อมบุคลากรจำนวน 5 คน ให้กับสถาบันราชภัฏสวนดุสิต เพื่อดำเนินการในการจัดการศึกษาระบบทางไกล

3 ธันวาคม พ.ศ. 2540 ได้มีการเปิดศูนย์การศึกษาทางไกลของสถาบันราชภัฏสวนดุสิตอย่างเป็นทางการครั้งแรก 4 ศูนย์การศึกษาพร้อมๆ กัน โดยเลขาธิการสภาสถาบันราชภัฏ (ดร. ทองอยู่ แก้วไทรยะ) เป็นประธานเปิดที่ศูนย์อิมพีเรียล บางนา เลขาธิการสำนักงานการศึกษาเอกชน (ดร. สวัสดิ์ อุดมโกชน์) เป็นประธานเปิดที่ศูนย์เชลล์ทรี ปิ่นเกล้า รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ (รศ. ดร. ญัฐวราภรณ์ จุฑาทัทธ) เป็นประธานเปิดที่ศูนย์ในมหาวิทยาลัย สำหรับศูนย์ซูเปอร์เซฟระบบยังไม่เรียบร้อย ในพิธีเปิดใช้ระบบ VDO Conference ผ่านใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) เป็นตัวเชื่อมระบบทั้งหมด โดยทำพิธีพร้อมๆ กัน สื่อสารกันถึงทุกจุด นับเป็นครั้งแรกของการจัดการศึกษาด้วยระบบทางไกล เต็มรูปแบบของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

ในการจัดการศึกษาโดยใช้ศูนย์ศึกษานอกสถาบัน ของสถาบันราชภัฏสวนดุสิตนั้น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการจัดการศึกษาและเชื่อมโยงข้อมูล การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวกในการศึกษาเรียนรู้ และระบบการจัดการฐานข้อมูลนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้การจัดการศึกษาทางไกลผ่านศูนย์ศึกษานอกสถาบันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สถาบันราชภัฏสวนดุสิตจึงได้พัฒนาห้องสมุดเสมือนขึ้น (Virtual Library) นับว่าเป็นห้องสมุดเสมือนแห่งแรกที่สมบูรณ์แบบของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

จากแนวคิดในการจัดการศึกษาที่เปิดโอกาสและเอื้ออำนวยให้กับผู้เรียน ประกอบกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาสนับสนุนการเรียนการสอน ที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนรู้ ตลอดจนเป็นการเปิดโลกทัศน์ทางการศึกษาที่ผู้เรียนสามารถแสวงหาความรู้ด้วยตนเองได้ จึงทำให้สถาบันราชภัฏสวนดุสิตได้รับความสนใจจากนักเรียนและประชาชนกลุ่มอาชีพต่างๆ เป็นจำนวนมากที่มุ่งมั่นที่จะเข้าศึกษา การเปิดศูนย์การศึกษานอกสถาบันเพื่อที่จะรองรับจำนวนผู้เรียนที่มีมากขึ้นจึงถูกพัฒนาขึ้น (ศูนย์จรัสสินทวงศ์ ศูนย์สุขโขทัย และศูนย์พงษ์สวัสดิ์ ถูกจัดตั้งขึ้นเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2540)

28 พฤษภาคม พ.ศ. 2541 เลขาธิการสภาสถาบันราชภัฏ (ดร. ทองอยู่ แก้วไทรชะ) มีหนังสือ สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ ด่วนที่สุด ที่ศธ 1505/ว. 6156 ถึงอธิการบดีสถาบันราชภัฏทุกแห่ง อ้างถึงการประชุมอธิการบดีและผู้บริหารสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2541 เรื่องการรับนักศึกษา ปีการศึกษา 2541 ตกลงให้สถาบันราชภัฏสวนดุสิตเปิดรับนักศึกษาเป็นโครงการนำร่อง โดยใช้การสอนแบบทางไกล จำนวน 1,500 คน ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ (นายชุมพล ศิลปอาชา) เห็นชอบด้วยกับมติดังกล่าว

24 กรกฎาคม พ.ศ. 2541 จากการประชุมคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ ครั้งที่ 6/2541 ณ ห้องประชุมกระทรวงศึกษาธิการ อาคารราชวัลลภ ชั้น 2 กระทรวงศึกษาธิการ ตามระเบียบวาระที่ 5 เรื่องเสนอเพื่อพิจารณาวาระที่ 5.1 คณะกรรมการพิจารณาแล้วมีมติให้ความเห็นชอบ (2) ให้สถาบันราชภัฏสวนดุสิตรับนักศึกษาเพิ่มในภาคปกติ 1,500 คน เพื่อดำเนินการโครงการนำร่องการศึกษาทางไกล ทั้งนี้ให้สถาบันราชภัฏสวนดุสิตนำเสนอรายละเอียดโครงการนำร่องต่อ คณะกรรมการ สภาสถาบันราชภัฏในการประชุมครั้งต่อไป และในวันที่ 24 สิงหาคม 2541 ในการประชุมคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ ครั้งที่ 7/2541 ณ ห้องประชุมกระทรวงศึกษาธิการ อาคารราชวัลลภ ชั้น 2 กระทรวงศึกษาธิการ ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง วาระที่ 3.1 การจัดการศึกษาระบบการศึกษาทางไกล สถาบันราชภัฏสวนดุสิต อธิการบดีสถาบันราชภัฏสวนดุสิต (ผศ. ดร. ศิโรจน์ ผลพันธิน) เป็นผู้นำเสนอการจัดการศึกษาระบบทางไกล และศูนย์การศึกษานอกสถาบัน พร้อมเอกสารประกอบการประชุม คณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏรับทราบ พร้อมให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการศึกษาระบบการศึกษาทางไกล ผ่านศูนย์การศึกษานอกสถาบันของสถาบันราชภัฏสวนดุสิต

นอกจากนี้ สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏได้จัดให้มีการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการระดับชาติ เรื่องการพัฒนาการรับนักศึกษาและแนวทางการจัดการศึกษาของสถาบันราชภัฏ เมื่อวันที่ 19 – 21 ตุลาคม 2541 ณ หอประชุมสถาบันราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งในวันที่ 20 ตุลาคม 2541 เวลา 09.00 – 10.30 น. เป็นการสัมมนาเกี่ยวกับปัญหาการรับนักศึกษาและการจัดการศึกษาของ

สถาบันราชภัฏ และวิธีแก้ไขที่ผ่านมา รวมทั้งแนวทางในการแก้ปัญหาในอนาคต ได้มีการยกสถาบันราชภัฏสวนดุสิตเป็นกรณีศึกษาที่ใช้วิธีการ (1) ปรับวิธีการเรียนโดยการจัดกระบวนการเรียนการสอนในบางรายวิชาใหม่ โดยใช้นักศึกษาเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง และ (2) ตั้งศูนย์การศึกษานอกสถาบันโดยใช้สื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบการศึกษาทางไกล

จะเห็นได้ว่าในระยะแรกของการจัดตั้งศูนย์การศึกษานอกสถาบันของสถาบันราชภัฏสวนดุสิตนั้น จะมุ่งเน้นความสำคัญในเรื่องของ (1) การพัฒนาระบบการศึกษาทางไกลของสถาบันให้มีความเข้มแข็ง โดยเฉพาะการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการเรียนการสอน (2) พัฒนารูปแบบการศึกษาด้วยตนเองของนักศึกษา และ (3) จัดการศึกษาในสถานศึกษาที่มีความร่วมมือ เพื่อรองรับการขยายตัวของ นักศึกษาที่มีความต้องการศึกษาต่อในสถาบันราชภัฏสวนดุสิตให้เต็มตามศักยภาพของสถาบัน โดยไม่มีข้อจำกัดของสถานที่ และเป็นไปตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิตจึงเป็นสถาบันราชภัฏแห่งเดียวที่กระบวนการจัดการศึกษาผ่านศูนย์การศึกษาได้รับการพิจารณา กลั่นกรอง และอนุมัติอย่างถูกต้อง ตั้งแต่การเตรียมการ งบประมาณ และแนวนโยบายจากสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ คณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ และกระทรวงศึกษาธิการ

พ.ศ. 2541 – 2545

สถาบันราชภัฏสวนดุสิตได้มีการขยายการจัดการศึกษาที่ศูนย์การศึกษานอกสถาบันมากขึ้น รวมทั้งการเปิดศูนย์การศึกษานอกสถาบันเพิ่มขึ้น ทั้งในกรุงเทพมหานคร และมีการขยายเปิดศูนย์การศึกษาในต่างจังหวัดด้วย

พ.ศ. 2546

ผศ. สุชุม เฉลยทรัพย์ เป็นอธิการบดี ได้มีการพัฒนาและส่งเสริมการจัดการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกสถาบันให้มีความเข้มแข็งมากขึ้น ทั้งทางด้านวิชาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันราชภัฏสวนดุสิตมีศูนย์การศึกษานอกสถาบันทั้งหมด 23 ศูนย์การศึกษา (ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล 11 ศูนย์การศึกษา และในต่างจังหวัด 12 ศูนย์การศึกษา) และนำปรัชญาที่ว่า “เทคโนโลยีก้าวไกลอยู่ที่ไหนก็เรียนได้ ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน” มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ และมุ่งเน้นให้มีการประกันคุณภาพในการจัดการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกสถาบัน เพื่อให้นักศึกษาได้รับประโยชน์สูงสุด และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างดี นอกจากนี้ ยังได้มอบให้ ผศ. ดร. ศิโรจน์ ผลพันธิน มาเป็นผู้อำนวยการสำนักงานกลางศูนย์การศึกษานอกสถาบัน เพื่อสานต่อนโยบายและแนวทางในการดำเนินงานของศูนย์การศึกษานอกสถาบันให้มีความเข้มแข็งขึ้น

พ.ศ. 2547

ภายหลังจากที่พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏมีผลบังคับใช้ สถาบันราชภัฏสวนดุสิตเปลี่ยนชื่อและสถานภาพเป็น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ภายใต้ข้อบังคับของพระราชบัญญัติฉบับนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารใหม่ ผศ. ดร. ศิโรจน์ ผลพันธิน มาเป็นอธิการบดีและได้มีการยุบหน่วยงานสำนักงานกลางศูนย์การศึกษานอกสถาบัน แต่งตั้งรองอธิการบดีฝ่ายศูนย์การศึกษา ทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารงานของศูนย์การศึกษานอกสถาบัน โดยมีสำนักงานเลขานุการรองอธิการบดีฝ่ายศูนย์การศึกษาทำหน้าที่ประสานงาน (ผศ. ดร. สุชุม เฉลยทรัพย์ เป็นรองอธิการบดี ฝ่ายศูนย์การศึกษา และมีอาจารย์วรานิ เวสสุนทรเทพ เป็นผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการศูนย์การศึกษา ทำหน้าที่ช่วยในการบริหารจัดการอีกด้านหนึ่ง)

พ.ศ. 2549 – 2551

นโยบายในการจัดการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกสถาบันได้มีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์โดยทั่วไป ดังนี้ (1) ศูนย์การศึกษานอกสถาบันบางแห่งจะต้องถูกยุบ เลิก อันเนื่องมาจากพื้นที่อาคารสถานที่ในมหาวิทยาลัยและพื้นที่ดำเนินการของมหาวิทยาลัยก่อสร้างแล้วเสร็จ สามารถรองรับการจัดการศึกษาได้มากขึ้น (2) นโยบายของมหาวิทยาลัยให้มีการปรับลดจำนวนรับนักศึกษาลงเพื่อเน้นคุณภาพ และ (3) จากการศึกษาได้มีการลงนามข้อตกลงความร่วมมือกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี การศึกษาปฐมวัย และระดับปริญญาโท การบริหารการศึกษา ให้กับบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ ในการดำเนินการนี้ ได้มีการกำหนดศูนย์ประสานงานวิชาการของโครงการเพื่อรองรับการจัดการศึกษาตามโครงการนี้ ซึ่งกำหนดพื้นที่ของศูนย์ประสานงานวิชาการเอาไว้ 12 ศูนย์

ในจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางการจัดการศึกษา (ทั้ง 12 ศูนย์นี้ใช้เป็นพื้นที่จัดการศึกษาในระดับปริญญาโท สำหรับระดับปริญญาตรีมีการจัดพื้นที่สอนไปตามจังหวัดต่าง ๆ จำนวน 68 จังหวัด โดย 12 ศูนย์ เป็นผู้ดูแลการจัดการศึกษาในจังหวัดที่ศูนย์รับผิดชอบ) มีสำนักงานกลางโครงการความร่วมมือทำหน้าที่กำกับ ดูแล และประสานงาน สำหรับการบริหารจัดการโครงการนี้ เนื่องจากมีพื้นที่ในการดำเนินการกว้างขวาง จึงได้มีการทำรูปแบบการบริหารองค์กรแบบใหม่มาใช้ที่เรียกว่า ระบบบริหารองค์กรเสมือน (Virtual Organization) และได้มีการพัฒนาระบบ SDIB (Suan Dusit Internet Broadcasting) ขึ้นมาใช้ในการจัดการศึกษา

ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้มีการกำหนดแนวทางและแผนพัฒนาศูนย์การศึกษานอกสถาบันของมหาวิทยาลัย ให้ตอบสนองต่อภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยให้หลากหลายและมากขึ้น สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย (พ.ศ. 2552 – 2556) โดยกำหนดแนวทางในการพัฒนาไว้ดังนี้

1. การพัฒนาศูนย์การศึกษานอกสถาบันจะต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับศูนย์ประสานงานวิชาการ ตามโครงการความร่วมมือระหว่างกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีการศึกษาระดับปริญญาโทการบริหารการศึกษาโดยภารกิจจะถูกบูรณาการเข้าด้วยกัน หากศูนย์การศึกษานอกสถาบันไม่ได้ตั้งอยู่ที่เดียวกับศูนย์ประสานงานวิชาการ ให้ศูนย์การศึกษานอกสถาบันที่อยู่ ณ พื้นที่ใกล้เคียงที่สุดดำเนินการ

2. ศูนย์การศึกษานอกสถาบันที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ต่างจังหวัด ที่มีพื้นที่เอกเทศเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย จะถูกพัฒนาให้มีความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนในสาขาที่มหาวิทยาลัยมีความเชี่ยวชาญและมีความพร้อม การให้บริการวิชาการกับชุมชน และการดำเนินการทางธุรกิจวิชาการของมหาวิทยาลัย

3. ศูนย์การศึกษานอกสถาบันที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร จะถูกพัฒนาทางด้านคุณภาพและประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา การฝึกอบรมหรือการให้บริการทางวิชาการ และจะถูกกำหนดหลักสูตร ที่จะเปิดสอน จำนวนนักศึกษา ตลอดจนการดำเนินการตามโครงการพิเศษต่าง ๆ

4. ศูนย์การศึกษานอกสถาบันทุกศูนย์การศึกษา จะต้องพัฒนาพื้นที่ทางกายภาพและบรรยากาศ สิ่งแวดล้อม ให้สอดคล้องกับรูปแบบและวัฒนธรรมของสวนดุสิต รวมทั้งระบบการบริการ

5. ศูนย์การศึกษานอกสถาบันใดที่ไม่สามารถจะพัฒนาให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยได้ จะถูกยุบเลิกภายในระยะเวลาที่กำหนดของสัญญา

6. บุคลากรประจำศูนย์การศึกษานอกสถาบัน จะต้องสะท้อนภาพรวมของเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตให้ได้ ไม่ว่าจะเป็นบุคลิกภาพ ความเข้มแข็ง และใฝ่รู้ทางวิชาการการมีใจที่จะให้บริการ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

7. การกำกับดูแลศูนย์การศึกษานอกสถาบัน จะอยู่ในการควบคุมดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายศูนย์-การศึกษา ผ่านสำนักงานเลขานุการรองอธิการบดี ฝ่ายศูนย์การศึกษา และจะต้องสัมพันธ์กับสำนักงานกลางประสานงานโครงการความร่วมมือ

8. ศูนย์การศึกษานอกสถาบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตจะไม่มี การจัดตั้งเพิ่มขึ้นอีก แต่จะมีการบูรณาการให้เข้ากับศูนย์ประสานงานวิชาการของโครงการความร่วมมือ และจะมีการพัฒนาให้เข้มแข็ง ที่สุดทั้งระบบการจัดการศึกษา การบริการทางวิชาการ รวมทั้งการบริหารเชิงระบบ

9. ศูนย์การศึกษานอกสถาบันทุกศูนย์จะต้องจัดทำข้อตกลงเพื่อลงนามในคำรับรองการปฏิบัติ ราชการกับมหาวิทยาลัย (ปี พ.ศ. 2551 เริ่มที่ศูนย์สุพรรณบุรีกับศูนย์หัวหินก่อน)

ศูนย์การศึกษานอกสถาบันมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ในปัจจุบัน ศูนย์การศึกษานอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ประกอบไปด้วย

1. ศูนย์สุพรรณบุรี เป็นพื้นที่ของมหาวิทยาลัย
ตั้งอยู่ที่ 57 ถนนป่าโมกข์สุพรรณบุรี ต. โคกโคเต่า อ. เมือง จ. สุพรรณบุรี 72000
2. ศูนย์ตรัง มีพื้นที่อยู่ 2 แห่ง
แห่งที่ 1 ตั้งอยู่ที่ 139 ต. ทับเที่ยง อ. เมือง จ. ตรัง 92130 เป็นพื้นที่เช่าที่
มหาวิทยาลัยปรับปรุงใช้
แห่งที่ 2 ตั้งอยู่ที่ 111 หมู่ 3 ต. ห้วยยอด อ. ห้วยยอด จ. ตรัง 92130 เป็นพื้นที่ของ
มหาวิทยาลัย
3. ศูนย์หัวหิน
พื้นที่ส่วนหนึ่งเป็นพื้นที่ของมหาวิทยาลัย อีกส่วนหนึ่งเป็นของสถาบันการบันพลเรือน
ตั้งอยู่ที่ ต. บ่อฝ้าย อ. หัวหิน จ. ประจวบคีรีขันธ์ 77110
4. ศูนย์นครนายก
พื้นที่ส่วนหนึ่งเป็นของมหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยกำลังจัดซื้อเพิ่มเติมอีกส่วน
หนึ่งเช่าใช้พื้นที่ของโรงเรียนเทคโนโลยีวิวัฒน์
ตั้งอยู่ที่ ข/4-389 ถนนสุวรรณศร อ. เมือง จ. นครนายก 26000
5. ศูนย์ลำปาง
ตั้งอยู่ที่ 113 ถนนพหลโยธิน ต. สวนดอก อ. เมือง จ. ลำปาง 52000
6. ศูนย์พิษณุโลก
ตั้งอยู่ที่ 103/8 ถนนศรีธรรมไตรปิฎก ต. ในเมือง อ. เมือง จ. พิษณุโลก 65000
7. ศูนย์ปราจีนบุรี เป็นพื้นที่เช่าใช้ของโรงเรียนพณิชยการปราจีนบุรี
ตั้งอยู่ที่ 97 ถนนสุวรรณศร อ. เมือง จ. ปราจีนบุรี 25000
8. ศูนย์พัทลุง
ตั้งอยู่ที่โรงเรียนอักษรเทคโนโลยีพัทลุง 189/30 หมู่ 11 ถนนเทพประสิทธิ์ เมืองพัทลุง
ต. หนองปรือ อ. บางละมุง จ. ชลบุรี 20260
9. ศูนย์ชลบุรี
ตั้งอยู่ที่โรงเรียนเทคโนโลยีชลบุรี 80/90 หมู่ 3 ต. เสม็ด อ. เมือง จ. ชลบุรี 20000
10. ศูนย์หนองคาย ใช้พื้นที่ของโรงเรียนเทศบาล 1 สว่างวิทยา 706/6 หมู่ 7
ถนนประจักษ์ศิลปาคม ต. ในเมือง อ. เมือง จ. หนองคาย 43000
11. ศูนย์รางน้ำ
ตั้งอยู่ที่ 107 ถนนรางน้ำ เขตราชเทวี กทม. 10300

12. ศูนย์ระนอง 2
ตั้งอยู่ที่ ซอยระนอง 2 ถนนพระราม 5 แขวงนครไชยศรี เขตดุสิต กทม. 10400
13. ศูนย์จรัลสนิทวงศ์
เช่าใช้พื้นที่โรงเรียนเทคนิคพัฒนการจรัลสนิทวงศ์ 528
ซอยจรัลสนิทวงศ์ 41 ถนนจรัลสนิทวงศ์ เขตบางกอกน้อย กทม. 10700
14. ศูนย์ดุสิตพัฒนการ
เช่าใช้พื้นที่ในการจัดการศึกษาร่วมกับทางโรงเรียนดุสิตพัฒนการ 438/17
ซอย 5 ถนนราชวิถี เขตราชเทวี กทม.
15. ศูนย์บุญมาส¹
เช่าใช้พื้นที่อาคารบุญมาสคอมเพล็กซ์ 555/15 ถนนปิ่นเกล้าสมิงพราย
ต. ลำโรงใต้ อ. พระประแดง จ. สมุทรปราการ 10310
16. ศูนย์พงษ์สวัสดิ์²
ใช้พื้นที่ของโรงเรียนพงษ์สวัสดิ์พัฒนการ 14/5 ถนนพินุลสงคราม
ต. สวนใหญ่ อ. เมือง จ. นนทบุรี

ตลอดระยะเวลา 14 ปีที่ผ่านมา ศูนย์การศึกษานอกสถาบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้มี การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองต่อภารกิจตามแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ได้เป็นอย่างดี และเป็นการให้บริการทางวิชาการตามความต้องการของชุมชนได้ อันเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นรากฐานที่สำคัญของสังคม บัณฑิตที่จบการศึกษาจากศูนย์การศึกษานอกสถาบันของมหาวิทยาลัยมีมากกว่า 20,000 คน นอกจากนี้ศูนย์การศึกษานอกสถาบันยังพื้นฐานการพัฒนาโครงการทางวิชาการอื่นให้กับชุมชนและท้องถิ่น การพัฒนาการต่อไปควรจะต้องเป็นไปตามนโยบายและแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ที่จะลดภารกิจด้านการจัดการเรียนการสอนลงในภาพรวม แต่จะต้องเพิ่มภารกิจด้านบริการวิชาการกับชุมชนให้มากขึ้น และภารกิจด้านการเป็นศูนย์บริการวิชาการที่ดีของชุมชนที่ศูนย์นั้นตั้งอยู่ โดยให้มีรูปแบบและโครงสร้างพื้นฐานที่ดีในการดำเนินงานศูนย์การศึกษานอกสถาบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตนับว่าเป็นผลงานที่ดีที่สุดอย่างหนึ่งของมหาวิทยาลัย ที่สามารถสร้างความเข้มแข็งและพัฒนา มาได้ ท่ามกลางเสียงวิพากษ์วิจารณ์ต่าง ๆ แต่ระยะเวลาและความมุ่งมั่นในการทำงานของคนสวนดุสิตพิสูจน์ให้เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม

ผลงานที่ผ่านมาของโครงการพิเศษในการจัดการศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา

พ.ศ. 2549

ก้าวแรกที่ยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน มีการขยายการให้บริการทางการศึกษา และได้เข้าบริหารจัดการโครงการบริการวิชาการภายนอก **ซึ่งเป็นโครงการที่จะจัดการศึกษาระดับปริญญาโท โดยที่โครงการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จะรับผิดชอบงานทั้งหมดของโครงการ ยกเว้นงานทางด้านวิชาการที่มหาวิทยาลัยได้จัดคณาจารย์เข้ามารับผิดชอบโดยตรง** เพื่อขยายโอกาสทางด้านการศึกษาระดับปริญญาโทให้ครอบคลุม

พ.ศ. 2549

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีการขยายการให้บริการทางการศึกษา ณ พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงา ตามข้อตกลงโครงการความร่วมมือในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยอาจารย์สรวงศ์ บุญปลูก ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ผู้แทนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และเทศบาลเมืองพังงา จังหวัดพังงา โดยนายอภิเดช หิโตปกรณ์ นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองพังงา ได้ร่วมมือจัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โดยทั้ง 2 ฝ่ายตกลงกัน ให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เป็นผู้จัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ณ เทศบาลเมืองพังงา จังหวัดพังงา (แหล่งที่มา: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ข้อมูล ณ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2552) โดยหลักสูตร และปริญญาที่ผู้สำเร็จการศึกษาที่จะได้รับจะเป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และได้รับมอบหมายให้จัดการศึกษารายวิชาอื่นๆ เพิ่มเติมขึ้นในเวลาต่อมา ดังนี้

1. หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการศึกษา
2. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ

พ.ศ. 2550

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีการขยายการให้บริการทางการศึกษา พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดนครราชสีมา ได้รับความไว้วางใจจากวิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา เข้ามาบริหารจัดการโครงการบริการวิชาการภายนอก ณ วิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา ซึ่งโครงการพิเศษมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพิ่มพูนศักยภาพทางวิชาการของบุคลากรและคุณครู ที่สังกัดวิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา ที่มีความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมคุณภาพ และมาตรฐานในความรู้ รวมทั้งยกระดับทางการศึกษาของวิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา ตามข้อตกลงโครงการความร่วมมือในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

โดยรองศาสตราจารย์ ดร.นิรมิต คุณานุวัฒน์ รองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ผู้แทน จากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และวิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดย นายมานะ ด้วงทวี ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา ได้ร่วมมือจัดการศึกษาหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โดยทั้ง 2 ฝ่ายตกลงกันได้ ให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตจะเป็นผู้จัดการ ศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ณ วิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมา โดย หลักสูตรและปริญญาที่ผู้สำเร็จการศึกษาที่จะได้รับจะเป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (แหล่งที่มา: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ข้อมูล ณ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2552)

9. เกณฑ์มาตรฐานการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

คณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่หลักสำคัญประการหนึ่ง คือการพิจารณาเสนอ นโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม แห่งชาติและแผนการศึกษาแห่งชาติ โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการ ของสถานศึกษาระดับปริญญา จึงได้จัดทำมาตรฐานการอุดมศึกษาและเกณฑ์มาตรฐานที่ เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาด้านวิชาการและวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนา คุณภาพและยกระดับมาตรฐานในการจัดการศึกษา ระดับอุดมศึกษาให้มีความทัดเทียมกันและ พัฒนาสู่สากล

ที่มา: สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ข้อมูล ณ สิงหาคม 2549

1. มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต

บัณฑิตระดับอุดมศึกษาเป็นผู้มีความรู้ มีคุณธรรมจริยธรรม มีความสามารถในการ เรียนรู้และพัฒนาตนเอง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความสำนึกและความรับผิดชอบต่อในฐานะพลเมือง และพลโลก

ตัวบ่งชี้

1.1 บัณฑิตมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในศาสตร์ของตน สามารถเรียนรู้ สร้างและ ประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง สามารถปฏิบัติงานและสร้างงาน เพื่อพัฒนาสังคมให้สามารถ แข่งขันได้ในระดับสากล

1.2 บัณฑิตมีจิตสำนึก ดำรงชีวิต และปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบต่อสังคมโดยยึดหลัก คุณธรรมจริยธรรม

1.3 บัณฑิตมีสุขภาพดีทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ มีการดูแล เอาใจใส่รักษาสุขภาพของตนเองอย่างถูกต้องเหมาะสม

2. มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา

มีการบริหารจัดการการอุดมศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงความหลากหลาย และความเป็นอิสระทางวิชาการ

ตัวบ่งชี้

2.1 มีการบริหารจัดการบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของประเภทสถาบันและสังคม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีอิสระทางวิชาการ

2.2 มีการบริหารจัดการทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล คล่องตัว โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีการจัดการศึกษาผ่านระบบ และวิธีการต่างๆ อย่างเหมาะสมและคุ้มค่าคุ้มทุน

2.3 มีระบบการประกันคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการ อุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อประโยชน์ในการรักษามาตรฐานการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและ การรับรองวิทยฐานะ และเพื่อให้การบริหารงานด้านวิชาการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง “เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. ดังต่อไปนี้” โดยทำการเปรียบเทียบ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2542 และเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548

ที่มา: สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ข้อมูล ณ สิงหาคม 2549

โดยทำการเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา			
เรื่อง	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2542	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548	การเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไข
ป รั ษ ญ า แ ล ะ ว ัต ถุ ป ระ ส ง ค์ ข อ ง ห ลั ก สู ต ร	มุ่งให้มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของชาติ และสอดคล้องกับปรัชญาของ สถาบันอุดมศึกษาและมาตรฐานทางวิชาการและวิชาชีพ เน้นการพัฒนานักวิชาการและนักวิชาชีพที่มีความรู้ ความสามารถระดับสูงในสาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อให้สามารถ บุกเบิกแสวงหาความรู้ใหม่ได้อย่างมีอิสระ รวมทั้งมี ความสามารถในการสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทาง วิชาการได้อย่างต่อเนื่อง	1. หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง มุ่งให้มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของชาติ ปรัชญาของการอุดมศึกษา ปรัชญาของสถาบันอุดมศึกษา และมาตรฐานวิชาการและ วิชาชีพ เน้นการพัฒนานักวิชาการและนักวิชาชีพให้มีความ ชำนาญในสาขาวิชาเฉพาะ เพื่อให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้นและควรเป็นหลักสูตร การศึกษาที่มีลักษณะเบ็ดเสร็จในตัวเอง อนึ่ง ผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตร บัณฑิต หากเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโทในสาขาวิชา เดียวกันหรือสาขาวิชาที่สัมพันธ์กันให้เทียบโอนหน่วยกิตได้ ไม่เกินร้อยละ 40 ของหลักสูตรที่จะเข้าศึกษา 2. หลักสูตรปริญญาโทและปริญญาเอก มุ่งให้มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของชาติ ปรัชญาของการอุดมศึกษา ปรัชญาของสถาบันอุดมศึกษา และมาตรฐานวิชาการและ วิชาชีพที่เป็นสากล เน้นการพัฒนานักวิชาการและนัก วิชาชีพที่มีความรู้ความสามารถระดับสูงในสาขาวิชาต่าง ๆ โดยกระบวนการวิจัยเพื่อให้สามารถบุกเบิกแสวงหาความรู้ ใหม่ได้อย่างมีอิสระ รวมทั้งมีความสามารถในการ สร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ เชื่อมโยงและ	เกณฑ์ พ.ศ. 2548 มีการแยกปรัชญาและ วัตถุประสงค์หลักสูตรของหลักสูตรในแต่ละ ระดับการศึกษา ได้แก่ 1. ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง 2. ปริญญาโทและปริญญาเอก

โดยทำการเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา			
เรื่อง	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2542	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548	การเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไข
		บูรณาการศาสตร์ที่ตนเชี่ยวชาญกับศาสตร์อื่นได้อย่างต่อเนื่อง มีคุณธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาการและวิชาชีพ	
ระบบการศึกษา	ใช้ระบบทวิภาค โดยหนึ่งปีการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ภาค การศึกษาปกติหนึ่งภาคการศึกษาปกติมีระยะเวลาการศึกษาไม่น้อยกว่า 15 สัปดาห์ สถาบันอุดมศึกษาที่เปิดการศึกษาภาคฤดูร้อนให้กำหนดระยะเวลาและจำนวนหน่วยกิตโดยมีสัดส่วนเทียบเคียงกันได้กับการศึกษาปกติ สถาบันอุดมศึกษาใดที่จัดการศึกษาระบบอื่น เช่น ระบบไตรภาค ระบบจตุรภาค ให้ถือแนวทางดังนี้ ระบบไตรภาค หนึ่งปีการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ภาคการศึกษาปกติรวมภาคฤดูร้อน หนึ่งภาคการศึกษาปกติมีระยะเวลาศึกษาไม่น้อยกว่า 12 สัปดาห์ ระบบจตุรภาค หนึ่งปีการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ภาคการศึกษาปกติรวมภาคฤดูร้อน หนึ่งภาคการศึกษาปกติมีระยะเวลาศึกษาไม่น้อยกว่า 10 สัปดาห์	ใช้ระบบทวิภาค โดย 1 ปีการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ภาค การศึกษาปกติ 1 ภาคการศึกษาปกติมีระยะเวลาศึกษาไม่น้อยกว่า 15 สัปดาห์ สถาบันอุดมศึกษาที่เปิดการศึกษาภาคฤดูร้อน ให้กำหนดระยะเวลาและจำนวนหน่วยกิตโดยมีสัดส่วนเทียบเคียงกันได้กับการศึกษาภาคปกติ สถาบันอุดมศึกษาที่จัดการศึกษาในระบบไตรภาค หรือระบบจตุรภาค ให้ถือแนวทางดังนี้ ระบบไตรภาค 1 ปีการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ภาคการศึกษาปกติ 1 ภาคการศึกษาปกติมีระยะเวลาศึกษาไม่น้อยกว่า 12 สัปดาห์ ระบบจตุรภาค 1 ปีการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ภาคการศึกษาปกติ 1 ภาคการศึกษาปกติมีระยะเวลาศึกษาไม่น้อยกว่า 10 สัปดาห์ สถาบันอุดมศึกษาที่จัดการศึกษาระบบอื่น ให้แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับระบบการศึกษานั้น รวมทั้งรายละเอียดการเทียบเคียงหน่วยกิตกับระบบทวิภาคไว้ในหลักสูตรให้ชัดเจนด้วย	ในเกณฑ์ พ.ศ. 2548 มีเนื้อหาสาระของระบบการศึกษา คงเดิม แต่ ก า ร จั ด การศึกษาในระบบไตรภาคและระบบจตุรภาค ไม่มี การรวมภาคฤดูร้อนกับภาคการศึกษาปกติ เพิ่มเติม <u>สถาบันอุดมศึกษาที่จัดการศึกษาระบบอื่น ให้แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับระบบการศึกษานั้น รวมทั้งรายละเอียดการเทียบเคียงหน่วยกิตกับระบบทวิภาคไว้ในหลักสูตรให้ชัดเจนด้วย</u>

โดยทำการเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา			
เรื่อง	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2542	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548	การเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไข
การคิดหน่วยกิต	1. รายวิชาภาคทฤษฎี ที่ใช้เวลาบรรยายหรืออภิปรายปัญหาไม่น้อยกว่า 15 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษาปกติ ให้มีค่าเท่ากับ 1 หน่วยกิตระบบทวิภาค 2. รายวิชาภาคปฏิบัติ ที่ใช้เวลาฝึกหรือทดลองไม่น้อยกว่า 30 ชั่วโมง ต่อภาคการศึกษาปกติ ให้มีค่าเท่ากับ 1 หน่วยกิตระบบทวิภาค 3. การฝึกงานหรือฝึกภาคสนาม ที่ใช้เวลาฝึกไม่น้อยกว่า 45 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษาปกติ ให้มีค่าเท่ากับ 1 หน่วยกิตระบบทวิภาค 4. การค้นคว้าอิสระ ให้ใช้เวลาศึกษาค้นคว้าไม่น้อยกว่า 45 ชั่วโมง ต่อภาคการศึกษาปกติ ให้มีค่าเท่ากับ 1 หน่วยกิตระบบทวิภาค 5. วิทยานิพนธ์ ที่ใช้เวลาศึกษาค้นคว้าไม่น้อยกว่า 45 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษาปกติ ให้มีค่าเท่ากับ 1 หน่วยกิตระบบทวิภาค	1. รายวิชาภาคทฤษฎี ที่ใช้เวลาบรรยายหรืออภิปรายปัญหาไม่น้อยกว่า 15 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษาปกติ ให้มีค่าเท่ากับ 1 หน่วยกิตระบบทวิภาค 2. รายวิชาภาคปฏิบัติ ที่ใช้เวลาฝึกหรือทดลองไม่น้อยกว่า 30 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษาปกติ ให้มีค่าเท่ากับ 1 หน่วยกิตระบบทวิภาค 3. การฝึกงานหรือการฝึกภาคสนาม ที่ใช้เวลาฝึกไม่น้อยกว่า 45 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษาปกติ ให้มีค่าเท่ากับ 1 หน่วยกิตระบบทวิภาค 4. <u>การทำโครงการหรือกิจกรรมการเรียนรู้อื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายที่ใช้เวลาทำโครงการหรือกิจกรรมนั้นไม่น้อยกว่า 45 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา ให้มีค่าเท่ากับ 1 หน่วยกิต ระบบทวิภาค</u> 5. การค้นคว้าอิสระ ที่ใช้เวลาศึกษาค้นคว้าไม่น้อยกว่า 45 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษาปกติ ให้มีค่าเท่ากับ 1 หน่วยกิตระบบทวิภาค 6. วิทยานิพนธ์ ที่ใช้เวลาศึกษาค้นคว้าไม่น้อยกว่า 45 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษาปกติ ให้มีค่าเท่ากับ 1 หน่วยกิตระบบทวิภาค	ในเกณฑ์ พ.ศ. 2548 มีเนื้อหาสาระในเรื่องของการคิดหน่วยกิตคงเดิม และเพิ่มเติม <u>การทำโครงการหรือกิจกรรมการเรียนรู้อื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายที่ใช้เวลาทำโครงการหรือกิจกรรมนั้นไม่น้อยกว่า 45 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา ให้มีค่าเท่ากับ 1 หน่วยกิต ระบบทวิภาค</u> เกณฑ์ พ.ศ. 2548 ไม่มีการเทียบเคียงหน่วยกิตในระบบทวิภาคกับระบบไตรภาคและจตุรภาค

โดยทำการเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา			
เรื่อง	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2542	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548	การเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไข
	สถาบันอุดมศึกษาที่จัดการศึกษาระบบไตรภาค หรือระบบจตุรภาค ให้เทียบเคียงหน่วยกิตกับระบบ ทวิภาคดังนี้ ระบบไตรภาค 1 หน่วยกิตระบบไตรภาค เทียบได้กับ 12/15 หน่วยกิตระบบทวิภาคหรือ 4 หน่วยกิตระบบทวิภาคเทียบได้กับ 5 หน่วยกิต ระบบไตรภาค ระบบจตุรภาค 1 หน่วยกิตระบบจตุรภาค เทียบได้กับ 10/15 หน่วยกิตระบบทวิภาคหรือ 2 หน่วยกิตระบบทวิภาคเทียบได้กับ 3 หน่วยกิต ระบบจตุรภาค		

โดยทำการเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา			
เรื่อง	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2542	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548	การเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไข
โครงสร้างหลักสูตร	1.ปริญญาโท ให้มีจำนวนหน่วยกิตรวมตลอดหลักสูตรไม่น้อยกว่า 36 หน่วยกิต โดยแบ่งการศึกษาเป็น 2 แผนคือ แผน ก เป็นแผนการศึกษาที่เน้นการวิจัยโดยมีการทำวิทยานิพนธ์ การศึกษาตามแผน ก มี 2 แบบคือ แบบ ก (1) ทำเฉพาะวิทยานิพนธ์ซึ่งมีค่าเทียบได้ไม่น้อยกว่า 36 หน่วยกิต สถาบันอุดมศึกษาอาจกำหนดให้เรียนรายวิชาเพิ่มเติมหรือทำกิจกรรมทางวิชาการอื่นเพิ่มขึ้นก็ได้โดยไม่นับหน่วยกิต แต่จะต้องมีผลสัมฤทธิ์ตามที่สถาบันอุดมศึกษากำหนด แบบ ก (2) ทำวิทยานิพนธ์ซึ่งมีค่าเทียบได้ไม่น้อยกว่า 12 หน่วยกิต และศึกษางานรายวิชาอีกไม่น้อยกว่า 12 หน่วยกิต แผน ข เป็นแผนการศึกษาที่เน้นการศึกษางานรายวิชาโดยไม่ต้องทำวิทยานิพนธ์แต่ต้องมีการค้นคว้าอิสระไม่น้อยกว่า 3 หน่วยกิต และไม่เกิน 6 หน่วยกิต 2. ปริญญาเอก แบ่งการศึกษาเป็น 2 แบบ โดยเน้นการวิจัยเพื่อพัฒนานักวิชาการและนักวิชาชีพชั้นสูงคือ	1. ประกาศนียบัตรบัณฑิตและประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง ให้มีจำนวนหน่วยกิต รวมตลอดหลักสูตรไม่น้อยกว่า 24 หน่วยกิต 2. ปริญญาโท ให้มีจำนวนหน่วยกิตรวมตลอดหลักสูตรไม่น้อยกว่า 36 หน่วยกิตโดยแบ่งการศึกษาเป็น 2 แผนคือ แผน ก เป็นแผนการศึกษาที่เน้นการวิจัยโดยมีการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้ แบบ ก 1 ทำเฉพาะวิทยานิพนธ์ซึ่งมีค่าเทียบได้ไม่น้อยกว่า 36 หน่วยกิต สถาบันอุดมศึกษาอาจกำหนดให้เรียนรายวิชาเพิ่มเติมหรือทำกิจกรรมทางวิชาการอื่นเพิ่มขึ้นก็ได้โดยไม่นับหน่วยกิต แต่จะต้องมีผลสัมฤทธิ์ตามที่สถาบันอุดมศึกษากำหนด แบบ ก 2 ทำวิทยานิพนธ์ซึ่งมีค่าเทียบได้ไม่น้อยกว่า 12 หน่วยกิตและศึกษางานรายวิชาอีกไม่น้อยกว่า 12 หน่วยกิต แผน ข เป็นแผนการศึกษาที่เน้นการศึกษางานรายวิชา โดยไม่ต้องทำวิทยานิพนธ์ แต่ต้องมีการค้นคว้า	ในเกณฑ์ พ.ศ. 2548 โครงสร้างหลักสูตรในระดับปริญญาโทและปริญญาเอกคงเดิม มีการเพิ่มเติม โครงสร้างหลักสูตร ประกาศนียบัตรบัณฑิตและประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง

โดยทำการเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา			
เรื่อง	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2542	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548	การเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไข
	แบบ 1 เป็นแผนการศึกษาที่เน้นการวิจัยโดยมีการทำวิทยานิพนธ์ที่ก่อให้เกิดความรู้ใหม่สถาบันอุดมศึกษาอาจกำหนดให้เรียนรายวิชาเพิ่มเติมหรือทำกิจกรรมทางวิชาการอื่นเพิ่มขึ้นก็ได้ โดยไม่นับหน่วยกิตแต่จะต้องมีผลสัมฤทธิ์ตามที่สถาบันอุดมศึกษากำหนดดังนี้ (1) ผู้เข้าศึกษาที่สำเร็จปริญญาตรีจะต้องทำวิทยานิพนธ์ไม่น้อยกว่า 72 หน่วยกิต (2) ผู้เข้าศึกษาที่สำเร็จปริญญาโทจะต้องทำวิทยานิพนธ์ไม่น้อยกว่า 48 หน่วยกิต ทั้งนี้วิทยานิพนธ์ตาม (1) และ (2) จะต้องมีความคุณภาพและมาตรฐานเดียวกัน แบบ 2 เป็นแผนการศึกษาที่เน้นการวิจัยโดยมีการทำวิทยานิพนธ์ที่มีคุณภาพสูงและก่อให้เกิดความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพและศึกษางานรายวิชาเพิ่มเติมดังนี้	อิสระไม่น้อยกว่า 3 หน่วยกิต และไม่เกิน 6 หน่วยกิต 3. ปริญญาเอก แบ่งการศึกษาเป็น 2 แบบ โดยเน้นการวิจัยเพื่อพัฒนานักวิชาการและนักวิชาชีพชั้นสูงคือ แบบ 1 เป็นแผนการศึกษาที่เน้นการวิจัยโดยมีการทำวิทยานิพนธ์ที่ก่อให้เกิดความรู้ใหม่สถาบันอุดมศึกษาอาจกำหนดให้เรียนรายวิชาเพิ่มเติมหรือทำกิจกรรมทางวิชาการอื่นเพิ่มขึ้นก็ได้โดยไม่นับหน่วยกิตแต่จะต้องมีผลสัมฤทธิ์ตามที่สถาบันอุดมศึกษากำหนดดังนี้ แบบ 1.1 ผู้เข้าศึกษาที่สำเร็จปริญญาโท จะต้องทำวิทยานิพนธ์ไม่น้อยกว่า 48 หน่วยกิต แบบ 1.2 ผู้เข้าศึกษาที่สำเร็จปริญญาตรี จะต้องทำวิทยานิพนธ์ไม่น้อยกว่า 72 หน่วยกิต ทั้งนี้ วิทยานิพนธ์ตาม แบบ 1.1 และแบบ 1.2 จะต้องมีความมาตรฐานและคุณภาพเดียวกัน แบบ 2 เป็นแผนการศึกษาที่เน้นการวิจัยโดยมีการทำวิทยานิพนธ์ที่มีคุณภาพสูงและก่อให้เกิดความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพและศึกษางานรายวิชาเพิ่มเติม ดังนี้	

โดยทำการเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา			
เรื่อง	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2542	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548	การเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไข
	(1) ผู้เข้าศึกษาที่สำเร็จปริญญาตรีจะต้องทำวิทยานิพนธ์ไม่น้อยกว่า 48 หน่วยกิต และศึกษางานรายวิชาไม่น้อยกว่า 24 หน่วยกิต (2) ผู้เข้าศึกษาที่สำเร็จปริญญาโทจะต้องทำวิทยานิพนธ์ไม่น้อยกว่า 36 หน่วยกิต และศึกษางานรายวิชาอีกไม่น้อยกว่า 12 หน่วยกิต ทั้งนี้ วิทยานิพนธ์ตามแบบ (1) และ (2) จะต้องมีความรู้และมาตรฐานเดียวกัน	แบบ 2.1 ผู้เข้าศึกษาที่สำเร็จปริญญาโท จะต้องทำวิทยานิพนธ์ไม่น้อยกว่า 36 หน่วยกิต และศึกษางานรายวิชาอีกไม่น้อยกว่า 12 หน่วยกิต แบบ 2.2 ผู้เข้าศึกษาที่สำเร็จปริญญาตรีจะต้องทำวิทยานิพนธ์ไม่น้อยกว่า 48 หน่วยกิต และศึกษางานรายวิชาอีกไม่น้อยกว่า 24 หน่วยกิต ทั้งนี้ วิทยานิพนธ์ตามแบบ 2.1 และแบบ 2.2 จะต้องมีความรู้และคุณภาพเดียวกัน	

โดยทำการเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา			
เรื่อง	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2542	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548	การเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไข
การรับและเทียบโอน หน่วยกิต	การรับและเทียบโอนหน่วยกิตจากหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา หรือหลักสูตรอื่น ทั้งในและต่างประเทศให้อยู่ในดุลยพินิจของสถาบันที่รับและเทียบโอน	สถาบันอุดมศึกษาอาจยกเว้นหรือเทียบโอนหน่วยกิตรายวิชาหรือวิทยานิพนธ์จากหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตและหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ให้กับนักศึกษาที่มีความรู้ความสามารถ ที่สามารถวัดมาตรฐานได้ ทั้งนี้ นักศึกษาต้องศึกษาให้ครบตามจำนวนหน่วยกิตที่กำหนดไว้ในเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรและเป็นไปตามหลักเกณฑ์การเทียบโอนผลการเรียนระดับปริญญาเข้าสู่วการศึกษาในระบบ และแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการเทียบโอน ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	ในเกณฑ์ พ.ศ. 2548 กำหนดการรับและเทียบโอนหน่วยกิตที่ชัดเจนขึ้น โดยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การเทียบโอนผลการเรียนระดับปริญญาเข้าสู่วการศึกษาในระบบ และแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการเทียบโอน ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

โดยทำการเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา			
เรื่อง	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2542	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548	การเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไข
จำนวนและคุณสมบัติ ของอาจารย์	การเปิดสอนหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาต้องมีอาจารย์ ประจำ จำนวนอย่างน้อย 5 คน และมีคุณสมบัติดังนี้	<u>ต้องมีอาจารย์ประจำหลักสูตรตลอดระยะเวลาที่จัด การศึกษาตามหลักสูตรนั้น จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน โดย เป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรเกินกว่า 1 หลักสูตรในเวลา เดียวกันไม่ได้ นอกจากนี้อาจารย์ประจำหลักสูตรแต่ละ หลักสูตรจะต้องทำหน้าที่เป็นอาจารย์ประจำตามที่ระบุไว้ในหลักสูตรหนึ่งหลักสูตรใดเท่านั้น และต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้</u>	ในเกณฑ์ พ.ศ. 2548 เพิ่มเติมคุณสมบัติของ อาจารย์ผู้สอน คือ <u>ต้องมีอาจารย์ประจำ หลักสูตรตลอดระยะเวลาที่จัดการศึกษาตาม หลักสูตรนั้น จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน โดย เป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรเกินกว่า 1 หลักสูตรในเวลาเดียวกันไม่ได้ นอกจากนี้ อาจารย์ประจำหลักสูตรแต่ละหลักสูตร จะต้องทำหน้าที่เป็นอาจารย์ประจำตามที่ ระบุไว้ในหลักสูตรหนึ่งหลักสูตรใดเท่านั้น</u> เกณฑ์ พ.ศ. 2548

โดยทำการเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา			
เรื่อง	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2542	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548	การเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไข
	ปริญญาโท 1. อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรต้องเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรเต็มเวลา ได้รับปริญญาเอกหรือผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่ารองศาสตราจารย์ในสาขาวิชานั้นหรือสาขาวิชาที่สัมพันธ์กัน จำนวนอย่างน้อย 2 คน 2. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์/อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระต้องเป็นอาจารย์ประจำได้รับปริญญาเอกหรือเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่ารองศาสตราจารย์ในสาขาวิชานั้นหรือสาขาวิชาที่สัมพันธ์กัน และต้องมีประสบการณ์ในการทำวิจัยที่มีใช้ส่วนหนึ่งของการศึกษา 3. อาจารย์ผู้สอบวิทยานิพนธ์ ต้องประกอบด้วยอาจารย์ประจำและผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก อาจารย์ประจำต้องเป็นผู้ได้รับปริญญาเอกหรือเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่ารองศาสตราจารย์ในสาขาวิชานั้นหรือสาขาที่สัมพันธ์กัน ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบันต้องเป็นผู้ได้รับปริญญาเอกหรือเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่ารองศาสตราจารย์ในสาขาวิชานั้นหรือสาขาที่สัมพันธ์กัน หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องในกรณีที่ไม่สังกัด	ปริญญาโท อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ต้อง เป็นอาจารย์ประจำหลักสูตร มีคุณวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่า หรือเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่ารองศาสตราจารย์ในสาขาวิชานั้นหรือสาขาวิชาที่สัมพันธ์กัน จำนวนอย่างน้อย 3 คน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ 1. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ต้องเป็นอาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่า หรือเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่ารองศาสตราจารย์ในสาขาวิชานั้นหรือสาขาวิชาที่สัมพันธ์กัน และต้องมีประสบการณ์ในการทำวิจัยที่มีใช้ส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อรับปริญญา 2. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม (ถ้ามี) ต้องเป็นอาจารย์ประจำหรือผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบัน มีคุณวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่าหรือเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่ารองศาสตราจารย์ในสาขาวิชานั้นหรือสาขาวิชาที่สัมพันธ์กัน และต้องมีประสบการณ์ในการ	ปริญญาโท <u>เปลี่ยนแปลง</u> อาจารย์ผู้รับผิดชอบ เป็น 3 คน เพิ่มเติม คุณสมบัติของ 1. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม (ถ้ามี) 2. อาจารย์ผู้สอน

โดยทำการเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา			
เรื่อง	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2542	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548	การเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไข
	สถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้ อาจารย์ผู้สอบวิทยานิพนธ์ต้องมีความรู้ในเนื้อหาและวิธีการสอบวิทยานิพนธ์ 4.อาจารย์ผู้สอนต้องเป็นผู้ได้รับปริญญาไม่ต่ำกว่าปริญญาโทในสาขาวิชานั้นหรือสาขาวิชาที่สัมพันธ์กันมีประสบการณ์ด้านการสอนและมีผลงานวิจัยเพิ่มเติมจากงานวิจัยที่เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อรับปริญญา หรือเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่าผู้ช่วยศาสตราจารย์ หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องในกรณีที่ไม่สังกัดสถาบันอุดมศึกษา	<u>ทำวิจัยที่มีใช้ส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อรับปริญญา</u> 3.อาจารย์ผู้สอบวิทยานิพนธ์ ต้องประกอบด้วย อาจารย์ประจำและผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบัน อาจารย์ประจำและผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกดังกล่าวต้องมีคุณวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่า หรือเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่ารองศาสตราจารย์ในสาขาวิชานั้น หรือสาขาวิชาที่สัมพันธ์กันและต้องมีประสบการณ์ในการทำวิจัยที่มีใช้ส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อรับปริญญา 4. อาจารย์ผู้สอน ต้องเป็นอาจารย์ประจำหรือผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบันมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาโทหรือเทียบเท่า หรือเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่าผู้ช่วยศาสตราจารย์ในสาขาวิชานั้นหรือสาขาวิชาที่สัมพันธ์กัน และต้องมีประสบการณ์ด้านการสอนและการทำวิจัยที่มีใช้ส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อรับปริญญา	

โดยทำการเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา			
เรื่อง	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2542	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548	การเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไข
	ปริญญาเอก 1. อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรต้องเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรเต็มเวลา ได้รับปริญญาเอกหรือเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่าศาสตราจารย์ในสาขาวิชานั้นหรือสาขาวิชาที่สัมพันธ์กัน จำนวนอย่างน้อย 3 คน 2. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ต้องเป็นอาจารย์ประจำได้รับปริญญาเอกหรือเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่ารองศาสตราจารย์ในสาขาวิชานั้นหรือสาขาวิชาที่สัมพันธ์กัน และต้องมีประสบการณ์ในการทำวิจัยที่มีใช้ส่วนหนึ่งของการศึกษา	ปริญญาเอก อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ต้องเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตร มีคุณวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่า หรือเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่าศาสตราจารย์ในสาขาวิชานั้นหรือสาขาวิชาที่สัมพันธ์กัน จำนวนอย่างน้อย 3 คน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ 1. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ต้องเป็นอาจารย์ประจำ มีคุณวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่า หรือเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่ารองศาสตราจารย์ในสาขาวิชานั้นหรือสาขาวิชาที่สัมพันธ์กัน และต้องมีประสบการณ์ในการทำวิจัยที่มีใช้ส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อรับปริญญา 2. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม (ถ้ามี) ต้องเป็นอาจารย์ประจำหรือผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบัน มีคุณวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่า หรือเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่ารองศาสตราจารย์ในสาขาวิชานั้นหรือสาขาวิชาที่สัมพันธ์กัน และต้องมีประสบการณ์ในการทำวิจัยที่มีใช้ส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อรับปริญญา	ปริญญาเอก เพิ่มเติม คุณสมบัติของ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม (ถ้ามี)

โดยทำการเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา			
เรื่อง	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2542	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548	การเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไข
	3.อาจารย์ผู้สอบวิทยานิพนธ์ ต้องประกอบด้วยอาจารย์ประจำและผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก อาจารย์ประจำต้องเป็นผู้ได้รับปริญญาเอกหรือเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่ารองศาสตราจารย์ในสาขาวิชานั้นหรือสาขาวิชาที่สัมพันธ์กัน ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบันต้องเป็นผู้ได้รับปริญญาเอกหรือเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่ารองศาสตราจารย์ในสาขาวิชานั้นหรือสาขาวิชาที่สัมพันธ์กัน หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องในกรณีที่ไม่สังกัดสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้ อาจารย์ผู้สอบวิทยานิพนธ์ต้องมีความรู้ในเนื้อหาและวิธีการสอบวิทยานิพนธ์ 4.อาจารย์ผู้สอนต้องเป็นผู้ได้รับปริญญาเอกในสาขาวิชานั้นหรือสาขาวิชาที่สัมพันธ์กันมีประสบการณ์ด้านการสอนและมีผลงานวิจัยเพิ่มเติมจากงานวิจัยที่เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อรับปริญญา หรือเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่ารองศาสตราจารย์ หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องในกรณีที่ไม่สังกัดสถาบันอุดมศึกษา	อาจารย์ผู้สอบวิทยานิพนธ์ ต้องประกอบด้วยอาจารย์ประจำและผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบัน อาจารย์ประจำและผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกดังกล่าวต้องมีคุณวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่า หรือเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่ารองศาสตราจารย์ในสาขาวิชานั้นหรือสาขาวิชาที่สัมพันธ์กัน และต้องมีประสบการณ์ในการทำวิจัยที่ใช้ส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อรับปริญญา อาจารย์ผู้สอน ต้องเป็นอาจารย์ประจำหรือผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบัน มีคุณวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่า หรือเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่ารองศาสตราจารย์ในสาขาวิชานั้นหรือสาขาวิชาที่สัมพันธ์กัน และต้องมีประสบการณ์ด้านการสอนและการทำวิจัยที่ใช้ส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อรับปริญญา <u>ประกาศนียบัตรบัณฑิตและประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง จำนวนและคุณสมบัติของอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและอาจารย์ผู้สอนให้เป็นไปตามข้อ 9.1.1 และ 9.1.4 โดยอนุโลม</u>	เกณฑ์ พ.ศ. 2548 เพิ่มเติมคุณสมบัติของอาจารย์ในหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต และประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง

โดยทำการเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา			
เรื่อง	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2542	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548	การเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไข
ภาระงานที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์และการ ค้นคว้าอิสระ	1. อาจารย์ประจำ 1 คน ให้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอก ไม่เกิน 5 คน หรือเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท ไม่เกิน 15 คน หากเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาทั้งวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ ให้คิดสัดส่วนจำนวนนักศึกษาที่ทำวิทยานิพนธ์ 1 คน เทียบได้กับจำนวนนักศึกษาที่ค้นคว้าอิสระ 3 คน ทั้งนี้ให้นับรวมนักศึกษาที่ยังไม่สำเร็จการศึกษาทั้งหมดในเวลาเดียวกัน 2. อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรต้องทำหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และ/หรืออาจารย์ผู้สอบวิทยานิพนธ์และ/หรืออาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรนั้นด้วย	1. อาจารย์ประจำ 1 คน ให้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอกได้ไม่เกิน 5 คน หากหลักสูตรใดมีอาจารย์ประจำที่มีศักยภาพพร้อมที่จะดูแลนักศึกษาได้มากกว่า 5 คน ให้อยู่ในดุลยพินิจของสถาบันอุดมศึกษานั้น แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกิน 10 คน 2. อาจารย์ประจำ 1 คน ให้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโทได้ไม่เกิน 15 คน หากเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาทั้งวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระให้คิดสัดส่วนจำนวนนักศึกษาที่ทำวิทยานิพนธ์ 1 คน เทียบได้กับจำนวนนักศึกษาที่ค้นคว้าอิสระ 3 คน ทั้งนี้ให้นับรวมนักศึกษาที่ยังไม่สำเร็จการศึกษาทั้งหมดในเวลาเดียวกัน 3. อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรต้องทำหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และ/หรืออาจารย์ผู้สอบวิทยานิพนธ์ และ/หรืออาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรนั้นด้วย	เกณฑ์ พ.ศ. 2548 มีการเพิ่มเติมข้อความหากหลักสูตรใดมีอาจารย์ประจำที่มีศักยภาพ พร้อมที่จะดูแลนักศึกษาได้มากกว่า 5 คน ให้อยู่ในดุลยพินิจของสถาบันอุดมศึกษานั้นแต่ทั้งนี้ต้องไม่เกิน 10 คน

โดยทำการเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา			
เรื่อง	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2542	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548	การเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไข
คุณสมบัติของผู้เข้า ศึกษา	1. ปริญญาโท รับผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือ เทียบเท่าจากสถาบันอุดมศึกษาที่ทบวงมหาวิทยาลัย รับรอง 2. ปริญญาเอก รับผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือ ปริญญาโท หรือเทียบเท่าจากสถาบันอุดมศึกษาที่ ทบวงมหาวิทยาลัยรับรอง	1. ประกาศนียบัตรบัณฑิต จะต้องเป็นผู้สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 2. ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง จะต้องเป็นผู้สำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า 3. ปริญญาโท จะต้องเป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 4. ปริญญาเอก จะต้องเป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ที่มีผลการเรียนดีมาก หรือ ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	เกณฑ์ พ.ศ. 2548 มีการเพิ่มเติมคุณสมบัติผู้ เข้าศึกษาของหลักสูตร 1. ประกาศนียบัตรบัณฑิต จะต้องเป็นผู้ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า 3. ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง จะต้อง เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทหรือ เทียบเท่า
การลงทะเบียนเรียน และ ระยะเวลา การศึกษา	ให้ลงทะเบียนเรียนได้ไม่เกิน 15 หน่วยกิต ในแต่ละภาค การศึกษาปกติและให้ใช้เวลาศึกษาอย่างมากในแต่ละ หลักสูตรดังนี้ 1.ปริญญาโท ให้ใช้เวลาศึกษาอย่างมากไม่เกิน 5 ปี การศึกษา 2. ปริญญาเอก ผู้ที่สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีและเข้า ศึกษาต่อในระดับปริญญาเอก ให้ใช้เวลาศึกษาอย่างมาก	ให้ลงทะเบียนเรียนได้ไม่เกิน 15 หน่วยกิตในแต่ละภาค การศึกษาปกติ และให้ใช้เวลาศึกษาในแต่ละหลักสูตรดังนี้ 1. ประกาศนียบัตรบัณฑิตและประกาศนียบัตร บัณฑิตชั้นสูงให้ใช้เวลาศึกษาไม่เกิน 3 ปีการศึกษา 2. ปริญญาโท ให้ใช้เวลาศึกษาไม่เกิน 5 ปี การศึกษา 3. ปริญญาเอก ผู้ที่สำเร็จปริญญาตรีแล้วเข้า	เกณฑ์ พ.ศ. 2548 เพิ่มเติม การลงทะเบียน เรียนของหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต และประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง <u>ปริญญาโท</u> คงเดิม <u>ปริญญาเอก</u> มีการเปลี่ยนแปลง จากเดิม ผู้ที่สำเร็จปริญญาโทแล้วเข้าศึกษา ต่อในระดับปริญญาเอก ให้ใช้เวลาอย่างมาก

โดยทำการเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา			
เรื่อง	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2542	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548	การเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไข
	ไม่เกิน 8 ปีการศึกษา ส่วนผู้ที่สำเร็จปริญญาโทแล้วเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาเอก ให้ใช้เวลาอย่างมากไม่เกิน 5 ปีการศึกษา หากสถาบันอุดมศึกษาใดมีเหตุผล และความจำเป็นพิเศษ การลงทะเบียนเรียนที่มีจำนวนหน่วยกิตแตกต่างไปจากเกณฑ์ขั้นต่ำก็อาจทำได้แต่ทั้งนี้ต้องไม่กระทบกระเทือนต่อคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา	ศึกษาต่อในระดับปริญญาเอกให้ใช้เวลาศึกษาไม่เกิน 8 ปีการศึกษา ส่วนผู้ที่สำเร็จปริญญาโทแล้วเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาเอกให้ใช้เวลาศึกษาไม่เกิน 6 ปีการศึกษา <u>การลงทะเบียนเรียนสำหรับผู้เข้าศึกษาแบบไม่เต็มเวลา ให้สถาบันอุดมศึกษากำหนดจำนวนหน่วยกิตที่ให้ลงทะเบียนเรียนได้ในแต่ละภาคการศึกษาปกติ โดยเทียบเคียงกับจำนวนหน่วยกิตที่กำหนดข้างต้นในสัดส่วนที่เหมาะสม</u> หากสถาบันอุดมศึกษาใดมีเหตุผลและความจำเป็นพิเศษ การลงทะเบียนเรียนที่มีจำนวนหน่วยกิตแตกต่างไปจากเกณฑ์ข้างต้นก็อาจทำได้ แต่ทั้งนี้ต้องไม่กระทบกระเทือนต่อมาตรฐานและคุณภาพการศึกษา	ไม่เกิน 5 ปีการศึกษา <u>เป็น</u> ส่วนผู้ที่สำเร็จปริญญาโทแล้วเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาเอกให้ใช้เวลาศึกษาไม่เกิน 6 ปีการศึกษา เกณฑ์ พ.ศ. 2548 มีการเพิ่มเติม <u>การลงทะเบียนเรียนสำหรับผู้เข้าศึกษาแบบไม่เต็มเวลา ให้สถาบันอุดมศึกษากำหนดจำนวนหน่วยกิตที่ให้ลงทะเบียนเรียนได้ในแต่ละภาคการศึกษาปกติ โดยเทียบเคียงกับจำนวนหน่วยกิตที่กำหนดข้างต้นในสัดส่วนที่เหมาะสม</u>

โดยทำการเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา			
เรื่อง	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2542	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548	การเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไข
เกณฑ์การวัดผลและ การสำเร็จการศึกษา	1.ปริญญาโท (1) แผน ก แบบ ก (1) เสนอวิทยานิพนธ์และ สอบผ่านการสอบปากเปล่าขั้นสุดท้าย โดยคณะกรรมการ ที่สถาบันอุดมศึกษานั้นแต่งตั้งและผลงานวิทยานิพนธ์ จะต้องได้รับการตีพิมพ์ หรืออย่างน้อยดำเนินการให้ ผลงานหรือส่วนหนึ่งของผลงานได้รับการยอมรับให้ตีพิมพ์ ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ทางวิชาการ หรือเสนอต่อที่ประชุม วิชาการที่มีรายงานการประชุม (2) แผน ก แบบ ก (2) ศึกษารายวิชาครบถ้วน ตามที่กำหนดในหลักสูตรโดยจะต้องได้แต้มระดับคะแนน เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3.00 จากระบบ 4 แต้มระดับคะแนนหรือ เทียบเท่า พร้อมทั้งเสนอวิทยานิพนธ์และสอบผ่านการ สอบปากเปล่าขั้นสุดท้ายโดยคณะกรรมการที่ สถาบันอุดมศึกษานั้นแต่งตั้ง (3) แผน ข ศึกษารายวิชาครบถ้วนตามที่กำหนด ไว้ในหลักสูตรโดยจะต้องได้แต้มระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำ กว่า 3.00 จากระบบ 4 แต้มระดับคะแนนหรือเทียบเท่า และผ่านการสอบประมวลความรู้ (Comprehensive examination) ด้วยข้อเขียนหรือปากเปล่าในสาขาวิชานั้น	นักศึกษาจะต้องปฏิบัติดังนี้ 1. ประกาศนียบัตรบัณฑิตและประกาศนียบัตรบัณฑิต ชั้นสูงต้องเรียนครบตามจำนวนหน่วยกิตที่กำหนดไว้ ในหลักสูตรและต้องได้ระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3.00 จากระบบ 4 ระดับคะแนนหรือเทียบเท่า 2. ปริญญาโท แผน ก แบบ ก 1 เสนอวิทยานิพนธ์และสอบผ่าน การสอบปากเปล่าขั้นสุดท้าย โดยคณะกรรมการที่ สถาบันอุดมศึกษานั้นแต่งตั้งและผลงานวิทยานิพนธ์ จะต้องได้รับการตีพิมพ์ หรืออย่างน้อยดำเนินการให้ผลงาน หรือส่วนหนึ่งของผลงานได้รับการยอมรับให้ตีพิมพ์ใน วารสารหรือสิ่งพิมพ์ทางวิชาการ หรือเสนอต่อที่ประชุม วิชาการที่มีรายงานการประชุม (Proceeding) แผน ก แบบ ก 2 ศึกษารายวิชาครบถ้วนตามที่ กำหนดในหลักสูตร โดยจะต้องได้ระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำ กว่า 3.00 จากระบบ 4 ระดับคะแนนหรือเทียบเท่า พร้อม ทั้งเสนอวิทยานิพนธ์และสอบผ่านการสอบปากเปล่าขั้น สุดท้าย โดยคณะกรรมการที่สถาบันอุดมศึกษานั้นแต่งตั้ง	เกณฑ์ พ.ศ. 2548 มีการเพิ่มเติม 1. การสำเร็จการศึกษาของหลักสูตร ประกาศนียบัตรบัณฑิตและประกาศนียบัตร บัณฑิตชั้นสูง 2. ปริญญาโท “และผลงานวิทยานิพนธ์ จะต้องได้รับการตีพิมพ์ หรืออย่างน้อย ดำเนินการให้ผลงานหรือส่วนหนึ่งของ ผลงานได้รับการยอมรับให้ตีพิมพ์ในวารสาร หรือสิ่งพิมพ์ทางวิชาการ หรือเสนอต่อที่ ประชุมวิชาการที่มีรายงานการประชุม (Proceeding)”

โดยทำการเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา			
เรื่อง	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2542	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548	การเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไข
	2. ปริญญาเอก แบบ 1 สอบผ่านภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 1 ภาษาตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่สถาบันอุดมศึกษา กำหนด สอบผ่านการสอบวัดคุณสมบัติ (Qualifying Examination) เพื่อเป็นผู้มีสิทธิ์เสนอขอทำวิทยานิพนธ์ เสนอวิทยานิพนธ์ และสอบผ่านการสอบปากเปล่าขั้นสุดท้ายโดยคณะกรรมการซึ่งจะต้องประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายในและภายนอกสถาบัน และผลงาน	และผลงานวิทยานิพนธ์จะต้องได้รับการตีพิมพ์ หรืออย่างน้อยดำเนินการให้ผลงานหรือส่วนหนึ่งของผลงานได้รับการยอมรับให้ตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ทางวิชาการ หรือเสนอต่อที่ประชุมวิชาการที่มีรายงานการประชุม (Proceeding) แผน ข ศึกษาวิจัยครบถ้วนตามที่กำหนดในหลักสูตร โดยจะต้องได้ระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3.00 จากระบบ 4 ระดับคะแนนหรือเทียบเท่า และสอบผ่านการสอบประมวลความรู้ (Comprehensive Examination) ด้วยข้อเขียนและ/หรือปากเปล่าในสาขาวิชานั้น 3. ปริญญาเอก แบบ 1 สอบผ่านภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 1 ภาษา ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่สถาบันอุดมศึกษา กำหนด สอบผ่านการสอบวัดคุณสมบัติ (Qualifying Examination) เพื่อเป็นผู้มีสิทธิ์ขอทำวิทยานิพนธ์ เสนอวิทยานิพนธ์ และสอบผ่านการสอบปากเปล่าขั้นสุดท้ายโดยคณะกรรมการซึ่งจะต้องประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากภายในและภายนอกสถาบัน และผลงานวิทยานิพนธ์	ปริญญาเอก เพิ่มเติม “<u>ที่มีการมการภายนอกมาร่วมกลั่นกรอง (Peer Review) ก่อนการตีพิมพ์</u>”

โดยทำการเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา			
เรื่อง	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2542	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548	การเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไข
	วิทยานิพนธ์จะต้องได้รับการตีพิมพ์ หรืออย่างน้อยดำเนินการให้ผลงานหรือส่วนหนึ่งของผลงานได้รับการยอมรับให้ตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ทางวิชาการซึ่งเป็นที่ยอมรับในสาขาวิชานั้น 2. แบบ 2 แบบ 2 ศึกษารายวิชาครบถ้วนตามที่กำหนดในหลักสูตรโดยจะต้องได้ระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3.00 จากระบบ 4 แต่ระบบคะแนนหรือเทียบเท่า สอบผ่านภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 1 ภาษาตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่สถาบันอุดมศึกษากำหนด สอบผ่านการสอบวัดคุณสมบัติ (Qualifying Examination) เพื่อเป็นผู้มีสิทธิขอทำวิทยานิพนธ์ เสนอวิทยานิพนธ์ และสอบผ่านการสอบปากเปล่าขั้นสุดท้ายโดยคณะกรรมการซึ่งจะต้องประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากภายในและภายนอกสถาบัน และผลงานวิทยานิพนธ์จะต้องได้รับการตีพิมพ์ หรืออย่างน้อยดำเนินการให้ผลงานหรือส่วนหนึ่งของผลงานได้รับการยอมรับให้ตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์	จะต้องได้รับการตีพิมพ์ หรืออย่างน้อยดำเนินการให้ผลงานหรือส่วนหนึ่งของผลงานได้รับการยอมรับให้ตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ทางวิชาการที่มีการรวมการภายนอกมาร่วมกลั่นกรอง (Peer Review) ก่อนการตีพิมพ์ และเป็นที่ยอมรับในสาขาวิชานั้น แบบ 2 ศึกษารายวิชาครบถ้วนตามที่กำหนดในหลักสูตร โดยจะต้องได้ระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3.00 จากระบบ 4 ระดับคะแนนหรือเทียบเท่า สอบผ่านภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 1 ภาษา ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่สถาบันอุดมศึกษากำหนด สอบผ่านการสอบวัดคุณสมบัติ (Qualifying Examination) เพื่อเป็นผู้มีสิทธิขอทำวิทยานิพนธ์ เสนอวิทยานิพนธ์และสอบผ่านการสอบปากเปล่าขั้นสุดท้ายโดยคณะกรรมการ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากภายในและภายนอกสถาบัน และผลงานวิทยานิพนธ์จะต้องได้รับการตีพิมพ์หรืออย่างน้อยดำเนินการให้ผลงานหรือส่วนหนึ่งของผลงานได้รับการยอมรับให้ตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ทางวิชาการที่มีการรวมการภายนอกมาร่วมกลั่นกรอง (Peer Review) ก่อน	

โดยทำการเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา			
เรื่อง	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2542	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548	การเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไข
	ทางวิชาการซึ่งเป็นที่ยอมรับในสาขาวิชานั้น	การตีพิมพ์ และเป็นที่ยอมรับในสาขาวิชานั้น	
ชื่อปริญญา	ให้ใช้ชื่อปริญญาตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยปริญญาของแต่ละสถาบัน ในกรณีที่ยังไม่มีการกำหนดชื่อปริญญาในพระราชกฤษฎีกา ให้ใช้ชื่อปริญญาตามหลักเกณฑ์การกำหนดชื่อปริญญาของทบวงมหาวิทยาลัย เกณฑ์มาตรฐานนี้ให้ใช้กับหลักสูตรที่จะเปิดใหม่ รวมทั้งหลักสูตรเก่าที่จะปรับปรุงใหม่ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป	1. ประกาศนียบัตรบัณฑิต ให้ใช้ชื่อว่า “ประกาศนียบัตรบัณฑิต (Graduate Diploma)” อักษรย่อ “ป.บัณฑิต (Grad. Dip)” แล้วตามด้วยชื่อสาขาวิชาต่อท้าย 2. ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง ให้ใช้ชื่อว่า “ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง (Higher Graduate Diploma)” อักษรย่อ “ป.บัณฑิตชั้นสูง (Higher Grad. Dip)” แล้วตามด้วยชื่อสาขาวิชาต่อท้าย 3. ปริญญาโทและปริญญาเอก สถาบันอุดมศึกษาที่มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยปริญญาในสาขาวิชา และอักษรย่อสำหรับสาขาวิชาไว้แล้ว ให้ใช้ชื่อปริญญาตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกานั้น ในกรณีที่ปริญญาใดยังมิได้กำหนดชื่อไว้ในพระราชกฤษฎีกา หรือกรณีที่สถาบันอุดมศึกษาใดไม่มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย	เกณฑ์ พ.ศ. 2548 มีการระบุการกำหนดชื่อปริญญาในหลักสูตรแต่ละระดับให้ชัดเจนขึ้น โดยแยกเป็น 1. ประกาศนียบัตรบัณฑิต 2. ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง 3. ปริญญาโทและปริญญาเอก

โดยทำการเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา			
เรื่อง	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2542	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548	การเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไข
		<u>ปริญญาในสาขาวิชา และอักษรย่อสำหรับสาขาวิชาให้ใช้</u> <u>ชื่อปริญญาตามหลักเกณฑ์การกำหนดชื่อปริญญา ตามที่</u> <u>คณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด</u>	
การประกันคุณภาพ ของหลักสูตร	ให้กำหนดระบบการประกันคุณภาพของ หลักสูตรไว้ทุกหลักสูตรให้ชัดเจน ซึ่งอย่างน้อยต้อง ประกอบด้วยระบบการจัดการเรียนการสอนที่เน้นให้ นักศึกษาสามารถศึกษาและแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ระบบการสอบวิทยานิพนธ์ ระบบการพัฒนาหลักสูตรให้ ทันสมัย และให้มีระบบการประเมินเพื่อการพัฒนา หลักสูตรทุก 5 ปี	ให้ทุกหลักสูตรกำหนดระบบการประกันคุณภาพของ หลักสูตรให้ชัดเจน ซึ่งอย่างน้อยประกอบด้วยประเด็นหลัก 4 ประเด็นคือ <u>1.การบริหารหลักสูตร</u> <u>2.ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอนและการวิจัย</u> <u>3.การสนับสนุนและการให้คำแนะนำนักศึกษา</u> <u>4.ความต้องการของตลาดแรงงาน สังคม และ/หรือความ</u> <u>พึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต</u>	เกณฑ์ พ.ศ. 2548 เพิ่มเติมประเด็นของการ ประกันคุณภาพหลักสูตรเป็น 4 ประเด็นหลัก คือ <u>1.การบริหารหลักสูตร</u> <u>2.ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอนและการวิจัย</u> <u>3.การสนับสนุนและการให้คำแนะนำนักศึกษา</u> <u>4.ความต้องการของตลาดแรงงาน สังคม</u> <u>และ/หรือความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต</u>
การพัฒนาหลักสูตร		ให้ทุกหลักสูตรมีการพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัยแสดงการ ปรับปรุงดัชนีด้านมาตรฐานและคุณภาพการศึกษาเป็น ระยะ ๆ อย่างน้อยทุก ๆ 5 ปี และมีการประเมินเพื่อพัฒนา หลักสูตรอย่างต่อเนื่องทุก 5 ปี	เกณฑ์ พ.ศ. 2548 เพิ่มเติม การพัฒนาหลักสูตร

โดยทำการเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา			
เรื่อง	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2542	เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548	การเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไข
อื่น ๆ		ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวได้ หรือมีความจำเป็นต้องปฏิบัตินอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ ให้อยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่จะพิจารณา และให้ถือคำวินิจฉัยของคณะกรรมการการอุดมศึกษานั้นเป็นที่สุด	เกณฑ์ พ.ศ. 2548 เพิ่มเติม แนวทางการปฏิบัติตามเกณฑ์



10. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธานินทร์ สุวงศ์วาร (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 331 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบวัด ประกอบด้วย แบบสอบถามค่านิยมในงานบริการ แบบวัดลักษณะการเฝ้าสังเกตและควบคุมตนเอง (Self-Monitoring) และมาตรวัดคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ได้ผลการวิจัยดังนี้ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ความแตกต่างทางเพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน 2) การกำกับการแสดงออกของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการ 3) ค่านิยมในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการ 4) ค่านิยมในงานบริการ และการกำกับการแสดงออกของตนเองในส่วนองค์ประกอบการปรับตัวในสถานการณ์ต่างๆ โดยค่านิยมในงานบริการ มีอิทธิพลสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 6.69 การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ สามารถร่วมพยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 8.96

อัสรา ลิมเงิน (2544: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาและการวิเคราะห์การประชาสัมพันธ์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ โดยศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชนขนาดใหญ่ และสถาบันอุดมศึกษาเอกชนขนาดกลาง โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview) จากผู้บริหารที่ดูแลฝ่ายประชาสัมพันธ์ หัวหน้าฝ่ายหรือผู้อำนวยการประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนขนาดใหญ่จำนวน 6 คนและสถาบันอุดมศึกษาเอกชนขนาดกลางจำนวน 6 คน รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 12 คน ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเพื่อรับมือกับวิกฤตทางเศรษฐกิจทั้ง 4 สถาบัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ใช้ชื่อว่า “ฝ่ายประชาสัมพันธ์” มหาวิทยาลัยศรีปทุม ใช้ชื่อว่า “สำนักงานประชาสัมพันธ์” ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนขนาดใหญ่โดยมีจำนวนนักศึกษาตั้งแต่ 15,000 คน ขึ้นไป ส่วนมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ใช้ชื่อว่า “กองประชาสัมพันธ์” มหาวิทยาลัยสยาม ใช้ชื่อว่า “แผนกประชาสัมพันธ์” ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนขนาดกลางโดยมีจำนวนนักศึกษาตั้งแต่ 10,001-15,000 คน การเลือกใช้กลยุทธ์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนขนาดกลางและขนาดใหญ่มีความคล้ายคลึงกันกล่าวคือเลือกใช้การออกแนะแนวกับการไม่ปรับเพิ่มค่าเล่าเรียน ส่วนสื่อและกิจกรรมของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนใช้ในการประชาสัมพันธ์กับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจมีความแตกต่างกันกล่าวคือ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญเลือกใช้สื่อบุคคล กับ Web site ในการประชาสัมพันธ์ ส่วนสื่อหนังสือพิมพ์เลือกใช้ในช่วงเปิดรับสมัครนักศึกษาใหม่เท่านั้น และกิจกรรมที่ใช้เป็นกิจกรรมบริการ

สังคมต่างๆ ส่วนมหาวิทยาลัยศรีปทุมและมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ไม่มีความแตกต่างกันในการเลือกใช้สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อหนังสือพิมพ์ ในช่วงเปิดรับสมัครนักศึกษาใหม่ และกิจกรรมที่เลือกใช้ เป็นกิจกรรมบริการสังคมต่างๆ ที่ทางสถาบันจัดขึ้น เพื่อประชาสัมพันธ์ ส่วนมหาวิทยาลัยสยาม เลือกใช้สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อวิทยุกระจายเสียงในช่วงเปิดรับสมัครนักศึกษาใหม่ และกิจกรรมทางสังคมต่างๆ ของสถาบันจัดขึ้นเช่นกัน

ฮูล (สุนทร เกิดสุข. 2543:27; อ้างอิงจาก Houle. 1961:15-16) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการเข้าเรียนของผู้ใหญ่ในสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ.1960 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใหญ่เข้ามาเรียนด้านแรงจูงใจที่ต่างกัน โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทด้วยกันคือ (1) มาเรียนอย่างมีเป้าหมาย (Goal Oriented) หมายถึงมาเรียนเพราะต้องการเพิ่มพูนความรู้และทักษะวิชาชีพ หรือมาเรียนอย่างมีความหมาย โดยหวังความรู้ไปใช้กับหน้าที่การงานหรือในชีวิตประจำวัน (2) มาเรียนเพื่อต้องการเข้าร่วมกิจกรรม (Activity Oriented) หมายถึง มาเรียนเพราะชอบบรรยากาศของการศึกษา ชอบสังคม ต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หรือต้องการมีเพื่อน หรือเพื่อขจัดความเหงาโดยมีหวังที่จะนำความรู้ไปใช้แก้ปัญหาในชีวิตประจำวันแต่อย่างใด (3) มาเรียนเพราะต้องการที่จะรู้หรือเพื่อหาความรู้ (Learning Oriented) หมายถึงมาเรียนเพราะมีใจรักเรียน ต้องการใช้ความสามารถในการเรียนรู้ที่มีอยู่ให้มากที่สุด โดยมีได้หวังที่จะนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันแต่อย่างใด

สรุปประเด็นปัญหาผลงานวิจัยต่างประเทศ จากผลงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยก็สรุปประเด็นได้ว่าความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเข้าเรียนในสถาบันการศึกษาจะประกอบไปด้วยความคิดเห็นของบิดามารดา เป้าหมายในการเรียน ด้านการเงิน ด้านความปลอดภัย สื่อเสียง บรรยากาศในการเรียน ภาพพจน์ของสถานศึกษา ความพึงพอใจ รายได้ของครอบครัว การบริการของสถานศึกษาที่มีคุณภาพ และด้านอื่นๆ

จากการศึกษาเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด สามารถสรุปได้ว่าคุณภาพของการบริการ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่นักศึกษาใช้ในการกำหนดการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตและความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งมีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเข้ามาศึกษาต่อของนักศึกษา ดังนั้น จากการศึกษาและวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเอาทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ ที่ได้ศึกษาข้างต้นมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ใช้แนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539: 41-42) จากการศึกษาทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์หาความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา เกรดเฉลี่ย ปีการศึกษาที่เข้าเรียน ซึ่งปัจจัยต่างๆ ที่ได้กล่าวมานั้นมีผลต่อความภาคภูมิใจ

ของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และช่วยให้ทราบถึงลักษณะกลุ่มเป้าหมายชัดเจนมากขึ้น ช่วยในการระบุกลุ่มเป้าหมาย ทำให้สามารถวางแผนในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในทุกๆ ด้านสามารถนำผลการวิจัยมาพัฒนาคุณภาพ และบริการเพื่อสนองตอบตามความต้องการของผู้เรียน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ ใช้แนวคิดและทฤษฎี ของ มอริสัน (Morison. 1996) กล่าวว่า ผู้รับบริการได้ใช้ประสาทสัมผัส ทั้ง 5 ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การสัมผัส การลิ้มรส และการได้กลิ่น ในการรับรู้ถึงการบริการและข้อมูลการส่งเสริมการขายหรือบริการของธุรกิจ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะไม่ใช่เพียงแรงกระตุ้นต่อการซื้อ หรือใช้บริการของผู้รับบริการเท่านั้น แต่จะเป็นการรับรู้ว่าการบริการต่างๆ นั้นจะสร้างความพึงพอใจตามความปรารถนาและตามความต้องการของผู้รับบริการด้วย ดังนั้น สามารถที่จะวัดการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โดยใช้ทฤษฎีการรับรู้คุณภาพการบริการ ของพาราสุรามาน ซิทฮาม และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml; & Berry. 1988: 44-46) ซึ่งสอดคล้องกับแบบสอบถามด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา ด้านความมั่นใจ ด้านความเข้าใจ/ เห็นอกเห็นใจ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้จริง จะส่งผลให้นักศึกษามีความต้องการเป็นแรงจูงใจ และการรับรู้ของบุคคลจะมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งจะส่งผลต่อความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งมีอิทธิพลต่อนักศึกษาที่มีแรงจูงใจ และความต้องการที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้เกิดการรับรู้ในสิ่งต่างๆ แตกต่างกันได้ด้วย

3. แนวคิดเกี่ยวกับความภักดี ใช้แนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2546: 406) กล่าวว่า ความภักดีต่อตราสินค้า (Brand Loyalty) หมายถึง ความซื่อสัตย์ ความภักดีต่อตราสินค้า ซึ่งจะมีผลต่อการซื้อสินค้านั้นซ้ำ ถ้าความภักดีต่อตราสินค้าสูง เรียกว่ามีทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้า โดยใช้เป็นหลักในการออกแบบสอบถามเพื่อประเมินความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้แก่ ถ้ามีโอกาสในอนาคตท่านมีแนวโน้มจะเรียนต่อเนื่องจากที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เป็นต้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาและวิจัยเรื่อง การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตและความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาและวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่ศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน พื้นที่การจัดการศึกษา จังหวัดนครราชสีมา พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงา ซึ่งมีทั้งหมด 328 คน (ที่มา: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ณ วันที่ 19 มกราคม 2550)

ตาราง 1 แสดงจำนวนนักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ณ ศูนย์หัวหิน พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดนครราชสีมา พื้นที่การจัดการศึกษา
จังหวัดพังงา

ศูนย์การศึกษา/พื้นที่การจัดการศึกษา	ปีการศึกษา		ประชากร (คน)
	2550	2551	
1. ศูนย์หัวหิน	43	50	93
2. พื้นที่การจัดการศึกษา จังหวัดนครราชสีมา	40	0	40
3. พื้นที่การจัดการศึกษา จังหวัดพังงา	115	80	195
รวม	198	130	328

ที่มา: ข้อมูลจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
(ณ วันที่ 23 มกราคม ปีการศึกษา 2552)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่เข้ามาศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ณ ศูนย์หัวหิน พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดโคราช พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงา จำนวนรวม 328 คน เนื่องจากทราบจำนวนที่แน่นอน (Finite Population) จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร สูตรของยามานะ (Yamane, 1967: 886 - 887) โดยกำหนดให้มีความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5%

สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + (N)(e)^2}$$

เมื่อ	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน ขนาดของประชากร = 328 คน
	e	แทน สัดส่วนความคลาดเคลื่อน 5% = .05
แทนค่า	n =	$\frac{328}{1 + (328)(0.05)^2}$
	n =	180 ตัวอย่าง

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ได้เท่ากับ 180 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันการผิดพลาดของแบบสอบถาม จึงทำการเก็บตัวอย่างจำนวนเพิ่มอีก 20 ตัวอย่าง ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 200 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างอันเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด 200 ตัวอย่าง มีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) โดยสุ่มเลือกตัวอย่าง ตามสัดส่วนประชากรนักศึกษาในแต่ละศูนย์/พื้นที่จัดการศึกษาทั้ง 3 แห่ง

ตาราง 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แต่ละศูนย์/พื้นที่การจัดการศึกษา

ศูนย์/พื้นที่การจัดการศึกษา	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. ศูนย์หัวหิน	93	56
2. พื้นที่การจัดการศึกษา จังหวัดนครราชสีมา	40	25
3. พื้นที่การจัดการศึกษา จังหวัดพังงา	195	119
รวม	328	200

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ในศูนย์หัวหิน พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดโคราช และพื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงา ตามสัดส่วนในแต่ละแห่งให้ได้ครบตามจำนวนตัวอย่างที่ได้ในขั้นที่ 1 จะได้ครบ 200 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง และการรับรู้การประเมินคุณภาพบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และเสนอแนะเพิ่มเติม ก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2546: 49) ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้

$$\frac{\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น}}{\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น}} = \frac{59 - 25}{3}$$

$$= 11$$

จากการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นข้างต้น สามารถแบ่งอายุกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี
2. 31 - 40 ปี
3. มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. โสด
2. สมรส/ อยู่ด้วยกัน
3. ม่าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ศูนย์การศึกษา /พื้นที่การจัดการศึกษา โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยแบ่งเป็น 3 สถานที่ได้แก่

1. ศูนย์หัวหิน
2. พื้นที่จัดการศึกษาจังหวัดนครราชสีมา
3. พื้นที่จัดการศึกษาจังหวัดพังงา

ข้อที่ 5 ปีการศึกษาที่เข้าเรียน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

1. ปีการศึกษา 2550
2. ปีการศึกษา 2551

ข้อที่ 6 เกรดเฉลี่ย โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง (บุศรา เตียรณบรรจง. 2546: 33) ได้แก่

1. 3.00 - 3.25
2. 3.26 - 3.50
3. 3.51 - 4.00

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน มีจำนวนทั้งสิ้น 43 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

1. ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน แบ่งเป็น 4 ด้านย่อย ดังนี้

ข้อที่ 1 - 5 คำถามเกี่ยวกับด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูล ประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
เฉยๆ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสงีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2548: 149 -150)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 3 คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้จริงต่อด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 - 5.00	ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอนในอยู่ระดับดีมาก
3.41 - 4.20	ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอนในอยู่ระดับดี
2.61 - 3.40	คุณภาพอาจารย์ผู้สอนในอยู่ระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	คุณภาพอาจารย์ผู้สอนในอยู่ระดับไม่ดี
1.00 - 1.80	คุณภาพอาจารย์ผู้สอนในอยู่ระดับไม่ดีมาก

ข้อที่ 6 -10 คำถามเกี่ยวกับด้านคุณภาพหลักสูตร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูล ประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
เฉยๆ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรวิรัตน์และคณะ. 2548: 149 -150)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 4 คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้จริงต่อด้านคุณภาพหลักสูตร

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 - 5.00	ด้านคุณภาพหลักสูตรในอยู่ระดับดีมาก
3.41 - 4.20	ด้านคุณภาพหลักสูตรในอยู่ระดับดี
2.61 - 3.40	ด้านคุณภาพหลักสูตรในอยู่ระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ด้านคุณภาพหลักสูตรในอยู่ระดับไม่ดี
1.00 - 1.80	ด้านคุณภาพหลักสูตรในอยู่ระดับไม่ดีมาก

ข้อที่ 11 -15 คำถามเกี่ยวกับด้านพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสค ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูล ประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
เฉยๆ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2548: 149 - 150)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 5 คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้จริงต่อด้านพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสค.

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 - 5.00	ด้านพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสค. ในอยู่ระดับดีมาก
3.41 - 4.20	ด้านพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสค. ในอยู่ระดับดี
2.61 - 3.40	ด้านพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสค. ในอยู่ระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ด้านพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสค. ในอยู่ระดับไม่ดี
1.00 - 1.80	ด้านพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสค. ในอยู่ระดับไม่ดีมาก

ข้อที่ 16 - 21 คำถามเกี่ยวกับด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มสค. ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูล ประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
เฉยๆ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2548: 149 - 150)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงที่สุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 6 คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้จริงต่อด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มสค.

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 - 5.00	ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษในอยู่ระดับดีมาก
3.41 - 4.20	ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษในอยู่ระดับดี
2.61 - 3.40	ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษในอยู่ระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษในอยู่ระดับไม่ดี
1.00 - 1.80	ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษในอยู่ระดับไม่ดีมาก

2. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา

ข้อที่ 22 - 26 คำถามเกี่ยวกับด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา
ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูล ประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
เฉยๆ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2548: 149 - 150)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 7 คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้จริงต่อการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 - 5.00	ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาในอยู่ระดับดีมาก
3.41 - 4.20	ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาในอยู่ระดับดี
2.61 - 3.40	ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาในอยู่ระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาในอยู่ระดับไม่ดี
1.00 - 1.80	ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาในอยู่ระดับไม่ดีมาก

3. ด้านความมั่นใจ

ข้อที่ 27 - 31 คำถามเกี่ยวกับด้านความมั่นใจ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูล ประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
เฉยๆ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2548: 149 - 150)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 8 คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้จริงต่อด้านความมั่นใจ

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 - 5.00	ด้านความมั่นใจในอยู่ระดับดีมาก
3.41 - 4.20	ด้านความมั่นใจในอยู่ระดับดี
2.61 - 3.40	ด้านความมั่นใจในอยู่ระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ด้านความมั่นใจในอยู่ระดับไม่ดี
1.00 - 1.80	ด้านความมั่นใจในอยู่ระดับไม่ดีมาก

4. ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ

ข้อที่ 32 - 36 คำถามเกี่ยวกับด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูล ประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
เฉยๆ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2548: 149 - 150)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 9 คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้จริงต่อด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 - 5.00	ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจในอยู่ระดับดีมาก
3.41 - 4.20	ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจในอยู่ระดับดี
2.61 - 3.40	ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจในอยู่ระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจในอยู่ระดับไม่ดี
1.00 - 1.80	ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจในอยู่ระดับไม่ดีมาก

5. ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม

ข้อที่ 37- 43 คำถามเกี่ยวกับด้านบริการที่เป็นรูปธรรม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูล ประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
เฉยๆ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2548: 149 - 150)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 10 คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้จริงต่อด้านบริการที่เป็นรูปธรรม

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 - 5.00	ด้านบริการที่เป็นรูปธรรมในอยู่ระดับดีมาก
3.41 - 4.20	ด้านบริการที่เป็นรูปธรรมในอยู่ระดับดี
2.61 - 3.40	ด้านบริการที่เป็นรูปธรรมในอยู่ระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ด้านบริการที่เป็นรูปธรรมในอยู่ระดับไม่ดี
1.00 - 1.80	ด้านบริการที่เป็นรูปธรรมในอยู่ระดับไม่ดีมาก

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความภาคภูมิใจของนักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูล ประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
เฉยๆ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2548: 149 - 150)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 11 คะแนนเฉลี่ยของความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21-5.00	ด้านความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในอยู่ระดับมากที่สุด
3.41-4.20	ด้านความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในอยู่ระดับมาก
2.61-3.40	ด้านความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในอยู่ระดับปานกลาง
1.81-2.60	ด้านความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในอยู่ระดับน้อย
1.00-1.80	ด้านความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในอยู่ระดับไม่น้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาเรื่องการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต และความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการทำวิจัยนั้นๆ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เป็นการค้นคว้าจากเอกสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยเก็บตัวอย่างจากนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โดยเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษา จากการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self - Response Questionnaire) ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 200 ชุด

2.1 ขอจดหมายจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2.2 ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ประสานงานในการเก็บแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบขั้นตอนและวิธีการ เก็บข้อมูล

2.3 ดำเนินการเก็บข้อมูลจากจากนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนขนาดตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

การจัดกระทำข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง
2. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว นำมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์
4. นำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows และทำการวิเคราะห์ข้อมูล

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หรือสถิติพื้นฐาน โดยใช้
 - 1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร (อภิรักษ์ จันตะนี. 2538: 75)

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่ม} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

- 1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 36)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3 การหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมาย ของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$n\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละหน่วยยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 สถิติตค่าที (Independent t - test) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ, สถานภาพสมรส, ปีการศึกษาที่เข้าเรียน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 173) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งมีสูตรการคำนวณแบ่งออกเป็น 2 กรณีย่อย ดังนี้

2.1.1 กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{s_p^2 \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

2.1.2 กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยประชากรกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยประชากรกลุ่มที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มประชากรที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มประชากรที่ 2
	n_1, n_2	แทน	ขนาดกลุ่มประชากรที่ 1 และขนาดกลุ่มประชากรที่ 2
	df	แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระ

2.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา เกรดเฉลี่ย แบ่งเป็น 2 กรณี คือ

2.2.1 กรณีความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน จะทดสอบด้วยสถิติ F - test

ตาราง 12 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	$k - 1$	$SS(B) = \sum_{i=1}^k \frac{T_i^2}{n_i} - \frac{T^2}{N}$	$MS(B) = \frac{SS(B)}{k - 1}$	$\frac{MS(B)}{MS(W)}$
ภายในกลุ่ม	$N - k$	$SS(W) = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{N_i} X_{ij}^2 - \sum_{i=1}^k \frac{T_i^2}{N_i}$	$MS(W) = \frac{SS(W)}{N - k}$	
รวม	$N - 1$	$SS(T) = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{N_i} X_{ij}^2 - \frac{T^2}{N}$		

เมื่อ	k	แทน	จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรที่ i
	X_{ij}	แทน	ค่าสังเกตซึ่งได้จากประชากรที่ j ที่เลือกมาจากประชากรกลุ่มที่ i
	T_i	แทน	ผลรวมของค่าสังเกตจากประชากรที่เลือกมาจากประชากรกลุ่มที่ i
	T	แทน	ผลรวมของค่าสังเกตจากประชากรที่เลือกมาจากประชากรทุกประชากร
	SS(B)	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่มประชากร (Between Sum of Square)
	$k - 1$	แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม (Between Degree of Freedom)
	SS(W)	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่มประชากร (Within Sum of Square)
	$N - k$	แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระของภายในกลุ่มประชากร (Within Degree of Freedom)
	MS(B)	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่มประชากร (Mean Square between groups)

MS(W) แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่มประชากร

(Mean Square within groups)

F แทน ค่าสถิติที่จะใช้พิจารณาใน F - distribution

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยใช้สูตรตามวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 333)

$$LSD = t_{\alpha/2, n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ $t_{\alpha/2; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = $n - k$

MSE แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม ($MS_{(w)}$)

k แทน จำนวนกลุ่มของประชากร

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

2.2.2 กรณีความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน จะทดสอบด้วยสถิติ Brown - Forsythe test (β) (Hartung, 2001: 300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W')}}$$

โดย ค่า $MS_{(W')} = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N}\right) S_i^2$

เมื่อ	β	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
	$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between group)
	$MS_{(W')}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์. 2543: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(W')} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$MS_{(W')}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
	$\bar{X}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i

$\overline{X}_j$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

2.3 สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 314) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 2 - 3

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด x

$\sum y$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด y

$\sum xy$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด x และชุด y ทุกคู่

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ สำหรับการแปลความหมายของค่าความสัมพันธ์มี ดังนี้

1. ถ้าค่า r มีค่าเป็นลบ (-) แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
2. ถ้าค่า r มีค่าเป็นบวก (+) แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
3. ถ้าค่า r มีค่าเป็นศูนย์ (0) แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
4. ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (0) แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย
5. ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมี

ความสัมพันธ์กันมาก

6. ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมี
- ความสัมพันธ์กันมาก

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ กำหนดดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ความหมาย

ถ้าค่า r มีค่าสูงกว่า 0.90 - 1.00

แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

ถ้าค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.76 - 0.90

แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ถ้าค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.51 - 0.75

แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ถ้าค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.31 - 0.50

แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ถ้าค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.01 - 0.30

แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

ถ้าค่า r มีค่าเท่ากับ 0.00

แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเลย



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตและความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในการวิเคราะห์และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายและการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ถูกต้องที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ระดับชั้นความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา (F-Distribution)
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
LSD	แทน	วิธีผลต่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different)
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา เกรดเฉลี่ย และปีการศึกษาที่เข้าเรียน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอนในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีของนักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน และสรุปสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา เกรดเฉลี่ย และปีการศึกษาที่เข้าเรียน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 13 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา เกรดเฉลี่ย และปีการศึกษาที่เข้าเรียน

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	60	30.00
- หญิง	140	70.00
รวม	200	100.00

ตาราง 13 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	70	35.00
- 31- 40 ปี	85	42.50
- มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	45	22.50
รวม	200	100.00
3. สถานภาพสมรส		
- โสด	107	53.50
- สมรส/ อยู่ด้วยกัน	89	44.50
- ม่าย/ หย่าร้าง/แยกกันอยู่	4	2.00
รวม	200	100.00
4. ศูนย์การศึกษา		
- ศูนย์หัวหิน	56	28.00
- พื้นที่จัดการศึกษาจังหวัดนครราชสีมา	25	12.50
- พื้นที่จัดการศึกษาจังหวัดพังงา	119	59.50
รวม	200	100.00
5. เกรดเฉลี่ย		
- 3.00 - 3.25	54	27.00
- 3.26 - 3.50	70	35.00
- 3.51 - 4.00	76	38.00
รวม	200	100.00
6. ปีการศึกษาที่เข้าเรียน		
- ปีการศึกษา 2550	89	44.50
- ปีการศึกษา 2551	111	55.50
รวม	200	100.00

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นนักศึกษาที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 200 คน จำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และเพศหญิง 140 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 คน โดยนักศึกษาส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 อายุระหว่าง 31 - 40 ปีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 และอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 โดยมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี รองลงมาคือ อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด จำนวน 107 คน คิดเป็น ร้อยละ 53.50 ผู้มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 และผู้ที่มีสถานภาพเป็นม่าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 โดยมีสถานภาพ โสด รองลงมาคือ ผู้มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน และผู้ที่มีสถานภาพ เป็นม่าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ตามลำดับ

ศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาศึกษาที่ศูนย์หัวหิน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 นักศึกษาที่พื้นที่จัดการศึกษาจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และนักศึกษาที่พื้นที่จัดการศึกษาจังหวัดพังงา จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 โดยศึกษาอยู่ที่พื้นที่จัดการศึกษาจังหวัดพังงา รองลงมาคือ ศูนย์หัวหิน และนักศึกษาที่พื้นที่จัดการศึกษาจังหวัดนครราชสีมา ตามลำดับ

เกรดเฉลี่ย ผู้ตอบแบบสอบถามมีเกรดเฉลี่ย 3.00 - 3.25 จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีเกรดเฉลี่ย 3.26 - 3.50 จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และมีเกรดเฉลี่ย 3.51 - 4.00 จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 โดยมีเกรดเฉลี่ย 3.51 - 4.00 รองลงมาคือ มีเกรดเฉลี่ย 3.26 - 3.50 และมีเกรดเฉลี่ย 3.00 - 3.25 ตามลำดับ

ปีการศึกษาที่เข้าเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาศึกษาปีการศึกษา 2550 จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 และที่เข้ามาศึกษาปีการศึกษา 2551 จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 โดยเข้ามาศึกษาปีการศึกษา 2551 และรองลงมาคือ เข้ามาศึกษาปีการศึกษา 2550 ตามลำดับ

เนื่องจากสถานภาพสมรส มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวไม่สม่ำเสมอ ผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมข้อมูลใหม่ เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ และเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มข้อมูลใหม่ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 14 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาในโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้แก่ สถานภาพสมรส หลังจากนำข้อมูลมาแบ่งชั้น ความถี่ใหม่

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
3. สถานภาพสมรส		
- โสด	107	53.50
- สมรส/อยู่ด้วยกัน/ม่าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	93	46.50
รวม	200	100.00

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด จำนวน 107 คน คิดเป็น ร้อยละ 53.50 ผู้มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/ม่าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 โดยมีสถานภาพ โสด รองลงมาคือ ผู้มีสถานภาพ สมรส/อยู่/ม่าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอนในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอนโดยรวม ได้แก่ ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน ด้านคุณภาพหลักสูตร ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสค. และด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มสค. ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 15 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการ พิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ใน มาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การรับรู้จริง
ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน	4.31	0.424	ระดับดีมาก
ด้านคุณภาพหลักสูตร	4.19	0.463	ระดับดี
ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสค.	3.87	0.806	ระดับดี
ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มสค.	3.92	0.711	ระดับดี
การรับรู้จริงด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการ เรียนการสอนโดยรวม	4.12	0.477	ระดับดี

จากตาราง 15 พบว่า นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน โดยรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านย่อยพบว่า

นักศึกษา มีการรับรู้จริงอยู่ในระดับดีมาก ในด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน ($\bar{X} = 4.31$) เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ มีการรับรู้จริงอยู่ในระดับดี ในด้านคุณภาพหลักสูตร ($\bar{X} = 4.19$) เป็นอันดับ 2 ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มสค. ($\bar{X} = 3.92$) เป็นอันดับ 3 และด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสค. ($\bar{X} = 3.87$) เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านย่อยและรายข้อได้ดังนี้

2.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 16 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้จริง
ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน			
1. อาจารย์ที่สอนมีคุณสมบัติตรงตามรายวิชาที่สอน	4.47	0.557	ระดับดีมาก
2. อาจารย์มีเทคนิคในการสอนดี	4.21	0.625	ระดับดีมาก
3. อาจารย์ที่สอนมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนดี	4.44	0.572	ระดับดีมาก
4. อาจารย์มีขีดความสามารถในการสอนที่สามารถทำให้นักศึกษาสามารถนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ได้จริง	4.18	0.632	ระดับดี
5. นักศึกษามีความเชื่อถือในความรู้ต่างๆ ที่ได้รับจากอาจารย์ผู้สอน	4.24	0.584	ระดับดีมาก
การรับรู้จริงด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอนโดยรวม	4.31	0.424	ระดับดีมาก

จากตาราง 16 พบว่า นักศึกษามโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอนโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

นักศึกษามีการรับรู้จริงอยู่ในระดับดีมาก ในเรื่องอาจารย์ที่สอนมีคุณสมบัติตรงตามรายวิชาที่สอน ($\bar{X} = 4.47$) เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ อาจารย์ที่สอนมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนดี ($\bar{X} = 4.44$) เป็นอันดับ 2 นักศึกษามีความเชื่อถือในความรู้ต่างๆ ที่ได้รับจากอาจารย์ผู้สอน ($\bar{X} = 4.24$) เป็นอันดับ 3 อาจารย์มีเทคนิคในการสอน ($\bar{X} = 4.21$) เป็นอันดับ 4 และมีการรับรู้จริงอยู่ในระดับดีในเรื่องอาจารย์มีขีดความสามารถในการสอนที่สามารถทำให้นักศึกษาสามารถนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ได้จริง ($\bar{X} = 4.18$) เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

2.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านคุณภาพหลักสูตร ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 17 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านคุณภาพหลักสูตร

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การรับรู้จริง
ด้านคุณภาพหลักสูตร			
1. รายวิชาในหลักสูตรนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	4.17	0.624	ระดับดี
2. เนื้อหาหลักสูตรมีความทันสมัย เข้ากับสภาพการณ์ในปัจจุบัน	4.21	0.583	ระดับดีมาก
3. หลักสูตรมีเนื้อหาครอบคลุมความรู้ด้านการบริหารธุรกิจ	4.16	0.562	ระดับดี
4. หลักสูตรสามารถทำให้นักศึกษาพัฒนาขีดความสามารถของ การทำงานได้	4.18	0.640	ระดับดี
5. นักศึกษามีความเชื่อถือในคุณภาพหลักสูตรการเรียนการ สอนของโครงการนี้	4.24	0.642	ระดับดีมาก
การรับรู้จริงด้านคุณภาพหลักสูตรโดยรวม	4.19	0.463	ระดับดี

จากตาราง 17 พบว่า นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านคุณภาพหลักสูตร โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

นักศึกษามีการรับรู้จริงอยู่ในระดับดีมาก ในเรื่องนักศึกษามีความเชื่อถือในคุณภาพหลักสูตรการเรียนการสอนของโครงการนี้ ($\bar{X} = 4.24$) เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ เนื้อหาหลักสูตรมีความทันสมัย เข้ากับสภาพการณ์ในปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.21$) เป็นอันดับ 2 และมีการรับรู้จริงอยู่ในระดับดี ในเรื่องหลักสูตรสามารถทำให้นักศึกษาพัฒนาขีดความสามารถของการทำงานได้ ($\bar{X} = 4.18$) เป็นอันดับ 3 รายวิชาในหลักสูตรนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ($\bar{X} = 4.17$) เป็นอันดับ 4 หลักสูตรมีเนื้อหาครอบคลุมความรู้ด้านการบริหารธุรกิจ ($\bar{X} = 4.16$) เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

2.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสค. ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 18 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสค.

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้จริง
ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสค.			
1. พนักงานมีความสุภาพเป็นกันเอง	4.01	0.922	ระดับดี
2. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.85	1.008	ระดับดี
3. พนักงานมีการให้บริการถูกต้องตรงกับความต้องการของนักศึกษา	3.78	0.921	ระดับดี
4. พนักงานมีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.65	1.011	ระดับดี
5. พนักงานมีอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้ม แจ่มใส	3.93	1.015	ระดับดี
การรับรู้จริงด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสค. โดยรวม	3.87	0.806	ระดับดี

จากตาราง 18 พบว่า นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสค. โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

นักศึกษามีการรับรู้จริงอยู่ในระดับดี ในเรื่องพนักงานมีความสุภาพเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.01$) เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ พนักงานมีอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้ม แจ่มใส ($\bar{X} = 3.93$) เป็นอันดับ 2 เรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.85$) เป็นอันดับ 3 พนักงานมีการให้บริการถูกต้องตรงกับความต้องการของนักศึกษา ($\bar{X} = 3.78$) เป็นอันดับ 4 และพนักงานมีความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.65$) เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

2.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มสธ. ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 19 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มสธ.

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้จริง
ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มสธ.			
1. นโยบายด้านการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน	4.03	.750	ระดับดี
2. มีการบริหารจัดการการเรียนการสอนที่ได้มาตรฐาน	4.14	0.716	ระดับดี
3. มีการบริหารจัดการการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ	4.02	0.835	ระดับดี
4. การบริหารหลักสูตรเป็นไปตามความต้องการของนักศึกษา	3.93	0.799	ระดับดี
5. โครงการมีการยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นและพร้อมที่จะดำเนินการแก้ไข	3.80	0.919	ระดับดี
6. โครงการปฏิบัติตามที่ได้ประกาศรับสมัครไว้ให้กับนักศึกษาตั้งแต่แรกเริ่ม	3.71	1.026	ระดับดี
การรับรู้จริงด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มสธ.โดยรวม	3.92	0.711	ระดับดี

จากตาราง 19 พบว่า นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มสธ. โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

นักศึกษามีการรับรู้จริงอยู่ในระดับดี ในเรื่องมีการบริหารจัดการการเรียนการสอนที่ได้มาตรฐาน ($\bar{X} = 4.14$) เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ นโยบายด้านการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.03$) เป็นอันดับ 2 มีการบริหารจัดการการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 4.02$) เป็นอันดับ 3 การบริหารหลักสูตรเป็นไปตามความต้องการของนักศึกษา ($\bar{X} = 3.93$) เป็นอันดับ 4 โครงการมีการยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นและพร้อมที่จะดำเนินการแก้ไข ($\bar{X} = 3.80$) เป็นอันดับ 5 โครงการปฏิบัติตามที่ได้ประกาศรับสมัครไว้ให้กับนักศึกษาตั้งแต่แรกเริ่ม ($\bar{X} = 3.71$) เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 20 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านการตอบสนอง ต่อความต้องการของนักศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การรับรู้จริง
1. พนักงานของโครงการมีตอบสนองที่รวดเร็วสำหรับคำร้องขอของนักศึกษา	3.70	1.108	ระดับดี
2. พนักงานของโครงการมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษา	3.77	1.050	ระดับดี
3. พนักงานของโครงการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา	3.75	1.011	ระดับดี
4. พนักงานของโครงการมีการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ชี้แจงและ อธิบายการเรียนการสอนที่ถูกต้องได้อย่างรวดเร็วฉบับไว	3.69	1.053	ระดับดี
5. พนักงานของโครงการไม่แสดงออกว่าลำบากยุ่งยากที่จะ ตอบสนองคำขอของนักศึกษา	3.71	1.045	ระดับดี
การรับรู้จริงด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา โดยรวม	3.72	0.963	ระดับดี

จากตาราง 20 พบว่า นักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีการรับรู้จริงอยู่ในระดับดี ในเรื่องพนักงานของโครงการมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษา ($\bar{X}=3.77$) เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ พนักงานของโครงการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา ($\bar{X}=3.75$) เป็นอันดับ 2 พนักงานของโครงการไม่แสดงออกว่าลำบากยุ่งยากที่จะตอบสนองคำขอของนักศึกษา ($\bar{X}=3.71$) เป็นอันดับ 3 พนักงานของโครงการมีตอบสนองที่รวดเร็วสำหรับคำร้องขอของนักศึกษา ($\bar{X}=3.70$) เป็นอันดับ 4 และพนักงานของโครงการมีการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ชี้แจงและ อธิบายการเรียนการสอนที่ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว ฉบับไว ($\bar{X}=3.69$) เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความมั่นใจ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 21 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความมั่นใจ

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความมั่นใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้จริง
1. ความเชื่อมั่นในการเรียนการสอนในโครงการนี้	4.27	0.670	ระดับดีมาก
2. ความเชื่อมั่นในความรู้ที่ได้รับจากการเข้ามาศึกษากับโครงการนี้	4.26	0.659	ระดับดีมาก
3. ความเชื่อมั่นในคุณภาพอาจารย์ผู้สอนของโครงการนี้	4.35	0.639	ระดับดีมาก
4. ความเชื่อมั่นในสิ่งที่ทางพนักงานโครงการดำเนินการ หรือ แก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษา	3.95	0.884	ระดับดี
5. ความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของโครงการนี้	4.17	0.737	ระดับดี
การรับรู้ ด้านความมั่นใจโดยรวม	4.20	0.554	ระดับดี

จากตาราง 21 พบว่า นักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความมั่นใจโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีการรับรู้จริง อยู่ในระดับดีมาก ในเรื่องความเชื่อมั่นในคุณภาพอาจารย์ผู้สอนของโครงการนี้ ($\bar{X} = 4.35$) เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นในการเรียนการสอนในโครงการนี้ ($\bar{X} = 4.27$) เป็นอันดับ 2 ความเชื่อมั่นในความรู้ที่ได้รับจากการเข้ามาศึกษากับโครงการนี้ ($\bar{X} = 4.26$) เป็นอันดับ 3 นักศึกษามีการรับรู้จริง อยู่ในระดับดี ในเรื่องความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของโครงการนี้ ($\bar{X} = 4.17$) เป็นอันดับ 4 และความเชื่อมั่นในสิ่งที่ทางพนักงานโครงการดำเนินการ หรือแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษา ($\bar{X} = 3.95$) เป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 22 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเข้าใจ/ เห็นอกเห็นใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การรับรู้จริง
1. เจ้าหน้าที่ของโครงการมีนโยบายหรือแนวคิดที่มุ่งให้ความสนใจ ต่อนักศึกษาอย่างมุ่งมั่น แรงกล้า	3.78	0.856	ระดับดี
2. เจ้าหน้าที่ของโครงการเข้าใจถึงความต้องการของนักศึกษาเป็นอย่างดี	3.63	0.926	ระดับดี
3. เจ้าหน้าที่ของโครงการมีความสามารถในการประสานงาน และ แก้ปัญหาให้นักศึกษาได้	3.75	0.868	ระดับดี
4. เจ้าหน้าที่ของโครงการให้ความสนใจและปฏิบัติต่อนักศึกษา อย่างเป็นกันเอง	3.89	0.907	ระดับดี
5. เจ้าหน้าที่ของโครงการมีการจัดสรรเวลาในการให้บริการที่สะดวก และเอื้ออำนวยแก่นักศึกษา	3.87	0.937	ระดับดี
การรับรู้จริง ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจโดยรวม	3.78	0.789	ระดับดี

จากตาราง 22 พบว่า นักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษา มีการรับรู้จริงอยู่ในระดับดี ในเรื่องเจ้าหน้าที่ของโครงการให้ความสนใจและปฏิบัติต่อนักศึกษาอย่างเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.89$) เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ของโครงการมีการจัดสรรเวลาในการให้บริการที่สะดวก และเอื้ออำนวยแก่นักศึกษา ($\bar{X} = 3.87$) เป็นอันดับ 2 เจ้าหน้าที่ของโครงการมีนโยบายหรือแนวคิดที่มุ่งให้ความสนใจต่อนักศึกษาอย่างมุ่งมั่น แรงกล้า ($\bar{X} = 3.78$) เป็นอันดับ 3 เจ้าหน้าที่ของโครงการมีความสามารถในการประสานงาน และแก้ปัญหาให้นักศึกษาได้ ($\bar{X} = 3.75$) เป็นอันดับ 4 และเจ้าหน้าที่ของโครงการเข้าใจถึงความต้องการของนักศึกษาเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.63$) เป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 23 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอนด้านบริการที่เป็นรูปธรรม

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านบริการ ที่เป็นรูปธรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การรับรู้จริง
1. ศูนย์การศึกษาจัดให้มีสื่อการสอน อุปกรณ์การเรียน การสอนที่ทันสมัย	3.88	0.828	ระดับดี
2. ศูนย์การศึกษามีการตกแต่งสถานที่อย่างเหมาะสมสำหรับการเรียนการสอน	3.86	0.851	ระดับดี
3. ศูนย์การศึกษาจัดสภาพบรรยากาศภายในห้องเรียนปลอดโปร่งเย็นสบาย	3.99	0.814	ระดับดี
4. อาหารว่างสำหรับนักศึกษามีรสชาติดี	3.79	0.989	ระดับดี
5. ศูนย์การศึกษามีอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนที่ดีมีคุณภาพ	3.80	0.862	ระดับดี
6. พนักงานของศูนย์การศึกษามีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ สะอาดและเรียบร้อย	3.86	0.827	ระดับดี
7. ศูนย์การศึกษามีการจัดป้ายประกาศเพื่อประชาสัมพันธ์ชี้แจงข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาโดยมีข้อความที่ชัดเจน และสวยงาม	3.66	0.906	ระดับดี
การรับรู้จริง ด้านบริการที่เป็นรูปธรรมโดยรวม	3.84	0.659	ระดับดี

จากตาราง 23 พบว่านักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอนด้านบริการที่เป็นรูปธรรม โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีการรับรู้จริงอยู่ในระดับดี ในเรื่องศูนย์การศึกษาจัดสภาพบรรยากาศภายในห้องเรียนปลอดโปร่งเย็นสบาย ($\bar{X} = 3.99$) เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ศูนย์การศึกษาจัดให้มีสื่อการสอน อุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.88$) เป็นอันดับ 2 ศูนย์การศึกษามีการตกแต่งสถานที่อย่างเหมาะสมสำหรับการเรียนการสอน ($\bar{X} = 3.86$) เป็นอันดับ 3 พนักงานของศูนย์การศึกษามีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ สะอาดและเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.86$) เป็นอันดับ 4 ศูนย์การศึกษามีอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนที่ดีมีคุณภาพ ($\bar{X} = 3.80$) เป็นอันดับ 5 อาหารว่างสำหรับนักศึกษามีรสชาติดี ($\bar{X} = 3.79$) เป็นอันดับ 6 และศูนย์การศึกษามีการจัดป้ายประกาศเพื่อ ประชาสัมพันธ์ชี้แจงข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาโดยมีข้อความที่ชัดเจน และสวยงาม ($\bar{X} = 3.66$) เป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีของนักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 24 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความภักดีของนักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ความภักดีของนักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความภักดี
1. การแนะนำการเรียนหลักสูตรบริหารธุรกิจให้กับบุคคลที่ต้องการคำแนะนำ	4.27	0.708	ระดับมากที่สุด
2. การชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาศึกษาต่อกับ โครงการนี้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	4.22	0.811	ระดับมากที่สุด
3. การบอกเล่าสิ่งที่ดีเกี่ยวกับโครงการนี้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตให้ผู้อื่นได้รับรู้	4.32	0.720	ระดับมากที่สุด
4. ถ้ามีโอกาสในอนาคตนักศึกษามีแนวโน้มจะเรียนต่อเนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตอีก	4.01	0.921	ระดับมาก
5. นักศึกษาคิดว่าเป็นผู้มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	4.32	0.706	ระดับมากที่สุด
ความภักดีของนักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยรวม	4.22	0.645	ระดับมากที่สุด

จากตาราง 24 พบว่า นักศึกษา ความภักดีของนักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตอยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่องนักศึกษาคิดว่าเป็นผู้มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ($\bar{X} = 4.32$) เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ การบอกเล่าสิ่งที่ดีเกี่ยวกับโครงการนี้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตให้ผู้อื่นได้รับรู้ ($\bar{X} = 4.32$) เป็นอันดับ 2 การแนะนำการเรียนหลักสูตรบริหารธุรกิจให้กับบุคคลที่ต้องการคำแนะนำ ($\bar{X} = 4.27$) เป็นอันดับ 3 การชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาศึกษาต่อกับโครงการนี้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ($\bar{X} = 4.22$) เป็นอันดับ 4 และนักศึกษามีความภักดีอยู่ในระดับดี ในเรื่องถ้ามีโอกาสในอนาคตนักศึกษามีแนวโน้มจะเรียนต่อเนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตอีก ($\bar{X} = 4.01$) เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน และสรุปสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 นักศึกษาที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา เกรดเฉลี่ย และปีการศึกษาที่เข้าเรียนแตกต่างกัน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

สามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า Independent t-test ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดัง

ตาราง 25

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความภาคภูมิใจของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา		Levene's Test for Equality of Variances		เพศ	t-test for Equality of Means				
		F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	Equal variances assumed	1.062	.304	ชาย	4.33	.602	1.453	198	.148
	Equal variances not assumed			หญิง	4.19	.660			

จากตาราง 25 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มของความภาคภูมิใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ พบว่า

ความภาคภูมิใจของนักศึกษา เมื่อพิจารณาจากค่า Sig. ของ Levene's test เท่ากับ .304 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและหญิงเท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed) ผลการทดสอบความแตกต่างของความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีค่า Sig. เท่ากับ .148 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษามีเพศที่แตกต่างกัน มีความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภาคภูมิใจมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกันมีความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกันมีความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ ด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวน

แต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบดังตาราง 26

ตาราง 26 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	4.507*	2	197	.012

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวน โดยใช้สถิติ Levene Statistic test พบว่า ความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ .012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 หมายความว่า ความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ของแต่ละกลุ่มอายุ มีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตระหว่างกลุ่มอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 27

ตาราง 27 แสดงความแตกต่างของความภักดีนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	Brown – Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig.
ความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	ระหว่างกลุ่ม	1.913	2	172.06	.151

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอายุ โดยใช้ Brown-Forsythe test พบว่า ความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีค่า Sig. เท่ากับ .151 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกันมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สถานภาพสมรส

สมมติฐานข้อที่ 1.3 นักศึกษาที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : นักศึกษาที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักศึกษาที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า Independent t-test ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 28

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความภาคีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปรที่ศึกษา		Levene's Test for Equality of Variances		สถานภาพสมรส	t-test for Equality of Means				
		F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ความภาคีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	Equal variances assumed	13.47**	.000	โสด	4.09	.754	-3.376**	175.80	.001
	Equal variances not assumed			สมรส/อยู่ด้วยกัน/ม่าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	4.38	.446			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มของความภาคีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า

ความภาคีของนักศึกษา เมื่อพิจารณาจากค่า Sig. ของ Levene's test เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรสไม่เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances not Assumed) ผลการทดสอบความแตกต่างของความภาคีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความภาคีต่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยนักศึกษาที่มีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน/มาอยู่/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความรักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มากกว่า นักศึกษาที่มีสถานภาพโสด

ศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.4 นักศึกษาที่มีศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษาแตกต่างกัน มีความรักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : นักศึกษาที่มีศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษาแตกต่างกันมีความรักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักศึกษาที่มีศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษาแตกต่างกันมีความรักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบดังตาราง 29

ตาราง 29 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษาของ
นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	8.299**	2	197	.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวน โดยใช้สถิติ Levene Statistic test พบว่า ความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 หมายความว่า ความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ของแต่ละกลุ่มศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา มีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตระหว่างกลุ่มศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 30

ตาราง 30 แสดงความแตกต่างของความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
จำแนกตามศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	Brown – Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig.
ความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราช ภัฏสวนดุสิต	ระหว่างกลุ่ม	10.713**	2	54.30	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา โดยใช้ Brown-Forsythe test พบว่า ความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาที่มีศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา ต่างกันมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Dunnett's ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 31

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา

ศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา	$\bar{X}$	ศูนย์หัวหิน	พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดนครราชสีมา	พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงา
- ศูนย์หัวหิน	4.06	-	3.73 (.293)	4.42 -.36** (.001)
- พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดนครราชสีมา	3.73		-	4.42 -.69** (.003)
- พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงา	4.42			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา พบว่า

1. นักศึกษาที่อยู่ศูนย์หัวหิน กับนักศึกษาที่อยู่พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงา มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักศึกษาที่อยู่ศูนย์หัวหิน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต แตกต่างเป็นรายคู่กับนักศึกษาที่อยู่พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักศึกษาที่อยู่ศูนย์หัวหิน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต น้อยกว่านักศึกษาที่อยู่พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงา โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .36

2. นักศึกษาที่อยู่พื้นที่การจัดการศึกษา จังหวัดนครราชสีมา กับนักศึกษาที่อยู่พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงา มีค่า Sig. เท่ากับ 003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า นักศึกษาที่อยู่พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างเป็นรายคู่กับนักศึกษาที่อยู่พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักศึกษาที่อยู่พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดนครราชสีมา มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต น้อยกว่านักศึกษาที่อยู่พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงา โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .69

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เกร็ดเฉลี่ย

สมมติฐานข้อที่ 1.5 นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยแตกต่างกัน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยแตกต่างกันมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยแตกต่างกันมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ ด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบดังตาราง 32

ตาราง 32 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเกรดเฉลี่ยของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	1.399	2	197	.249

จากตาราง 32 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวน โดยใช้สถิติ Levine Statistic test พบว่าความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเกรดเฉลี่ย ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ .249 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 หมายความว่า ความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ของแต่ละกลุ่มเกรดเฉลี่ย มีค่าความแปรปรวนเท่ากัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตระหว่างกลุ่มเกรดเฉลี่ย โดยใช้สถิติ F-test ดังตาราง 33

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเกรดเฉลี่ย

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	ระหว่างกลุ่ม	2	1.73	.86	2.097	.126
	ภายในกลุ่ม	197	81.11	.41		
	รวม	199	82.84			

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเกรดเฉลี่ย โดยใช้ F-test พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .126 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยแตกต่างกัน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ปีการศึกษาที่เข้าเรียน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 นักศึกษาที่มีปีการศึกษาที่เข้าเรียนแตกต่างกัน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : นักศึกษาที่มีปีการศึกษาที่เข้าเรียนแตกต่างกันมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักศึกษาที่มีปีการศึกษาที่เข้าเรียนแตกต่างกันมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ ด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบดังตาราง 34

ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความภาคภูมิใจของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามปีการศึกษาที่เข้ามาเรียน

ตัวแปรที่ศึกษา		Levene's Test for Equality of Variances		ปีการศึกษาที่เข้าเรียน	t-test for Equality of Means				
		F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	Equal Variances Assumed	0.690	.794	ปีการศึกษา 2550	4.31	.645	1.598	198	.112
				ปีการศึกษา 2551	4.16	.640			

จากตาราง 34 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มของความภาคภูมิใจของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามปีการศึกษาที่เข้าเรียน พบว่า

ความภาคภูมิใจของนักศึกษา เมื่อพิจารณาจากค่า Sig. ของ Levene's test เท่ากับ .794 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มของปีการศึกษาที่เข้าเรียน เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed) ผลการทดสอบความแตกต่างของความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีค่า Sig. เท่ากับ .112 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักศึกษาที่มีปีการศึกษาที่เข้าเรียนที่แตกต่างกัน มีความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่มีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

H_1 : การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 35

ตาราง 35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตกับความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต	ความภักดีของนักศึกษาต่อ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต			
	Pearson	Sig.	ระดับ	ทิศทาง
	Correlation (r)	(2-tailed)	ความสัมพันธ์	
1. ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน				
ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน				
1. อาจารย์ที่สอนมีคุณวุฒิตรงตามสาขาที่สอน	0.262**	0.000	ระดับต่ำมาก	เดียวกัน
2. อาจารย์มีเทคนิคในการสอนดี	0.306**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
3. อาจารย์ที่สอนมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนดี	0.336**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
4. อาจารย์มีขีดความสามารถในการสอนที่สามารถทำให้นักศึกษาสามารถนำ ทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ได้จริง	0.369**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
5. นักศึกษามีความเชื่อถือในความรู้ต่างๆ ที่ ได้รับจากอาจารย์ผู้สอน				
0.315**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน	
ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอนโดยรวม	0.446**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน

ตาราง 35 (ต่อ)

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต	ความภักดีของนักศึกษาต่อ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต			
	Pearson	Sig.	ระดับ	ทิศทาง
	Correlation (r)	(2-tailed)	ความสัมพันธ์	
คุณภาพหลักสูตร				
6. รายวิชาในหลักสูตรนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	0.450**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
7. เนื้อหาหลักสูตรมีความทันสมัย เข้ากับ สภาพการณ์ในปัจจุบัน	0.429**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
8. หลักสูตรมีเนื้อหาครอบคลุมความรู้ด้าน การบริหารธุรกิจ	0.242**	0.000	ระดับต่ำมาก	เดียวกัน
9. หลักสูตรสามารถทำให้นักศึกษาพัฒนา ขีดความสามารถของการทำงานได้	0.362**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
10. นักศึกษามีความเชื่อมั่นในคุณภาพ หลักสูตรการเรียนการสอนของโครงการนี้	0.539**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านคุณภาพหลักสูตรโดยรวม	0.537**	0.000	ระดับ ปานกลาง	เดียวกัน

ตาราง 35 (ต่อ)

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต	ความภักดีของนักศึกษาต่อ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต			
	Pearson	Sig.	ระดับ	ทิศทาง
	Correlation (r)	(2-tailed)	ความสัมพันธ์	
ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสศ.				
11. พนักงานมีความสุภาพเป็นกันเอง	0.488**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
12.. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0.509**	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
13. พนักงานมีการให้บริการถูกต้องตรง กับความต้องการของนักศึกษา	0.447**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
14. พนักงานมีความรวดเร็วในการให้บริการ	0.496**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
15. พนักงานมีอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้ม แจ่มใส	0.548**	0.000	ระดับปานกลาง	
ด้านคุณภาพของพนักงานใน โครงการพิเศษ MBA มสศ.โดยรวม	0.581**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มสศ.				
16. นโยบายด้านการจัดการศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษามีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน	0.499**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
17. มีกลไกบริหารจัดการเรียนการสอนที่ได้มาตรฐาน	0.539**	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
18. มีกลไกบริหารจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ	0.495**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
19. การบริหารหลักสูตรเป็นไปตามความ ต้องการของนักศึกษา	0.489**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
20. โครงการมีการยอมรับข้อผิดพลาดที่ เกิดขึ้นและพร้อมที่จะดำเนินการแก้ไข	0.518**	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
21. โครงการปฏิบัติตามที่ได้ประกาศรับ สมัครไว้ให้กับนักศึกษาตั้งแต่แรกเริ่ม	0.538**	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มสศ.โดยรวม	0.624**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐาน คุณภาพการเรียนการสอนโดยรวม	0.723**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

ตาราง 35 (ต่อ)

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต	ความภักดีของนักศึกษาต่อ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต			
	Pearson	Sig.	ระดับ	ทิศทาง
	Correlation (r)	(2-tailed)	ความสัมพันธ์	
2. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา				
22. พนักงานของโครงการมีตอบสนองที่ รวดเร็วสำหรับคำร้องขอของนักศึกษา	0.502**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
23. พนักงานของโครงการมีความพร้อม ในการให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษา	0.458**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
24. พนักงานของโครงการมีความเต็มใจที่ จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา	0.535**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
25. พนักงานของโครงการมีการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ชี้แจงและอธิบายการเรียน การสอนที่ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว ชัดไว	0.534**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
26. พนักงานของโครงการไม่แสดงออกว่า ลำบากยุ่งยากที่จะตอบสนองคำขอของ นักศึกษา	0.590**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ของนักศึกษาโดยรวม				
	0.572**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
3. ด้านความมั่นใจ				
27. นักศึกษามีความเชื่อมั่นในการเรียน การสอนในโครงการนี้	0.570**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
28. นักศึกษามีความเชื่อมั่นในความรู้ที่ ได้รับจากการเข้ามาศึกษาในโครงการนี้	0.585**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
29. นักศึกษามีความเชื่อมั่นในคุณภาพ อาจารย์ผู้สอนของโครงการนี้	0.461**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน

ตาราง 35 (ต่อ)

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต	ความภักดีของนักศึกษาต่อ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต			
	Pearson	Sig.	ระดับ	ทิศทาง
	Correlation (r)	(2-tailed)	ความสัมพันธ์	
30. นักศึกษามีความเชื่อมั่นในสิ่งที่ทาง พนักงานโครงการดำเนินการ หรือ แก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษา	0.533**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
31. นักศึกษามีความเชื่อมั่นในการบริหาร จัดการของโครงการนี้	0.666**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความมั่นใจโดยรวม	0.730**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
4. ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ				
32. เจ้าหน้าที่ของโครงการมีนโยบายหรือ แนวคิดที่มุ่งให้ความสนใจต่อ นักศึกษาอย่างมุ่งมั่น แรงกล้า	0.486**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
33. เจ้าหน้าที่ของโครงการเข้าใจถึงความ ต้องการของนักศึกษาเป็นอย่างดี	0.418**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
34. เจ้าหน้าที่ของโครงการมีความ สามารถในการประสานงาน และ แก้ปัญหาให้นักศึกษาได้	0.435**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
35. เจ้าหน้าที่ของโครงการให้ความสนใจ และปฏิบัติต่อนักศึกษาอย่างเป็นกันเอง	0.535**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
36. เจ้าหน้าที่ของโครงการมีการจัดสรร เวลาในการให้บริการที่สะดวกและ เอื้ออำนวยแก่นักศึกษา	0.477**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจรวม	0.536**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

ตาราง 35 (ต่อ)

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต	ความภักดีของนักศึกษาต่อ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต			
	Pearson	Sig.	ระดับ	ทิศทาง
	Correlation (r)	(2-tailed)	ความสัมพันธ์	
5. ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม				
37. ศูนย์การศึกษาจัดให้มีสื่อการสอน				
อุปกรณ์การเรียน การสอน ที่ทันสมัย	0.332**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
38. ศูนย์การศึกษามีการตกแต่งสถานที่				
อย่างเหมาะสมสำหรับการเรียนการสอน	0.419**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
39. ศูนย์การศึกษาจัดสภาพบรรยากาศ				
ภายในห้องเรียนปลอดโปร่งเย็นสบาย	0.375**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
40. อาหารว่างสำหรับนักศึกษามีรสชาติดี	0.402**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
41. ศูนย์การศึกษามีอุปกรณ์ เครื่องมือ				
และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียน			ระดับ	
การสอนที่ดี มีคุณภาพ	0.527**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
42. พนักงานของศูนย์การศึกษามี				
บุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ				
สะอาด และเรียบร้อย	0.484**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
43. ศูนย์การศึกษามีการจัดป้ายประกาศ				
เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ				
ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาโดยมี			ระดับ	
ข้อความที่ชัดเจน และสวยงาม	0.513**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านบริการที่เป็นรูปธรรมโดยรวม			ระดับ	
	0.575**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการ			ระดับ	
โดยรวม	0.572**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตกับความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.572 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อนักศึกษามีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตโดยรวม ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1. ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน

การรับรู้จริงต่อ ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอนโดยรวม กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน มีความสัมพันธ์ กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.723 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอนโดยรวมดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณารายด้านย่อย พบว่า

1.1 ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน

การรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอนโดยรวม กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอนโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.446 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อนักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอนโดยรวม ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ข้อ 1. อาจารย์ที่สอนมีคุณวุฒิตรงตามรายวิชาที่สอน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน ในเรื่องอาจารย์ที่สอนมีคุณวุฒิตรงตามรายวิชาที่สอน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.262 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือ ถ้านักศึกษา มีการรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน ในเรื่องอาจารย์ที่สอนมีคุณวุฒิตรงตามรายวิชาที่สอน ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 2. อาจารย์มีเทคนิคในการสอนดี มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน ในเรื่องอาจารย์มีเทคนิคในการสอนดี มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.306 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักศึกษา มีการรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน ในเรื่องอาจารย์มีเทคนิคในการสอนดี ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 3. อาจารย์ที่สอนมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนดี มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน ในเรื่องอาจารย์ที่สอนมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนดี มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.336 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักศึกษา มีการรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน ในเรื่องอาจารย์ที่สอนมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนดี ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 4. อาจารย์มีขีดความสามารถในการสอนที่สามารถทำให้นักศึกษาสามารถนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ได้จริง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน ในเรื่องอาจารย์มีขีดความสามารถในการสอนที่สามารถทำให้นักศึกษาสามารถนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ได้จริง มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.369 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักศึกษา มีการรับรู้จริงต่อ

ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน ในเรื่องอาจารย์มีขีดความสามารถในการสอนที่สามารถทำให้นักศึกษาสามารถนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ได้จริง ดี จะมีความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 5. นักศึกษามีความเชื่อถือในความรู้ต่างๆ ที่ได้รับจากอาจารย์ผู้สอน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน ในเรื่องนักศึกษามีความเชื่อถือในความรู้ต่างๆ ที่ได้รับจากอาจารย์ผู้สอน มีความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.315 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน ในเรื่องนักศึกษามีความเชื่อถือในความรู้ต่างๆ ที่ได้รับจากอาจารย์ผู้สอน ดี จะมีความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

1.2 ด้านคุณภาพหลักสูตร

การรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพหลักสูตรโดยรวม กับความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพหลักสูตรโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ค่าเท่ากับ 0.537 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพหลักสูตรโดยรวม ดี จะมีความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า

ข้อ 6. รายวิชาในหลักสูตรนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพหลักสูตร ในเรื่องรายวิชาในหลักสูตรนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง มีความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.450 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพหลักสูตร ในเรื่องรายวิชาในหลักสูตรนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ดี จะมีความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 7. เนื้อหาหลักสูตรมีความทันสมัย เข้ากับสภาพการณ์ในปัจจุบัน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพหลักสูตร ในเรื่องเนื้อหาหลักสูตรมีความทันสมัย เข้ากับสภาพการณ์ในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.429 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพหลักสูตร ในเรื่องเนื้อหาหลักสูตรมีความทันสมัย เข้ากับสภาพการณ์ในปัจจุบัน ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 8. หลักสูตรมีเนื้อหาครอบคลุมความรู้ด้านการบริหารธุรกิจ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพหลักสูตร ในเรื่องหลักสูตรมีเนื้อหาครอบคลุมความรู้ด้านการบริหารธุรกิจ มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.242 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพหลักสูตร ในเรื่องหลักสูตรมีเนื้อหาครอบคลุมความรู้ด้านการบริหารธุรกิจ ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 9. หลักสูตรสามารถทำให้นักศึกษามีพัฒนาขีดความสามารถของการทำงานได้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพหลักสูตร ในเรื่องหลักสูตรสามารถทำให้นักศึกษามีพัฒนาขีดความสามารถของการทำงานได้ มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.362 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพหลักสูตร ในเรื่องหลักสูตรสามารถทำให้นักศึกษามีพัฒนาขีดความสามารถของการทำงานได้ ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 10. นักศึกษามีความเชื่อถือคุณภาพหลักสูตรการเรียนการสอนของโครงการนี้ดี มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพหลักสูตร ในเรื่องนักศึกษามีความเชื่อถือคุณภาพหลักสูตรการเรียนการสอนของโครงการนี้ดี มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.539 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพหลักสูตร ในเรื่อง นักศึกษามีความเชื่อถือคุณภาพหลักสูตรการเรียนการสอนของโครงการนี้ดี ดี จะมีความภาคภูมิใจต่อ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

1.3 ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏ

สวนดุสิต

การรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยรวม กับความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.581 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยรวม ดี จะมีความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ข้อ 11. พนักงานมีความสุภาพเป็นกันเอง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในเรื่องพนักงานมีความสุภาพเป็นกันเอง มีความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.488 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในเรื่องพนักงานมีความสุภาพเป็นกันเอง ดี จะมีความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 12. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในเรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.509 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันใน

ระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในเรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 13. พนักงานมีการให้บริการถูกต้องตรงกับความต้องการของนักศึกษา มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในเรื่องพนักงานมีการให้บริการถูกต้องตรงกับความต้องการของนักศึกษา มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .447 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในเรื่องพนักงานมีการให้บริการถูกต้องตรงกับความต้องการของนักศึกษา ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 14. พนักงานมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในเรื่องพนักงานมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .496 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในเรื่องพนักงานมีความรวดเร็วในการให้บริการ ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 15. พนักงานมีอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในเรื่องพนักงานมีอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้ม แจ่มใส มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.548 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในเรื่องพนักงานมีอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้ม แจ่มใส ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

1.4 ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

การรับรู้จริงต่อ ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยรวม กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.624 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยรวม ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ข้อ 16. นโยบายด้านการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในเรื่องนโยบายด้านการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.499 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในเรื่องนโยบายด้านการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 17. มีการบริหารจัดการการเรียนการสอนที่ได้มาตรฐาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในเรื่องมีการบริหารจัดการการเรียนการสอนที่ได้มาตรฐาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.539 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในเรื่องการบริหารจัดการการเรียนการสอนที่ได้มาตรฐาน ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 18. มีการบริหารจัดการการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในเรื่องมีการบริหารจัดการการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.495 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในเรื่องมีการบริหารจัดการการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 19. การบริหารหลักสูตรเป็นไปตามความต้องการของนักศึกษา มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในเรื่องการบริหารหลักสูตรเป็นไปตามความต้องการของนักศึกษา มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.489 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในเรื่องการบริหารหลักสูตรเป็นไปตามความต้องการของนักศึกษา ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 20. โครงการมีการยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นและพร้อมที่จะดำเนินการแก้ไข มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในเรื่องโครงการมีการยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นและพร้อมที่จะดำเนินการแก้ไข มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.518 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในเรื่องโครงการมีการยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นและพร้อมที่จะดำเนินการแก้ไข ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 21. โครงการปฏิบัติตามที่ได้ประกาศรับสมัครไว้ให้นักศึกษาตั้งแต่แรกเริ่ม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในเรื่องโครงการปฏิบัติตามที่ได้ประกาศรับสมัครไว้ให้นักศึกษาตั้งแต่แรกเริ่ม มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.538 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในเรื่องโครงการปฏิบัติตามที่ได้ประกาศรับสมัครไว้ให้นักศึกษาตั้งแต่แรกเริ่ม ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

2. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา

การรับรู้จริงต่อ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาโดยรวม กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.572 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาโดยรวม ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ข้อ 22. พนักงานของโครงการมีตอบสนองที่รวดเร็วสำหรับคำร้องขอของนักศึกษา มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา ในเรื่องพนักงานของโครงการมีตอบสนองที่รวดเร็วสำหรับคำร้องขอของนักศึกษา มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.502 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา ในเรื่องพนักงานของโครงการมีตอบสนองที่รวดเร็วสำหรับคำร้องขอของนักศึกษา ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 23. พนักงานของโครงการมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษา มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา ในเรื่องพนักงานของโครงการมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษา มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.458 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา ในเรื่องพนักงานของโครงการมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษา ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 24. พนักงานของโครงการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา ในเรื่องพนักงานของโครงการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.535 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา ในเรื่องพนักงานของโครงการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 25. พนักงานของโครงการมีการให้คำแนะนำช่วยเหลือ ชี้แจงและอธิบายการเรียนการสอนที่ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว ฉบับใด มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา ในเรื่องพนักงานของโครงการมีการให้คำแนะนำช่วยเหลือ ชี้แจงและอธิบายการเรียนการสอนที่ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว ฉบับใด มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.534 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา ในเรื่องพนักงานของโครงการมีการให้คำแนะนำช่วยเหลือ ชี้แจงและอธิบายการเรียนการสอนที่ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว ฉบับใด ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 26. พนักงานของโครงการไม่แสดงออกว่าลำบากยุ่งยากที่จะตอบสนองคำขอร้องของนักศึกษา มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา ในเรื่องพนักงานของโครงการไม่แสดงออกว่าลำบากยุ่งยากที่จะตอบสนองคำขอร้องของนักศึกษา มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.590 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา ในเรื่องพนักงานของโครงการไม่แสดงออกว่าลำบากยุ่งยากที่จะตอบสนองคำขอร้องของนักศึกษา ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

3. ด้านความมั่นใจ

การรับรู้จริงต่อ ด้านความมั่นใจโดยรวม กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านความมั่นใจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.730 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านความมั่นใจโดยรวม ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ข้อ 27. นักศึกษามีความเชื่อมั่นในการเรียนการสอนในโครงการนี้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านความมั่นใจ ในเรื่องนักศึกษามีความเชื่อมั่นในการเรียนการสอนในโครงการนี้ มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.570 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านความมั่นใจ ในเรื่องนักศึกษามีความเชื่อมั่นในการเรียนการสอนในโครงการนี้ ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 28. นักศึกษามีความเชื่อมั่นในความรู้ที่ได้รับจากการเข้ามาศึกษากับโครงการนี้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านความมั่นใจ ในเรื่องนักศึกษามีความเชื่อมั่นในความรู้ที่ได้รับจากการเข้ามาศึกษากับโครงการนี้ มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.585 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านความมั่นใจ ในเรื่องนักศึกษามีความเชื่อมั่นในความรู้ที่ได้รับจากการเข้ามาศึกษากับโครงการนี้ ดี จะมีความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 29. นักศึกษามีความเชื่อมั่นในคุณภาพอาจารย์ผู้สอนของโครงการนี้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านความมั่นใจ ในเรื่องนักศึกษามีความเชื่อมั่นในคุณภาพอาจารย์ผู้สอนของโครงการนี้ มีความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.461 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านความมั่นใจ ในเรื่องนักศึกษามีความเชื่อมั่นในคุณภาพอาจารย์ผู้สอนของโครงการนี้ ดี จะมีความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 30. นักศึกษามีความเชื่อมั่นในสิ่งที่ทางพนักงานโครงการดำเนินการหรือแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษา มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านความมั่นใจ ในเรื่องนักศึกษามีความเชื่อมั่นในสิ่งที่ทางพนักงานโครงการดำเนินการหรือแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษา มีความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.533 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านความมั่นใจ ในเรื่องนักศึกษามีความเชื่อมั่นในสิ่งที่ทางพนักงานโครงการดำเนินการหรือแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษา ดี จะมีความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 31. นักศึกษามีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของโครงการนี้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านความมั่นใจ ในเรื่องนักศึกษามีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของโครงการนี้ มีความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.666 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านความมั่นใจ ในเรื่องนักศึกษามีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของโครงการนี้ ดี จะมีความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

4. ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ

การรับรู้จริงต่อ ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจโดยรวม กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.536 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจโดยรวม ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ข้อ 32. เจ้าหน้าที่ของโครงการมีนโยบายหรือแนวคิดที่มุ่งให้ความสนใจต่อนักศึกษาอย่างมุ่งมั่น แรงกล้า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ของโครงการมีนโยบายหรือแนวคิดที่มุ่งให้ความสนใจต่อนักศึกษาอย่างมุ่งมั่น แรงกล้า มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.486 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ของโครงการมีนโยบายหรือแนวคิดที่มุ่งให้ความสนใจต่อนักศึกษาอย่างมุ่งมั่น แรงกล้า ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 33. เจ้าหน้าที่ของโครงการเข้าใจถึงความต้องการของนักศึกษาเป็นอย่างดี มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ของโครงการเข้าใจถึงความต้องการของนักศึกษาเป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.418 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ของโครงการเข้าใจถึงความต้องการของนักศึกษาเป็นอย่างดี ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 34. เจ้าหน้าที่ของโครงการมีความสามารถในการประสานงาน และแก้ปัญหาให้นักศึกษาได้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ของโครงการมีความสามารถในการประสานงาน และแก้ปัญหาให้นักศึกษาได้ มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.435 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ของโครงการมีความสามารถในการประสานงาน และแก้ปัญหาให้นักศึกษาได้ ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 35. เจ้าหน้าที่ของโครงการให้ความสนใจและปฏิบัติต่อนักศึกษาอย่างเป็นกันเอง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ของโครงการให้ความสนใจและปฏิบัติต่อนักศึกษาอย่างเป็นกันเอง มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.535 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ของโครงการให้ความสนใจและปฏิบัติต่อนักศึกษาอย่างเป็นกันเอง ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 36. เจ้าหน้าที่ของโครงการมีการจัดสรรเวลาในการให้บริการที่สะดวกและเอื้ออำนวยแก่นักศึกษา มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ของโครงการมีการจัดสรรเวลาในการให้บริการที่สะดวกและเอื้ออำนวยแก่นักศึกษา มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.477 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ของโครงการมีการจัดสรรเวลาในการให้บริการที่สะดวกและเอื้ออำนวยแก่นักศึกษา ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

5. ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม

การรับรู้จริงต่อ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรมโดยรวม กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรมโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.575 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรมโดยรวม ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ข้อ 37. ศูนย์การศึกษาจัดให้มีสื่อการสอน อุปกรณ์การเรียนการสอน ที่ทันสมัย มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม ในเรื่องศูนย์การศึกษาจัดให้มีสื่อการสอน อุปกรณ์การเรียนการสอน ที่ทันสมัย มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.332 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม ในเรื่องศูนย์การศึกษาจัดให้มีสื่อการสอน อุปกรณ์การเรียนการสอน ที่ทันสมัย ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 38. ศูนย์ศึกษามีการตกแต่งสถานที่อย่างเหมาะสมสำหรับการเรียนการสอน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม ในเรื่องศูนย์ศึกษามีการตกแต่งสถานที่อย่างเหมาะสมสำหรับการเรียนการสอน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.419 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม ในเรื่องศูนย์ศึกษามีการตกแต่งสถานที่อย่างเหมาะสมสำหรับการเรียนการสอน ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 39. ศูนย์การศึกษาจัดสภาพบรรยากาศภายในห้องเรียน ปลอดภัย เย็นสบาย มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม ในเรื่อง ศูนย์การศึกษาจัดสภาพบรรยากาศภายในห้องเรียน ปลอดภัย เย็นสบาย มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.375 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม ในเรื่อง ศูนย์การศึกษาจัดสภาพบรรยากาศภายในห้องเรียน ปลอดภัย เย็นสบาย ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 40. อาหารว่างสำหรับนักศึกษามีรสชาติดี มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม ในเรื่องอาหารว่างสำหรับนักศึกษามีรสชาติดี มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.402 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม ในเรื่อง อาหารว่างสำหรับนักศึกษามีรสชาติดี ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 41. ศูนย์การศึกษามีอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนที่ดีมีคุณภาพ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม ในเรื่องศูนย์การศึกษามีอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนที่ดีมีคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.527 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม ในเรื่องศูนย์การศึกษามีอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนที่ดีมีคุณภาพ ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 42. พนักงานของศูนย์การศึกษามีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ สะอาดและเรียบร้อย มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม ในเรื่องพนักงานของศูนย์การศึกษามีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ สะอาดและเรียบร้อย มีความสัมพันธ์

กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.484 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม ในเรื่องพนักงานของศูนย์การศึกษามีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ สะอาดและเรียบร้อย ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

ข้อ 43. ศูนย์การศึกษามีการจัดป้ายประกาศเพื่อ ประชาสัมพันธ์ชี้แจงข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาโดยมีข้อความที่ชัดเจน และสวยงาม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้จริงต่อ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม ในเรื่องศูนย์การศึกษามีการจัดป้ายประกาศเพื่อ ประชาสัมพันธ์ชี้แจงข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาโดยมีข้อความที่ชัดเจน และสวยงาม มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.513 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีการรับรู้จริงต่อ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม ในเรื่องศูนย์การศึกษามีการจัดป้ายประกาศเพื่อ ประชาสัมพันธ์ชี้แจงข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาโดยมีข้อความที่ชัดเจน และสวยงาม ดี จะมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพิ่มขึ้น

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 36 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานและแสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
สมมติฐานข้อที่ 1 นักศึกษาที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศูนย์การศึกษา/พื้นที่ จัดการศึกษา เกรดเฉลี่ย และปีการศึกษาที่เข้าเรียนที่แตกต่างกัน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน		
สมมติฐานข้อที่ 1.1 นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน	Independent t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.2 นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน	Brown-Forsythe test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.3 นักศึกษาที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน	Independent t-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.4 นักศึกษาที่มีศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน	Brown-Forsythe test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.5 นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยแตกต่างกัน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.6 นักศึกษาที่มีปีการศึกษาที่เข้าเรียนแตกต่างกัน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน	Independent t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 36 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
สมมติฐาน ข้อที่ 2 การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต		
1. ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอนโดยรวม	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.1 ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.2 ด้านคุณภาพหลักสูตร	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.3 ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสส.	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.4 ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มสส.	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3. ด้านความมั่นใจ	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
4. ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
5. ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมายสมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตและความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยเปรียบเทียบจาก เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา เกรดเฉลี่ย และปีการศึกษาที่เข้าเรียน เพื่อให้ผู้บริการนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง และพัฒนารูปแบบของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสนองความต้องการ และเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ศึกษา

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา เกรดเฉลี่ย ปีการศึกษาที่เข้าเรียน ที่มีต่อความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอนในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (1) ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน ด้านคุณภาพหลักสูตร ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสค. และด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มสค. (2) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา (3) ด้านความมั่นใจ (4) ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ (5) ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม กับความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่าจะได้ประโยชน์ ดังนี้

1. เพื่อให้ทราบการรับรู้และการเปรียบเทียบระดับการรับรู้จริงของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตและความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในด้านต่างๆ
2. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบัณฑิตวิทยาลัย สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน คณะกรรมการบริหารโครงการพิเศษผู้บริหารระดับสูง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถนำไปพิจารณาพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตให้กับนักศึกษาแต่ละจังหวัดที่มีอยู่เดิม และที่จะจัดดำเนินการเพิ่มขึ้นในจังหวัดอื่นๆ ต่อไป

3. ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางเพื่อสร้างให้เกิดความภาคภูมิใจของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ทำให้นักศึกษามีแนวโน้มที่จะมาศึกษาต่อในอนาคต

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. นักศึกษาที่มีส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศูนย์การศึกษา/ พื้นที่จัดการศึกษา เกรดเฉลี่ย และปีการศึกษาที่เข้าเรียนที่แตกต่างกัน มีความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต แตกต่างกัน
2. การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มีความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาและวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาที่ศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน พื้นที่การจัดการศึกษา จังหวัดนครราชสีมา พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงา ซึ่งมีทั้งหมด 328 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่เข้ามาศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ณ ศูนย์หัวหิน พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดโคราช พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงา จำนวนรวม 328 คน เนื่องจากทราบจำนวนที่แน่นอน (Finite Population) จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร สูตรของยามานะ (Yamane, 1967: 886 - 887) โดยกำหนดให้มีความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 180 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันการผิดพลาดของแบบสอบถามจึงทำการเก็บตัวอย่างจำนวนเพิ่มอีก 20 ตัวอย่าง ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 200 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างมี 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) โดยสุ่มเลือกตัวอย่าง ตามสัดส่วนประชากรนักศึกษาในแต่ละศูนย์/พื้นที่จัดการศึกษาทั้ง 3 แห่ง
2. การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ในศูนย์หัวหิน พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดโคราช และพื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงา ตามสัดส่วนในแต่ละแห่งให้ได้ครบตามจำนวนตัวอย่างที่ได้ในขั้นที่ 1 จะได้ครบ 200 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง และการรับรู้การประเมินคุณภาพบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิด และทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และเสนอแนะเพิ่มเติม ก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 49) ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมี ดังนี้

ตอนที่ 2 การรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอนในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มีค่าเท่ากับ .967

ตอนที่ 3 ความภาคภูมิใจของนักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีค่าเท่ากับ .867

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .971

รูปแบบของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบปลายปิดมีคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) จำนวน 6 ข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal)

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 4 ศูนย์การศึกษาพื้นที่การจัดการศึกษา โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 5 ปีการศึกษาที่เข้าเรียน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 6 เกรดเฉลี่ย โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน มีจำนวนทั้งสิ้น 43 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

1. ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน แบ่งเป็น 4 ด้านย่อย ดังนี้ คือ ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน ด้านคุณภาพหลักสูตร ด้านพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสค. ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มสค.

2. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา

3. ด้านความมั่นใจ

4. ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ

5. ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม

ทั้ง 5 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความภักดีของนักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาเรื่องการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต และความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการทำวิจัยนั้นๆ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เป็นการค้นคว้าจากเอกสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยเก็บตัวอย่างจากนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โดยเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษา จากการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self - Response Questionnaire) ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 200 ชุด

2.1 ขอจดหมายจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2.2 ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ประสานงานในการเก็บแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบขั้นตอนและวิธีการ เก็บข้อมูล

2.3 ดำเนินการเก็บข้อมูลจากจากนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนขนาดตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

การจัดกระทำข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง
2. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว นำมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับประมวลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
4. นำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows และทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หรือสถิติพื้นฐาน โดยใช้
 - 1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม
 - 1.3 การหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมาย ของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้
 - 2.1 สถิติตค่าที (Independent t - test) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ, สถานภาพสมรส, ปีการศึกษาที่เข้าเรียน
 - 2.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา เกรดเฉลี่ย แบ่งเป็น 2 กรณี คือ
 - 2.2.1 กรณีความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากันจะทดสอบด้วยสถิติ F-test
 - 2.2.2 กรณีความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันจะทดสอบด้วยสถิติ Brown Forsythe test

2.3 สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 2 - 3

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาเรื่อง การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตและความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สรุปผลการศึกษาดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศูนย์การศึกษา/ พื้นที่จัดการศึกษา เกรดเฉลี่ย และปีการศึกษาที่เข้าเรียน

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย 60 คน รองลงมาเป็นเพศหญิง 140 คน มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี รองลงมาคือ อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีสถานภาพโสด รองลงมาคือ ผู้มีสถานภาพ สมรส/อยู่/ม่าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ศึกษาอยู่ที่พื้นที่จัดการศึกษา จังหวัดพังงา รองลงมาคือ ศูนย์หัวหิน และนักศึกษาที่พื้นที่จัดการศึกษาจังหวัดนครราชสีมา มีเกรดเฉลี่ย 3.51 - 4.00 รองลงมาคือ มีเกรดเฉลี่ย 3.26 - 3.50 และมีเกรดเฉลี่ย 3.00 - 3.25 และเข้ามาศึกษาปีการศึกษา 2551 และรองลงมาคือ เข้ามาศึกษาปีการศึกษา 2550

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอนในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอนโดยรวม ได้แก่ ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน ด้านคุณภาพหลักสูตร ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสศ. และด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มสศ.

นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอนโดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านย่อยพบว่า

นักศึกษามีการรับรู้จริงอยู่ในระดับดีมาก ในด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ มีการรับรู้จริงอยู่ในระดับดี ในด้านคุณภาพหลักสูตร เป็นอันดับ 2 ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มสศ. เป็นอันดับ 3 และด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสศ. เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านย่อยและรายข้อได้ ดังนี้

2.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า นักศึกษามโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอนโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

นักศึกษามีการรับรู้จริงอยู่ในระดับดีมาก ในเรื่องอาจารย์ที่สอนมีคุณสมบัติตรงตามรายวิชาที่สอน เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ อาจารย์ที่สอนมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนดี เป็นอันดับ 2 นักศึกษามีความเชื่อถือในความรู้ต่างๆ ที่ได้รับจากอาจารย์ผู้สอน เป็นอันดับ 3 อาจารย์มีเทคนิคในการสอน เป็นอันดับ 4 และมีการรับรู้จริงอยู่ในระดับดี ในเรื่องอาจารย์มีขีดความสามารถในการสอนที่สามารถ ทำให้นักศึกษาสามารถนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ได้จริง เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

2.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านคุณภาพหลักสูตร

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พบว่า นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านคุณภาพหลักสูตร โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

นักศึกษามีการรับรู้จริงอยู่ในระดับดีมาก ในเรื่องนักศึกษามีความเชื่อถือในคุณภาพหลักสูตรการเรียนการสอนของโครงการนี้ดี เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ เนื้อหาหลักสูตรมีความทันสมัย เข้ากับสภาพการณ์ในปัจจุบัน เป็นอันดับ 2 และมีการรับรู้จริงอยู่ในระดับดี ในเรื่องหลักสูตรสามารถทำให้นักศึกษาพัฒนาขีดความสามารถของการทำงานได้ เป็นอันดับ 3 รายวิชาในหลักสูตรนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง เป็นอันดับ 4 หลักสูตรมีเนื้อหาครอบคลุมความรู้ด้านการบริหารธุรกิจ เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

2.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสส.

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสส.โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

นักศึกษามีการรับรู้จริงอยู่ในระดับดี ในเรื่องพนักงานมีความสุภาพเป็นกันเอง เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ พนักงานมีอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นอันดับ 2 เรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นอันดับ 3 พนักงานมีการให้บริการถูกต้องตรงกับความต้องการของนักศึกษา เป็นอันดับ 4 และพนักงานมีความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

2.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มสส.

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มสส.โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

นักศึกษามีการรับรู้จริงอยู่ในระดับดี ในเรื่องมีการบริหารจัดการการเรียนการสอนที่ได้มาตรฐาน เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ นโยบายด้านการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน เป็นอันดับ 2 มีการบริหารจัดการการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ เป็นอันดับ 3 การบริหารหลักสูตรเป็นไปตามความต้องการของนักศึกษา เป็นอันดับ 4 โครงการมีการยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นและพร้อมที่จะดำเนินการแก้ไข เป็นอันดับ 5 โครงการปฏิบัติตามที่ได้ประกาศรับสมัครไว้ให้กับนักศึกษาตั้งแต่แรกเริ่ม เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านการตอบสนองต่อ ความต้องการของนักศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า นักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีการรับรู้จริงอยู่ในระดับดี ในเรื่องพนักงานของโครงการมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ พนักงานของโครงการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา เป็นอันดับ 2 พนักงานของโครงการไม่แสดงออกว่าลำบากยุ่งยากที่จะตอบสนองคำร้องขอของนักศึกษา เป็นอันดับ 3 พนักงานของโครงการมีตอบสนองที่รวดเร็วสำหรับคำร้องขอของนักศึกษา เป็นอันดับ 4 และพนักงานของโครงการมีการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ชี้แจงและ อธิบายการเรียนการสอนที่ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว นับว่าเป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความมั่นใจ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า นักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความมั่นใจโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีการรับรู้จริง อยู่ในระดับดีมาก ในเรื่องความเชื่อมั่นในคุณภาพอาจารย์ผู้สอนของโครงการนี้ เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นในการเรียนการสอนในโครงการนี้ เป็นอันดับ 2 ความเชื่อมั่นในความรู้ที่ได้รับจากการเข้ามาศึกษากับโครงการนี้ เป็นอันดับ 3 นักศึกษามีการรับรู้จริง อยู่ในระดับดี ในเรื่องความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของโครงการนี้ เป็นอันดับ 4 และความเชื่อมั่นในสิ่งที่ทางพนักงานโครงการดำเนินการ หรือแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษา เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า นักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษา มีการรับรู้จริงอยู่ในระดับดี ในเรื่องเจ้าหน้าที่ของโครงการให้ความสนใจและปฏิบัติต่อนักศึกษาอย่างเป็นกันเอง เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ของโครงการมีการจัดสรรเวลาในการให้บริการที่สะดวก และเอื้ออำนวยแก่นักศึกษา เป็นอันดับ 2 เจ้าหน้าที่ของโครงการมีนโยบายหรือแนวคิดที่มุ่งให้ความสนใจต่อนักศึกษาอย่างมุ่งมั่น แกร่งกล้า เป็นอันดับ 3 เจ้าหน้าที่ของโครงการมีความสามารถในการประสานงาน และแก้ปัญหาให้นักศึกษาได้ เป็นอันดับ 4 และเจ้าหน้าที่ของโครงการเข้าใจถึงความต้องการของนักศึกษาเป็นอย่างดี เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า นักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอน ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีการรับรู้จริงอยู่ในระดับดี ในเรื่องศูนย์การศึกษา จัดสภาพบรรยากาศภายในห้องเรียนปลอดโปร่งเย็นสบาย เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ศูนย์การศึกษาจัดให้มีสื่อการสอน อุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัย เป็นอันดับ 2 ศูนย์การศึกษามีการตกแต่งสถานที่อย่างเหมาะสมสำหรับการเรียนการสอน เป็นอันดับ 3 พนักงานของศูนย์การศึกษามีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ สะอาดและเรียบร้อย เป็นอันดับ 4 ศูนย์การศึกษามีอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนที่ดีมีคุณภาพ เป็นอันดับ 5 อาหารว่างสำหรับนักศึกษามีรสชาติดี เป็นอันดับ 6 และศูนย์การศึกษามีการจัดป้ายประกาศเพื่อประชาสัมพันธ์ชี้แจงข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาโดยมีข้อความที่ชัดเจน และสวยงาม เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีของนักศึกษาในโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า นักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตอยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่องนักศึกษาคิดว่าเป็นผู้มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ การบอกเล่าสิ่งที่ดีเกี่ยวกับโครงการนี้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตให้ผู้อื่นได้รับรู้ เป็นอันดับ 2 การแนะนำการเรียนหลักสูตรบริหารธุรกิจให้กับบุคคลที่ต้องการคำแนะนำ เป็นอันดับ 3 การชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาศึกษาต่อกับโครงการนี้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เป็นอันดับ 4 และนักศึกษามีความภักดีอยู่ในระดับดี ในเรื่องถ้ามีโอกาสในอนาคตนักศึกษามีแนวโน้มจะเรียนต่อเนื่องที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตอีก เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 นักศึกษาที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา เกรดเฉลี่ย และปีการศึกษาที่เข้าเรียนแตกต่างกัน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์แยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

นักศึกษามีเพศที่ต่างกัน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 1.2 นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

นักศึกษามีอายุแตกต่างกันมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 นักศึกษาที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

นักศึกษามีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยนักศึกษามีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/ม่าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มากกว่า นักศึกษาที่มีสถานภาพโสด

สมมติฐานข้อที่ 1.4 นักศึกษาที่มีศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

นักศึกษามีศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา แตกต่างกันมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยนักศึกษาที่อยู่ศูนย์หัวหิน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต น้อยกว่านักศึกษาที่อยู่พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงา และนักศึกษาที่อยู่พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดนครราชสีมา มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต น้อยกว่านักศึกษาที่อยู่พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงา

สมมติฐานข้อที่ 1.5 นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยแตกต่างกัน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

นักศึกษามีเกรดเฉลี่ยแตกต่างกัน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 1.6 นักศึกษาที่มีปีการศึกษาที่เข้าเรียนแตกต่างกัน มีความ
ภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน**

นักศึกษาที่มีปีการศึกษาที่เข้าเรียนที่แตกต่างกันมี ความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนดุสิต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

**สมมติฐานที่ 2 การรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอนในโครงการพิเศษ
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักศึกษาต่อ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผลการวิเคราะห์ พบว่า**

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอนในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิตโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง เมื่อ
พิจารณารายด้าน พบว่า

1. ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน

การรับรู้จริงต่อ ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน มี
ความสัมพันธ์ กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านย่อย
พบว่า

1.1 ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน

การรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอนโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับ
ความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดย
มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

เรื่องอาจารย์ที่สอนมีคุณสมบัติตรงตามรายวิชาที่สอน มีความสัมพันธ์กับความ
ภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์
ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก ส่วนในเรื่องอาจารย์มีเทคนิคในการสอนดี เรื่องอาจารย์ที่สอนมี
ความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนดี เรื่องอาจารย์มีขีดความสามารถในการสอนที่สามารถทำให้นักศึกษา
สามารถนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ได้จริง และเรื่องนักศึกษามีความเชื่อถือในความรู้ต่างๆ ที่ได้รับ
จากอาจารย์ผู้สอน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

1.2 ด้านคุณภาพหลักสูตร

การรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพหลักสูตรโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ส่วนในเรื่องรายวิชาในหลักสูตรนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง เรื่องเนื้อหาหลักสูตรมีความทันสมัย เข้ากับสภาพการณ์ในปัจจุบัน เรื่องหลักสูตรมีเนื้อหาครอบคลุมความรู้ด้านการบริหารธุรกิจ เรื่องหลักสูตรสามารถทำให้นักศึกษามีพัฒนาขีดความสามารถของการทำงานได้ และเรื่องนักศึกษามีความเชื่อถือคุณภาพหลักสูตรการเรียนการสอนของโครงการนี้ที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ และระดับปานกลาง ตามลำดับ

1.3 ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

การรับรู้จริงต่อ ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ส่วนในเรื่องพนักงานมีความสุภาพเป็นกันเอง เรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เรื่องพนักงานมีการให้บริการถูกต้องตรงกับความต้องการของนักศึกษา เรื่องพนักงานมีความรวดเร็วในการให้บริการ และเรื่องพนักงานมีอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้มแจ่มใส มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

1.4 ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

การรับรู้จริงต่อ ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ส่วนในเรื่องนโยบายด้านการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน เรื่องมีการบริหารจัดการการเรียนการสอนที่ได้มาตรฐาน เรื่องมีการบริหารจัดการการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ เรื่องการบริหารหลักสูตรเป็นไปตามความต้องการของนักศึกษา เรื่องโครงการมีการยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นและพร้อมที่จะดำเนินการแก้ไข และเรื่องโครงการปฏิบัติตามที่ได้ประกาศรับสมัครไว้ให้กับนักศึกษาตั้งแต่แรกเริ่ม มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

2. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา

การรับรู้จริงต่อ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ส่วนในเรื่องพนักงานของโครงการมีตอบสนองที่รวดเร็วสำหรับคำร้องขอของนักศึกษา เรื่องพนักงานของโครงการมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษา เรื่องพนักงานของโครงการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา เรื่องพนักงานของโครงการมีการให้คำแนะนำช่วยเหลือ ชี้แจงและอธิบายการเรียนการสอนที่ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว ชัดเจน และเรื่องพนักงานของโครงการไม่แสดงออกว่าลำบากยุ่งยากที่จะตอบสนองคำขอของนักศึกษา มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

3. ด้านความมั่นใจ

การรับรู้จริงต่อ ด้านความมั่นใจโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ส่วนในเรื่องนักศึกษามีความเชื่อมั่นในการเรียนการสอนในโครงการนี้ เรื่องนักศึกษามีความเชื่อมั่นในความรู้ที่ได้รับจากการเข้ามาศึกษากับโครงการนี้ เรื่องนักศึกษามีความเชื่อมั่นในคุณภาพอาจารย์ผู้สอนของโครงการนี้ เรื่องนักศึกษามีความเชื่อมั่นในสิ่งที่ทางพนักงานโครงการดำเนินการหรือแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษา และเรื่องนักศึกษามีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของโครงการนี้ มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

4. ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ

การรับรู้จริงต่อ ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ส่วนในเรื่องเจ้าหน้าที่ของโครงการมีนโยบายหรือแนวคิดที่มุ่งให้ความสนใจต่อนักศึกษาอย่างมุ่งมั่น แรงกล้า เรื่องเจ้าหน้าที่ของโครงการเข้าใจถึงความต้องการของนักศึกษาเป็นอย่างดี เรื่องเจ้าหน้าที่ของโครงการมีความสามารถในการประสานงาน และแก้ปัญหาให้นักศึกษาได้ เรื่องเจ้าหน้าที่ของโครงการให้ความสนใจและปฏิบัติต่อนักศึกษาอย่างเป็นกันเอง และเรื่องเจ้าหน้าที่ของโครงการมีการจัดสรรเวลาในการให้บริการที่สะดวกและเอื้ออำนวยแก่นักศึกษา มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

5. ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม

การรับรู้จริงต่อ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรมโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ส่วนในเรื่องศูนย์การศึกษาจัดให้มีสื่อการสอน อุปกรณ์การเรียนการสอน ที่ทันสมัย เรื่องศูนย์การศึกษามีการตกแต่งสถานที่อย่างเหมาะสมสำหรับการเรียนการสอน เรื่องศูนย์การศึกษาจัดสภาพบรรยากาศภายในห้องเรียน ปลอดภัย เย็นสบาย เรื่องอาหารว่างสำหรับนักศึกษามีรสชาติดี เรื่องศูนย์การศึกษามีอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนที่ดีมีคุณภาพ เรื่องพนักงานของศูนย์การศึกษามีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ สะอาดและเรียบร้อย และเรื่องศูนย์การศึกษามีการจัดป้ายประกาศเพื่อ ประชาสัมพันธ์ชี้แจงข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาโดยมีข้อความที่ชัดเจน และสวยงาม มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาค้นคว้า การรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอนในโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตและความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายได้ดังนี้

1. นักศึกษาที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ นักศึกษากลุ่มที่มีสถานภาพสมรส/ อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/แยกกันอยู่มีความภักดีมากกว่ากลุ่มโสด ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอาวูโส มีหน้าที่การงานที่มั่นคง ผ่านประสบการณ์การดำรงชีวิตมากกว่าและมีรู้จักคุ้นเคยมากกว่ากลุ่มโสด จึงมีความภักดีมากกว่าโดยจะแนะนำการเรียนหลักสูตรบริหารธุรกิจให้กับบุคคลที่ต้องการคำแนะนำ การชักชวนบุคคลที่รู้จัก การบอกเล่าสิ่งที่ดีแนวโน้มจะเรียนต่อ และมีความคิดว่าเป็นนักศึกษาที่มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมากกว่ากลุ่มโสด และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539: 41-42) ที่ว่า ผู้บริโภคที่มีสถานภาพต่างกัน จะมีลักษณะความต้องการ ลักษณะด้านจิตวิทยา และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

2. นักศึกษาที่ศึกษาจากพื้นที่การจัดการศึกษาต่างกันมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือนักศึกษาที่ศึกษาจากพื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงามีความภักดีสูงกว่านักศึกษาศูนย์หัวหิน และนักศึกษาพื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดนครราชสีมา ทั้งนี้เนื่องจากพื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงามีความต่อเนื่องในการจัดการศึกษา และมีหลักสูตรให้เลือกมาก และในจังหวัดพังงามีสถาบันการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกเพียงแห่งเดียว คือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จึงถือว่าเป็นสถาบันการศึกษาที่ไม่มีคู่แข่งเลย จึงทำให้นักศึกษาจากพื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงามีความภักดีมากกว่า ในลักษณะการแนะนำการเรียนหลักสูตรให้กับบุคคลที่ต้องการคำแนะนำ การชักชวนบุคคลที่รู้จัก การบอกเล่าสิ่งที่ดี แนวโน้มจะเรียนต่อในระดับที่สูงขึ้น และมีความคิดว่าเป็นนักศึกษาที่มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มากกว่าศูนย์หัวหิน และพื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดนครราชสีมา โดยเฉพาะพื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดนครราชสีมาไม่ได้มีการรับนักศึกษาในรุ่นต่อไปจึงไม่ผูกพันต่อสถาบัน ไม่มีรุ่นน้องให้ต้อนรับหรือเกี่ยวข้อง และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ปณิศา มีจินดา (2548: 113) ที่ว่า ผู้บริโภคที่มีลักษณะทางภูมิศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะความต้องการ ลักษณะด้านจิตวิทยา และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

3. การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ กับความภักดีของนักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน ดังนี้

3.1 ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน มีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักศึกษา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าอาจารย์ที่สอนมีคุณวุฒิตรงตามรายวิชาที่สอน มีเทคนิคในการสอนดี มีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนดี และมีขีดความสามารถในการสอนที่สามารถทำให้นักศึกษาสามารถนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ได้จริง ตลอดจนนักศึกษามีความเชื่อถือในความรู้ต่างๆ ที่ได้รับจากอาจารย์ผู้สอน ปัจจัยเหล่านี้ ถ้ามีคุณภาพมาก จะส่งผลต่อความภักดีของนักศึกษามากขึ้นด้วย ซึ่งในประเด็นนี้จะสอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือได้ ถ้าดีขึ้นก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการที่มากขึ้นด้วย ของ ซีทฮาม และคนอื่นๆ (Zeithaml' et al. 1988: 35-48)

3.2 คุณภาพหลักสูตร มีความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจของนักศึกษา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้ารายวิชาในหลักสูตรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง เนื้อหาหลักสูตรมีความทันสมัย เข้ากับสภาพการณ์ในปัจจุบัน มีเนื้อหาครอบคลุมความรู้ด้านการบริหารธุรกิจ สามารถทำให้นักศึกษาพัฒนาขีดความสามารถของการทำงานได้ นักศึกษามีความเชื่อถือในคุณภาพหลักสูตรการเรียนการสอนของโครงการ ปัจจัยเหล่านี้ถ้ามีคุณภาพมากก็จะส่งผลต่อความภาคภูมิใจของนักศึกษาที่มากขึ้นด้วย ซึ่งในประเด็นนี้จะสอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือได้ถ้าดีขึ้นก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจและความภาคภูมิใจของผู้ใช้บริการที่มากขึ้นด้วย ของ พาราสุรามาน ซิทฮาม และ เบอริ (Parasuraman, Zeithaml; & Berry. 1985: 44-46)

3.3 ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจของนักศึกษา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพเป็นกันเอง มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีการให้บริการถูกต้องตรงกับความต้องการของนักศึกษา มีความรวดเร็วในการให้บริการ และมีอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้ม แจ่มใสเหล่านี้ ปัจจัยเหล่านี้ถ้ามีคุณภาพมากก็จะส่งผลต่อความภาคภูมิใจของนักศึกษาที่มากขึ้นด้วย ซึ่งในประเด็นนี้จะสอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการบริการการศึกษาซึ่งต้องเน้นการบริการนิสิตในสถาบันต่างๆ และชี้ว่าการบริการนักศึกษาที่ดีเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจและความภาคภูมิใจของนักศึกษาที่มากขึ้นด้วย ของ ซีวาลเลีย (Chevalia. 1970: 2700-A); วิกเกอร์ (Vickers. 1972: 2726-A) และวิตมัส (Whitmus. 1972: 1000-A)

3.4 ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจของนักศึกษา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้ามหาวิทยาลัยมีนโยบายด้านการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน มีการบริหารจัดการการเรียนการสอนที่ได้มาตรฐาน มีการบริหารจัดการการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ การบริหารหลักสูตรเป็นไปตามความต้องการของนักศึกษา โครงการมีการยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นและพร้อมที่จะดำเนินการแก้ไข โครงการปฏิบัติตามที่ได้ประกาศรับสมัครไว้ให้กับท่านตั้งแต่แรกเริ่ม ปัจจัยเหล่านี้ถ้ามีคุณภาพมากก็จะส่งผลต่อความภาคภูมิใจของนักศึกษาที่มากขึ้นด้วย ซึ่งในประเด็นนี้จะสอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการบริการการศึกษาซึ่งต้องเน้นการบริการนิสิตในสถาบันต่างๆ และชี้ว่าการบริการนักศึกษาที่ดีเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจและความภาคภูมิใจของนักศึกษาที่มากขึ้นด้วย ของเพนนิ่งตัน (Pennington. 1971: 5152-A); ซีวาลเลีย (Chevalia. 1970: 2700-A); วิกเกอร์ (Vickers. 1972: 2726-A) และวิตมัส (Whitmus. 1972: 1000-A)

4. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักศึกษา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานของโครงการมีการตอบสนองที่รวดเร็วสำหรับคำร้องขอของนักศึกษา มีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษา มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา การให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ชี้แจงและอธิบายการเรียนการสอนที่ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว ชับไว และไม่แสดงออกว่าลำบากยุ่งยากที่จะตอบสนองคำขอของนักศึกษา ปัจจัยเหล่านี้ถ้ามีคุณภาพมากก็จะส่งผลต่อความภักดีของนักศึกษาที่มากขึ้นด้วย ซึ่งในประเด็นนี้จะสอดคล้องกับแนวความคิดการรับรู้คุณภาพด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วของพนักงานโดยมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการกับลูกค้าอย่างทันถ่วงที ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการที่มากขึ้นด้วย ของพาราสุรามาน ซีทฮาม และเบอริเยท (Parasuraman, Zeithaml; & Berryet. 1985: 44-46)

5. ด้านความมั่นใจมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักศึกษา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้านักศึกษามีความเชื่อมั่นในการเรียนการสอนในโครงการนี้ มีความเชื่อมั่นในความรู้ที่ได้รับจากการเข้ามาศึกษากับโครงการนี้ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพอาจารย์ผู้สอนของโครงการนี้ มีความเชื่อมั่นในสิ่งที่ทางพนักงานโครงการดำเนินการ หรือแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษา และมีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของโครงการ ปัจจัยเหล่านี้ถ้ามีคุณภาพมากก็จะส่งผลต่อความภักดีของนักศึกษาที่มากขึ้นด้วย ซึ่งในประเด็นนี้จะสอดคล้องกับแนวความคิดการรับรู้คุณภาพด้านความมั่นใจซึ่งเกิดจากความรู้และมนุษย์สัมพันธ์ ตลอดจนความสามารถ ความมีมรรยาท ความน่าศรัทธาของผู้ให้บริการที่แสดงออกมาโดยทำให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการที่มากขึ้นด้วย ของพาราสุรามาน ซีทฮาม และเบอริเยท (Parasuraman, Zeithaml; & Berryet. 1985: 44-46)

6. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักศึกษา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าเจ้าหน้าที่ของโครงการมีนโยบายหรือแนวคิดที่มุ่งให้ความสนใจต่อนักศึกษาอย่างมุ่งมั่น แรงกล้าเข้าใจถึงความต้องการของนักศึกษาเป็นอย่างดี มีความสามารถในการประสานงาน และแก้ปัญหาให้นักศึกษาได้ ให้ความสนใจและปฏิบัติต่อนักศึกษาอย่างเป็นกันเอง และมีการจัดสรรเวลาในการให้บริการที่สะดวกและเอื้ออำนวยแก่นักศึกษา ปัจจัยเหล่านี้ถ้ามีคุณภาพมากก็จะส่งผลต่อความภักดีของนักศึกษาที่มากขึ้นด้วย ซึ่งในประเด็นนี้จะสอดคล้องกับแนวความคิดการรับรู้คุณภาพด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจโดยผู้ให้บริการต้องเอาใจใส่ในความต้องการของผู้รับบริการ และให้

ความสำคัญ ตลอดจนมีการสื่อสารและเข้าถึงจิตใจของลูกค้าเหล่านี้ จะส่งผลต่อความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการที่มากขึ้นด้วย ของ ซิทฮาม และคนอื่นๆ (Zeithaml; et al. 1988: 35-48)

7. ด้านบริการที่เป็นรูปธรรมมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักศึกษา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าศูนย์การศึกษาจัดให้มีสื่อการสอน อุปกรณ์การเรียน การสอนที่ทันสมัย มีการตกแต่งสถานที่ อย่างเหมาะสมสำหรับการเรียนการสอน จัดสภาพบรรยากาศภายในห้องเรียนปลอดโปร่งเย็นสบาย อาหารว่างสำหรับนักศึกษามีรสชาติดี มีอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนที่ดี มีคุณภาพ พนักงานของศูนย์การศึกษามีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ สะอาด และเรียบร้อย และศูนย์การศึกษามีการจัดป้ายประกาศเพื่อประชาสัมพันธ์ชี้แจงข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาโดยมีข้อความที่ชัดเจน และสวยงาม ปัจจัยเหล่านี้ถ้ามีคุณภาพมากก็จะส่งผลต่อความภักดีของนักศึกษาที่มากขึ้นด้วย ซึ่งในประเด็นนี้จะสอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้คุณภาพด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ และบุคคล เหล่านี้ถ้ามีคุณภาพที่ดีก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการที่มากขึ้นด้วย ของ พาราสุรามาน ซิทฮาม และเบอร์เยท (Parasuraman, Zeithaml; & Berryet. 1985: 44-46)

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

การบริหารของมหาวิทยาลัยฯโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โดยมีข้อเสนอแนะต่าง ๆ มีดังนี้

1. มุ่งศึกษาลักษณะกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่การจัดการศึกษา ว่าแต่ละในพื้นที่ว่ามีลักษณะความต้องการเรียนในหลักสูตรไหน อย่างไร โดยทราบถึงประเด็นปัญหาในแต่ละพื้นที่ การศึกษา และหาแนวทางที่จะแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่การจัดการศึกษานั้น ตลอดจนหาข้อมูลว่าในแต่ละกลุ่มมีข้อเสนอแนะให้ทางมหาวิทยาลัยแก้ไขในเรื่องไหน อย่างไร อนึ่งกลุ่มที่มหาวิทยาลัยต้องให้ความสำคัญ คือ กลุ่มที่มีสมรสแล้ว ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีอาชีพ และมีอาวุโส และเป็นกลุ่มที่มีรายได้ ซึ่งจะส่งผลต่อแนวโน้มการศึกษาต่อกับมหาวิทยาลัยในอนาคต

2. ในทุกหลักสูตรของมหาวิทยาลัยต้องยึดหลักการสร้างความภักดี (Building Loyalty) ของนักศึกษา โดยมุ่งคุณภาพการเรียนการสอนเพราะนักศึกษาที่เรียนในปัจจุบันนี้ ถ้ามีความภักดีแล้วก็จะแนะนำการเรียนหลักสูตรบริหารธุรกิจให้กับบุคคลที่ต้องการคำแนะนำ การชักชวนบุคคลที่รู้จัก การบอกเล่าสิ่งที่ดี แนวโน้มที่จะเรียนต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในหลักสูตรระดับสูงขึ้นไป

3. การพัฒนาคุณภาพการบริการ (Service Quality) ในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหบัณฑิต โดยยึดหลักการสร้างความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน (Reliability) ดังนี้

3.1 ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน (Lecturer Quality) โดยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยฯ และคณะผู้บริหารโครงการจะต้องยึดหลัก คือ อาจารย์ที่สอนมีคุณสมบัติตรงตามรายวิชาที่สอน มีเทคนิคในการสอนดี มีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนดี มีขีดความสามารถในการสอนที่สามารถทำให้นักศึกษาสามารถนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ได้จริง สามารถสร้างให้นักศึกษามีความเชื่อถือในความรู้ต่างๆ ที่นักศึกษาได้รับจากอาจารย์ผู้สอน

3.2 คุณภาพหลักสูตร (Curriculum Quality) โดยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยฯ และคณะผู้บริหารโครงการต้องมีการปรับปรุงหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง มีความคิดริเริ่ม เป็นปัจจุบัน และทันถ่วงทีและเปิดหลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดในแต่ละพื้นที่การศึกษาโดยคุณภาพของแต่ละหลักสูตรต้องยึดหลัก ดังนี้ รายวิชาในหลักสูตรนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง มีความทันสมัยเข้ากับสภาพการณ์ในปัจจุบัน มีเนื้อหาครอบคลุมความรู้ด้านการบริหารธุรกิจ สามารถทำให้นักพัฒนาขีดความสามารถของการทำงานได้ นักศึกษามีความเชื่อถือในคุณภาพหลักสูตรการเรียนการสอนของโครงการนี้

3.3 ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการ (Employee Quality) โดยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยฯ และคณะผู้บริหารโครงการมีการพัฒนาและฝึกอบรมคุณภาพของพนักงานในทุกโครงการให้มีคุณสมบัติในด้านต่างๆ ดังนี้ พนักงานมีความสุภาพเป็นกันเอง มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีการให้บริการถูกต้องตรงตามความต้องการของท่าน มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้ม แจ่มใส และมีจิตวิญญาณในการให้บริการ

3.4 ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ (Management) โดยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยฯ และคณะผู้บริหารโครงการจัดประชุมสัมมนาเพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนาและแก้ปัญหาาร่วมกัน เพื่อการบริหารงานทั้งในระดับผู้บริหารงานขั้นต้น ขั้นกลาง และขั้นสูงในด้านต่างๆ ดังนี้ นโยบายด้านการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน มีการบริหารจัดการการเรียนการสอนที่ได้มาตรฐาน มีการบริหารจัดการการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ การบริหารหลักสูตรเป็นไปตามความต้องการของนักศึกษา โครงการมีการยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นและพร้อมที่จะดำเนินการแก้ไข และโครงการปฏิบัติตามที่ได้ประกาศรับสมัครไว้ให้กับนักศึกษาตั้งแต่แรกเริ่ม

4. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา (Responsiveness) โดยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยฯ และคณะผู้บริหารโครงการต้องจัดประชุมสัมมนาอย่างสม่ำเสมอระหว่างพนักงาน และผู้บริหารถึงประเด็นปัญหาต่างๆ ของนักศึกษาเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการ ได้ทันถ่วงที โดยยึดหลักดังนี้ พนักงานของโครงการมีตอบสนองที่รวดเร็วสำหรับคำร้องขอของนักศึกษา มีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษา มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา มีการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ชี้แจงและอธิบายการเรียนการสอนที่ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว ฉับไว และไม่แสดงออกว่าลำบากยุ่งยากที่จะตอบสนองคำขอของนักศึกษา

5. ด้านความมั่นใจ (Assurance) โดยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยฯ และคณะผู้บริหารโครงการเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านทำให้ผู้เรียน เกิดเรียนรู้และการสร้างมนุษยสัมพันธ์โดยผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับในด้านต่างๆ ดังนี้ ทำให้นักศึกษามีความมั่นใจในการเรียนการสอนในโครงการนี้ มั่นใจในความรู้ที่ได้รับจากการเข้ามาศึกษากับโครงการนี้ มั่นใจในคุณภาพอาจารย์ผู้สอนของโครงการนี้ มั่นใจในสิ่งที่ทางพนักงานโครงการดำเนินการ หรือแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษา และมั่นใจในการบริหารจัดการของโครงการนี้

6. ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยฯ และคณะผู้บริหารโครงการมุ่งพัฒนาและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้บริหารโครงการให้ดูแลเอาใจใส่ศึกษาในเรื่องต่างๆ ต่อไปนี้ เจ้าหน้าที่ของโครงการมีนโยบายหรือแนวคิดที่มุ่งให้ความสนใจต่อนักศึกษาอย่างมุ่งมั่น แรงกล้า เข้าใจถึงความต้องการของนักศึกษาเป็นอย่างดี มีความสามารถในการประสานงาน และแก้ปัญหาให้นักศึกษาได้ ให้ความสนใจและปฏิบัติต่อนักศึกษาอย่างเป็นกันเอง มีการจัดสรรเวลาในการให้บริการที่สะดวกและเอื้ออำนวยแก่นักศึกษา

7. ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) โดยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยฯ และคณะผู้บริหารโครงการโครงการในแต่ละศูนย์การศึกษาร่วมกับมหาวิทยาลัยต้องจัดลักษณะทางกายภาพต่างๆ ให้เห็นเป็นรูปธรรมที่ดีที่สามารถสร้างภาพพจน์ให้กับมหาวิทยาลัยทั้งในด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ และบุคคล ในเรื่องต่างๆ ต่อไปนี้ ศูนย์การศึกษาจัดให้มีสื่อการสอน อุปกรณ์การเรียน การสอน ที่ทันสมัย มีการตกแต่งสถานที่อย่างเหมาะสมสำหรับการเรียนการสอน จัดสภาพบรรยากาศภายในห้องเรียนปลอดโปร่งเย็นสบาย อาหารว่างสำหรับนักศึกษามีรสชาติดี มีอุปกรณ์เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนที่ดี มีคุณภาพ พนักงานของศูนย์การศึกษามีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ สะอาด และเรียบร้อย และศูนย์การศึกษามีการจัดป้ายประกาศเพื่อประชาสัมพันธ์ชี้แจงข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาโดยมีข้อความที่ชัดเจน และสวยงาม ตลอดจนมุ่งรักษาความสะอาดของอาคารสถานที่ ห้องน้ำ ตลอดจนพัฒนาไม้ดอก ไม้ประดับ และไม้ยืนต้น ในแต่ละศูนย์การศึกษาให้เกิดความสวยงาม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำการวิจัยโดยเจาะลึกคุณภาพการให้บริการในแต่ละพื้นที่การจัดการการศึกษา
2. การวิจัยในเรื่องประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่การจัดการการศึกษา
3. การวิจัยในแต่ละหลักสูตร เช่น การตลาด การบริหาร เป็นต้น
4. การวิจัยเพื่อพัฒนาหลักสูตรที่เป็นที่ต้องการของตลาด
5. การวิจัยในเรื่องอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย การท่องเที่ยว อาหาร ปฐมวัย และการพยาบาล
6. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างด้านบรรยากาศทางจริยธรรมกับความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย เพื่อประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และเป็นแนวทางในการพัฒนามหาวิทยาลัย
7. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างด้านบรรยากาศทางจริยธรรมกับประสิทธิผลการทำงานของมหาวิทยาลัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุดของมหาวิทยาลัย
8. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลการทำงานขององค์กร เพื่อเป็นการขยายแนวคิดในการวิจัยให้กว้างขึ้น เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร



บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2544). *การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย SPSS for Windows*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). *การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย SPSS for Windows*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2549). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกียรติพงษ์ มากประภา. (2546). *ความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ในคุณภาพบริการของสำนักงานบริการดีแทค(เซอรวิส ฮอล) : กรณีศึกษา สำนักงานบริการดีแทคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จินตนา ศรีไชยา. (2550). *ความคาดหวังและการรับรู้ที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มพฤติกรรม购车ซื้อคอนโดมิเนียม บริษัทแอล.พี.เอ็น ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ฉัตยาพร เสมอใจ; และคนอื่นๆ. (2545). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: เอ็กเปอร์เน็ท.
- ชัยแสงรัฐ พรหมศรี. (2549). *ทำอย่างไรให้ลูกค้าเป็นขาประจำ*. กรุงเทพฯ: เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ธัชชนัญ พุทธประสาท. (2545). *พฤติกรรมและการใช้ปัจจัยในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในศูนย์ค้าปลีกวัสดุก่อสร้างครบวงจรโฮมเวิร์ด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธรรสชนน วิตตานนท์. (2545). *ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการใช้บริการศูนย์การค้าปลีกวัสดุก่อสร้างครบวงจรรูปแบบห้างสรรพสินค้า : กรณีโฮมโปร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นราศรี ไววนิชกุล; และชูศักดิ์ อุดมศรี. (2538). *ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราณี รามสูตร; และคนอื่นๆ. (2545). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: ธนาการพิมพ์.
- ปริญญา ลักษิตานนท์. (2534). *การวิเคราะห์ พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: เอดิสันเพรส ไพเรตส์.

พงษ์พันธุ์ ตระกูลศรีชัย. (2547). *ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อพฤติกรรมการใช้สินค้าและบริการของร้านโนเกียชอปในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม.

(การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2543). *จิตวิทยาการบริการ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ยุพาวรรณ ใจประจง. (2548). *ความคาดหวังและแนวโน้มการใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อ*

ศูนย์บริการเครื่องใช้ไฟฟ้าบริษัทโตชิบา (ไทยแลนด์) จำกัด สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์

บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ถ่ายเอกสาร.

วิทยา ด้านดำรงกุล. (2547). *หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ*. กรุงเทพฯ: เอ็ม.เอ.เอช..พริ้นติ้ง.

ศรีสุภา สหชัยเสรี. (2538). *การตลาดกลไกสู่โลกกว้าง*. กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์.

ศักดิ์ไทย สุรกิจ บวร. (2545). *จิตวิทยาสังคม ทฤษฎีและปฏิบัติการ*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม

และไซเท็กซ์.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2545). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.

สมวงศ์ พงษ์สถาพร. (2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: เลิฟ แอนด์ ลิฟ.

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2545). *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์*.

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2546). *จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดู เคชั่น.

สุภาภรณ์ พลนิกร. (2548). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: โฮลิสติกพับลิชชิง.

สัญญา ศรีศุทธิพร. (2546). *ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรม การซื้อสินค้าของ*

ผู้บริโภคในร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทต้นแบบถนนสุขาภิบาล 3 กรุงเทพมหานคร.

สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ถ่ายเอกสาร.

สุนนา อยู่โพธิ์. (2524). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อดุล จาตุรงค์กุล; และคนอื่นๆ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่นอินโด

ไชน่า.

----- (2549). *พฤติกรรมผู้บริโภค : ฉบับมาตรฐาน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- Gronroos C. (1988). *Service Quality . The Six Criteria of Good Service Quality*. Review of Business 3. New York: St John's University Press.
- Kotler Philips. (2000). *Marketing Management : Analysis.Planning*. Implementation and Control. The Millenium Edition. New Jersey: Prentice Hall International,Inc.
- Keppd,Geoffrey. (1982). *Desingnand and Analysis A*. Researcher's Handbook.New Jersey: Prentice-Hall.Inc.
- Millet,I-nnd. (1954). *Management in the public Service* : the guest of effective performance. New York: Mc Graw-hill.
- Oliver,R.L.; & Rust, R.T. (1944). *Service Quality*.(New Direction Theory and Practice California : Sage Publications.
- Parasuraman A.; Barry,I.I.; & Zeithaml,V.A. (1985). *A conceptual Model of service quality and its implicatons for future research*,Journal of Marketing : p.47-48.
- Parasuraman A.; Zeithaml ,Valarie A.; & Leonard,Barry. (1988). *Delivering Quaity Service Banlancing Customer Preoeption and Expectations*. p71.New York.Adivision of Macmilan.Inc.
- Vavra Terry G, Aftermarketing. (1992). *How to keep customer for life through Relationship Marketing*. New York: p.172
- [http ://www.cementthairoofingcenter.com](http://www.cementthairoofingcenter.com)



ภาควิชา



แบบสอบถาม

เรื่อง การรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอนในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
และความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

เรียน: ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้าพเจ้ากำลังศึกษาถึง “การรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอนในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต และความภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” ข้าพเจ้าใคร่ขอความกรุณาจากท่านช่วยตอบแบบสอบถาม คำตอบของท่านจะมีคุณค่าสำหรับงานวิจัยเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งในกรณีนี้ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ข้าพเจ้าเพียงสนใจแต่ความคิดเห็นของท่านและต้องการคำตอบที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านเท่านั้น

ทุกคำตอบของท่านจะเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับโดยใช้ข้อมูลนำเสนอให้เห็นเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความกรุณาและความพยายามของท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาว นฤมล อินทะโส ผู้วิจัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ Tel. 089 – 9206552

Fax. 02-2445995

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี () 2. 31-40 ปี

() 3. มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() 1. โสด () 2. สมรส/ อยู่ด้วยกัน

() 3. ม่าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่

4. ศูนย์การศึกษา/พื้นที่จัดการศึกษา

- () 1. ศูนย์หัวหิน () 2. พื้นที่จัดการศึกษาจังหวัดนครราชสีมา
() 3. พื้นที่จัดการศึกษาจังหวัดพังงา

5. เกรดเฉลี่ย

- () 1. 3.00 - 3.25 () 2. 3.26 - 3.50
() 3. 3.51 - 4.00

6. ปีการศึกษาที่เข้าเรียน

- () 1. ปีการศึกษา 2550 () 2. ปีการศึกษา 2551

7. จังหวัดที่เรียน

- () 1. ศูนย์หัวหิน () 2. พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดนครราชสีมา
() 3. พื้นที่การจัดการศึกษาจังหวัดพังงา



ตอนที่ 2 การรับรู้จริงของนักศึกษาโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อ
คุณภาพการเรียนการสอนในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง
คำตอบเดียว

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอนในโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิต	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง 5	เห็น ด้วย 4	ไม่ แน่ใจ 3	ไม่ เห็น ด้วย 2	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง 1
1. ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน					
ด้านคุณภาพอาจารย์ผู้สอน					
1.1. อาจารย์ที่สอนมีคุณวุฒิตรงตามรายวิชาที่สอน					
1.2. อาจารย์มีเทคนิคในการสอนดี					
1.3. อาจารย์ที่สอนมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนดี					
1.4. อาจารย์มีขีดความสามารถในการสอนที่สามารถทำให้ท่านสามารถนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ได้จริง					
1.5. ท่านมีความเชื่อถือในความรู้ต่างๆ ที่ท่านได้รับจากอาจารย์ผู้สอน					
ด้านคุณภาพหลักสูตร					
1.6. รายวิชาในหลักสูตรนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง					
1.7. เนื้อหาหลักสูตรมีความทันสมัย เข้ากับสภาพการณ์ในปัจจุบัน					
1.8. หลักสูตรมีเนื้อหาครอบคลุมความรู้ด้านการบริหารธุรกิจ					
1.9. หลักสูตรสามารถทำให้ท่านพัฒนาขีดความสามารถของการทำงานได้					
1.10. ท่านมีความเชื่อถือในคุณภาพหลักสูตรการเรียนการสอนของโครงการนี้ดี					

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอนในโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิต	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง 5	เห็น ด้วย 4	ไม่ แน่ใจ 3	ไม่ เห็น ด้วย 2	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง 1
ด้านคุณภาพของพนักงานในโครงการพิเศษ MBA มสส.					
1.11. พนักงานมีความสุภาพเป็นกันเอง					
1.12. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
1.13. พนักงานมีการให้บริการถูกต้องตรงตามความต้องการ ของท่าน					
1.14. พนักงานมีความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.15. พนักงานมีอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้ม แจ่มใส					
ด้านการบริหารงานโครงการพิเศษ MBA มสส.					
1.16. นโยบายด้านการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามี การกำหนดไว้อย่างชัดเจน					
1.17. มีการบริหารจัดการการเรียนการสอนที่ได้มาตรฐาน					
1.18. มีการบริหารจัดการการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ					
1.19. การบริหารหลักสูตรเป็นไปตามความต้องการของ ท่าน					
1.20. โครงการมีการยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นและพร้อม ที่จะดำเนินการแก้ไข					
1.21. โครงการปฏิบัติตามที่ได้ประกาศรับสมัครไว้ให้กับท่าน ตั้งแต่แรกเริ่ม					
2. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา					
2.1. พนักงานของโครงการมีตอบสนองที่รวดเร็วสำหรับคำ ร้องขอของนักศึกษา					
2.2. พนักงานของโครงการมีความพร้อมในการให้ความ ช่วยเหลือแก่นักศึกษา					

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอนในโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิต	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย ยิ่ง
	5	4	3	2	1
2.3. พนักงานของโครงการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ แก้ปัญหาให้กับนักศึกษา					
2.4. พนักงานของโครงการมีการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ชี้แจงและอธิบายการเรียนการสอนที่ถูกต้องได้อย่าง รวดเร็ว ชัดไว					
2.5. พนักงานของโครงการไม่แสดงออกว่าลำบากยุ่งยากที่ จะตอบสนองคำขอร้องของนักศึกษา					
3. ด้านความมั่นใจ					
3.1. ท่านมีความเชื่อมั่นในการเรียนการสอนในโครงการนี้					
3.2. ท่านมีความเชื่อมั่นในความรู้ที่ได้รับจากการเข้ามา ศึกษากับโครงการนี้					
3.3. ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพอาจารย์ผู้สอนของ โครงการนี้					
3.4. ท่านมีความเชื่อมั่นในสิ่งที่ทางพนักงานโครงการ ดำเนินการ หรือแก้ไขปัญหาให้กับท่าน					
3.5. ท่านมีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของโครงการ นี้					
4. ด้านความเข้าใจ/เห็นอกเห็นใจ					
4.1. เจ้าหน้าที่ของโครงการมีนโยบายหรือแนวคิดที่มุ่งให้ ความสนใจต่อท่านอย่างมุ่งมั่น แรงกล้า					
4.2. เจ้าหน้าที่ของโครงการเข้าใจถึงความต้องการของท่านเป็น อย่างดี					
4.3. เจ้าหน้าที่ของโครงการมีความสามารถในการ ประสานงาน และแก้ปัญหาให้ท่านได้					
4.4. เจ้าหน้าที่ของโครงการให้ความสนใจและปฏิบัติต่อ ท่านอย่างเป็นกันเอง					

การรับรู้จริงต่อคุณภาพการเรียนการสอนในโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิต	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง 5	เห็น ด้วย 4	ไม่ แน่ใจ 3	ไม่ เห็น ด้วย 2	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง 1
4.5. เจ้าหน้าที่ของโครงการมีการจัดสรรเวลาในการ ให้บริการที่สะดวกและเอื้ออำนวยแก่ท่าน					
5. ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม					
5.1. ศูนย์การศึกษาจัดให้มีสื่อการสอน อุปกรณ์การเรียน การสอน ที่ทันสมัย					
5.2. ศูนย์การศึกษามีการตกแต่งสถานที่อย่างเหมาะสม สำหรับการเรียนการสอน					
5.3. ศูนย์การศึกษาจัดสภาพบรรยากาศภายในห้องเรียนปลอดโปร่งเย็น สบาย					
5.4. อาหารว่างสำหรับนักศึกษามีรสชาติดี					
5.5. ศูนย์การศึกษามีอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกในการเรียนการสอนที่ดี มีคุณภาพ					
5.6. พนักงานของศูนย์การศึกษามีบุคลิกภาพดี แต่งกาย สุภาพ สะอาดและเรียบร้อย					
5.7. ศูนย์การศึกษามีการจัดป้ายประกาศเพื่อ ประชาสัมพันธ์ชี้แจงข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ต่อนักศึกษาโดยมีข้อความที่ชัดเจน และสวยงาม					

ตอนที่ 3 ความภาคภูมิใจของนักศึกษาในโครงการพิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
1. ท่านจะแนะนำการเรียนหลักสูตรบริหารธุรกิจให้กับบุคคลที่ต้องการคำแนะนำจากท่าน					
2. ท่านจะชักชวนบุคคลที่รู้จักให้มาศึกษาต่อกับโครงการนี้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต					
3. ท่านจะบอกเล่าสิ่งที่ดีเกี่ยวกับโครงการนี้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตให้ผู้อื่นได้รับรู้					
4. ถ้ามีโอกาสในอนาคตท่านมีแนวโน้มจะเรียนต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตอีก					
5. ท่านคิดว่าท่านเป็นนักศึกษาที่มีความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต					



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์	อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุลตา	อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวนฤมล อินทะโส
วันเดือนปีเกิด	10 มีนาคม 2524
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 1250 ถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2546	หลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงินการธนาคาร จาก สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
พ.ศ. 2554	หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

