

Research Article

Comparison of Student Satisfaction and Expectation towards Services between Rival Universities

Panida Dumrongsusakul*

B.Sc. (Industrial Chemistry), Academic Officer
Faculty of Education, Prince of Songkla University

*Corresponding author: panida.d@psu.ac.th

Received: May 16, 2022/ Revised: June 25, 2022/ Accepted: June 30, 2022

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the level of satisfaction and expectations of students towards services between the rival universities; 2) to compare the satisfaction and expectations of students classified by educational level of study using a descriptive research model. The sample group was bachelor's, master's, and doctoral students of Prince of Songkla University, Chiangmai University, and KhonKaen University who are studying in the academic year 2020, a totally of 957 students consisting of 623 undergraduate students and 334 graduate students selected from the stratified sampling and compared the proportions of the population by simple random sampling. The sample data was collected using questionnaires about service learning support and environment was determined the content reliability by using IOC values , and the questionnaire credibility was determined by using Cronbach's alpha coefficient. The level of credibility of the whole questionnaire in terms of service was 0.99 which was a very good level. The questionnaire then was applied to students from all 3 universities. The data were analyzed using statistics, mean, standard deviation, One-way Anova, and T-test Independent.

The results showed that the satisfaction and expectations of the services. The result which was classified by educational level showed that in terms of the services, the satisfactions are different significantly at 0.01 and the expectations were different with statistical significance at 0.05. The result classified by institution showed that service satisfaction is different and statistically significant at 0.01. The expectations towards service were different and statistically significant at 0.05.

Keywords: Satisfaction, Expectations, Rival Universities, Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX)

บทความวิจัย

การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษา ต่อบริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อม ระหว่างมหาวิทยาลัยคู่เทียบ

ปนิดา ดำรงสุสกุล*

วท.บ. (เคมีอุตสาหกรรม), นักวิชาการอุดมศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

*ผู้ประสานงาน: panida.d@psu.ac.th

วันรับบทความ: 16 พฤษภาคม 2565/ วันแก้ไขบทความ: 25 มิถุนายน 2565/ วันตอบรับบทความ: 30 มิถุนายน 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาต่อบริการระหว่างมหาวิทยาลัยคู่เทียบ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาต่อบริการตามระดับการศึกษา ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2563 จำนวน 957 คน เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี 623 คน ระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอก จำนวน 334 คน ได้มาจากการสุ่มแบบชั้นภูมิ และเทียบสัดส่วนตามสัดส่วนของประชากร เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อม หาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยใช้ค่า IOC และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับด้านความพึงพอใจต่อด้านบริการฯ เท่ากับ 0.99 อยู่ในระดับดีมาก จากนั้นนำแบบสอบถามไปใช้กับนักศึกษาทั้งสามมหาวิทยาลัย และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน One-way Anova และ T-test Independent

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อบริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อม จำแนกตามระดับการศึกษาความพึงพอใจมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่สถิติระดับ 0.01 และความคาดหวังมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามสถาบันความพึงพอใจด้านบริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความคาดหวังด้านบริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ความคาดหวัง มหาวิทยาลัยคู่เทียบ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

บทนำ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 และได้ดำเนินการประกันคุณภาพตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและนโยบายในการนำองค์กรสู่อาเซียนโดยการใช้เกณฑ์การประเมินในระดับคณะ/หน่วยงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 โดยเกณฑ์ดังกล่าวได้มุ่งเน้นให้องค์กรมีการพัฒนาที่ยั่งยืน กระทั่งคุณภาพการศึกษาไทยสู่สากล ตามเกณฑ์คุณภาพ 7 หมวด คือ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 กลยุทธ์ หมวด 3 ลูกค้า หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 บุคลากร หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ และหมวด 7 ผลลัพธ์ (Office of the Higher Education Commission, 2021) โดยเล็งเห็นความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกฝ่าย ตามหมวดต่าง ๆ ทั้ง 7 หมวด ตั้งแต่ ผู้บริหาร บุคลากร นักศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ค้า คู่ความร่วมมือ และลูกค้ากลุ่มอื่นมุ่งเน้นผลลัพธ์หลัก ๆ เกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้เรียน กระบวนการต่าง ๆ การกำกับดูแลองค์กร การมุ่งเน้นบุคลากร การเงินและการตลาด ทำให้มั่นใจได้ว่ากลยุทธ์ในการบริหารองค์กรมีความสมดุล ไม่ละเลยลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพร้อมที่จะพัฒนาองค์กรไปด้วยกันทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ถ้าเปรียบกับองค์กรที่ดำเนินการทางธุรกิจ ก็เป็นธุรกิจหนึ่ง ที่ดำเนินการด้านการศึกษา มีหลักสูตรเป็นผลิตภัณฑ์หลัก และมีนักศึกษาเป็นลูกค้าที่สำคัญ การพัฒนาหลักสูตร ก็เปรียบเสมือนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า การเรียนการสอนจะต้องมีทักษะที่รองรับต่อตลาดแรงงาน และบัณฑิตสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้จริง ดังนั้น นักศึกษา (ลูกค้า) มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ดังกล่าว เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อหมวด 3 หมวดลูกค้า ในหัวข้อ 3.2 ข (2) ความพึงพอใจของลูกค้าเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และนักศึกษายังเป็นพลังขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เกิดผลลัพธ์ในหมวด 7 การที่จะพิจารณาได้ว่า การดำเนินงานของสถาบันใดเพียงใดที่จะต้องเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือคู่แข่งที่มีการจัดการเรียนการสอนในระดับเดียวกัน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีการเจรจาจัดทำคู่ความร่วมมือในการเปรียบเทียบข้อมูล

การดำเนินการด้านต่าง ๆ กับมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนในระดับภูมิภาคด้วยกัน จำนวน 2 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยขอนแก่นและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาต่อบริการระหว่างมหาวิทยาลัย คู่เทียบตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ผลจากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบาย วางแผนปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรและการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (นักศึกษา) ได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยที่มุ่งผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานของสถานศึกษาที่กำหนดไว้ ออกสู่สังคมอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาต่อบริการด้านสิ่งสนับสนุน การเรียนรู้และสภาพแวดล้อมระหว่างมหาวิทยาลัยคู่เทียบ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาต่อบริการด้านสิ่งสนับสนุน การเรียนรู้ และสภาพแวดล้อมตามระดับการศึกษา

กรอบแนวคิดการวิจัย/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การประกันคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) Office of the Higher Education Commission (2021) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563-2566 กล่าวว่า ลูกค้าเป็นบุคคลสำคัญที่มีความสำคัญต่อองค์กร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพราะลูกค้าจะนำมาซึ่งรายได้ขององค์กร เพราะฉะนั้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งลูกค้าในปัจจุบันและลูกค้าในอนาคตจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรดำเนินการไปด้วยดี ซึ่งทั้งนี้การจะมีความสัมพันธ์ของลูกค้าเราจะต้องมีการสังเกตว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ของเราแค่ไหน ซึ่งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจเหล่านี้จะได้นำมาปรับการบริหารหรือปรับผลิตภัณฑ์ขององค์กรให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะรักษาความผูกพันของลูกค้าไว้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

1. การประกันคุณภาพด้วยระบบต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกัน

จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพฯ (HA) ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ (กพร.) และระบบการประเมินคุณภาพ

รัฐวิสาหกิจ (SEPA) ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ ล้วนสร้างขึ้นมาจากยาคัยกรอบคำถาม 7 หมวดเช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะขององค์กรทุกประเภท การใช้กรอบเดียวกันในทุกภาคส่วน จะสนับสนุนให้มีความร่วมมือกันในการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ การดำเนินงานตามรูปแบบการประเมินต่าง ๆ

ตาราง 1

เปรียบเทียบเกณฑ์การดำเนินงานในระบบการประกันคุณภาพแต่ละรูปแบบ

EdPEX	TQA	HA	PMQA	SEPA
1. การนำองค์กร	1. การนำองค์กร	1. การนำ	1. การนำองค์กร	1. การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร
2. กลยุทธ์	2. กลยุทธ์	2. กลยุทธ์	2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
3. ลูกค้า	3. ลูกค้า	3. ผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน	3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3. การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
4. การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้	4. การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้	4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	4. การมุ่งเน้นลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Kimsai (2020) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ 2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4. ด้านระยะเวลาของการให้บริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติปีการศึกษา 2563 จำนวน 344 คน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและดำเนินการเรื่องเอกสารมากที่สุด ด้านบุคลากรมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เรียบร้อย ถูกกาลเทศะมากที่สุด ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

มีความพึงพอใจต่อสถานที่ที่ให้บริการมีความสะอาด สะดวก จัดเป็นสัดส่วนและเป็นระเบียบมากที่สุด และด้านระยะเวลาของการให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เป็นไปตามลำดับขั้นตอนมากที่สุด

Aromrat (2004) ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารระบบของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ สำหรับอุตสาหกรรม การผลิต ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในแต่ละเกณฑ์ เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1. หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 2. หมวด 7 ผลลัพธ์ 3. หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 4. หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า 5. หมวด 1 การนำองค์กร 6. หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 7. หมวด 6 การจัดการกระบวนการ และยังพบว่า โรงงานขนาดใหญ่จะให้ความสำคัญของคะแนนจากหมวดต่าง ๆ ต่างไปจากโรงงานขนาดเล็ก

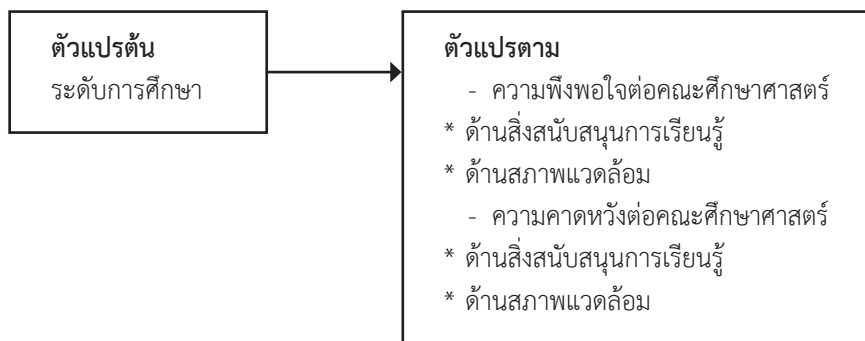
และขนาดกลาง ผลการวิจัย พบว่า โรงงานหรือสถานประกอบการขนาดใหญ่จะให้ความสำคัญของคะแนนในหมวดต่าง ๆ ต่างไปจากโรงงานหรือสถานประกอบการขนาดเล็กและขนาดกลาง โดยผลการวิจัย พบว่า รักผู้บริหารมักจะเล็งเห็นว่าผลลัพธ์ (หมวด 7) มีความสำคัญทางธุรกิจมากที่สุดและควรดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

Wanichwasin (2019) ได้ทำการวิจัยเรื่องแนวทางสู่ความเป็นเลิศของสำนักงาน กสทช. ผ่านการประยุกต์ใช้เกณฑ์มาตรฐานรางวัลคุณภาพแห่งชาติในปี 2562 พบว่า การใช้เครื่องมือการจัดการคุณภาพสามารถนำเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ได้อย่างหลากหลายให้มีความเหมาะสมกับสภาพขององค์กรนั้น ๆ และได้เลือกเอาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นแนวทางในการพัฒนาสำนักงาน กสทช. ซึ่งเป็นเครื่องมือการจัดการสมัยใหม่ที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางและทำให้สะท้อนภาพความเป็นเลิศในองค์กรนั้น ๆ เป็นการสนับสนุนและขับเคลื่อนนโยบายของผู้บริหารแบบองค์รวม เป็นความท้าทายของสำนักงาน กสทช. ที่จะยกระดับความเป็นเลิศในระดับภูมิภาค ผลการวิจัยพบว่า การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรครอบคลุมทุกมิติในหมวดที่ 1 การนำองค์กรผู้บริหารได้ขับเคลื่อนและขึ้นนำองค์กรในการปฏิบัติงานให้เกิดการปรับปรุงอย่างจริงจัง หมวดที่ 2 กลยุทธ์ได้ปรับปรุงแม่แบบต่าง ๆ โดยให้ผู้มีส่วนร่วมและผู้ออกแบบระบบงานที่สำคัญนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง หมวด 3 ลูกค้าและผู้รับบริการได้รับฟังเสียงและข้อร้องเรียนของลูกค้า พร้อมทั้งตอบสนองต่อความต้องการอย่างเหมาะสม หมวด 4 การวัดวิเคราะห์และการจัดการสารสนเทศ ได้นำความรู้และทักษะความสามารถของบุคลากรมารวบรวม เป็นคู่มือการจัดการความรู้ หมวด 5 บุคลากรมีการประเมินทักษะ

และความสามารถของบุคลากรและเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงและมีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรม หมวด 6 ระบบงานและกระบวนการทำงาน มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานและนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ การปรับปรุงการทำงาน ตั้งแต่หมวด 1 - 6 จะศึกษาว่ามีวิธีการอย่างไรและมีปัจจัยอะไรที่ป้อนกลับสู่ความสำเร็จในการทำงานที่จะปรับปรุงแผนการทำงานในแต่ละด้านเทียบกับองค์กรอื่นๆที่มีมาตรฐาน ผลการปรับปรุงจะแสดงในหมวด 7 ให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น นอกจากนี้สำนักงาน กสทช. มีการทบทวนการดำเนินงานทุก ๆ 2 ปีตามปัจจัยขับเคลื่อนความสามารถในการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไป คือการรักษาความปลอดภัยในโลกไซเบอร์และการบริหารความเสี่ยงจากการวิจัยดังกล่าว สำนักงาน กสทช. พบว่าการดำเนินงานจะแบ่งเป็นรูปแบบพีระมิดได้ 3 ระดับ ได้แก่ ระดับล่างสุดเป็นระดับปฏิบัติการ ทุกคนจะทำหน้าที่ของตนเองโดยใช้เครื่องมือที่ช่วยลดระยะเวลาในการทำงานและลดความสูญเสียจากการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีมาตรฐานและสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ ระดับกลางหรือระดับหน่วยงานจะต้องมีการทำงานที่เชื่อมโยงกันทั้งในแนวนและในแนวตั้ง กระบวนการทำงานให้เป็นระบบและมีคุณภาพช่วยกันแก้ปัญหาต่างๆโดยใช้ Lean Six Sigma ก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานและเกิดนวัตกรรมใหม่ๆขึ้นในองค์กร และระดับสุดท้ายคือระดับสูงสุดของพีระมิดเทียบได้กับองค์กร เป็นการนำผลลัพธ์ขององค์กรไปเปรียบเทียบกับหน่วยงานภายนอกที่มีมาตรฐาน เครื่องมือเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติสามารถนำมาใช้วิเคราะห์ผลและนำมาวางแผนการปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่องตามวงล้อ PDCA

ภาพประกอบ 1

กรอบแนวคิดการวิจัย



นิยามศัพท์

1. การประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์
คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
คือ การกระทำและปฏิบัติตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่เป็นเลิศในทุก ๆ ด้านและ
มีผลประกอบการที่ดี เทียบเท่าองค์กรที่มีคุณภาพระดับโลก

2. หลักสูตร หมายถึง หลักสูตรของแต่ละ
มหาวิทยาลัยที่เปิดทำการเรียนการสอนทุกระดับการศึกษา
ในปีการศึกษา 2563 และมีนักศึกษาลงทะเบียนเรียนใน
หลักสูตรนั้น ๆ

3. บริการ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
ที่คณะในมหาวิทยาลัยนั้น ๆ จัดให้บริการและอำนวยความสะดวก
แก่นักศึกษาที่ใช้บริการให้เกิดความคล่องตัว

4. ลูกค้า หมายถึง บุคคลที่ใช้บริการผลิตภัณฑ์
(หลักสูตร) ในที่นี้ ตามความหมายของเกณฑ์การศึกษา
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ลูกค้าหมายถึง
นักศึกษา

5. คู่เทียบ หมายถึง คู่แข่ง หรือองค์กรที่มีผล
การดำเนินงานใกล้เคียงกับองค์กรของเรา

6. เสียงของลูกค้า หมายถึง ความคาดหวัง

ความปรารถนา และความต้องการของลูกค้า (นักศึกษา)
ที่จะตัดสินใจใช้บริการขององค์กรนั้น ๆ โดยองค์กร
จะต้องนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้
ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือนักศึกษา
ระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก ของคณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัย
ขอนแก่นและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่กำลังศึกษาอยู่ใน
ปีการศึกษา 2563 เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา
(Descriptive Research)

กำหนดแนวทางดำเนินการศึกษาและการรวบรวม
ข้อมูล ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยมีประชากร
ทั้งสิ้น 6,649 คน และใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดย
ใช้สูตรของ ทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1973 as cited
in Ekakul, 2000) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 676 คน
ดังตาราง 2

ตาราง 2

จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละมหาวิทยาลัย (ข้อมูล ณ วันที่ 20 พฤศจิกายน 2563)

ชั้นปีที่	ม.สงขลานครินทร์		ม.ขอนแก่น		ม.เชียงใหม่	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ป.ตรี ปี 1	421	29	495	34	207	14
ป.ตรี ปี 2	356	25	460	32	315	22
ป.ตรี ปี 3	368	25	279	19	316	22
ป.ตรี ปี 4	348	24	417	29	317	22
ป.ตรี ปี 5	366	25	435	30	290	20
รวม	1,859	128	2,086	144	1,445	100
ป.โท	240	58	483	117	238	58
ป.เอก	25	6	172	41	101	24
รวม	265	64	655	158	339	82

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีเนื้อหาแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ หลักสูตร ที่กำลังศึกษาอยู่ สังกัดมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมของคณะศึกษาศาสตร์ แบ่งออกเป็น

2.1 ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

2.1.1 การให้บริการห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ และอุปกรณ์การศึกษา

2.1.2 แหล่งเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

2.1.3 การให้บริการห้องสมุด

2.1.4 จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

2.1.5 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านงานทะเบียน และเจ้าหน้าที่งานทะเบียน

2.2 ด้านสภาพแวดล้อม

2.2.1 ระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา การกำจัดของเสีย การกำจัดขยะ ระบบป้องกันอัคคีภัย

2.2.2 อาคาร สถานที่ การตกแต่ง พื้นที่ในการจัดกิจกรรม และภูมิทัศน์

ซึ่งพัฒนามาจาก รายละเอียดในหลักสูตรที่จะต้องสนับสนุนการเรียนรู้แก่ผู้เรียนตามความเหมาะสมที่คณะสามารถจัดให้ได้ ตามเกณฑ์เครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน (ASEAN University Network Quality Assurance : AUN-QA) และการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้าระหว่างมหาวิทยาลัยคู่แข่งตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

ตาราง 3

เกณฑ์การให้คะแนนและแปลผล (Srisatidnarakul, 2012)

คะแนน	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	ช่วงคะแนน	แปลผล
5	มากที่สุด	มากที่สุด	4.51 - 5.00	มากที่สุด
4	มาก	มาก	3.51 - 4.50	มาก
3	ปานกลาง	ปานกลาง	2.51 - 3.50	ปานกลาง
2	น้อย	น้อย	1.51 - 2.50	น้อย
1	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	1.00 - 1.51	น้อยที่สุด

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity)

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะพฤติกรรม (IOC) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน พิจารณาลงความเห็นต่อข้อคำถามแต่ละข้อ มีความสอดคล้องกันมากน้อยเช่นใด ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .05-1.00 ข้อคำถามนั้นสามารถนำไปใช้ได้

2. ความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาไปทำการทดสอบ (Tryout) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2563 เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการและมีความเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient)

ในการหาความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับด้านความพึงพอใจต่อการบริการ เท่ากับ 0.99 อยู่ในระดับดีมาก หมายถึง แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ทำการลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป โดย

1. สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ เพื่อนำเสนอและสรุปผลการศึกษา

2. ความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้า (นักศึกษา) ที่มีต่อการบริการ ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้า (นักศึกษา) ที่มีต่อการบริการ ตามตัวแปรต้น ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-way Anova และ T-test Independent

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบ

แบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังมหาวิทยาลัยต่าง ๆ จำนวนที่ได้คำนวณไว้ได้แบบสอบถามกลับมาในภาพรวมระดับปริญญาตรีร้อยละ 100 บัณฑิตศึกษาร้อยละ 84.55

ตาราง 4

ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ n = 369 มหาวิทยาลัยขอนแก่น n = 385 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ n = 203

ข้อมูล	ม.สงขลานครินทร์ (ม.อ.)		ม.ขอนแก่น (มข.)		ม.เชียงใหม่ (มช.)	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
เพศ						
ชาย	85	23.04	131	34.03	97	47.78
หญิง	284	76.96	254	65.97	106	52.22
ระดับการศึกษา						
ปริญญาตรี	241	65.31	223	57.92	159	78.33
ปริญญาโท	123	33.33	111	28.83	37	18.23
ปริญญาเอก	5	1.36	51	13.25	7	3.45
ชั้นปีที่กำลังศึกษา						
ปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1	60	16.26	43	11.17	66	32.51
ปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2	46	12.47	37	9.61	19	9.36
ปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3	47	12.74	44	11.43	25	12.32
ปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4	73	19.78	42	10.91	27	13.30
ปริญญาตรี ชั้นปีที่ 5	19	5.15	57	14.81	40	19.70
ปริญญาโท ชั้นปีที่ 1	44	11.92	50	12.99	8	3.94
ปริญญาโท ชั้นปีที่ 2	66	17.89	45	11.69	11	5.42
ปริญญาโท ชั้นปีที่ 3	9	2.44	16	4.16	0	0.00
ปริญญาเอก ชั้นปีที่ 1	3	0.81	17	4.42	3	1.48
ปริญญาเอก ชั้นปีที่ 2	1	0.27	24	6.23	2	0.99
ปริญญาเอก ชั้นปีที่ 3	1	0.27	10	2.60	2	0.99

จากตาราง 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ร้อยละ 76.96 มหาวิทยาลัยขอนแก่น ร้อยละ 65.97 และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ร้อยละ 52.22 ระดับการศึกษาที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกตามลำดับ ส่วนชั้นปีที่กำลังศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับปริญญาตรี

อยู่ในชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 19.78 ปริญญาโทชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 17.89 และปริญญาเอก ชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 0.81 มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับปริญญาตรี อยู่ในชั้นปีที่ 5 ร้อยละ 14.81 ปริญญาโทชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 12.99 และปริญญาเอก ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 6.23 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับปริญญาตรี อยู่ในชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 32.51 ปริญญาโทชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 5.42 และปริญญาเอก ชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 1.48

ตาราง 5

ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี

หัวข้อ	ม.อ.						มข.						มช.					
	พึงพอใจ			คาดหวัง			พึงพอใจ			คาดหวัง			พึงพอใจ			คาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปล	$\bar{X}$	S.D.	แปล	$\bar{X}$	S.D.	แปล	$\bar{X}$	S.D.	แปล	$\bar{X}$	S.D.	แปล	$\bar{X}$	S.D.	แปล
1. ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้																		
1.1 การให้บริการห้องเรียนห้องปฏิบัติการ และอุปกรณ์การศึกษา	3.77	0.86	มาก	4.38	0.75	มาก	4.16	0.72	มาก	4.61	0.56	มากที่สุด	4.16	0.79	มาก	4.61	0.62	มากที่สุด
ส่วนต่าง				0.61						0.45						0.45		
1.2 ด้านแหล่งเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.77	0.86	มาก	4.38	0.75	มาก	4.16	0.72	มาก	4.61	0.56	มากที่สุด	4.16	0.79	มาก	4.61	0.62	มากที่สุด
ส่วนต่าง				0.61						0.45						0.45		
1.3 ด้านการให้บริการห้องสมุด	3.89	0.81	มาก	4.40	0.70	มาก	4.13	0.74	มาก	4.57	0.60	มากที่สุด	4.32	0.72	มาก	4.63	0.63	มากที่สุด
ส่วนต่าง				0.51						0.44						0.31		
1.4 จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	3.41	0.99	ปานกลาง	4.33	0.81	มาก	3.82	0.87	มาก	4.54	0.68	มากที่สุด	3.96	0.89	มาก	4.62	0.67	มากที่สุด
ส่วนต่าง				0.92						0.72						0.66		
1.5 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านงานทะเบียน	3.57	0.88	มาก	4.37	0.73	มาก	3.84	0.80	มาก	4.52	0.63	มากที่สุด	4.06	0.84	มาก	4.58	0.66	มากที่สุด
ส่วนต่าง				0.80						0.68						0.52		
2. ด้านสภาพแวดล้อม																		
2.1 ระบบสาธารณูปโภค	3.64	0.86	มาก	4.39	0.73	มาก	3.93	0.79	มาก	4.53	0.62	มากที่สุด	4.07	0.84	มาก	4.65	0.63	มากที่สุด
ส่วนต่าง				0.75						0.60						0.58		
2.2 อาคารสถานที่และพื้นที่กิจกรรม	3.68	0.87	มาก	4.37	0.74	มาก	4.00	0.77	มาก	4.56	0.60	มากที่สุด	4.13	0.81	มาก	4.61	0.65	มากที่สุด
ส่วนต่าง				0.69						0.56						0.48		

จากตาราง 5 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี ในภาพรวม พบว่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมของคณะอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.81) รองลงมาคือมหาวิทยาลัยขอนแก่นและมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในระดับมากตามลำดับ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.77 / $\bar{X} =$

3.68, S.D. = 0.87) ส่วนความคาดหวังต่อการให้บริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมของคณะมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.65) รองลงมาคือมหาวิทยาลัยขอนแก่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.60) และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.74) ค่าความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมของคณะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีมากที่สุด (0.69) รองลงมาคือ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น (0.56) ส่วนมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (0.48) เมื่อพิจารณารายข้อ นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดที่ใช้บริการได้สะดวก ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.78) และมีความคาดหวังต่อการให้บริการห้องเรียน ห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์การศึกษาที่มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการต่าง ๆ ให้นักศึกษาได้รับรู้ การให้บริการห้องสมุดที่มีบรรยากาศดีสุดให้ศึกษาหาความรู้ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.71 / 0.71) มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความพึงพอใจต่อแหล่งเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สอดคล้องและช่วยพัฒนาการเรียนรู้ตรง

ตามรายวิชา ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.68) มีความคาดหวังต่อการให้บริการห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ และอุปกรณ์การศึกษาที่มีห้องเรียนห้องปฏิบัติการ มีบรรยากาศที่ดี ส่งเสริมการเรียนรู้ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.55) และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดที่ใช้บริการได้สะดวก ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.70) มีความคาดหวังต่อระบบสารสนเทศต่าง ๆ ที่มีความปลอดภัยสูง และห้องน้ำสะอาด ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.58)

ตาราง 6

ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา ระดับปริญญาโท

หัวข้อ	ม.อ.						มข.						มช.					
	พึงพอใจ			คาดหวัง			พึงพอใจ			คาดหวัง			พึงพอใจ			คาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปล	$\bar{X}$	S.D.	แปล	$\bar{X}$	S.D.	แปล	$\bar{X}$	S.D.	แปล	$\bar{X}$	S.D.	แปล	$\bar{X}$	S.D.	แปล
1. ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้																		
1.1 การให้บริการห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ และอุปกรณ์การศึกษา	4.27	0.69	มาก	4.64	0.55	มากที่สุด	4.20	0.75	มาก	4.67	0.57	มากที่สุด	4.18	0.64	มาก	4.44	0.79	มาก
ส่วนต่าง				0.37						0.47						0.26		
1.2 ตำแหน่งเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	4.30	0.65	มาก	4.61	0.57	มากที่สุด	4.23	0.74	มาก	4.59	0.60	มากที่สุด	4.14	0.69	มาก	4.38	0.62	มาก
ส่วนต่าง				0.31						0.36						0.24		
1.3 ด้านการให้บริการห้องสมุด	4.27	0.66	มาก	4.64	0.55	มากที่สุด	4.35	0.76	มาก	4.68	0.53	มากที่สุด	4.18	1.01	มาก	4.50	0.63	มาก
ส่วนต่าง				0.37						0.33						0.32		
1.4 จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	4.10	0.85	มาก	4.65	0.59	มากที่สุด	3.95	0.93	มาก	4.66	0.56	มากที่สุด	4.13	1.02	มาก	4.54	0.66	มากที่สุด
ส่วนต่าง				0.55						0.71						0.41		
1.5 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านงานทะเบียน	4.07	0.88	มาก	4.58	0.72	มากที่สุด	4.15	0.81	มาก	4.64	0.56	มากที่สุด	4.20	0.64	มาก	4.60	0.60	มากที่สุด
ส่วนต่าง				0.51						0.49						0.40		
2. ด้านสภาพแวดล้อม																		
2.1 ระบบสาธารณูปโภค	4.09	0.83	มาก	4.61	0.61	มากที่สุด	4.12	0.83	มาก	4.70	0.52	มากที่สุด	4.09	0.76	มาก	4.61	0.60	มากที่สุด
ส่วนต่าง				0.52						0.58						0.52		
2.2 อาคารสถานที่และพื้นที่กิจกรรม	4.14	0.81	มาก	4.59	0.58	มากที่สุด	4.15	0.80	มาก	4.63	0.61	มากที่สุด	4.10	0.63	มาก	4.57	0.61	มากที่สุด
ส่วนต่าง				0.45						0.48						0.47		

จากตาราง 6 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา ระดับปริญญาโท ในภาพรวม พบว่ามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมของคณะอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.76) รองลงมาคือมหาวิทยาลัยขอนแก่นและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในระดับมากตามลำดับ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.80 / $\bar{X} = 3.14$, S.D. = 0.77) ส่วนความคาดหวังต่อการให้บริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมของคณะ มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.56) รองลงมาคือมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.59) และมหาวิทยาลัยขอนแก่นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.56) ค่าความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมของคณะ มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีมากที่สุด

(0.89) รองลงมาคือมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (0.44) ส่วนมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (0.37) เมื่อพิจารณารายข้อ นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีความพึงพอใจต่อจำนวนนักศึกษาต่อพื้นที่ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ มีความเหมาะสม ด้านแหล่งเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ที่มีความสอดคล้องและช่วยพัฒนาการเรียนรู้ ตรงตามรายวิชา ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.61 / 0.65) และมีความคาดหวังต่อระบบรักษาความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูลในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.51) มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดที่ใช้บริการได้สะดวก ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.67) มีความคาดหวังต่อระบบสารสนเทศต่าง ๆ ที่มีความปลอดภัยสูงในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.48) และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อจำนวนนักศึกษาต่อพื้นที่ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการมีความเหมาะสม ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.63) มีความคาดหวังต่อจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพียงพอต่อความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.77)

ตาราง 7

ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา ระดับปริญญาเอก

หัวข้อ	ม.อ.						มข.						มช.					
	พึงพอใจ			คาดหวัง			พึงพอใจ			คาดหวัง			พึงพอใจ			คาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D	แปล	$\bar{X}$	S.D	แปล	$\bar{X}$	S.D	แปล	$\bar{X}$	S.D	แปล	$\bar{X}$	S.D	แปล	$\bar{X}$	S.D	แปล
1. ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้																		
1.1	การให้บริการห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ และอุปกรณ์การศึกษา																	
	4.23	0.61	มาก	4.80	0.45	มากที่สุด	4.09	0.66	มาก	4.49	0.57	มาก	4.47	0.75	มาก	5.00	0.00	มากที่สุด
ส่วนต่าง				0.57						0.40						0.53		
1.2	ด้านแหล่งเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์																	
	4.33	0.64	มาก	4.60	0.55	มากที่สุด	4.14	0.73	มาก	4.51	0.61	มากที่สุด	4.29	0.85	มาก	4.90	0.16	มากที่สุด
ส่วนต่าง				0.27						0.37						0.61		
1.3	ด้านการให้บริการห้องสมุด																	
	4.20	0.75	มาก	4.60	0.55	มากที่สุด	4.15	0.72	มาก	4.40	0.66	มาก	3.76	1.07	มาก	4.83	0.31	มากที่สุด
ส่วนต่าง				0.40						0.25						1.07		

ตาราง 7 (ต่อ)

หัวข้อ	ม.อ.						มช.						มข.					
	พึงพอใจ			คาดหวัง			พึงพอใจ			คาดหวัง			พึงพอใจ			คาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D	แปล	$\bar{X}$	S.D	แปล	$\bar{X}$	S.D	แปล	$\bar{X}$	S.D	แปล	$\bar{X}$	S.D	แปล	$\bar{X}$	S.D	แปล
1.4 จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	4.10	0.92	มาก	4.60	0.55	มากที่สุด	3.86	0.82	มาก	4.43	0.80	มาก	3.50	0.95	ปานกลาง	4.71	0.49	มากที่สุด
ส่วนต่าง				0.50						0.57						1.21		
1.5 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านงานทะเบียน	4.00	0.92	มาก	4.40	0.55	มาก	3.97	0.77	มาก	4.45	0.66	มาก	4.26	0.78	มาก	4.71	0.49	มากที่สุด
ส่วนต่าง				0.40						0.48						0.45		
2. ด้านสภาพแวดล้อม																		
2.1 ระบบสาธารณูปโภค	3.83	0.81	มาก	4.60	0.55	มากที่สุด	3.97	0.80	มาก	4.48	0.68	มาก	4.07	0.95	มาก	4.71	0.49	มากที่สุด
ส่วนต่าง				0.77						0.51						0.64		
2.2 อาคารสถานที่และพื้นที่กิจกรรม	4.13	0.70	มาก	4.60	0.55	มากที่สุด	4.02	0.75	มาก	4.48	0.66	มาก	4.29	0.90	มาก	4.81	0.33	มากที่สุด
ส่วนต่าง				0.47						0.46						0.52		

จากตาราง 7 ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา ระดับปริญญาเอก ในภาพรวม พบว่ามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมของคณะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.76) รองลงมาคือมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และมหาวิทยาลัยขอนแก่นในระดับมากตามลำดับ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.89 / $\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.75) ส่วนความคาดหวังต่อการให้บริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมของคณะมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.31) รองลงมาคือมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.53) และมหาวิทยาลัยขอนแก่นในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.66) ค่าความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมของคณะ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีมากที่สุด (0.72) รองลงมาคือมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (0.49) ส่วนมหาวิทยาลัยขอนแก่น (0.43)

เมื่อพิจารณารายข้อ นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีความพึงพอใจต่อจำนวนนักศึกษาต่อพื้นที่ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการมีความเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.55) และมีความคาดหวังต่อการให้บริการห้องเรียน ห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์การศึกษาในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.55) มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดที่จัดหนังสือเป็นหมวดหมู่สะดวกต่อการค้นหา ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.58) มีความคาดหวังต่อห้องเรียน ห้องปฏิบัติการมีบรรยากาศที่ดี ส่งเสริมการเรียนรู้ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.54) และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อจำนวนนักศึกษาต่อพื้นที่ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.38) มีความคาดหวังต่อการให้บริการห้องเรียน ห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์การศึกษาทุกข้อ ด้านแหล่งเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่มีแหล่งเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่ายที่ใช้งานสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย แหล่งเรียนรู้ผ่านเครือข่ายมีประโยชน์ตรงตามหลักสูตรที่เรียน นักศึกษาสามารถสืบค้นข้อมูลได้ตรงตามความต้องการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00)

ตาราง 8

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการ จำแนกตามสถาบัน

ความพึงพอใจต่อบริการ	ม.ขอนแก่น		ม.เชียงใหม่		ม.สงขลานครินทร์		F	p-value
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
1. ด้านห้องเรียน/ห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์การศึกษา	4.16	0.60	4.17	0.65	3.94	0.72	12.90	<0.001*
2. ด้านแหล่งเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	4.18	0.61	4.19	0.67	3.98	0.69	10.65	<0.001*
3. ด้านการให้บริการห้องสมุด	4.19	0.63	4.28	0.68	4.02	0.66	11.79	<0.001*
4. ด้านจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	3.86	0.77	3.97	0.83	3.64	0.89	11.69	<0.001*
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านงานทะเบียน	3.95	0.72	4.10	0.70	3.74	0.83	15.54	<0.001*
6. ด้านระบบสาธารณูปโภค	3.99	0.68	4.08	0.68	3.79	0.75	12.75	<0.001*
7. ด้านอาคารสถานที่และพื้นที่กิจกรรม	4.01	0.71	4.12	0.67	3.82	0.79	11.89	<0.001*
ภาพรวม	4.05	0.56	4.13	0.57	3.85	0.66	16.94	<0.001*

* $p < 0.05$

จากตาราง 8 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการ ภาพรวมมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 เมื่อทดสอบค่า F พบว่า มีค่าเท่ากับ 16.94 และค่า p-value

<0.001 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจภาพรวมต่อบริการของนักศึกษาที่มาจากสถาบันแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความพึงพอใจทุกด้าน ของนักศึกษาที่มาจากสถาบันแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 9

ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาต่อบริการ จำแนกตามสถาบัน

ความพึงพอใจต่อบริการ	ม.ขอนแก่น		ม.เชียงใหม่		ม.สงขลา นครินทร์		F	p-value
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
1. ด้านห้องเรียน/ห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์การศึกษา	4.61	0.51	4.59	0.61	4.48	0.64	5.66	<0.001*
2. ด้านแหล่งเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	4.59	0.52	4.55	0.60	4.45	0.63	5.31	<0.001*
3. ด้านการให้บริการห้องสมุด	4.58	0.54	4.61	0.58	4.48	0.60	4.57	0.01*
4. ด้านจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	4.56	0.62	4.61	0.61	4.44	0.71	5.31	<0.001*
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านงานทะเบียน	4.55	0.57	4.59	0.60	4.44	0.69	4.56	0.01*
6. ด้านระบบสาธารณูปโภค	4.57	0.54	4.64	0.56	4.47	0.64	6.70	<0.001*
7. ด้านอาคารสถานที่และพื้นที่กิจกรรม	4.56	0.55	4.60	0.59	4.45	0.65	5.24	<0.001*
ภาพรวม	4.58	0.49	4.60	0.53	4.46	0.60	6.27	<0.001*

* $p < 0.05$

จากตาราง 9 พบว่า ความคาดหวังของนักศึกษาต่อบริการ ภาพรวมมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 เมื่อทดสอบค่า F พบว่า มีค่าเท่ากับ 6.27 และค่า P-value <0.001 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ความคาดหวังภาพรวมต่อบริการของนักศึกษาที่มาจากสถาบันแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความคาดหวังทุกด้าน ของนักศึกษาที่มาจากสถาบันแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ความพึงพอใจภาพรวมต่อบริการของนักศึกษาที่มาจากสถาบันแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน เป็นผล

มาจากสภาพการให้บริการของแต่ละมหาวิทยาลัยมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเรียนรู้ที่ไม่เหมือนกัน การเข้าถึงระบบต่าง ๆ ที่มีความรวดเร็วและไม่มีความซับซ้อน ทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Klangprapun, Chaweeruk & Khongkhon (2000) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ คณะแพทยแผนไทยและแพทย์ทางเลือกมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่นักศึกษามีความพึงพอใจของโต๊ะเก้าอี้ในห้องเรียน/ห้องปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้จำแนกตามตัวแปรเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมด้านการดำเนินการความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของนักศึกษาที่มาจากสถาบันแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Kimsai (2020) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงาน

ด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการ มีความสะอาด สะดวก จัดเป็นสัดส่วนและเป็นระเบียบมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. นำผลการวิจัยไปเสนอผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาหลักสูตร บริการและการสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อปรับปรุงการให้บริการของคณะอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะในข้อที่มีช่องว่างระหว่างความต้องการและความคาดหวังที่มีค่ามาก

2. การได้มาซึ่งข้อมูลการทำวิจัยในครั้งนี้ เป็นข้อมูลที่เปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยคู่เทียบ 3 มหาวิทยาลัย และนำไปใช้เพื่อพัฒนาและตอบโจทย์การประเมินร่วมกันทั้ง 3 มหาวิทยาลัย จึงควรใช้แบบสอบถามเดิมเป็นประจำทุกปี หรือเป็นแบบสอบถามที่พัฒนาร่วมกันเพื่อนำผลการประเมินไปใช้เปรียบเทียบแต่ละปีที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันและใช้ข้อคำถามชุดเดียวกัน

3. ควรทำการศึกษากระบวนการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (นักศึกษา) โดยการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นรายบุคคล (Personalization) เพื่อรักษาลูกค้าในระดับบัณฑิตศึกษา เนื่องจากมีจำนวนน้อย

References

- Aromrat, C. (2004). *Students' Satisfaction on Service Performance of Faculty of Engineering* [Doctoral dissertation, Chulalongkorn University]. <https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/159394>
- Ekakul, T. (2000). *Research Methods in Behavioral and Social Sciences*. UbonRatchathani Rajabhat University https://so04.tci-thaijo.org/index.php/NBTC_Journal/article/download/148274/156039/
- Kimsai, K. (2020). *Students' Satisfaction on Service Performance of Faculty of Engineering, Rajamangala University of Technology Thanyaburi*. Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Office of the Higher Education Commission. (2021). *Educational Quality Criteria for Excellence (2020-2023 Edition)*. Amarin.
- Srisatidnarakul, B. (2012). *Development and Quality Inspection of Research Tools: Psychological Measurement Features*. Chulalongkorn University
- Wanichwasin, S. (2019). Moving Toward High Performance Organization of the Office of NBTC through Thailand Quality Award. *National Broadcasting and Telecommunications Commission Journal*, 3(3), 194 - 217.
- Taweerut, P. (1997). *Research Methods in Behavioral Sciences and Social Sciences*. 7th Bureau of Educational and Psychological Testing, Srinakharinwirot University Prasanmitr campus.