

ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการ ในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย

Students' Expectation, Perception, And Satisfaction With Service Quality Of International Programs Of Thai Universities

ดร.มุกดาฉาย แสนเมือง

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตบางเขน

Dr. Mukdashine Sandmaung

Lecturer of Management Department,

School of Business Administration, Sripatum University, Bangkok Campus

E-mail: mukdashine.sa@spu.ac.th

ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตและ

ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

Dr. Chonlatis Darawong

Assistant Professor of Master of Business Administration Program

Director of Master of Business Administration Program,

Graduate school, Sripatum University, Chonburi Campus

E-mail: chonlatis.da@east.spu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของคุณภาพบริการทางการศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ประกอบไปด้วย 35 ตัวแปรของคุณภาพบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติจากมหาวิทยาลัยทั้งรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 500 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดอันดับ และการทดสอบทีเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลจากการวิจัย พบว่า นักศึกษามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านต่าง ๆ ของหลักสูตรนานาชาติอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด แต่ระดับการรับรู้ในการบริการที่นักศึกษาได้รับนั้นต่ำกว่าที่ระดับนักศึกษาคาดหวังไว้คืออยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้านสิ่งที่น่าสนใจคือนักศึกษาไม่พึงพอใจต่อระดับคุณภาพการบริการของหลักสูตรนานาชาติ โดยที่นักศึกษาไม่พึงพอใจคุณภาพบริการด้านความมั่นใจไม่ตรีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความผูกพัน และด้านความเป็นมืออาชีพ ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ ความคาดหวัง การรับรู้ ความพึงพอใจ หลักสูตรนานาชาติ

Abstract

The objectives of this research was to investigate expectations, perceptions, and satisfaction with service quality of Thai universities from the perspectives of international program students. Data collection tools in this study were questionnaires with 35 items of service quality. Samples were 500 international program students from both public and private universities located in

Bangkok metropolitan region. Statistical methods used in data analysis were percentage, average mean, standard deviation, ordering, and t-test that was used to test mean difference between expectation and perception at 0.05 significance level.

The research results showed that international program students had overall expectations towards the service quality at a high to the highest level while their perceptions were given a moderate to high level. There are significant differences between perceptions and expectations of all dimensions. Interestingly, students were dissatisfied with the service quality of all dimensions. That is, their least satisfactory dimension was hospitality, followed by reliability, tangibles, commitment, and professionalism respectively.

Keywords: service quality, expectation, perception, satisfaction, international program

บทนำ

การจัดการศึกษาชั้นอุดมศึกษามีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาตลาดแรงงานโดยเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการสร้างทุนทางปัญญาและความคิดเชิงนวัตกรรม ปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาทั่วโลกได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงและปรับตัวอย่างมากเพื่อตอบรับกับการเปิดเสรีประชาคมอาเซียน (AEC) โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยในประเทศไทยหลายแห่งได้มีปรับตัวและให้ความสำคัญกับการเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันเพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายกำลังคน นักศึกษา และบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนการสร้างความร่วมมือให้เกิดความเจริญมั่นคงของประชากร ทรัพยากร และเศรษฐกิจ ของประเทศ ในภูมิภาคอาเซียนทั้งหมด 10 ประเทศ ในการนี้มหาวิทยาลัยในประเทศไทยจำเป็นต้องสร้างเอกลักษณ์เฉพาะที่ตนเองถนัดและสามารถทำได้ดี เพื่อให้มีความเชี่ยวชาญและก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่สุดเพื่อที่จะสร้างหลักสูตรที่มุ่งหวังความแข็งแกร่งทางวิชาการในมาตรฐานระดับนานาชาติ และมุ่งหวังให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับนักศึกษาต่างชาติ ตลอดจนเป็นการเสริมสร้างความฉลาดทางวัฒนธรรม เป็นหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถปรับตัวในการทำงานในองค์กรที่มีความหลากหลายทางภาษา เชื้อชาติ และวัฒนธรรม เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรีก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงานสากลในอนาคต (ศุภรักษ์ อธิคมสุวรรณ, 2559) มากไปกว่านั้นมหาวิทยาลัยยังต้องปรับตัวเพื่อแข่งขันกับตลาดที่มีขนาดใหญ่ขึ้นจากการรวมตัวกันเป็นประชาคมอาเซียน

และต้องเผชิญกับความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะนักศึกษาที่มีความต้องการการศึกษาที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน จึงทำให้มหาวิทยาลัยหลายแห่งได้พัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนของตนเองให้เป็นมาตรฐานสากลมากขึ้น

หลักสูตรนานาชาติในประเทศไทยได้เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน จากจำนวน 844 หลักสูตรในปี 2550 เป็น 1,044 หลักสูตรในปี 2556 และจำนวนนักศึกษาที่เข้าไปศึกษาต่อหลักสูตรนานาชาติทั้งนักศึกษาไทยและต่างชาติเพิ่มขึ้นจาก 71,204 คน ในปี 2552 เป็น 144,065 คนในปี 2556 (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2557) เมื่อพิจารณาในส่วนของจำนวนนักศึกษาจากอาเซียนที่เข้ามาศึกษาในประเทศไทย พบว่า นักศึกษาต่างชาติเข้ามาศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาในไทยมากที่สุด ณ ปีการศึกษา 2555 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาจากประเทศในกลุ่ม CLMV มีจำนวนรวมกันคิดเป็นร้อยละ 87 ของจำนวนนักศึกษาจากอาเซียนทั้งหมด ซึ่งเป็นสะท้อนให้เห็นถึงโอกาสสำหรับมหาวิทยาลัยไทยในการเป็นตัวเลือกของนักศึกษาในกลุ่มนี้ที่มีข้อจำกัดด้านการศึกษาภายในประเทศของตนเอง เช่น ความไม่พร้อมด้านคุณภาพของหลักสูตร บุคลากร และโครงสร้างพื้นฐานทางการศึกษา การไม่เปิดสอนในหลักสูตรที่มีความต้องการเรียน เป็นต้น และนอกจากนี้การที่นักเรียนนักศึกษาตัดสินใจศึกษาหลักสูตรนานาชาติในประเทศแทนการศึกษาในต่างประเทศเนื่องจากประหยัดค่าใช้จ่ายและส่งผลดีต่อดุลการชำระเงินของ

ประเทศ (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2558) ดังนั้น สถาบันการศึกษาต้องสร้างกระบวนการเพื่อรักษาจำนวนนักศึกษาที่เรียนหลักสูตรนานาชาติให้คงอยู่และพัฒนากลยุทธ์ให้เพิ่มมากขึ้นในอนาคต ซึ่งกลยุทธ์อย่างหนึ่งที่จำเป็นสำหรับธุรกิจการให้บริการทางการศึกษาคือการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการซึ่งนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ (Durvasula, et al., 2011)

อย่างไรก็ตามการวัดคุณภาพบริการในระดับอุดมศึกษายังคงอยู่ในขั้นตอนของการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และ ตัวชี้วัดต่าง ๆ นั้นนำมาจากภาคธุรกิจอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน (Marimuthu and Ismail, 2012) แต่ถ้าปราศจากการศึกษาในเรื่องคุณภาพบริการ มหาวิทยาลัยก็จะไม่สามารถระบุถึงระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยได้ เช่นเดียวกับ คำกล่าวของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ที่ระบุว่าคุณภาพของการบริการคือการบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) และตรงกับความต้องการของลูกค้าส่งผลทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty) ตามมา โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้นำเครื่องมือ “SERVQUAL MODEL” ซึ่งพัฒนาโดย Parasuraman, Berry, และ Zeitam ในปี 1985 และ 1988 มาใช้ในการประเมินและวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในงานวิจัยทางด้านธุรกิจบริการ อย่างไรก็ตาม จากงานวิจัยเรื่องคุณภาพบริการที่ผ่านมา ยังไม่มีการศึกษาโดยตรงถึงความพึงพอใจของคุณภาพบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยไทยจากมุมมองของนักศึกษาในหลักสูตรนานาชาติ ที่เห็นได้ว่ามีจำนวนหลักสูตรและนักศึกษาที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการแข่งขันที่รุนแรงโดยเฉพาะเมื่อเปิดเสรีอาเซียน

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงจะทำการศึกษาถึง ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของคุณภาพบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยไทย จากมุมมองของนักศึกษาในหลักสูตรนานาชาติ โดยคาดหวังว่า ผลจากการวิจัยนี้จะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการบริหารการศึกษาหลักสูตรนานาชาติ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาในหลักสูตรนานาชาติ

ที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักในระบบการศึกษาระดับอุดมศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการการศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของคุณภาพในการให้บริการการศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ

สมมติฐานของการวิจัย

ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการและระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการการศึกษาที่ได้รับของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ มีความแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

ทำให้ทราบคุณภาพการบริการการศึกษาโดยรวมของมหาวิทยาลัยในความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรนานาชาติ และข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการวางแผนบริหารคุณภาพบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของมหาวิทยาลัยเอกชนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และสามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพทางการศึกษา

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

SERVQUAL MODEL ซึ่งพัฒนาโดย Parasuraman, Berry, และ Zeitam ในปี 1985 และ 1988 โดย SERVQUAL แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การประเมินความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการ และส่วนที่ 2 ประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริงโดยเรียกเครื่องมือนี้ว่า “RATER” (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy & Responsiveness) ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5

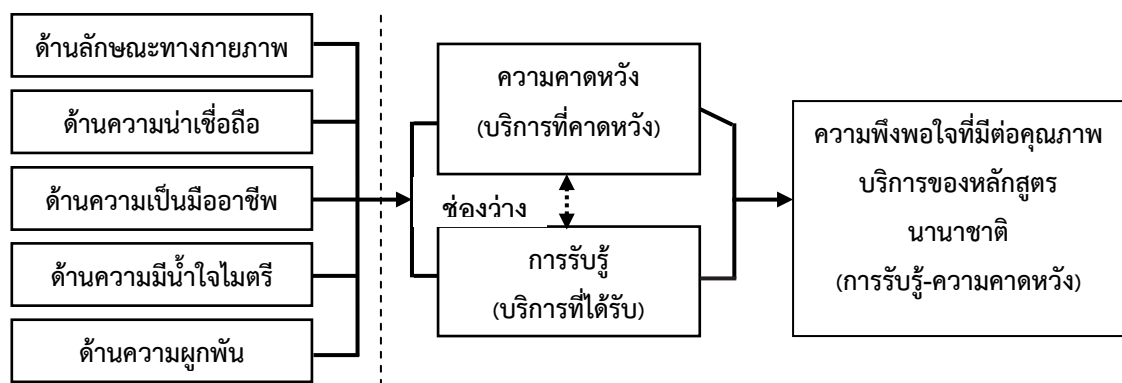
ด้านดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ(Tangibles) 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) และ 5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) ดังนั้นในความสามารถของการวัดคุณภาพบริการตามตัวแบบ SERVQUAL จึงมีการนำเอาตัวแบบดังกล่าวมาใช้ในการประเมินผลงานการดำเนินงานในบริบทของการศึกษา (Mosahab, et al., 2010; Sandmaung & Khang, 2014) ในขณะเดียวกันได้มีงานวิจัยหลายเรื่องที่น่าเอาตัวแบบนี้มาทดสอบกับคุณภาพบริการทางการศึกษา (สุริยะบุตรโสธรงค์, 2558; Grebennikov & Skaines, 2007; Shekarchizadeh, Rasli, & Tat, 2011; Sultan & Wong, 2010; Yousapronpaiboon, 2014) ยกตัวอย่างเช่น งานวิจัยของShekarchizadeh et al. (2011) เรื่องคุณภาพการบริการของมหาวิทยาลัยในประเทศมาเลเซียจากมุมมองของนักศึกษาต่างชาติพบว่าจากมุมมองนักศึกษาต่างชาติจำนวน 522 คน จากมหาวิทยาลัยในมาเลเซียจำนวน 5 แห่งที่มีต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านได้แก่ ความเป็นมืออาชีพ ความน่าเชื่อถือ ความมีน้ำใจไมตรีความผูกพัน และลักษณะทางกายภาพนั้น ระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการมีคะแนนมากกว่าระดับการรับรู้ในบริการที่ได้รับซึ่งส่งผลต่อคุณภาพบริการที่ติดลบ และกล่าวว่าผลวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการทราบช่องว่างในด้านใดและข้อใดที่ยังมีช่องว่างมาก เพื่อนำไปปรับปรุง

และพัฒนาไปสู่การได้เปรียบทางการแข่งขัน อันจะเป็นประโยชน์ไม่ใช่ว่าเฉพาะต่อการออกแบบระบบคุณภาพที่มีต่อสถาบันการศึกษาเท่านั้น สำหรับการศึกษาคุณภาพการบริการในประเทศไทย งานวิจัยของ Yousapronpaiboon (2014) ได้ศึกษาการวัดคุณภาพการบริการของมหาวิทยาลัยไทย จากมุมมองของนักศึกษา จำนวน 350 คน ในมหาวิทยาลัยจำนวน 5 แห่ง ระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน มีคะแนนมากกว่าระดับการรับรู้ในบริการที่ได้รับซึ่งส่งผลต่อคุณภาพบริการที่ติดลบเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะด้านลักษณะทางกายภาพเกิดช่องว่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังมากที่สุดและจากการศึกษาตัวแบบ SERVQUAL จากงานวิจัยเหล่านี้ ตัวแปรคุณภาพต่างๆ ได้นำมาพัฒนาเป็นแบบสอบถาม โดยเน้นศึกษาจากมุมมองของนักศึกษา

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการวิจัยเพื่อการศึกษาคุณภาพการบริการของมหาวิทยาลัยในหลักสูตรนานาชาติจะใช้เครื่องมือวัดคุณภาพเพื่อให้ได้ซึ่งระดับคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อนำไปวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติโดยคำนวณจากช่องว่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังดังแสดงในภาพที่ 1 และนำไปประเมินเป็นการบริการของ มหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาปัจจัยคุณภาพที่มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของมหาวิทยาลัย

คุณภาพบริการ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพราะเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเป็นการค้นหาข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นอยู่แล้ว และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงอย่างเดียว โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงคุณภาพบริการการศึกษาในมหาวิทยาลัยผ่านมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และเรียนในหลักสูตรนานาชาติ ในมหาวิทยาลัยที่อยู่ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งจากข้อมูลสถิติประจำปีพ.ศ. 2556 จากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พบว่า มีนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติจำนวนทั้งสิ้น 126,477 คน จากจำนวนมหาวิทยาลัยทั้งรัฐ และเอกชน 171 แห่ง ในการสุ่มตัวอย่างนักศึกษาเพื่อศึกษาคุณภาพการบริการนั้น จะกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1973) ในกรณีทราบจำนวนประชากรพบว่า ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้กลุ่มตัวอย่าง นักศึกษาหลักสูตรนานาชาติจำนวน 400 คน แต่เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ครอบคลุมมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ และปริมาณพลในมิติต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นการศึกษานี้จะใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยจำนวน 8 แห่งที่เปิดสอนหลักสูตรนานาชาติ และใช้ประเภทของมหาวิทยาลัยเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยเลือกมหาวิทยาลัยด้วยวิธีการแบบโควตา (Quota Sampling) ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยของรัฐ 4 แห่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 250 ราย และมหาวิทยาลัยเอกชน 4 แห่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 250 รายรวมทั้งสิ้น 500 ราย ทั้งนี้ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 500 ชุดเพื่อให้ได้จำนวนที่กำหนดและป้องกันความคลาดเคลื่อนแล้วนำมาคัดเลือกเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ตอบได้สมบูรณ์ครบถ้วน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือวิจัย มีขั้นตอนในการทำ โดยเริ่มจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแบบ

ประเมินคุณภาพ SERVQUAL และการวัดความพึงพอใจทั้งงานศึกษาในประเทศและต่างประเทศ (Grebennikov&Skaines, 2007; Mosahab et al., 2010; Oilfield & Baron, 2000; Pariseau& McDaniel, 1997; Sandmaung&Khang, 2014; Shekarchizadeh et al., 2011; Sultan & Wong, 2010; Yousapronpaiboon, 2014) โดยได้ปัจจัยด้านคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความมีน้ำใจไมตรีและด้านความผูกพัน โดยมีตัวแปรด้านคุณภาพบริการทั้งสิ้น 35 ตัวแปร

ร่างแบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เป็นการตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ตรวจสอบลำดับแบบสอบถาม ความถูกต้องของแบบสอบถาม รวมทั้งความพร้อมและความเข้าใจของผู้เก็บข้อมูล ทั้งนี้เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องและข้อผิดพลาดของแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปทำการทดสอบเบื้องต้น (Pre-test) จำนวน 30 ชุด จากนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป เพราะเป็นกลุ่มที่เข้าใจระบบให้บริการของหลักสูตรนานาชาติเป็นอย่างดี วัตถุประสงค์ในการทำ Pre-test เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งผลที่ได้แสดงถึงระดับความเชื่อมั่นของตัววัดอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ คือมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มากกว่า 0.70 (Hair et al., 2010, P. 125) และจากการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของตัวแปรรายด้านมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาครายด้านพบว่า ด้านความมีน้ำใจไมตรีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเท่ากับ 0.815 ด้านความน่าเชื่อถือมีค่าเท่ากับ 0.850 ด้านความเป็นมืออาชีพมีค่าเท่ากับ 0.916 ด้านความมีน้ำใจไมตรีมีค่าเท่ากับ 0.938 และด้านความผูกพันมีค่าเท่ากับ 0.687 ตามลำดับ

โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็นสองตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินคุณภาพบริการตามตัวแบบ SERVQUAL ใช้ประเมินคุณภาพผลสัมฤทธิ์การบริการของมหาวิทยาลัยที่มีต่อนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ โดยจะประเมินทั้งในด้านระดับคุณภาพที่คาดหวัง (Desired Service Level) และระดับคุณภาพที่รับรู้ (Perceived Service Performance)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำหนังสือถึงผู้บริหารหน่วยงานของมหาวิทยาลัยทั้ง 8 แห่ง เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติในระดับปริญญาตรี และได้มีการเก็บข้อมูลภาคสนามตามมหาวิทยาลัยทั้งรัฐและเอกชนจำนวนดังกล่าว โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2558 ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง ผู้วิจัยเป็นผู้คอยแนะนำกรณีเกิดปัญหา โดยแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 500 ชุดและได้แบบสอบถามตอบกลับ จำนวน 427 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.40

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเพื่อใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้แก่ t-test โดยใช้สถิติ Pair Sample t-test การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติโดยการใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการการศึกษาลบด้วย ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการการศึกษา

การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย

ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาจากหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยแบ่งออกเป็น 5 ระดับและมีเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 มีความคาดหวัง/

การรับรู้ในคุณภาพบริการมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 มีความคาดหวัง/การรับรู้ในคุณภาพบริการมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 มีความคาดหวัง/การรับรู้ในคุณภาพบริการปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 มีความคาดหวัง/การรับรู้ในคุณภาพบริการน้อย และ

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 มีความคาดหวัง/การรับรู้ในคุณภาพบริการน้อยที่สุด

และระดับความพึงพอใจ เป็นการสะท้อนถึงคะแนนช่องว่างของคุณภาพบริการซึ่งมาจาก การรับรู้ในบริการที่ได้รับจริง – ระดับความคาดหวังในบริการที่คาดว่าจะได้รับ Parasuraman et al. (1985) ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพของการบริการเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการและการรับรู้ในบริการที่ได้รับจริง ซึ่งถ้าระดับความคาดหวังมากกว่าระดับสิ่งที่ได้รับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการก็จะไม่เกิดขึ้น มากไปกว่านั้น Zeithaml et al. (1990) ได้อธิบายเพิ่มเติมถึง การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าว่าเป็นการบอกถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในสินค้าและบริการของลูกค้า ดังนั้น คะแนนช่องว่างที่นำมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจึงแบ่งออกเป็น 3 ช่วง คือ

ผลของคะแนนช่องว่างที่เป็นลบ (Negative gap scores) หมายถึงคุณภาพบริการต่ำและส่งผลต่อความไม่พึงพอใจของลูกค้า

ผลของคะแนนช่องว่างที่เป็นบวก (Positive gap scores) แสดงถึง คุณภาพบริการสูงและส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และ

ผลของคะแนนช่องว่างมีค่าเท่ากับ 0 หมายความว่าลูกค้ารู้สึกเฉยๆ หรืออยู่ในสถานกลางๆ

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.4) โดยมีอายุเฉลี่ย 20.4 ปี เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชนในอัตราร้อยละ 51.5

และของมหาวิทยาลัยรัฐในอัตราร้อยละ 48.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษาในปีที่ 3 (ร้อยละ 41.8) รองลงมาคือปีที่ 2 (ร้อยละ 26.2) ส่วนปีที่ 1 (ร้อยละ 18.0) และ ชั้นปีที่ 4 (ร้อยละ 14.0) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาจากสาขาธุรกิจระหว่างประเทศมากที่สุด (ร้อยละ 40.9) รองลงมาคือสาขาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม (ร้อยละ 17.3) สาขาบัญชี (ร้อยละ 11.6) และนิเทศศาสตร์ (ร้อยละ 11.3) ตามลำดับ ส่วนที่เหลืออีกมาจากสาขาอื่น ๆ (ร้อยละ 18.9) ผู้ตอบแบบสอบถามมีสัญชาติไทยมากที่สุด (ร้อยละ 76.4) รองลงมาคือสัญชาติเอเชีย

(ร้อยละ 18.2) สัญชาติอเมริกันและยุโรป (ร้อยละ 3.2) และสัญชาติแอฟริกา (ร้อยละ 1.2) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติทั้ง 5 ด้าน

ผลจากการวิเคราะห์ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจในคุณภาพบริการการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติทั้ง 5 ด้าน ดังมี รายละเอียดแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงถึงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของคุณภาพบริการทางการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติทั้ง 5 ด้าน

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง	การรับรู้	คะแนนช่องว่าง/ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	SD
ด้านลักษณะทางกายภาพ				
เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย	4.15	3.55	-0.60	0.99
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆในการเรียนการสอนที่เหมาะสม	4.11	3.57	-0.54	1.03
สื่อการเรียนการสอน น่าสนใจ เข้าใจง่าย	4.10	3.56	-0.54	0.97
เฉลี่ยรวม	4.12	3.56	-0.56	0.86
ด้านความน่าเชื่อถือ				
การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามหลักสูตรกำหนด	4.21	3.70	-0.51	0.92
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ (เต็มใจ)	4.20	3.35	-0.85	1.28
เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการได้ทันที (รวดเร็ว)	4.09	3.30	-0.79	1.17
เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้อง เป็นมืออาชีพ	4.13	3.45	-0.68	1.04
เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน	4.13	3.39	-0.74	1.11
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.07	3.28	-0.75	1.15
เฉลี่ยรวม	4.14	3.41	-0.73	0.84
ด้านความเป็นมืออาชีพ				
อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.38	4.35	-0.03	0.68
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามเวลาที่แจ้งไว้	4.29	3.95	-0.34	0.89
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามความต้องการได้ทันที	4.24	3.80	-0.44	0.97
อาจารย์ทำงานอย่างถูกต้อง	4.37	4.04	-0.33	0.84
อาจารย์อธิบายรายละเอียดการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนให้นักศึกษา	4.30	3.90	-0.40	0.87

ตารางที่ 1 แสดงถึงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของคุณภาพบริการทางการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติทั้ง 5 ด้าน (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง	การรับรู้	คะแนนช่องว่าง/ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	SD
อาจารย์สามารถให้คำแนะนำนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว	4.27	3.87	-0.40	0.9
อาจารย์พร้อมที่จะให้คำปรึกษาเมื่อนักศึกษาเข้าพบ	4.29	3.86	-0.43	0.99
อาจารย์ตอบสนองคำร้องของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว	4.25	3.75	-0.50	0.91
อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือและเป็นแบบอย่างที่ดี	4.33	4.08	-0.25	0.89
อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่เสมอ	4.44	4.29	-0.15	0.78
อาจารย์สามารถตอบคำถามและหาคำตอบให้นักศึกษาได้	4.43	4.15	-0.28	0.79
อาจารย์ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล	4.22	3.68	-0.54	1.04
อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง	4.18	3.72	-0.46	0.97
อาจารย์เข้าใจความต้องการของนักศึกษา	4.23	3.78	-0.45	0.94
เฉลี่ยรวม	4.30	3.95	-0.35	0.62
ด้านความมีน้ำใจไมตรี				
เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ	4.19	3.35	-0.84	1.29
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทุกครั้ง	4.14	3.41	-0.73	1.22
เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ทำให้ศึกษามั่นใจในการเข้ารับบริการ	4.10	3.38	-0.62	1.18
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กระตือรือร้นเอาใจใส่นักศึกษา	4.16	3.30	-0.86	1.27
เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอและหาคำตอบให้เสมอ	4.13	3.43	-0.70	1.12
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล	4.06	3.19	-0.87	1.29
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง	4.06	3.14	-0.92	1.36
เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต/นักศึกษา	4.08	3.22	-0.86	1.28
เฉลี่ยรวม	4.12	3.30	-0.82	1.04
ด้านความผูกพัน				
มีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา	4.09	3.43	-0.66	1.07
สิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย	4.22	3.81	-0.41	0.93
อาจารย์และเจ้าหน้าที่ช่วยมอบให้คำปรึกษาที่สอดคล้องกับนักศึกษา	4.08	3.54	-0.54	1.08
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.21	4.13	-0.09	0.79
เฉลี่ยรวม	4.15	3.73	-0.38	0.69

จากผลการวิเคราะห์ ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติพบว่า

ด้านลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับมากกว่าระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับโดยรวม ซึ่งส่งผลให้คะแนนช่องว่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวังในคุณภาพการบริการโดยรวมติดลบ ($\bar{x} = -0.56$, $SD = 0.86$) ซึ่งมีผลต่อความไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านนี้โดยมีความไม่พึงพอใจในบริการเรื่อง “เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย” มากที่สุด

ด้านความน่าเชื่อถือพบว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับมากกว่าระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับโดยรวมซึ่งส่งผลให้คะแนนช่องว่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวังในคุณภาพการบริการโดยรวมติดลบ ($\bar{x} = -0.73$, $SD = 0.84$) เช่นกัน ซึ่งมีผลต่อความไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านนี้โดยมีความไม่พึงพอใจในบริการเรื่อง “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ (เต็มใจ)” มากเป็นอันดับแรก

ด้านความเป็นมืออาชีพพบว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับมากกว่าระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับโดยรวมซึ่งส่งผลให้คะแนนช่องว่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวังในคุณภาพการบริการโดย

รวมติดลบ ($\bar{x} = -0.35$, $SD = 0.62$) ซึ่งมีผลต่อความไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านนี้ โดยมีความไม่พึงพอใจในบริการเรื่อง “อาจารย์ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล” มากเป็นอันดับแรก

ด้านความมีน้ำใจไมตรีพบว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับมากกว่าระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับโดยรวมซึ่งส่งผลให้คะแนนช่องว่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวังในคุณภาพการบริการโดยรวมติดลบ ($\bar{x} = -0.82$, $SD = 1.04$) เช่นกัน โดยมีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการในเรื่อง “เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง” มากเป็นอันดับแรก

ด้านความผูกพันพบว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับมากกว่า ระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับซึ่งส่งผลให้คะแนนช่องว่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวังในคุณภาพการบริการโดยรวมติดลบ ($\bar{x} = -0.38$, $SD = 0.69$) มีผลต่อความไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านนี้โดยส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในบริการเรื่อง “มีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา” มากเป็นอันดับแรกจากภาพรวมทั้งของคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านสามารถสรุปถึงการจัดอันดับของระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติทั้ง 5 ด้านได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การจัดอันดับคะแนนความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติทั้ง 5 ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ลำดับที่ความคาดหวัง (Expectation: E)	ลำดับที่การรับรู้ (Perception: P)	ลำดับที่คะแนนช่องว่าง /ความพึงพอใจ (P-E)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4	3	3
ด้านความน่าเชื่อถือ	3	4	4
ด้านความเป็นมืออาชีพ	1	1	1
ด้านความมีน้ำใจไมตรี	4	5	5
ด้านความผูกพัน	2	2	2

นักศึกษามีระดับความคาดหวังเฉลี่ยต่อคุณภาพการบริการในระดับมากถึงมากที่สุด โดยมีความคาดหวังในด้านความเป็นมืออาชีพมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความผูกพันด้านความน่าเชื่อถือด้านลักษณะทางกายภาพและด้านความมีน้ำใจไมตรีตามลำดับ ในขณะที่ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ที่นักศึกษาได้รับอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยให้ระดับการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับเฉลี่ยในด้านความเป็นมืออาชีพ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความผูกพัน ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความมีน้ำใจไมตรี ตามลำดับ ซึ่งจากผลระดับคะแนนดังกล่าวจะส่งผลต่อการหาค่าเฉลี่ยช่องว่าง (Gap) ระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน โดยมีช่องว่างคะแนนที่ ติดลบในทุกด้านซึ่งส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาทั้ง 5 ด้าน โดยมีคะแนนช่องว่างที่ติดลบน้อยที่สุดหรือไม่พึงพอใจ

น้อยที่สุดคือด้าน ความเป็นมืออาชีพ (-0.35) รองลงมาคือด้านความผูกพัน (-0.38) ลักษณะทางกายภาพ (-0.56) ความน่าเชื่อถือ (-0.73) และ ความมีน้ำใจไมตรี (-0.82) ตามลำดับซึ่งในด้านความมีน้ำใจไมตรีเป็นด้านที่คะแนนช่องว่างติดลบที่กว้างที่สุดเป็นอันดับ 1 จากในคุณภาพการบริการทั้งหมด 5 ด้านซึ่งอาจแสดงว่าผู้ให้บริการไม่สามารถตอบสนองความต้องการด้านความมีน้ำใจไมตรีได้ดี

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่าระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการและระดับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพบริการการศึกษาที่ได้รับของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติมีความแตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่า t-test ของคุณภาพบริการทางการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติทั้ง 5 ด้าน

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		Sig.
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย	4.15	0.76	3.55	0.84	0.000*
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆในการเรียนการสอนที่เหมาะสม	4.11	0.80	3.57	0.91	0.000*
สื่อการเรียนการสอน น่าสนใจ เข้าใจง่าย	4.10	0.80	3.56	0.86	0.000*
เฉลี่ยรวม	4.12	0.68	3.56	0.75	0.000*
ด้านความน่าเชื่อถือ					
การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามหลักสูตรกำหนด	4.21	0.76	3.70	0.87	0.000*
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ (เต็มใจ)	4.20	0.88	3.35	1.14	0.000*
เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการได้ทันที (รวดเร็ว)	4.09	0.90	3.30	1.04	0.000*
เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้อง เป็นมืออาชีพ	4.13	0.84	3.45	1.01	0.000*
เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน	4.13	0.87	3.39	1.02	0.000*
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.07	0.87	3.28	1.03	0.000*
เฉลี่ยรวม	4.14	0.69	3.41	0.79	0.000*
ด้านความเป็นมืออาชีพ					
อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.38	0.75	4.35	0.78	0.394
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามเวลาที่แจ้งไว้	4.29	0.77	3.95	0.88	0.000*
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามความต้องการได้ทันที	4.24	0.79	3.80	0.92	0.000*

ตารางที่ 3 ค่า t-test ของคุณภาพบริการทางการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติทั้ง 5 ด้าน (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		Sig.
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	
อาจารย์ทำงานอย่างถูกต้อง	4.37	0.76	4.04	0.86	0.000*
อาจารย์อธิบายรายละเอียดการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนให้นักศึกษา	4.30	0.78	3.90	0.88	0.000*
อาจารย์สามารถให้คำแนะนำนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว	4.27	0.79	3.87	0.87	0.000*
อาจารย์พร้อมที่จะให้คำปรึกษาเมื่อนักศึกษาเข้าพบ	4.29	0.82	3.86	0.94	0.000*
อาจารย์ตอบสนองคำร้องของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว	4.25	0.81	3.75	0.91	0.000*
อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือและเป็นแบบอย่างที่ดี	4.33	0.84	4.08	0.90	0.000*
อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่เสมอ	4.44	0.79	4.29	0.84	0.000*
อาจารย์สามารถตอบคำถามและหาคำตอบให้นักศึกษาได้	4.43	0.74	4.15	0.88	0.000*
อาจารย์ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล	4.22	0.85	3.68	0.98	0.000*
อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง	4.18	0.82	3.72	0.92	0.000*
อาจารย์เข้าใจความต้องการของนักศึกษา	4.23	0.84	3.78	0.88	0.000*
เฉลี่ยรวม	4.30	0.64	3.95	0.63	0.000*
ด้านความมีน้ำใจไมตรี					
เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ	4.19	0.85	3.35	1.11	0.000*
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทุกครั้ง	4.14	0.88	3.41	1.10	0.000*
เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ทำให้ศึกษามั่นใจในการเข้ารับบริการ	4.10	0.89	3.38	1.03	0.000*
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กระตือรือร้นเอาใจใส่กับนักศึกษา	4.16	0.86	3.30	1.10	0.000*
เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอและหาคำตอบให้เสมอ	4.13	0.86	3.43	0.99	0.000*
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล	4.06	0.91	3.19	1.13	0.000*
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง	4.06	0.90	3.14	1.13	0.000*
เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต/นักศึกษา	4.08	0.87	3.22	1.09	0.000*
เฉลี่ยรวม	4.12	0.74	3.30	0.89	0.000*
ด้านความผูกพัน					
มีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา	4.09	0.87	3.43	0.94	0.000*
สิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย	4.22	0.83	3.81	0.96	0.000*
อาจารย์และเจ้าหน้าที่ช่วยโหม่งให้คำปรึกษาที่สอดคล้องกับนักศึกษา	4.08	0.84	3.54	0.97	0.000*
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.21	0.85	4.13	0.88	0.027*
เฉลี่ยรวม	4.15	0.66	3.73	0.67	0.000*

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้ของคุณภาพในการให้บริการในทุกด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมากกว่าระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับในทุกด้าน (ปัจจัย) และทุกเรื่อง (ตัวแปร) ยกเว้นเพียงเรื่อง (ปัจจัย) เดียวที่ระดับความคาดหวังและการรับรู้ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คือ “อาจารย์แต่งกายสุภาพเรียบร้อย”

อภิปรายผล

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยชี้ให้เห็นว่านักศึกษาในหลักสูตรนานาชาติของมหาวิทยาลัยไทยมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษาอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด แต่ระดับการรับรู้ถึงระดับการบริการนั้นต่ำกว่าที่คาดหวังในระดับปานกลางถึงมาก ทำให้เกิดคะแนนช่องว่างของคุณภาพบริการติดลบ (A negative gap score) ซึ่งแสดงถึงความไม่พึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการในทุกด้านที่ทางหลักสูตรจึงสรุปได้ว่านักศึกษาไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการโดยรวมของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย โดยนักศึกษามีความไม่พึงพอใจในด้านความมีน้ำใจไม่ตรีมากที่สุด แสดงว่าเจ้าหน้าที่ควรให้การบริการอย่างเต็มใจ มีความใส่ใจในการแก้ปัญหา มีความรู้เพียงพอและมีความเข้าใจในความต้องการของนักศึกษาจึงจะสามารถลดช่องว่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังได้มากขึ้นซึ่งผลของคะแนนช่องว่างติดลบหรือความไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shekarchizadeh et al., (2011); Rasli et al., (2012); Noor, (2002) และ Yousapronpaiboon, (2014) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานวิจัยของ Shekarchizadeh et al. (2011) ที่พบว่าคุณภาพบริการด้านความมีน้ำใจไม่ตรีนั้นมีคะแนนช่องว่างติดลบที่กว้างสุด คือ -0.51 ในขณะที่งานวิจัยของ Yousapronpaiboon (2014) พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพเกิดช่องว่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังมากที่สุดซึ่งสาเหตุสำคัญที่ให้เกิดความไม่พึงพอใจสามารถอธิบายได้โดยใช้ทฤษฎีช่องว่าง (Gap Theory) ของ Parasuraman

et al., (1985) ได้ว่า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้า (นักศึกษา) ที่มีต่อการบริการของอาจารย์ในชั้นเรียน (ผู้ให้บริการ) และ การประเมินจากบริการที่นักศึกษา (ลูกค้า) ได้รับในชั้นเรียนของผู้ให้บริการจะส่งผลต่อการรับรู้ในคุณภาพการบริการ ดังนั้นในกรณีของการเรียนในหลักสูตรนานาชาติของมหาวิทยาลัยไทย นักศึกษาทั้งไทยและต่างชาติอาจจะนึกถึงการเรียนในมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ เช่น อเมริกา ยุโรป ว่าเป็นการเรียนในหลักสูตรนานาชาติและนำมาเปรียบเทียบกับการเรียนหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย ซึ่งการเปรียบเทียบบ้างแล้วย่อมส่งผลต่อความคาดหวังที่สูงและเมื่อการนำเสนอบริการทางการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทยไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ตามแบบของมหาวิทยาลัยในประเทศตะวันตก ก็ย่อมส่งผลต่อความไม่พึงพอใจต่อหลักสูตรอย่างแน่นอน เนื่องจากมหาวิทยาลัยเหล่านั้นได้มีการเรียนการสอนที่เป็นระบบและมีชื่อเสียงมานาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษามุมมองต่อคุณภาพการบริการทั้งสองด้านคือด้านความคาดหวังในบริการการศึกษาที่ต้องการและการรับรู้ในการบริการการศึกษาที่ได้รับของนักศึกษาซึ่งเป็นลูกค้าหลักของธุรกิจการศึกษา ซึ่งผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงการเกิดขึ้นของช่องว่างที่ติดลบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย ซึ่งข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนี้เสนอว่า

1) ผู้บริหารมหาวิทยาลัยไทย ที่จะต้องเผชิญกับระบบการศึกษาในโลกยุคปัจจุบันนั้นคือความหลากหลายของนักศึกษาที่ไม่ใช่เฉพาะนักเรียน นักศึกษาในประเทศไทยเท่านั้น การเข้ามาของนักศึกษาต่างชาติที่มาจากหลายประเทศก็จะส่งผลต่อการที่มหาวิทยาลัยจะต้องปรับตัวและต้องทำความเข้าใจถึงความหลากหลายทางด้านวัฒนธรรม เพื่อที่จะนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อที่จะแข่งขันได้และเตรียมการรองรับตลาดนักศึกษาต่างชาติ ซึ่งผู้บริหารต้องปรับปรุงคุณภาพการบริการของหลักสูตรให้ตอบสนองความต้องการของนักศึกษากลุ่มนี้ โดยอาจจะเน้นการศึกษาการแบ่งกลุ่มลูกค้า

เป้าหมาย เพื่อที่จะพัฒนารูปแบบการบริการที่จะตอบสนองความต้องการแต่ละกลุ่มให้ได้มากที่สุด (Arambewela and Hall, 2006) และการให้ความสำคัญกับการบริการที่นักศึกษาให้ระดับความคาดหวังมากที่สุด ก่อนถือเป็นสิ่งที่จะต้องนำมาใช้พิจารณาและวางแผนกลยุทธ์การบริการการศึกษาเพื่อที่จะตอบสนองสิ่งที่คาดหวังให้ได้เร็วที่สุดเป็นสิ่งที่ทำให้ประสบความสำเร็จ (Sandmaung&Khang, 2013)

2) อาจารย์ผู้สอน เป็นผู้ให้บริการหลักซึ่งต้องให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษา โดยเฉพาะด้านความเป็นมืออาชีพ (คุณสมบัติและคุณลักษณะของอาจารย์) เป็นสิ่งที่นักศึกษาทุกคนไม่ว่าจะเป็นคนไทยหรือคนต่างชาติให้ระดับคะแนนความคาดหวังที่สูงที่สุดโดยการเริ่มจากการพัฒนาตนเองในคุณสมบัติเบื้องต้นทั้งคุณวุฒิและประสบการณ์ในสาขาวิชาที่ตนเองรับผิดชอบ การเป็นแบบอย่างที่ดีและน่าเชื่อถือ ตลอดจนความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจนักศึกษาเช่น ความเอาใจใส่ การรับฟังความคิดเห็น ความเต็มใจในการแก้ปัญหาและความเข้าใจในความต้องการของนักศึกษา.

3) เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน ควรรับทราบถึงผลการให้บริการของพนักงานประจำหลักสูตรที่นักศึกษาไม่พึงพอใจมากที่สุด และทำการปรับปรุง โดยการบริการอย่างเต็มที่ มีความใส่ใจในการแก้ปัญหา มีความรู้เพียงพอ และมีความเข้าใจในความต้องการของนักศึกษาจึงจะสามารถลดช่องว่างระหว่างการเรียนรู้และความคาดหวังได้มากขึ้น มากไปกว่านั้นผู้บริหารควรที่จะให้ความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพบริการทางด้านนี้เป็นพิเศษโดยการปรับปรุงทัศนคติของพนักงานให้มีจิตใจให้บริการและพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างกัน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยศรีปทุมที่สนับสนุนทุนการวิจัย โดยได้รับความช่วยเหลือและเป็นพี่เลี้ยงอย่างดีจากศูนย์ส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย และขอบพระคุณผู้บริหารคณะบริหารธุรกิจที่ได้ส่งเสริมและสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการค้นคว้าวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2559). *ธุรกิจบริการการศึกษานานาชาติ*. ค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2558. จาก http://www.ditp.go.th/contents_attach/85967/85967.pdf
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศุภรักษ์ อธิคมสุวรรณ. (2559). แนวทางในการพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรมของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีในภูมิภาคตะวันตกของประเทศไทย. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ*, 5(1), 92-104.
- สุริยะ บุตรโธรงค์. (2558). การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการรับรู้คุณภาพการบริการของสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 26(3), 78-93.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2557). *สถิติอุดมศึกษา*. ค้นเมื่อ 4 มิถุนายน 2557. จาก <http://www.info.mua.go.th/information/>.
- Arambewela, R., and Hall, J. (2006). A comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL. *Journal of Services Research*, 6 (Special Issue July 2006), 141-163.
- Durvasula, S., Lysonski, S., and Madhavi, A.D. (2011). Beyond service attributes: do personal values matter? *Journal of Services Marketing*, 49(4), 41-50.
- Grebennikov L., and Skaines I. (2007). Comparative Analysis of Student Surveys on International Student Experience in Higher Education. *Journal of Institutional Research* 13(1), 97-116.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). In Global (ed.). *Multivariate data analysis: A global perspective*. New Jersey: Pearson.

- Marimuthu, M., and Ismail, I.(2012). Service Quality in Higher Education: Comparing the Perceptions of Stakeholders.*Ninth AIMS International Conference on Management*. January 1-4, 28-36.
- Mosahab, R., Mahamad, O., and Ramayah, T.(2010). Comparison of service quality gap among teachers and students as internal and external customers. *International Journal of Marketing studies*, 2(2), 13-20.
- Noor, M.J.M. (2002). *Service Quality Expectation and Perception TowardsUniversiti Utara Malaysia*. Master degree.Universiti Utara Malayisa
- Parasursmam, A., Berry.L.L., and Zeitaml, V.A. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research.*Journal of Marketing Research*,49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L.(1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 5(41), 12-40.
- Pariseau, S.E., and McDaniel, J.R. (1997). Assessing service quality in schools of business.*International Journal of Quality & Reliability Management*,14(3), 204-218.
- Rasli, A., Shekarchizadeh, A., and Iqbal, M.J. (2012). Perception of Service Quality in Higher Education: Perspective of Iranian Students of Malaysian Universities. *Journal of Economics and Management*, 6(2), 201-220.
- Sandmaung, M., and Khang, D.B.(2013). Quality expectations in Thai higher education institutions: multiple stakeholder perspectives. *Quality Assurance in Education*,21(3), 260-281.
- Shekarchizadeh, A., Rasli A., and Hon-Tat, H. (2011).SERVQUAL in Malaysian universities: perspectives of international students. *Business Process Management Journal*,17(1), 67-81.
- Sultan P., and Wong H.Y. (2010). Service quality in higher education – a review and research agenda. *International Journal of Quality and service Sciences*, 2(2),259-272.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistic: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.
- Yousapronpaiboon, K. (2014). SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*,116, 1088-1095.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., and Berry, L. L.(1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.