

คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

The Quality of Service that Influences the Decision to Study at the Bachelor's Degree Level of Part-Time Undergraduate Students, Nakhon Pathom Rajabhat University

ชนพงษ์ อารณพิศาล / Chanapong Arpornpisal

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม / Faculty of Management Science, Nakhon Pathom Rajabhat University

E-mail: chanapongs@hotmail.com

จุฑามาส ศรีชมภู / Jutamat Srichompu

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม / Faculty of Management Science, Nakhon Pathom Rajabhat University

E-mail: jsrichompu@gmail.com

เสาวนีย์ มะหะพรหม / Saowanee Mahaprom

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม / Faculty of Management Science, Nakhon Pathom Rajabhat University

E-mail: saowanee_maan@hotmail.com

พรรณรัตน์ อารณพิศาล / Pannarat Arphonpisan

ภาควิชาภาควิชาพื้นฐานทั่วไป สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
จังหวัดชุมพร / Department of Business and Administration, King Mongkut's Institute of Technology
Ladkrabang Prince of Chumphon Campus

E-mail: panara7979@hotmail.com

ประวัติบทความ

ได้รับบทความ 9 พฤษภาคม 2564

แก้ไข 21 พฤษภาคม 2564

ตีพิมพ์ 31 พฤษภาคม 2564

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และ 2) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการบริการของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายด้าน ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม อยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายด้าน 2) ปัจจัย

ด้านการตอบสนองนักศึกษา ด้านการเข้าใจและรู้จักนักศึกษาและด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป.มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน 3 สมมติฐาน สามารถทำนายการผันแปรของการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป.มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้ร้อยละ 50.50 โดยเรียงลำดับค่าอิทธิพลหรือความสำคัญจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้คือ ด้านการตอบสนองนักศึกษา ด้านการเข้าใจและรู้จักนักศึกษาและด้านความน่าเชื่อถือ และเขียนสมการทำนายได้ดังนี้ การตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป.มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม = $1.354 + .105$ (ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ) + $.155$ (ด้านความน่าเชื่อถือ) + $.162$ (ด้านการตอบสนองนักศึกษา)

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, การตัดสินใจ, ปริญญาตรี, นักศึกษาภาค กศ.พป., มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

Abstract

The objectives of this study were to; 1) study the level of service quality factor towards decision-making to study in Bachelor's degree of part-time undergraduate students, Nakhon Pathom Rajabhat University, and 2) identify the service quality factor towards decision-making to study in Bachelor's degree of part-time undergraduate students, Nakhon Pathom Rajabhat University. This study used the quantitative research technique. The results were; 1) the level of satisfaction towards service quality of part-time undergraduate students, Nakhon Pathom Rajabhat University was at a high level in both overall and each side, and the level of decision-making to study in Bachelor's degree of part-time undergraduate students, Nakhon Pathom Rajabhat University was at a high level in both overall and each side, 2) the level of responses in understanding and acquaintance, and creditability affected statistical significantly at a positive way to study in Bachelor's degree of part-time undergraduate students, Nakhon Pathom Rajabhat University. The results were based on 3 hypothesis and the predicted variation of decision-making to study in Bachelor's degree of part-time undergraduate students, Nakhon Pathom Rajabhat University was 50.50 percentage ordering effect of importance level from the most to the least in students' response, understanding and acquaintance, and creditability. Forecasting equation were the decision-making to study in Bachelor's degree of part-time undergraduate students, Nakhon Pathom Rajabhat University = $1.354 + .105$ (empirical of service) + $.155$ (creditability) + $.162$ (students' response)

Keywords: Service Quality, Decision-Making, Bachelor's Degree, Part-Time Undergraduate Students, Nakhon Pathom Rajabhat University

บทนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นแห่งหนึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้และเป็นหลักทางวิชาการแก่ชุมชน ให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้ มีระบบบริหารจัดการที่ดีเพื่อพัฒนาสังคมให้เกิดความอยู่ดีมีสุขตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นที่พึ่งด้านการบริการวิชาการให้แก่ชุมชนและสังคม ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมมีจำนวนนักศึกษาทั้งหมดประมาณ 1,422 คน รวมทั้งมีการจัดการศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต หลักสูตรมหาบัณฑิตและ หลักสูตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยจัดตั้งมาเป็นเวลาประมาณ เกือบ 84 ปีแล้ว มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมเป็นมหาวิทยาลัยอันดับ 2 ของประเทศ ที่มีคุณภาพทางวิชาการที่ดีที่สุด เป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่เน้นการผลิตบัณฑิตในระดับปริญญาตรีมีระบบการศึกษา แบบเต็มเวลา (นักศึกษาภาคปกติเรียนวันจันทร์-ศุกร์) มีทั้งหมด 5 คณะ ประกอบด้วย 1) คณะครุศาสตร์ 2) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

3) คณะวิทยาการจัดการ 4) คณะพยาบาลศาสตร์ 5) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และไม่เต็มเวลา (นักศึกษาภาคพิเศษเรียน วันอาทิตย์) หรือ ภาค กศ.พป. (การศึกษาเพื่อปวงชน)เพื่อให้คนที่ทำงานได้มีโอกาสศึกษาต่อ เปิดสอนทั้งหมด 3 คณะ ประกอบด้วย 1) คณะวิทยาการจัดการ 2) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 3) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยปัจจุบันมีจำนวนนักศึกษาภาค กศ.พป. รวมทุกคณะทั้งสิ้น 491 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. 2563). การศึกษาเป็นการพัฒนาการดำเนินชีวิตของมนุษย์ เพราะประชากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการศึกษาต่อเป็นอย่างมาก เพราะการศึกษาขั้นสูงสุดถือเป็นความสำเร็จในชีวิต สามารถนำไปประกอบอาชีพเพื่อเลี้ยงครอบครัวได้ในอนาคต การศึกษาเป็นสิ่งสำคัญ ทำให้มีความรู้ ความสามารถและยังมีทักษะพื้นฐานต่างๆ ที่จำเป็น ทำให้เกิดจิตใจที่ตึงาม พร้อมต่อสู้เพื่อตนเอง และการประกอบกรงานอาชีพต่างๆ ได้ รวมไปถึงการรู้จักแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยตนเอง

ด้วยเหตุผลข้างต้นจึงทำให้ผู้ทำการวิจัยต้องศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมเนื่องจากมีนักศึกษาเลือกเรียนมากที่สุดและเป็นมหาวิทยาลัยติดอันดับ 2 ของประเทศที่มีคุณภาพทางวิชาการดีที่สุดในสถานการณ์ที่สภาวะการแข่งขันในตลาดของสถาบันอุดมศึกษาทั้งของภาครัฐและเอกชนแข่งขันกันอย่างรุนแรง นักศึกษาตัดสินใจเลือกมหาวิทยาลัยโดยคำนึงถึงปัจจัยใดบ้างเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนการประชาสัมพันธ์ เป็นแนวทางในการแนะแนว พัฒนาบุคลากร พัฒนาระบบการจัดการการเรียนการสอนเพื่อให้นักศึกษาเกิดความสนใจและตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้บรรลุตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา และผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพให้กับท้องถิ่นและสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีการศึกษา 2563
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีการศึกษา 2563

การทบทวนวรรณกรรม

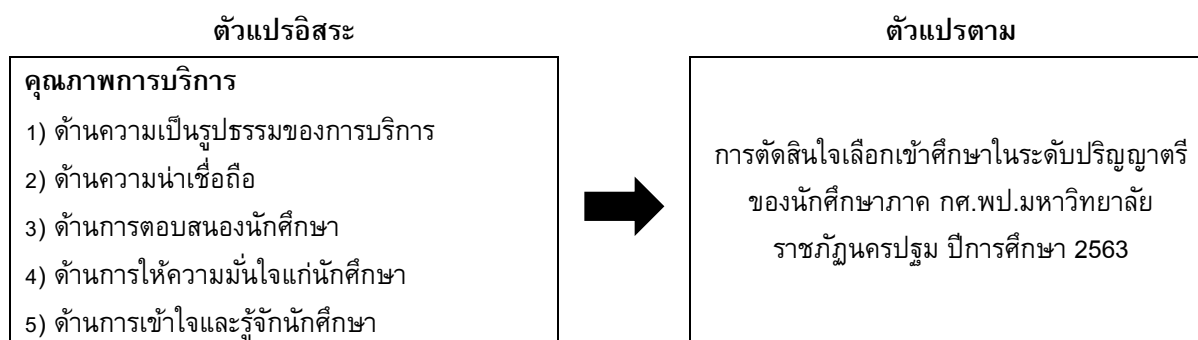
แนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeitham, and Berry (1990) ได้พัฒนาและปรับปรุงเครื่องมือ ในการประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนอง (Responsive) 4) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) 5) ด้านการเข้าใจและรู้จัก (Empathy)

แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ ของ Barnard (1938) Griffiths (2002) Simon (1960) และ Pfiffner & Presthus (1960) คือ การพิจารณาทางเลือก จากหลายทางเลือกให้เหลือเพียงทางเดียว โดยในการปฏิบัติโดยการคิดทางเลือกที่แตกต่าง กัน รวมถึงการหาโอกาสในการตัดสินใจเพื่อเลือกทางที่เป็นไปได้ และการเลือกวิธีที่ดีที่สุดที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีการศึกษา 2563

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ นักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมชั้นปี 1 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 15 หมู่เรียน รวมทั้งสิ้น 500 คน คำนวณตัวอย่างได้ 223 คน (Yamane, 1967) สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแบ่งชั้นภูมิ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามเป็นชนิดที่มีโครงสร้าง (Structured questionnaires) ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-ended questionnaires) และคำถามปลายเปิด (Open ended questionnaires) ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงเนื้อหาของคำถามแต่ละข้อของแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์ของคำถามวิจัย โดยมีดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบ ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach'Alpha) ผลการวิเคราะห์ การทดสอบคุณภาพแบบสอบถามจากข้อมูลของกลุ่มทดลองจำนวน 30 ราย พบว่า แบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.953 โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีมาก จากการทดสอบคุณภาพเครื่องมือในการเก็บข้อมูลนั้นผ่านเกณฑ์การทดสอบทั้ง 2 ข้อ

วิธีการเก็บข้อมูล เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลแบบออนไลน์โดยส่งลิงค์ข้อมูลแบบสอบถามผ่านตัวแทนห้อง ปิตรีบการตอบกลับเมื่อครบตามจำนวนนักศึกษาของแต่ละสาขาที่ได้ตั้งค่าไว้ในระบบ เก็บข้อมูลจนครบตามจำนวน 223 ราย

การวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ข้อมูลในการพรรณาลักษณะประชากรที่ศึกษา ดังนี้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentages) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติเชิงอ้างอิง (inferential statistics) ใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุ (multiple regression analysis) วิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.60 มีอายุ 23-27 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.90 มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.10 มีภูมิลำเนาของครอบครัวอยู่ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.60 มีอาชีพของผู้ปกครองคือ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 31.40 มีแผนการเรียนเดิม (ในระดับมัธยมศึกษา) คือ ศิลป์-ภาษา คิดเป็นร้อยละ 27.40 และมีผลคะแนนเฉลี่ยในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช. หรือ ปวส. คะแนนเฉลี่ยสะสมระหว่าง 2.00-3.00 คิดเป็นร้อยละ 61.40

ระดับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีการศึกษา 2563 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านความน่าเชื่อถือมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X} = 3.73$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษาและด้านการเข้าใจและรู้จักนักศึกษา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X} = 3.67$) และด้านการตอบสนองนักศึกษามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$)

ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เป็นมหาวิทยาลัยที่ได้รับการยอมรับจากสังคม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.69$) ต้องการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.52$) มีหลักสูตรและสาขาวิชาตรงตามความต้องการของนักเรียน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.30$) มีศูนย์อาหาร ห้องสมุด ห้องพยาบาล ห้องประชุม ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เพียงพอต่อความต้องการ/มีอาคารและจำนวนห้องเรียนที่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา และ มีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.23$) และ มีความปลอดภัยจากสภาพแวดล้อมโดยรอบข้าง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.16$)

ตารางที่ 1 สมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและค่า VIF

ด้าน	ความเป็นรูปธรรม	ความน่าเชื่อถือ	การตอบสนอง	การให้ความมั่นใจ	การเข้าใจและรู้จัก
ความเป็นรูปธรรม	Pearson Correlation	.727	.679	.659	.665
ความน่าเชื่อถือ	Pearson Correlation		.706	.738	.750
การตอบสนอง	Pearson Correlation			.745	.706
การให้ความมั่นใจ	Pearson Correlation				.708
การเข้าใจและรู้จัก	Pearson Correlation				
VIF	2.480	3.322	2.874	2.969	2.834

จากตารางที่ 1 พบว่า เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กันโดยมีค่าอยู่ระหว่าง .659 - .738 พบว่ามีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) โดยตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองไม่ควรสูงเกิน 0.80 ทั้งทางบวกและลบ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544) นอกจากนั้นค่า VIF ตัวแปรอิสระ ซึ่งทั้ง 5 ตัว มีค่าอยู่ระหว่าง 2.480 - 3.322 ซึ่ง VIF ไม่เกิน 5 ดังนั้นจึงได้ทำแก้ปัญหาโดยการคัดเลือกตัวแปรอิสระด้วยวิธี enter ดังตารางที่ 2

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองนักศึกษา ด้านการเข้าใจและรู้จักนักศึกษาและด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีการศึกษา 2563 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน 3 สมมติฐาน ส่วนปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ไม่ส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน 2 สมมติฐาน

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุ

ตัวแปร	β	std. Error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	1.354	.174		7.767	.000
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.105	.067	.117	1.556	.121
ด้านความน่าเชื่อถือ	.155	.074	.181	2.081*	.039
ด้านการตอบสนองนักศึกษา	.162	0.65	.201	2.486*	.014
ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา	.094	0.67	.115	1.394	.165
ด้านการเข้าใจและรู้จักนักศึกษา	.160	0.66	.195	2.422*	.016
R = .711 R Square = .505 Adjusted R Square = .494 Standard Error = .442					

ปัจจัยการบริการ ด้านการตอบสนองนักศึกษา ด้านการเข้าใจและรู้จักนักศึกษาและด้านความน่าเชื่อถือสามารถทำนายการผันแปรของการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป.มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีการศึกษา 2563 ได้ร้อยละ 50.50 โดยเรียงลำดับค่าอิทธิพลหรือความสำคัญจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้คือ ด้านการตอบสนองนักศึกษา ด้านการเข้าใจและรู้จักนักศึกษาและด้านความน่าเชื่อถือ โดยเขียนสมการทำนายการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีการศึกษา 2563 ได้ดังนี้ การตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป.มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม = $1.354 + .105$ (ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ) + $.155$ (ด้านความน่าเชื่อถือ) + $.162$ (ด้านการตอบสนองนักศึกษา)

สรุปและอภิปรายผล

ผลความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีการศึกษา 2563 ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองนักศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา และด้านการเข้าใจและรู้จักนักศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zeshan, Afridi และ Khan (2014) ได้ประเมินคุณภาพการให้บริการ 8 มหาวิทยาลัยทางด้านธุรกิจการศึกษาในประเทศปากีสถาน จากงานวิจัยการศึกษาคุณภาพการให้บริการในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ปัจจัย เมื่อมองโดยรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญตามลำดับ สอดคล้องกับ พงษ์สันติ์ ต้นหยง, ชนพงษ์ อาภรณ์พิศาล และ เกียรติศักดิ์ อิชยานันท์ (2562) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาค

กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาและความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พป.มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และสอดคล้องกับเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ของพาราสุรามันซีทอธัมและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1990: 20-23) ด้วยเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการนั้นมีความสำคัญต่อนักศึกษาในการที่จะตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยที่ทุกๆ ปัจจัยนั้นมีความสำคัญไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีการศึกษา 2563 ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองนักศึกษา ด้านการเข้าใจและรู้จักนักศึกษาและด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีการศึกษา 2563 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน 3 สมมติฐาน ส่วนปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ไม่ส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน 2 สมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุธมาศ อุดมศิริ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาต่อความพึงพอใจ ความจงรักภักดี และแรงจูงใจของนักศึกษา MBA ในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่นักศึกษา MBA ในประเทศไทย ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ และรองลงมาคือ เรื่องของปัจจัยการบริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ แสดงให้เห็นว่าปัจจัยคุณภาพการบริการที่จะส่งผลให้นักศึกษาตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยมากที่สุดมีได้หลายปัจจัยขึ้นอยู่กับปัจจัยเสริมด้านอื่นๆ ด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีการศึกษา 2563 ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองนักศึกษา ด้านการเข้าใจและรู้จักนักศึกษาและด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป.มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีการศึกษา 2563 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน 3 สมมติฐาน ส่วนปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักศึกษา ไม่ส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน 2 สมมติฐาน เรียงลำดับความสำคัญดังนี้ คือ ด้านการตอบสนองนักศึกษา ด้านการเข้าใจและรู้จักนักศึกษาและด้านความน่าเชื่อถือ ดังนั้นจึงควรเน้นคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองนักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาได้เข้าถึงง่ายขึ้นอันจะช่วยส่งผลให้เกิดการตัดสินใจเข้าศึกษาเพิ่มขึ้น อาจใช้รูปแบบการกระจายข้อมูลผ่านโซเชียลมีเดียต่างๆ ในการเข้าถึงนักศึกษา ด้านการเข้าใจและรู้จักนักศึกษานั้น ก็เน้นไปที่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษา เปิดรับความคิดเห็นจากนักศึกษา และมีการจัดอบรมเกี่ยวกับเรื่องการให้บริการ ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ อาจจะจัดกิจกรรมให้กับนักศึกษามากกว่าเดิม และปรับปรุงพัฒนาการสอนให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันมากที่สุด

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยของครอบครัว ภูมิสำเนา อาชีพของผู้ปกครอง แผนการเรียนเดิม และผลคะแนนเฉลี่ยจากสถานศึกษาเดิม ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีการศึกษา 2563 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นควรให้ความสนใจในปัจจัยส่วนบุคคล โดยสามารถจัดแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็นส่วนๆ ตามปัจจัยส่วนบุคคล แล้วใช้คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองนักศึกษาเพื่อให้ข่าวสารมีการกระจายอย่างทั่วถึงและสามารถตอบสนองได้กับทุกกลุ่ม เช่น ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ โดยกระจายข่าวตามช่วงอายุ อายุส่วนใหญ่คือ 22-27 ปี อาจจะมีการประชาสัมพันธ์ทางโซเชียลมีเดียต่างๆ หรือที่ทำงาน รองลงมาอายุ 18-22 ปี อาจจะมีการประชาสัมพันธ์ตามสถานศึกษาหรือทางเว็บของสถานศึกษา อายุ 27 ปีขึ้นไป อาจจะใช้การติดป้ายประกาศรับสมัครหน้ามหาวิทยาลัยเพื่อสะดวกในการรับข่าวสาร มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกอาจจะเป็นเบอร์โทรหรือ E-mail

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีการศึกษา 2563 ผู้ที่สนใจสามารถนำแนวทางดังกล่าวไปใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการกับระดับชั้นปีการศึกษาอื่นๆ หรือสถานศึกษาอื่นๆ ได้ การวิจัยครั้งต่อไป ควรมุ่งไปที่ประเด็นคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาได้ตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาในสถานศึกษาเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- พงษ์สันต์ ตันหยง, ชนพงษ์ อาภรณ์พิศาล และ เกียรติศักดิ์ อิชยานันท์. (2562). การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาภาค กศ.พป. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. บทความนำเสนอในงานประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 11 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 11-12 กรกฎาคม 2562.
- ยุรมาศ อุดมศิริ. (2559). การศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาต่อความพึงพอใจ ความจงรักภักดี และแรงจูงใจของนักศึกษา MBA ในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2544). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร: เพ็ญฟ้า พรินต์ติ้ง จำกัด.
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. (2563). จำนวนนักศึกษาภาค กศ.พป. ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. สืบค้นจาก <http://reg2.npru.ac.th>.
- Barnard, C. (1938). *The functions of the executive*. Cambridge: Harvard University Press.
- Griffin, R. (2002). *Management*. 7th ed. Boston: Houghton Mifflin.
- Pfiffner, J., & Presthus, R. (1960). *Public Administration*. 4th ed. New York: The Ronald Press Company.
- Simon, H. (1960). *The New Science of Management Decision*. New York: Harper & Row.
- Yamane, T. (1967). *Statistic: An Introductory Analysis*. New York: Harper & row.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.
- Zeshan, A., Afridi, T., & Khan, S. (2014). Assessing service quality in business schools: implications for improvement. *IMPACT: International Journal of Research in Applied, Natural and Social Sciences*, 2(8), 33-42.