ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการทางการศึกษาของนิสิตหลักสูตรนานาชาติ : ในกรณีศึกษามหาวิทยาลัยใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

Expectation and Perception on Educational Service Quality of the Students International Programs : the Case Study of the University in Bangkok

พรนริน พูลภิรมย์ (Pornnarin Poolpirom)[1] สวัสดิ์ วรรณรัตน์ (Sawat Wanarat)[2]

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ส่งให้กลุ่มตัวอย่างคือนิสิตหลักสูตรนานาชาติ มหาวิทยาลัยในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 239 ราย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมนิสิตมีความคาดหวังคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่การรับรู้คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก นอกจากนั้นยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการ พบว่านิสิตที่มีเพศ ช่วงอายุ และระดับการศึกษา ของนิสิตแตกต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน ขณะที่สัญชาติที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพในการบริการที่แตกต่างกัน และพบว่าเพศ ช่วงอายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ขณะที่สัญชาติ ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน และการเปรียบเทียบความแตกต่างของการประเมินคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือหรือความวางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจความต้องการของนิสิต มีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ ความคาดหวัง การรับรู้ คุณภาพการบริการ

[1] นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ Pornnarin.p@ku.th

[2] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำภาควิชาการจัดการการผลิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ fbussww@ku.ac.th

Abstract

This study was collected data through a questionnaire given to the population of the Students in Bangkok. The participants were the students in the international programs. The sample size consisted of two hundred and thirty nine people by using a convenience sampling method. The analyzing methods were the appropriate statistical techniques such as frequency, percentage, mean scores, standard deviation and hypothesis testing using t-test and ANOVA at the significance level of 0.05. The overall results showed that the expectation toward the service quality was at the highest level, while the perception toward the service quality was at a high level. The study showed that personal factors affected the expectation and perception toward the service quality. It was found that students with genders, ages and levels of education of different students. There is no difference in the quality of service, as the nationalities are different. There are expectations for quality in different services. Genders, ages and levels of education the difference in perceptions quality of service was not statistically different, while different nationalities perceptions different service quality. The comparison of the evaluation of service quality in terms of expectation and perception showed that the tangibles, reliability, responsiveness, assurance and the empathy the understanding toward students of services were different.

Keywords: Expectation, Perception, Service quality

บทนำ

มหาวิทยาลัยหลายแห่งมีข้อจำกัดในด้านทรัพยากรที่มีอยู่ โดยเฉพาะในมหาวิทยาลัยของรัฐที่จะต้องถูกเปลี่ยนสถานะสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ส่งผลให้มหาวิทยาลัยรัฐต่าง ๆ ต้องพึ่งตัวเองโดยพัฒนาไปสู่การดำเนินกิจการเชิงพาณิชย์มากขึ้น ไม่แตกต่างจากมหาวิทยาลัยเอกชน ที่ต้องหารายได้เลี้ยงตัวเองมากกว่ามหาวิทยาลัยของรัฐ การที่มหาวิทยาลัยในประเทศไทยหลายแห่งในปัจจุบัน ต้องสร้างเอกลักษณ์เฉพาะที่ตนเองถนัดและสามารถทำได้ดี เพื่อให้มีความเชี่ยวชาญและก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่สุด ดังนั้นจึงทุ่มทรัพยากรที่จะใช้ในการพัฒนาหลักสูตร การเรียนการสอน การวิจัยสร้างสรรค์ การพัฒนาบุคลากรที่เป็นจุดเด่นนั้นให้มีคุณภาพและแตกต่างจากมหาวิทยาลัยอื่น เช่นมหาวิทยาลัยที่มีความเชี่ยวชาญและโดดเด่นด้านภาษาอังกฤษและหลักสูตรนานาชาติ มหาวิทยาลัยที่มีความเชี่ยวชาญและโดดเด่นด้านเทคโนโลยี เป็นต้น มากไปกว่านั้นมหาวิทยาลัยก็จะต้องปรับตัวเพื่อแข่งขันกับตลาดที่มีขนาดใหญ่ขึ้นจากการรวมตัวกันเป็นประชาคมอาเซียน และต้องเผชิญกับความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะนักศึกษาที่มีความต้องการการศึกษาที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน จึงทำให้ มหาวิทยาลัยหลายแห่งได้พัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนของตนเองให้เป็นมาตรฐานสากลมากขึ้น และเพื่อเป็นทางเลือกให้กับนิสิตที่จะเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา

ในการบริหารจัดการหลักสูตรนานาชาตินั้น นอกจากจะให้บริการด้านการศึกษาแลว ยังต้องประกอบไปด้วยการบริการด้านอื่นๆ และการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ให้แกนิสิตด้วย จะต้องมีปัจจัยอื่นมาเกื้อหนุนด้วย อาทิเช่น ที่ตั้งของมหาวิทยาลัยมีความสะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการ ตำราและเอกสารประกอบการเรียนการสอนทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเรียนการสอนที่เหมาะสม สื่อการเรียนการสอนมีความน่าสนใจ เข้าใจง่าย สภาพแวดล้อมสวยงามเหมาะในการพักผ่อน เป็นต้น ทั้งหมดเพื่อสร้างบรรยากาศและส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงสนับสนุนให้นิสิตเกิดการใฝ่รู้ใฝ่เรียนมากยิ่งขึ้น

จากผลการดำเนินงานของคุณภาพบริการทางการศึกษาของนิสิตหลักสูตรนานาชาติ : ในกรณีศึกษามหาวิทยาลัยในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่ผ่านมา พบว่าบางหลักสูตรมีจำนวนนิสิตที่ลดน้อยลง บางหลักสูตรไม่มีประสิทธิภาพในการรับนิสิตได้ตามจำนวนที่วางแผนไว้ บางหลักสูตรมีนิสิตลาออกระหว่างภาคการศึกษา และบางหลักสูตรมีแนวโน้มที่จะปิดการเรียนการสอนลง

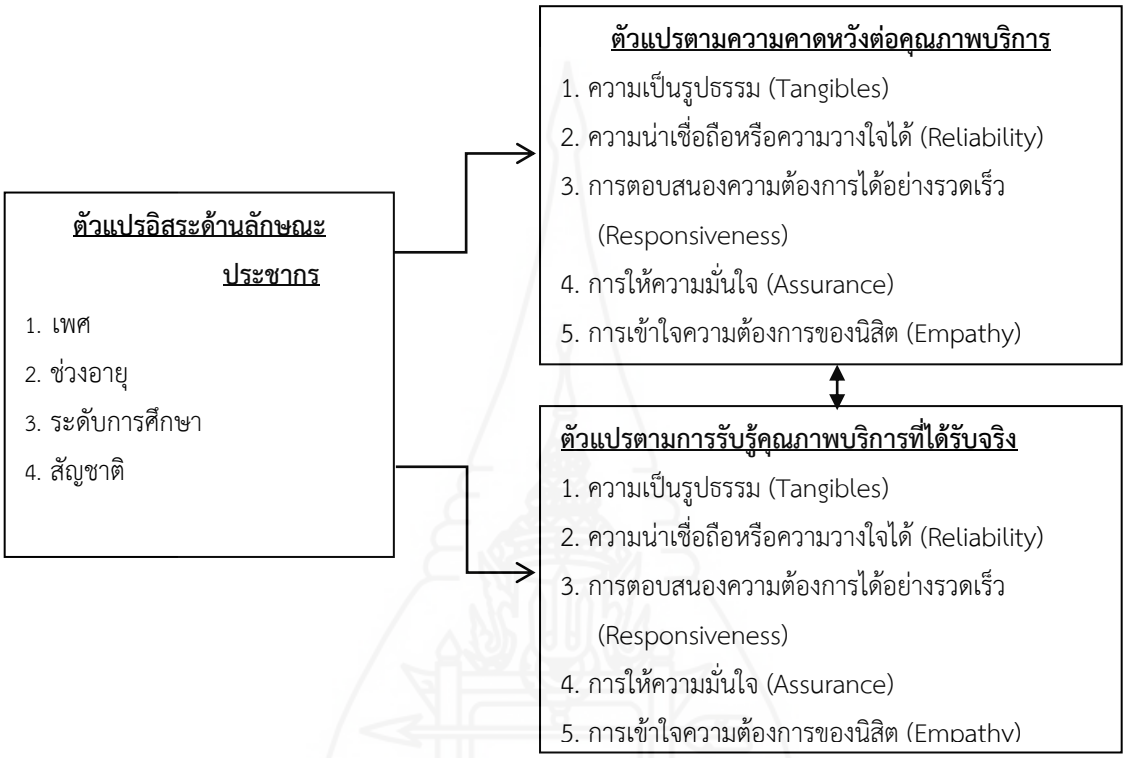
ดังนั้น ผู้ทำการศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการทางการศึกษาของนิสิตหลักสูตรนานาชาติ : ในกรณีศึกษามหาวิทยาลัยใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้รับรู้ถึงความเปลี่ยนแปลงทางด้านความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการด้านต่างๆ และนำผลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรนานาชาติ ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของนิสิตที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษากรณีศึกษาของคุณภาพบริการทางการศึกษาของนิสิตหลักสูตรนานาชาติ : ในกรณีศึกษามหาวิทยาลัยใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวัง การรับรู้และช่องว่างของคุณภาพบริการทางการศึกษาของนิสิตหลักสูตรนานาชาติ : ในกรณีศึกษามหาวิทยาลัยใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ นิสิตระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก หลักสูตรนานาชาติในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกกรณีศึกษาแบบเฉพาะเจาะจง และมีความสามารถในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวได้ดี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง และสามารถพิจารณาถึงความน่าเชื่อถือได้ (Creditability) โดยมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 590 คน และทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างและกำหนดจำนวนตัวอย่างโดยใช้หลักของ Taro Yamane ในการคำนวณ และให้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 0.05 ดังนั้นโดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง และกำหนดจำนวนตัวอย่างโดยใช้หลักของ Taro Yamane ในการคำนวณ และให้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 0.05 ผลการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทำการศึกษาครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 239 ชุด

ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	98	41.0
	หญิง	141	59.0
	รวม	**239**	**100.0**
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	219	91.6
	ปริญญาโท	13	5.4
	ปริญญาเอก	7	2.9
	รวม	**239**	**100.0**
ช่วงอายุ	18 - 23 ปี	220	92.1
	24 - 29 ปี	10	4.2
	30 - 35 ปี	3	1.3
	36 - 41 ปี	4	1.7
	อื่นๆ	2	0.8
	รวม	**239**	**100.0**
สัญชาติ	ไทย	216	90.4
	ต่างชาติ	23	9.6
	- สหรัฐอเมริกา (1) - จีน (16)		
	- เอธิโอเปีย (1) - ญี่ปุ่น (2)		
	- พม่า (1) - ไต้หวัน (2)		
	รวม	**239**	**100.0**

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลจากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ระดับการศึกษามากที่สุด คือ ระดับปริญญาตรี รองลงมาระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอกตามลำดับ ช่วงอายุของนิสิตที่พบมากที่สุด คือ ช่วงอายุระหว่าง 18 - 23 ปี รองลงมา คือ ช่วงอายุ 24 - 29 ปี ช่วงอายุระหว่าง 30 - 35 ปี ช่วงอายุระหว่าง 36 - 41 ปี และอื่นๆ ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างที่สัญชาติไทยมากที่สุด

ระดับความคาดหวังของนิสิตเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของนิสิตเกี่ยวกับความเป็นรูปธรรม

ลำดับที่	ความเป็นรูปธรรม	ความคาดหวังของนิสิต		ระดับความคาดหวัง
		MEAN	S.D.	
1	ที่ตั้งของมหาวิทยาลัยมีความสะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการ	4.51	.691	มากที่สุด
2	ตำราและเอกสารประกอบการเรียนการสอนทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	4.26	.699	มากที่สุด
3	เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย	4.27	.753	มากที่สุด
4	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเรียนการสอนที่เหมาะสม	4.34	.703	มากที่สุด
5	สื่อการเรียนการสอนมีความน่าสนใจ เข้าใจง่าย	4.21	.770	มากที่สุด
6	สภาพแวดล้อมสวยงามเหมาะในการพักผ่อน	4.46	.684	มากที่สุด
	รวม	**4.34**	**0.717**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของนิสิตมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการแต่ละปัจจัยย่อยในด้านความเป็นรูปธรรมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ดังนี้ ที่ตั้งของมหาวิทยาลัยมีความสะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการ สภาพแวดล้อมสวยงามเหมาะในการพักผ่อน มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆในการเรียนการสอนที่เหมาะสม เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย ตำราและเอกสารประกอบการเรียนการสอนทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันและสื่อการเรียนการสอนมีความน่าสนใจ เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 4.46 4.34 4.27 4.26 และ 4.21 ตามลำดับ)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของนิสิตเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือหรือความวางใจได้

ลำดับที่	ความเป็นรูปธรรม	ความคาดหวังของนิสิต		ระดับความคาดหวัง
		MEAN	S.D.	
1	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	4.18	.731	มาก
2	เจ้าหน้าที่ทำให้นิสิตเกิดความไว้ใจและเชื่อถือได้	4.28	.673	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการแก้ปัญหาให้นิสิต	4.20	.744	มาก
4	มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ	4.27	.731	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างถูกต้อง	4.28	.687	มากที่สุด
6	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการภายในเวลาที่กำหนด	4.17	.810	มาก
	รวม	**4.23**	**0.729**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของนิสิตมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือหรือความวางใจได้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการแต่ละปัจจัยย่อยในด้านความน่าเชื่อถือหรือความวางใจได้ อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ดังนี้ เจ้าหน้าที่ทำให้นิสิตเกิดความไว้ใจและเชื่อถือได้ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างถูกต้อง และมหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 4.28 และ4.27 ตามลำดับ) ส่วนเจ้าหน้าที่มีทักษะในการแก้ปัญหาให้นิสิต เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการภายในเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 4.18 และ 4.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของนิสิตเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว

ลำดับที่	ความเป็นรูปธรรม	ความคาดหวังของนิสิต		ระดับความคาดหวัง
		MEAN	S.D.	
1	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจในการช่วยเหลือ	4.32	.699	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว	4.23	.762	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับจำนวนนิสิต	4.23	.784	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ช่วยแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.28	.804	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่มีความสามารถให้บริการได้รวดเร็ว	4.26	.765	มากที่สุด
6	เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาให้นิสิตได้ตามความต้องการ	4.35	.728	มากที่สุด
	รวม	**4.28**	**0.757**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของนิสิตมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการแต่ละปัจจัยย่อยในด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ดังนี้ เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาให้นิสิตได้ตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจในการช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ช่วยแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความสามารถให้บริการได้รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว และจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับจำนวนนิสิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 4.32 4.28 4.26 4.23 และ4.23 ตามลำดับ)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของนิสิตเกี่ยวกับการให้ความมั่นใจ

ลำดับที่	ความเป็นรูปธรรม	ความคาดหวังของนิสิต		ระดับความคาดหวัง
		MEAN	S.D.	
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถทำให้นิสิตเกิดความมั่นใจ	4.22	.743	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.22	.759	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีอันดีตลอดเวลา	4.30	.692	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีระบบและเคร่งครัด	4.25	.770	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการตอบคำถามได้ชัดเจน	4.29	.647	มากที่สุด
6	ท่านรู้สึกว่าการยื่นคำร้องขอใช้บริการมีความเชื่อถือได้	4.33	.669	มากที่สุด
7	มีการรักษาความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง	4.33	.696	มากที่สุด
	รวม	**4.28**	**0.711**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของนิสิตมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการแต่ละปัจจัยย่อยในด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ดังนี้ ท่านรู้สึกว่าการยื่นคำร้องขอใช้บริการมีความเชื่อถือได้ มีการรักษาความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีอันดีตลอดเวลา เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการตอบคำถามได้ชัดเจนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีระบบและเคร่งครัด เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถทำให้นิสิตเกิดความมั่นใจ และเจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 4.33 4.30 4.29 4.25 4.22และ 4.22 ตามลำดับ)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของนิสิตเกี่ยวกับการเข้าใจความต้องการของนิสิต

ลำดับที่	ความเป็นรูปธรรม	ความคาดหวังของนิสิต		ระดับความคาดหวัง
		MEAN	S.D.	
1	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการตามความต้องการนิสิต	4.31	.707	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต	4.31	.676	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ใส่ใจรายละเอียดที่ทำให้นิสิตประทับใจ	4.28	.755	มากที่สุด
4	การบริการของเจ้าหน้าที่ดีสม่ำเสมอ ไม่เปลี่ยนแปลง	4.32	.734	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยทุกฝ่ายมีความตั้งใจในการทำงานเต็มที่	4.33	.645	มากที่สุด
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดีโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.29	.697	มากที่สุด
	รวม	**4.31**	**0.702**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของนิสิตมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการด้านการเข้าใจความต้องการของนิสิต อยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการแต่ละปัจจัยย่อยในด้านการเข้าใจความต้องการของนิสิต อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ดังนี้ เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยทุกฝ่ายมีความตั้งใจในการทำงานเต็มที่ การบริการของเจ้าหน้าที่ดีสม่ำเสมอ ไม่เปลี่ยนแปลง เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการตามความต้องการนิสิต เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดีโดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ใส่ใจรายละเอียดที่ทำให้นิสิตประทับใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 4.32 431 4.31 4.29 และ4.28 ตามลำดับ)

ระดับการรับรู้ของนิสิตเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของนิสิตเกี่ยวกับความเป็นรูปธรรม

ลำดับที่	ความเป็นรูปธรรม	การรับรู้ของนิสิต		ระดับการรับรู้
		MEAN	S.D.	
1	ที่ตั้งของมหาวิทยาลัยมีความสะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการ	3.98	.939	มาก
2	ตำราและเอกสารประกอบการเรียนการสอนทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	3.75	.928	มาก
3	เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย	3.74	.904	มาก
4	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเรียนการสอนที่เหมาะสม	3.88	.900	มาก
5	สื่อการเรียนการสอนมีความน่าสนใจ เข้าใจง่าย	3.76	.845	มาก
6	สภาพแวดล้อมสวยงามเหมาะในการพักผ่อน	3.98	.886	มาก
	รวม	**3.85**	**0.900**	**มาก**

จากตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของนิสิตมีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ด้านที่ตั้งของมหาวิทยาลัยมีความสะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการ และสภาพแวดล้อมสวยงามเหมาะในการพักผ่อน ให้ระดับการรับรู้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98)รองลงมาคือ ด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเรียนการสอนที่เหมาะสม ด้านสื่อการเรียนการสอนมีความน่าสนใจ เข้าใจง่าย ด้านตำราและเอกสารประกอบการเรียนการสอนทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย ให้ระดับการรับรู้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 3.76 3.75 และ 3.74 ตามลำดับ) นอกจากนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของนิสิตเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือหรือความวางใจได้

ลำดับที่	ความน่าเชื่อถือหรือความวางใจได้	การรับรู้ของนิสิต		ระดับการรับรู้
		MEAN	S.D.	
1	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	3.93	.766	มาก
2	เจ้าหน้าที่ทำให้นิสิตเกิดความไว้ใจและเชื่อถือได้	3.90	.866	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการแก้ปัญหาให้นิสิต	3.89	.893	มาก
4	มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ	3.88	.834	มาก
5	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างถูกต้อง	3.85	.813	มาก
6	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการภายในเวลาที่กำหนด	3.86	.856	มาก
	รวม	**3.89**	**0.838**	**มาก**

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของนิสิตมีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ให้ระดับการรับรู้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ทำให้นิสิตเกิดความไว้ใจและเชื่อถือได้ ด้านเจ้าหน้าที่มีทักษะในการแก้ปัญหาให้นิสิต ด้านมหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ ด้านเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการภายในเวลาที่กำหนด และด้านเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างถูกต้อง ให้ระดับการรับรู้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 3.89 3.88 3.86 และ3.85 ตามลำดับ) นอกจากนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของนิสิตเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว

ลำดับที่	การตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว	การรับรู้ของนิสิต		ระดับการรับรู้
		MEAN	S.D.	
1	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจในการช่วยเหลือ	3.90	.907	มาก
2	เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว	3.74	.931	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับจำนวนนิสิต	3.75	.967	มาก
4	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ช่วยแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	3.82	.890	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีความสามารถให้บริการได้รวดเร็ว	3.93	.877	มาก
6	เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาให้นิสิตได้ตามความต้องการ	3.83	.930	มาก

รวม	**3.83**	**0.917**	**มาก**

จากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของนิสิตมีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่มีความสามารถให้บริการได้รวดเร็ว ให้ระดับการรับรู้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจในการช่วยเหลือ ด้านเจ้าหน้าที่แก้ปัญหาให้นิสิตได้ตามความต้องการ ด้านเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ช่วยแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับจำนวนนิสิต และด้านเจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว ให้ระดับการรับรู้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 3.83 3.82 3.75 และ 3.74 ตามลำดับ) นอกจากนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของนิสิตเกี่ยวกับการให้ความมั่นใจ

ลำดับที่	**การให้ความมั่นใจ**	**การรับรู้ของนิสิต**		**ระดับการรับรู้**
		MEAN	S.D.	
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถทำให้นิสิตเกิดความมั่นใจ	3.86	.871	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.87	.894	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีอันดีตลอดเวลา	3.79	.929	มาก
4	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีระบบและเคร่งครัด	3.94	.840	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการตอบคำถามได้ชัดเจน	3.80	.952	มาก
6	ท่านรู้สึกว่าการยื่นคำร้องขอใช้บริการมีความเชื่อถือได้	3.83	.964	มาก
7	มีการรักษาความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง	3.80	.952	มาก
	รวม	**3.84**	**0.915**	**มาก**

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของนิสิตมีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีระบบและเคร่งครัด ให้ระดับการรับรู้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถทำให้นิสิตเกิดความมั่นใจ ด้านท่านรู้สึกว่าการยื่นคำร้องขอใช้บริการมีความเชื่อถือได้ ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการตอบคำถามได้ชัดเจน ด้านมีการรักษาความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง และด้านเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีอันดีตลอดเวลา ให้ระดับการรับรู้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 3.86 3.83 3.80 3.80 และ3.79 ตามลำดับ) นอกจากนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของนิสิตเกี่ยวกับการเข้าใจความต้องการของนิสิต

ลำดับที่	การเข้าใจความต้องการของนิสิต	การรับรู้ของนิสิต		ระดับการรับรู้
		MEAN	S.D.	
1	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการตามความต้องการนิสิต	3.87	.864	มาก
2	เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต	3.75	.976	มาก
3	เจ้าหน้าที่ใส่ใจรายละเอียดที่ทำให้นิสิตประทับใจ	3.89	.855	มาก
4	การบริการของเจ้าหน้าที่ดีสม่ำเสมอ ไม่เปลี่ยนแปลง	3.90	.812	มาก
5	เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยทุกฝ่ายมีความตั้งใจในการทำงานเต็มที่	3.87	.872	มาก
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดีโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.92	.805	มาก
	รวม	**3.87**	**0.864**	**มาก**

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของนิสิตมีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดีโดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้ระดับการรับรู้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) รองลงมาคือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ดีสม่ำเสมอ ไม่เปลี่ยนแปลง ด้านเจ้าหน้าที่ใส่ใจรายละเอียดที่ทำให้นิสิตประทับใจ ด้านเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการตามความต้องการนิสิต ด้านเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยทุกฝ่ายมีความตั้งใจในการทำงานเต็มที่ และด้านเจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต ให้ระดับการรับรู้ในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 3.89 3.87 3.87 และ 3.75 ตามลำดับ) นอกจากนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

ตารางที่ 12 ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม

คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง (E)		ลำดับ	การรับรู้ (P)		ลำดับ	ช่องว่าง (P-E)	ลำดับ
	MEAN	S.D.		MEAN	S.D.			
1.ที่ตั้งของมหาวิทยาลัยมีความสะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการ	4.51	.691	1	3.98	.939	1	-0.53	1
2.ตำราและเอกสารประกอบการเรียนการสอนทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	4.26	.699	5	3.75	.928	5	-0.51	3
3.เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย	4.27	.753	4	3.74	.904	6	-0.53	1
4.มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเรียนการสอนที่เหมาะสม	4.34	.703	3	3.88	.900	3	-0.46	5
5.สื่อการเรียนการสอนมีความน่าสนใจเข้าใจง่าย	4.21	.770	6	3.76	.845	4	-0.45	6
6.สภาพแวดล้อมสวยงามเหมาะในการพักผ่อน	4.46	.684	2	3.98	.886	1	-0.48	4

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และ คะแนนช่องว่างของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ของนิสิตหลักสูตรนานาชาติ ทั้งหมดนั้น พบว่าผลต่อความไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านนี้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการในเรื่อง ที่ตั้งของมหาวิทยาลัยมีความสะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการ มากเป็นอันดับแรก และมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการในเรื่อง ที่ตั้งของมหาวิทยาลัยมีความสะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการ และสภาพแวดล้อมสวยงามเหมาะในการพักผ่อน มากเป็นอันดับแรก สำหรับคะแนนช่องว่างของคุณภาพการบริการนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนช่องว่างที่ติดลบ ด้านที่ตั้งของมหาวิทยาลัยมีความสะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการ และเทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย มากที่สุดซึ่งส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในบริการเรื่องนี้เป็นอันดับแรกเช่นกัน

ตารางที่ 13 ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือหรือความวางใจได้

คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง (E)		ลำดับ	การรับรู้ (P)		ลำดับ	ช่องว่าง (P-E)	ลำดับ
	MEAN	S.D.		MEAN	S.D.			
7. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	4.18	.731	5	3.93	.766	1	-0.25	6
8. เจ้าหน้าที่ทำให้นิสิตเกิดความไว้ใจและเชื่อถือได้	4.28	.673	1	3.90	.866	2	-0.38	3
9. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการแก้ปัญหาให้นิสิต	4.20	.744	4	3.89	.893	3	-0.31	4
10. มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ	4.27	.731	3	3.88	.834	4	-0.39	2
11. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างถูกต้อง	4.28	.687	1	3.85	.813	6	-0.43	1
12. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการภายในเวลาที่กำหนด	4.17	.810	6	3.86	.856	5	-0.31	4

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และ คะแนนช่องว่างของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือหรือความวางใจได้ ของนิสิตหลักสูตรนานาชาติ ทั้งหมดนั้น พบว่าผลต่อความไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านนี้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการในเรื่อง เจ้าหน้าที่ทำให้นิสิตเกิดความไว้ใจและเชื่อถือได้ และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างถูกต้อง มากเป็นอันดับแรก และมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มากเป็นอันดับแรก สำหรับคะแนนช่องว่างของคุณภาพการบริการนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนช่องว่างที่ติดลบ ด้านเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างถูกต้อง มากที่สุดซึ่งส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในบริการเรื่องนี้เป็นอันดับแรกเช่นกัน

ตารางที่ 14 ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว

คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง (E)		ลำดับ	การรับรู้ (P)		ลำดับ	ช่องว่าง (P-E)	ลำดับ
	MEAN	S.D.		MEAN	S.D.			
13. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจในการช่วยเหลือ	4.32	.699	2	3.90	.907	2	-0.42	5
14. เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว	4.23	.762	5	3.74	.931	6	-0.49	2
15. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับจำนวนนิสิต	4.23	.784	5	3.75	.967	5	-0.48	3
16. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ช่วยแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.28	.804	3	3.82	.890	4	-0.46	4
17. เจ้าหน้าที่มีความสามารถให้บริการได้รวดเร็ว	4.26	.765	4	3.93	.877	1	-0.33	6
18. เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาให้นิสิตได้ตามความต้องการ	4.35	.728	1	3.83	.930	3	-0.52	1

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และ คะแนนช่องว่างของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ของนิสิตหลักสูตรนานาชาติ ทั้งหมดนั้น พบว่าผลต่อความไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านนี้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการในเรื่องเจ้าหน้าที่แก้ปัญหาให้นิสิตได้ตามความต้องการ มากเป็นอันดับแรก และมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความสามารถให้บริการได้รวดเร็ว มากเป็นอันดับแรก สำหรับคะแนนช่องว่างของคุณภาพการบริการนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนช่องว่างที่ติดลบ ด้านเจ้าหน้าที่แก้ปัญหาให้นิสิตได้ตามความต้องการ มากที่สุดซึ่งส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในบริการเรื่องนี้เป็นอันดับแรกเช่นกัน

ตารางที่ 15 ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ

คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง (E)		ลำดับ	การรับรู้ (P)		ลำดับ	ช่องว่าง (P-E)	ลำดับ
	MEAN	S.D.		MEAN	S.D.			
19. เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถทำให้นิสิตเกิดความมั่นใจ	4.22	.743	6	3.86	.871	3	-0.36	5
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพอ่อนโยนยิ้มแย้มแจ่มใส	4.22	.759	6	3.87	.894	2	-0.35	6
21. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีอันดีตลอดเวลา	4.30	.692	3	3.79	.929	7	-0.51	2
22. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีระบบและเคร่งครัด	4.25	.770	5	3.94	.840	1	-0.31	7
23. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการตอบคำถามได้ชัดเจน	4.29	.647	4	3.80	.952	5	-0.49	4
24. ท่านรู้สึกว่าการแจ้งคำใช้บริการมีความเชื่อถือได้	4.33	.669	1	3.83	.964	4	-0.50	3
25. มีการรักษาความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง	4.33	.696	1	3.80	.952	5	-0.53	1

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และ คะแนนช่องว่างของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจของนิสิตหลักสูตรนานาชาติ ทั้งหมดนั้น พบว่าผลต่อความไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านนี้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการในเรื่อง ท่านรู้สึกว่าการแจ้งคำใช้บริการมีความเชื่อถือได้ และมีการรักษาความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง มากเป็นอันดับแรก และมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการในเรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีระบบและเคร่งครัด มากเป็นอันดับแรก สำหรับคะแนนช่องว่างของคุณภาพการบริการนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนช่องว่างที่ติดลบ ด้านมีการรักษาความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง มากที่สุดซึ่งส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในบริการเรื่องนี้เป็นอันดับแรกเช่นกัน

ตารางที่ 16 ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการด้านการเข้าใจความต้องการของนิสิต

คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง (E)		ลำดับ	การรับรู้ (P)		ลำดับ	ช่องว่าง (P-E)	ลำดับ
	MEAN	S.D.		MEAN	S.D.			
26. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการตามความต้องการนิสิต	4.31	.707	3	3.87	.864	4	-0.44	3
27. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต	4.31	.676	3	3.75	.976	6	-0.56	1
28. เจ้าหน้าที่ใส่ใจรายละเอียดที่ทำให้นิสิตประทับใจ	4.28	.755	6	3.89	.855	3	-0.39	5
29. การบริการของเจ้าหน้าที่ดีสม่ำเสมอ ไม่เปลี่ยนแปลง	4.32	.734	2	3.90	.812	2	-0.42	4
30. เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยทุกฝ่ายมีความตั้งใจในการทำงานเต็มที่	4.33	.645	1	3.87	.872	4	-0.46	2
31. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดีโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.29	.697	5	3.92	.805	1	-0.37	6

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และ คะแนนช่องว่างของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการด้านการเข้าใจความต้องการของนิสิต ของนิสิตหลักสูตรนานาชาติ ทั้งหมดนั้น พบว่าผลต่อความไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านนี้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการในเรื่อง เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยทุกฝ่ายมีความตั้งใจในการทำงานเต็มที่ มากเป็นอันดับแรก และมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดีโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากเป็นอันดับแรก สำหรับคะแนนช่องว่างของคุณภาพการบริการนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนช่องว่างที่ติดลบ ด้านเจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต มากที่สุดซึ่งส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในบริการเรื่องนี้เป็นอันดับแรกเช่นกัน

ผลการศึกษาการวัดระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ความไม่พึงพอใจในบริการด้านความเป็นรูปธรรม คือที่ตั้งของมหาวิทยาลัยมีความสะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการ และเทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย ด้านความน่าเชื่อถือหรือความวางใจได้ คือเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างถูกต้อง ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว คือเจ้าหน้าที่แก้ปัญหาให้นิสิตได้ตามความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ คือมีการรักษาความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง และด้านการเข้าใจความต้องการของนิสิต คือเจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต

จากการศึกษาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของนิสิตเกี่ยวกับคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน พบว่าระดับความคาดหวังของนิสิตทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และจากการศึกษาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของนิสิตเกี่ยวกับคุณภาพบริการพบว่า ระดับการรับรู้ของนิสิตทุกด้านอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการทางการศึกษาของนิสิตหลักสูตรนานาชาติ : ในกรณีศึกษามหาวิทยาลัยใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ข้อสังเกตดังนี้

จากผลการศึกษาเพื่อวัดระดับของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โครงการนานาชาติ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนิติภูมิ ไวยธิรา, นิศา ชัชกุล และเครือวัลย์ ชัชกุล (นิติภูมิ ไวยธิรา, นิศา ชัชกุล และเครือวัลย์ ชัชกุล 2558) ที่กล่าวว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการ ส่งผลสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต และการศึกษาของ ธนาศิริ ชะระอ่ำ (ธนาศิริ ชะระอ่ำ 2554) ที่กล่าวว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความคาดหวัง และความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการ

ในเรื่องการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความรับรู้ของนิสิตพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งโดยรวมและจำแนกรายด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนิติภูมิ ไวยธิรา, นิศา ชัชกุล และเครือวัลย์ ชัชกุล (นิติภูมิ ไวยธิรา, นิศา ชัชกุล และเครือวัลย์ ชัชกุล 2558) ที่กล่าวว่า การทดสอบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความรับรู้ของนิสิตพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งโดยรวมและจำแนกรายด้าน ขณะที่แตกต่างจากผลการศึกษาของธนาศิริ ชะระอ่ำ (ธนาศิริ ชะระอ่ำ 2554) ที่กล่าวว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของความรับรู้ในมุมมองนิติภูมิ ไวยธิรา, นิศา ชัชกุล และเครือวัลย์ ชัชกุล (นิติภูมิ ไวยธิรา, นิศา ชัชกุล และเครือวัลย์ ชัชกุล 2558) ที่กล่าวว่า เพศ ระดับการศึกษา และประเภทของนักศึกษาต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน

เนื่องจากผู้ศึกษาต้องการนำผลการศึกษามาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการในองค์กร จึงได้นำทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการมาใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ รวมทั้งได้ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการในแต่ละด้านระหว่างระดับความคาดหวังและความรับรู้คุณภาพการบริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติที่เคยใช้บริการของมหาวิทยาลัย กรณีศึกษานิสิตหลักสูตรนานาชาติใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาเลือกเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความรับรู้ จึงศึกษาเปรียบเทียบเพื่อหาความเหมือนและความแตกต่างของคุณภาพบริการที่นิสิตประเมิน โดยเลือกศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา คณะ หลักสูตร ช่วงอายุ และสัญชาติ ส่วนคุณภาพบริการที่ศึกษามีทั้งสิ้น 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือหรือความวางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจความต้องการของนิสิต

ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่าควรที่จะให้ความสำคัญและยึดถือความคาดหวังของนิสิตเป็นบรรทัดฐานในการวางแผนและดำเนินการจัดบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับนิสิต เมื่อคุณภาพการบริการถูกประเมินโดยนิสิต ดังนั้น ถ้าบริการหนึ่งที่สามารถตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของนิสิตได้ ก็จะกล่าวได้ว่าบริการนั้นมีคุณภาพ คุณภาพการบริการนั้น ขึ้นอยู่กับการเปรียบเทียบของนิสิตระหว่างบริการที่คาดหวัง (Expected Services) กับบริการที่ได้รับรู้ความคิดของนิสิต (Perceived Services) เป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา“ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการทางการศึกษาของนิสิตหลักสูตรนานาชาติ : ในกรณีศึกษามหาวิทยาลัยใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในอนาคต ดังนี้

1. ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการสอบถามความคิดเห็นของนิสิต ณ เวลาหนึ่งเท่านั้นเนื่องจากความคาดหวังของแต่ละบุคคลนั้นเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จึงเห็นควรสำรวจความคาดหวังและการรับรู้ของนิสิตทุกปี เพื่อจะได้รับรู้ถึงความเปลี่ยนแปลงทางด้านความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการด้านต่างๆ และนำผลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ของหลักสูตรนานาชาติใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของนิสิตที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน

2. ควรมีการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติของบุคลากรผู้ให้บริการของหลักสูตรนานาชาติในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลมาสังเคราะห์ และสรุปใช้เป็นแนวทางการในการกำหนดเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากร

3. เนื่องจากการบริการของนิสิตหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยมีหลายคณะและหลายหลักสูตร จึงควรสำรวจความคาดหวังและการรับรู้ของนิสิตตามประเภทการบริการเพื่อได้ข้อมูลในเชิงลึก

เอกสารอ้างอิง

ธนาศิริ ชะระอ่ำ. (2554). *รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.*มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

นิติภูมิ ไวยธิรา, นิศา ชัชกุล และเครือวัลย์ ชัชกุล. (2558). “การรับรู้คุณภาพการบริการของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต.” *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต* 11 (1): 28-50.