การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพบริการของสถาบันการศึกษามหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน*

Exploring Students' Satisfaction on Educational Service Quality of Government and Private University in Thailand

วีระศักดิ์ จินารัตน์
Veerasak Jinarat
มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น
The Eastern University of Management and Technology, Thailand
E-mail: veerasakji@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้ได้ศึกษาอิทธิพลพยากรณ์ขององค์ประกอบคุณภาพบริการของสถาบันที่มีต่อความพึงพอใจนักศึกษา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ความพึงพอใจของนักศึกษาเป็นเหตุผลที่สำคัญสำหรับนำไปใช้ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถาบันรัฐและเอกชน ซึ่งจากเหตุผลนี้ผู้วิจัยนำเอาแบบสอบถามไปรวบรวมความเห็นนักศึกษาจำนวน 709 คน และนำกลับมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบคุณภาพบริการของมหาวิทยาลัยมีอิทธิพลทำนายผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบของคุณภาพบริการในด้านการรับรอง ความเห็นอกเห็นใจ ความน่าเชื่อถือ การจับต้องได้ และความรับผิดชอบมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่ความแปรปรวนร่วมกันที่ค่า F = 122.07 (Sig. 000) กับมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ร่วมกันที่ค่า R^2 = .46 มีความคลาดเคลื่อนสะสมร้อยละ 52

คำสำคัญ: การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา; คุณภาพบริการของสถาบันศึกษา

---

*ได้รับบทความ: 23 กันยายน 2566; แก้ไขบทความ: 16 สิงหาคม 2567; ตอบรับตีพิมพ์: 5 กันยายน 2567
Received: September 23, 2023; Revised: August 16, 2024; Accepted: September 5, 2024

Abstract

This research article is to study the influence and prediction of educational service quality elements on students' satisfaction. Students' satisfaction currently is a major reason for improving the development approach of educational service quality of government and private university in Thailand. Consequently, the researcher used a questionnaire and collected 709 of the university students and analyzed the data by multi-regression analysis.

The research results revealed that: the elements of university service quality influenced and predicted significantly to students' satisfaction. Moreover, the elements of service quality in terms of assurance, empathy, reliability, tangible and responsibility influenced significantly and simultaneously to students' satisfaction at F = 122.07 (Sig. 000), R^2 = .46 and accumulation error = 52%.

Keywords: Exploring Students' Satisfaction; Educational Service Quality

1. บทนำ

การแข่งขันของสถาบันการศึกษามีความเข้มข้นขึ้นทั่วโลกในด้านการรักษานักศึกษาเก่าไว้และสร้างความสนใจให้แก่นักศึกษาใหม่ ทำให้คุณภาพบริการการศึกษาเป็นที่สนใจของสถาบันการศึกษาในการทำความเข้าใจความต้องการของนักศึกษาและกำหนดวิธีการเรียนรู้เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจของนักศึกษา (Students' Satisfaction) เนื่องจากการศึกษาทำให้นักศึกษามีการยอมรับเชิงบวก (Positive Perception) ในคุณภาพบริการ (Service Quality) นำไปสู่ภาพลักษณ์เชิงบวกของสถาบัน ความพึงพอใจทั้งหมดและพฤติกรรมตั้งใจเรียนรู้เชิงบวก (Hwang & Choi, 2019) อย่างไรก็ตาม คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นของสถาบันการศึกษา ซึ่งเป็นแนวคิด (Concept) ที่มีการโต้เถียงมากมาย คุณภาพบริการการศึกษา (Education Service Quality) จึงถูกขับเคลื่อนโดยผู้บริโภคที่เป็นนักศึกษา ซึ่งเป็นการยุ่งยากในการทำความเข้าใจและปฏิบัติของสถาบันการศึกษา (Sharif & Kassim, 2012)

ขณะที่ Silvestri, Aquilani, & Ruggieri (2017, pp. 55-81) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพบริการ (Service Quality) ว่าเป็นการประเมินหรือทัศนคติ (Attitude) ที่มีความสัมพันธ์กับการบริการเฉพาะและเป็นการแสดงออกทั้งหมดของลูกค้า อย่างไรก็ตาม คุณภาพบริการในภาคการศึกษา (Service Quality in Education Sector) มีการวัดในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกันและมีผลที่ไม่คงที่ (Oliveira & Ferreira, 2009) และ Leonnard (2018, pp. 16-

21) ได้ใช้ SERQUAL เพื่อวัดและพยากรณ์ความพึงพอใจ (Satisfaction) ของนักศึกษา นอกจากนี้แล้ว Gruber et al. (2010, pp. 105-123) อธิบายความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าเป็นความสุข (Happiness) ที่เกิดขึ้นภายหลังจากการได้รับบริการ (Service) ตามความคาดหวัง (Expectation) ของการยอมรับของแต่ละบุคคล (Individual's Perception) ความพึงพอใจจึงเป็นการประเมินคุณภาพบริการ (Service Quality) จากประสบการณ์ของนักศึกษา และ Sapri, Kaka, & Finch (2009, pp. 34-51) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า นักศึกษามีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจขึ้นอยู่กับจิตสำนึก (Mind Set) เกี่ยวกับคุณภาพบริการ เนื่องจากประสบการณ์ชีวิตของนักศึกษาในระหว่างที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในคุณภาพบริการ (Hasan et al., 2008, pp. 163-175) อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของนักศึกษา (Students' Satisfaction) ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ความแตกต่างด้านพื้นฐาน (Background) วัฒนธรรม (Culture) (Tian & Wang, 2010, pp. 62-72) รวมถึงความพึงพอใจของนักศึกษา (Students' Satisfaction) ที่มีผลต่อคุณภาพบริการ (Service Quality) ของการบริการการศึกษา (Educational Service) ขึ้นอยู่กับการยอมรับ (Perception) ของการบริการการศึกษาที่นักศึกษาได้รับ (Setya, 2015) การยอมรับเป็นการเรียนรู้ (Cognitive) หรือกระบวนการเชิงจิตวิทยา (Psychological Process) ที่อธิบายความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและได้รับผลกระทบต่ออารมณ์และความคิด (Trihardini, Asrori, & Syukri, 2019, pp. 31-39)

ดังนั้น การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสถาบันอุดมศึกษาโดยยึดเอาความพึงพอใจของนักศึกษาเป็นหลักย่อมส่งผลให้การจัดการศึกษาบรรลุผลความสำเร็จได้เช่นเดียวกันและสำหรับบทความนี้ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988, pp. 12-40) ได้กล่าวว่าในบริบทของการศึกษา (Education Context) คุณภาพบริการ (Service Quality) มีความจำเป็นอย่างยิ่งของสถาบันการศึกษาทั่วโลกโดยผ่านการสื่อสารปากต่อปาก (Word-of-Mouth) เนื่องจากคุณภาพบริการสถาบันการศึกษาขึ้นอยู่กับการยอมรับของนักศึกษาหลังจากที่ได้รับบริการ (Alves & Raposo, 2010, pp. 73-85) สถาบันการศึกษาจึงต้องเน้นการจัดการคุณภาพบริการให้น่าประทับใจ (Affection) เพราะคุณภาพบริการเป็นแหล่งของแรงจูงใจที่ทำให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในด้านวิชาการ (Ahmad et al. 2010, pp. 2527-2533) และได้กำหนดตัวชี้วัดในรูปแบบของ SERQUAL ประกอบด้วย 1) การจับต้อง (Tangible) ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคคลและเครื่องมือการสื่อสาร 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เช่น วิธีการปฏิบัติงานขององค์กรที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร 3) การรับรอง (Assurance) เป็นความสามารถของพนักงานในการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในการบริการขององค์กร 4) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) เป็นความปรารถนาในการให้ความร่วมมือและการบริการลูกค้าด้วยความรู้สึกที่

ดีต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของลูกค้า 5) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ความตั้งใจส่วนบุคคลในการเสียสละเวลาที่เหมาะสมของพนักงานเพื่อทำความเข้าใจลูกค้าอย่างอ่อนโยน ขณะที่ Pedro, Mendes, & Lourenço (2018, pp. 165-192) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพบริการ (Service Quality) ว่าเป็นการประเมินหรือทัศนคติ (Attitude) ที่มีความสัมพันธ์กับการบริการเฉพาะและเป็นการแสดงออกทั้งหมดของลูกค้า อย่างไรก็ตาม คุณภาพบริการในภาคการศึกษา (Service Quality in Education Sector) มีการวัดในด้านต่างๆที่แตกต่างกันและมีผลที่ไม่คงที่ Leonnard (2018, pp. 16-21) ได้ใช้ SERQUAL เพื่อวัดและพยากรณ์ความพึงพอใจ (Satisfaction) ของนักศึกษาส่วน Gruber et al. (2010) อธิบายความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าเป็นความสุข (Happiness) ที่เกิดขึ้นภายหลังจากการได้รับบริการ (Service) ตามความคาดหวัง (Expectation) ของการยอมรับของแต่ละบุคคล (Individual's Perception) ความพึงพอใจจึงเป็นการประเมินคุณภาพบริการ (Service Quality) จากประสบการณ์ของนักศึกษา และ Sapri, Kaka, & Finch (2009, pp. 34-51) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า นักศึกษามีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจขึ้นอยู่กับจิตสำนึก (Mind Set) เกี่ยวกับคุณภาพบริการ เนื่องจากประสบการณ์ชีวิตของนักศึกษาในระหว่างที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในคุณภาพบริการ อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของนักศึกษา (Students' Satisfaction) ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ความแตกต่างด้านพื้นฐาน (Background) วัฒนธรรม (Culture) เพราะฉะนั้น ความพึงพอใจของนักศึกษา (Students' Satisfaction) ที่มีผลต่อคุณภาพบริการ (Service Quality) ของการบริการการศึกษา (Educational Service) ขึ้นอยู่กับการยอมรับ (Perception) ของการบริการการศึกษาที่นักศึกษาได้รับ การยอมรับเป็นการเรียนรู้ (Cognitive) หรือกระบวนการเชิงจิตวิทยา (Psychological Process) ที่อธิบายความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและได้รับผลกระทบต่ออารมณ์และความคิด

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการของสถาบันและความพึงพอใจของนักศึกษา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการของสถาบันและความพึงพอใจของนักศึกษา
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลพยากรณ์ขององค์ประกอบคุณภาพบริการของสถาบันที่มีต่อความพึงพอใจนักศึกษา

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน จำนวน 154 สถาบัน และกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างไม่เกินร้อยละ 5 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 111 สถาบัน และเก็บข้อมูลสถาบันละ 5 ตัวอย่าง

รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 555 คน และผู้วิจัยเก็บเพิ่มอีก 154 ตัวอย่างรวมจำนวนทั้งสิ้น 709 คน (วีระศักดิ์ จินารัตน์, 2564a)

วิธีสุ่มตัวอย่าง (Random sampling) ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนเริ่มต้นจากจับสลากรายชื่อสถาบันอุดมศึกษาในแต่ละภาคตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้วประชาสัมพันธ์ไปยังเครือข่ายเพื่อรับสมัครอาสาสมัครให้ข้อมูลสำหรับนำมาจัดทำบัญชีรายชื่อและนำไปจับสลากรายชื่อผู้ให้ข้อมูล ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรและขนาดตัวอย่าง

ภาค	จำนวนมหาวิทยาลัย	ขนาดตัวอย่าง
เหนือ	35	25
ตะวันออกเฉียงเหนือ	34	25
กลาง	63	48
ใต้	19	14
รวม	**151**	**111**

แต่อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยคำนึงถึงความสมัครใจในการให้ข้อมูลของอาสาสมัครและดำเนินการเก็บข้อมูลโดยปราศจากเงื่อนไขหรือประโยชน์ใดใดต่อรอง ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนความจริงมากที่สุดเท่าที่จะควบคุมได้

เครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามจากการนำเอาผลของการสรุปสาระสำคัญมาตามเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำไปร่างเป็นแบบสอบถาม นำไปทดลองใช้และปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์มากที่สุดก่อนนำไปใช้รวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการสร้างและพัฒนาแบบสอบถามต่อไปนี้ ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire construct) เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยนำเอาสาระสำคัญ คำสำคัญและตัวบ่งชี้ที่สรุปได้จากการทบทวนวรรณกรรมไปร่างเป็นข้อคำถามและแบบสอบถามโดยมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัด 5 ระดับตามตัวเลข 1 ถึง 5 กับมีความหมายกำกับตัวเลขว่า น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด โดยแบ่งออกเป็นหลายตอนต่อไปนี้ ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 สอบถามความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของสถาบัน จำนวน 37 ข้อ ตอนที่ 3 สอบถามความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการจำนวน 3 ข้อ ต่อจากนั้น ผู้วิจัยนำไปขอความร่วมมือจากคณาจารย์ในสถาบันได้ร่วมกันตรวจสอบและแสดงความเห็นสำหรับนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง และเชื่อมั่นว่าสามารถนำไปสู่คำตอบได้ตรงตามวัตถุประสงค์วิจัยอันเป็นหัวใจสำคัญของการทำวิจัยทุกชนิด (วีระศักดิ์ จินารัตน์, 2564b) ซึ่งเมื่อปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์

ดีแล้วผู้วิจัยจึงได้นำไปทดลองใช้เพื่อทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามนี้

ขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพแบบสอบถาม (Quality development) เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยนำเอาร่างแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วตามขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างอื่นเพื่อนำเอาผลมาทดสอบความตรงและความเชื่อมั่นตามเกณฑ์ต่อไปนี้ 1) เกณฑ์ทดสอบความตรง ผู้วิจัยทดสอบความตรงตามค่า KMO มากกว่า .80 ค่า Extraction มากกว่า .50 และค่า Variance มากกว่าร้อยละ 50 (วีระศักดิ์ จินารัตน์, 2564a) 2) เกณฑ์ทดสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยกำหนดค่า Alpha มากกว่า .80 กับความเที่ยงตรงรายข้อมากกว่า .40 ขึ้นไปเป็นเกณฑ์ทดสอบ (ประสพชัย พสุนนท์, 2557, หน้า 144-163) และมีผลทดสอบ แบบสอบถามนี้มีค่า KMO ที่ .96 และ .71 มีค่า Extraction ระหว่าง .47-.78 กับค่า Variance ร้อยละ 61.60 และร้อยละ 75.29 ส่วนความเชื่อมั่นมีค่า Alpha ที่ .96 และ .83 กับมีความเที่ยงตรงรายข้อระหว่าง .53-.73

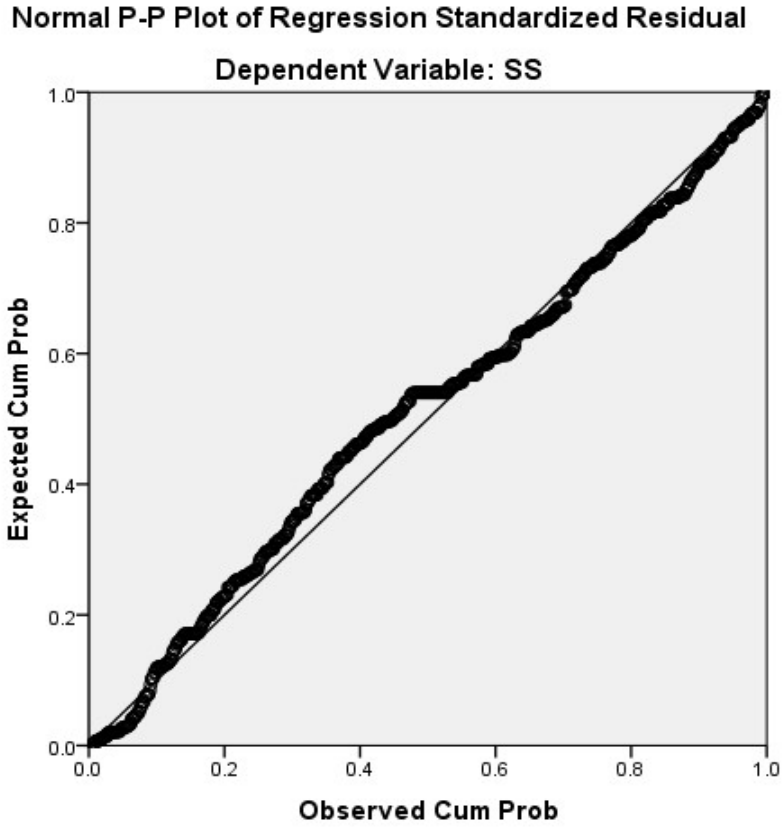
การเก็บข้อมูลร่วมกับเครือข่ายในแต่ละพื้นที่โดยเริ่มจากการประชาสัมพันธ์โครงการวิจัยและเปิดรับสมัครผู้ให้ข้อมูลแล้วดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามไปตามบัญชีรายชื่ออาสาสมัครพร้อมทั้งกำชับเครือข่ายในการติดตามแบบสอบถามและนำส่งกลับคืนผู้วิจัยตามขั้นตอนดังนี้ 1) ขั้นตอนการเตรียมการ เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถามและติดต่อประสานงานไปยังเครือข่ายในแต่ละพื้นที่ที่จับสลากรายชื่อสถาบันได้เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์วิจัยพร้อมตอบข้อสงสัยในการตอบแบบสอบถาม 2) ขั้นตอนการประกาศรับสมัครผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยประชาสัมพันธ์โครงการวิจัยไปยังพื้นที่กลุ่มตัวอย่าง และรับสมัครอาสาสมัครให้ข้อมูลสำหรับนำไปจัดทำบัญชีรายชื่อ 3) ขั้นตอนการแจกแบบสอบถามและชี้แจงข้อสงสัยกับกำชับการจัดส่งแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัย โดยส่งแบบสอบถามผ่านไปยังเครือข่ายในแต่ละพื้นที่พร้อมกับกำชับการจัดส่งแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัยภายในระยะเวลาที่ตกลงกันได้ 4) ขั้นตอนการติดตามผล ผู้วิจัยใช้โทรศัพท์ติดตามผลการเก็บแบบสอบถามกลับคืนจากเครือข่ายและแก้ไขปัญหาทันทีเมื่อพบว่าไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืน และ 5) ขั้นตอนการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาโดยแยกเอาแต่เฉพาะแบบสอบถามที่มีคำตอบครบทุกข้อไว้สำหรับนำไปวิเคราะห์ผล ผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise คัดตัวแปรอิสระเข้าสมการพยากรณ์

4. สรุปผลการวิจัย

ผลวิจัยพบว่า องค์ประกอบคุณภาพบริการของมหาวิทยาลัยมีอิทธิพลทำนายผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบของคุณภาพบริการในด้านการรับรอง ความเห็นอกเห็นใจ ความน่าเชื่อถือ การจับต้องได้ และความรับผิดชอบมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่ความแปรปรวนร่วมกันที่ค่า F = 122.07 (Sig. 000) กับมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ร่วมกันที่ค่า R^2 = .46 มีความคลาดเคลื่อนสะสมร้อยละ 52 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 อิทธิพลทำนายขององค์ประกอบคุณภาพบริการของสถาบัน

Independent	Beta	t-test	Sig	Collinearity statistics
ค่าคงที่	-	4.11***	.000	Tolerance .26-.50 VIF 1.99-3.77 Collinearity .00-.92 Durbin-Watson 1.84
ความเห็นอกเห็นใจ	.15	2.82**	.005	
การรับรอง	.24	6.34***	.000	
สิ่งจับต้องได้	.13	3.19**	.001	
ความน่าเชื่อถือ	.14	2.94**	.003	
ความรับผิดชอบ	.11	2.34*	.018	



R^2 = .46, Std error .52 F = 122.07 Sig. 000

และเมื่อนำเอาคะแนนมาตรฐานมาสร้างเป็นสมการพยากรณ์จะได้รูปสมการต่อไปนี้ ความพึงพอใจนักศึกษา = ความเห็นอกเห็นใจ (.15) + การรับรอง (.24) + สิ่งจับต้องได้ (. 13)

+ ความน่าเชื่อถือ (.14) + ความรับผิดชอบ (.11)

นอกจากนี้ ผลวิจัยพบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งของรัฐและเอกชนมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของสถาบันและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่พบว่าในภาพรวมของคุณภาพบริการรัฐมากกว่าเอกชนเล็กน้อยกล่าวคือมีค่าเฉลี่ยที่ 3.29 (S.D. = 46) และ 3.27 (S.D. = 43) ขณะที่ความพึงพอใจต่อบริการของเอกชนมากกว่าของรัฐเล็กน้อยเช่นเดียวกันคือมีค่าเฉลี่ยที่ 4.22 (S.D. = 68) และ 4.19 (S.D. = 73) กับทุกองค์ประกอบของคุณภาพบริการสถาบันรัฐมากกว่าสถาบันเอกชนเล็กน้อยเช่นเดียวกัน และ Zeeshan (2010, pp. 10-12) อธิบายว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาสถาบันการศึกษาเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจ (Satisfaction) ผันแปรตามลักษณะที่แตกต่างของนักศึกษา ซึ่งขึ้นอยู่กับความคาดหวัง (Expectation) ของนักศึกษาที่ได้รับบริการ (Brown & Mazzarol, 2009, pp. 81-95) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลทดสอบคุณภาพบริการและความพึงใจจำแนกตามสถาบันรัฐกับเอกชน

Dependent	Independent	Normality	Mean	S.D.	t-test	.Sig
สิ่งจับต้องได้	รัฐ	.000	4.03	.67	1.04	.296
	เอกชน	.000	3.97	.71		
รับผิดชอบ	รัฐ	.000	4.08	.68	1.15	.247
	เอกชน	.000	4.01	.66		
ความน่าเชื่อถือ	รัฐ	.000	4.21	.65	1.07	.285
	เอกชน	.000	4.15	.60		
ความเห็นใจ	รัฐ	.000	4.16	.62	.605	.545
	เอกชน	.000	4.13	.59		
การรับรอง	รัฐ	.000	4.19	.70	-.779	.436
	เอกชน	.000	4.23	.64		
คุณภาพบริการ	รัฐ	.000	3.29	.46	.587	.558
	เอกชน	.010	3.27	.43		
ความพึงพอใจ	รัฐ	.000	4.19	.73	-.394	.694
	เอกชน	.000	4.22	.68		

5. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลวิจัยอภิปรายผลได้ว่า นักศึกษาของสถาบันรัฐและเอกชนให้ความสำคัญกับการรับรองมากกว่าองค์ประกอบอื่น โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับผู้สอนมีเวลาในการตอบคำถามและอธิบายการศึกษานอกชั้นเรียน อาจารย์มีความรู้พิเศษเฉพาะทาง และอาจารย์มีเวลาเพียงพอเพื่อให้นักศึกษาได้ปรึกษาหารือ ซึ่งจะเห็นได้ว่าคุณภาพอาจารย์เป็นตัวชี้วัดสำคัญต่อคุณภาพบริการของสถาบันที่นำไปสู่ความพึงพอใจของนักศึกษาอันเป็นเหตุผลความสัมพันธ์แบบใกล้ชิดกว่าองค์ประกอบอื่น ทั้งนี้เพราะ Gruber et al. (2010, pp. 105-123) อธิบายความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าเป็นความสุข (Happiness) ที่เกิดขึ้นภายหลังจากการได้รับบริการ (Service) ตามความคาดหวัง (Expectation) ของการยอมรับของแต่ละบุคคล (Individual's Perception) ความพึงพอใจจึงเป็นการประเมินคุณภาพบริการ (Service Quality) จากประสบการณ์ของนักศึกษา และ Sapri, Kaka, & Finch (2009, pp. 34-51) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า นักศึกษามีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจขึ้นอยู่กับจิตสำนึก (Mind Set) เกี่ยวกับคุณภาพบริการ เนื่องจากประสบการณ์ชีวิตของนักศึกษาในระหว่างที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในคุณภาพบริการ (Hasan et al., 2008, pp. 163-175) อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของนักศึกษา (Students' Satisfaction) ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ความแตกต่างด้านพื้นฐาน (Background) วัฒนธรรม (Culture) (Tian & Wang, 2010, pp. 62-72) ขณะที่ ความพึงพอใจของนักศึกษา (Students' Satisfaction) ที่มีผลต่อคุณภาพบริการ (Service Quality) ของการบริการการศึกษา (Educational Service) ขึ้นอยู่กับการยอมรับ (Perception) ของการบริการการศึกษาที่นักศึกษาได้รับ (Setya, 2015) การยอมรับเป็นการเรียนรู้ (Cognitive) หรือกระบวนการเชิงจิตวิทยา (Psychological Process) ที่อธิบายความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและได้รับผลกระทบต่ออารมณ์และความคิด (Trihardini et al., 2019, pp. 31-39)

นอกจากนี้แล้ว Silvestri, Aquilani, & Ruggieri (2017, pp. 55-81) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพบริการ (Service Quality) ว่าเป็นการประเมินหรือทัศนคติ (Attitude) ที่มีความสัมพันธ์กับการบริการเฉพาะและเป็นการแสดงออกทั้งหมดของลูกค้า อย่างไรก็ตาม คุณภาพบริการในภาคการศึกษา (Service Quality in Education Sector) มีการวัดในด้านต่างๆที่แตกต่างกันและมีผลที่ไม่คงที่ (Oliveira & Ferreira, 2019) และ Leonnard (2018, pp. 16-21) ได้ใช้ SERQUAL เพื่อวัดและพยากรณ์ความพึงพอใจ (Satisfaction) ของนักศึกษา รวมถึง คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นของสถาบันการศึกษา ซึ่งเป็นแนวคิด (Concept) ที่มีการโต้เถียงมากมาย คุณภาพบริการการศึกษา (Education Service Quality) จึงถูกขับเคลื่อนโดยผู้บริโภคที่เป็นนักศึกษา ซึ่งเป็นการยุ่งยากในการทำความเข้าใจและปฏิบัติของสถาบันการศึกษา (Sharif & Kassim, 2012, pp. 35-54) รูปแบบของ SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988, pp. 12-40) เป็นเครื่องมือที่ได้รับ

การพัฒนาการยอมรับ (perception) และความคาดหวัง (Expectation) ในทัศนะของคุณภาพบริการการศึกษามาดัดแปลงกับการบริการการศึกษา เพื่อสร้างความน่าสนใจของนักศึกษาใหม่และรักษานักศึกษาเก่า (Pedro, Mendes, & Lourenço, 2018, pp. 165-192)

ดังนั้น แนวทางพัฒนาสำคัญของการยกระดับคุณภาพบริการของสถาบันควรเริ่มต้นจากการพัฒนาคุณภาพครู การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อตัวนักศึกษาไปจนถึงการพัฒนากิจกรรมการให้คำปรึกษาที่ดีแก่นักศึกษา

จากผลวิจัยที่สรุปได้นี้แสดงเหตุผลสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพบริการของสถาบันโดยนำเอาความพึงพอใจของนักศึกษาเป็นตัวกำหนด ทั้งนี้เพราะ การศึกษาวิจัยของ Jabbar, Hashmi, & Ashraf (2019, pp. 27-40) เปรียบเทียบการจัดการคุณภาพบริการ (Service Quality Management) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา (Students' Satisfaction) ระหว่างโรงเรียนของรัฐและเอกชน พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างคุณภาพบริการในด้านความรับผิดชอบ (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ระหว่างโรงเรียนของรัฐและเอกชน โรงเรียนเอกชนเน้นการจัดการคุณภาพบริการมากกว่าโรงเรียนของรัฐขณะที่ Hwang & Choi (2019) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการการศึกษา (Education Service Quality) และความพึงพอใจของนักศึกษา (Students' Satisfaction) แสดงให้เห็นว่า คุณภาพบริการ (Service Quality) ของรูปแบบ SERVQUAL ทุกด้านมีผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ (Image) ของสถานศึกษาและความพึงพอใจของนักศึกษา (Students' Satisfaction) ทั้งนี้ การยอมรับคุณภาพบริการของนักศึกษามีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจแต่คุณภาพบริการไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญในการพยากรณ์พฤติกรรมความตั้งใจ (Behavioral Intention) ของนักศึกษา ส่วนการศึกษาวิจัยของ Budiyanti et al. (2019, pp. 41-55) ได้พบว่า คุณภาพบริการ (Service Quality) ของการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยในประเทศอินโดนีเซีย ในด้านการจับต้องได้ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และการรับรอง (Assurance) มีผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจ (Satisfaction)

6. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับนำไปใช้ประโยชน์

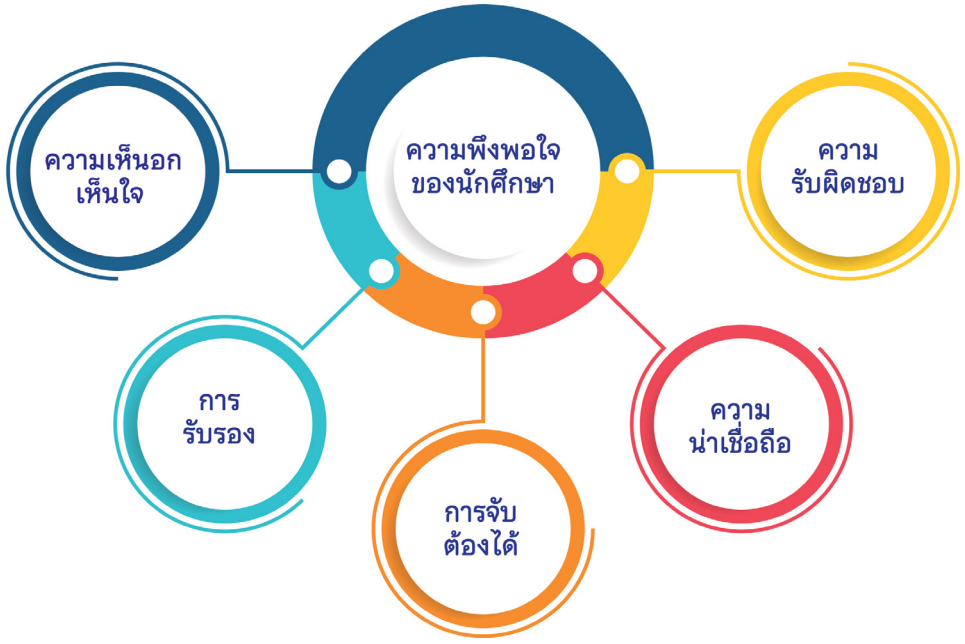
1.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ ประกอบด้วยแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการของสถาบันให้มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษานั้นมีความเป็นไปได้ทั้ง 5 แนวทาง ประกอบด้วย 1) แนวทางพัฒนาสิ่งที่จับต้อง 2) แนวทางพัฒนาความเห็นอกเห็นใจ 3) การพัฒนาการรับรอง 4) การพัฒนาความน่าเชื่อถือ 4) การพัฒนาความรับผิดชอบ รวมถึงการนำไปทดลองใช้แล้วนำไปพัฒนาเป็นแนวคิดทฤษฎีที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาไทย

1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับนำไปทำวิจัยครั้งต่อไป มีความเป็นไปได้มากว่าควรนำไป

พัฒนางานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพครูของสถาบันทั้งในรูปของการทำวิจัยเชิงคุณภาพหรือการทำวิจัยเชิงปฏิบัติการ

7. องค์ความรู้ที่ได้รับ

จากผลวิจัยพบว่า การพัฒนาคุณภาพบริการของสถาบันให้แสดงผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาสามารถดำเนินการได้ทั้ง 5 แนวทางเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย การพัฒนาการรับรอง ความเห็นอกเห็นใจ ความน่าเชื่อถือ สิ่งที่จับต้องได้และความรับผิดชอบ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการรับรองมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาได้มากกว่าองค์ประกอบอื่นและอาจเป็นองค์ประกอบเดียวที่ส่งผลให้องค์ประกอบอื่นมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักศึกษา และอาจเป็นได้หลายกรณีโดยเฉพาะที่ปรากฏในสังคมไทยยุคปัจจุบันทำให้การรับรองเป็นปัจจัยเหตุสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาและสังคม ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แนวทางพัฒนาคุณภาพบริการของสถาบัน

เอกสารอ้างอิง

ประสพชัย พสุนนท์. (2557). ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในงานวิจัยเชิงปริมาณ. *วารสารปาริชาตมหาวิทยาลัยทักษิณ*, 27(1), 144-163.

วีระศักดิ์ จินารัตน์. (2564a). *ระเบียบวิธีวิจัยสมัยใหม่.* อุบลราชธานี: ยงสวัสดิ์ อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด.

_____. (2564b). *มาตรฐานงานวิจัยเชิงปริมาณและการพัฒนา*. อุบลราชธานี: ยงสวัสดิ์ อินเตอร์กรุ๊ป.

Ahmed, I., et al. (2010). Does service quality affect students' performance? Evidence from institutes of higher learning. *African Journal of Business Management*, 4(12), 2527-2533.

Alves, H., & Raposo, M. (2010). The influence of university image on students' behavior. *International Journal of Educational Management*, 24(1), 73-85.

Brown, R., & Mazzarol, T. (2009). The importance of institutional image to student satisfaction and loyalty within higher education. *Higher Education*, 58(1), 81-95.

Budiyanti, H., et al. (2019). Does Service Quality in Education and Training Process Matters? Study of Government's Human Resource Agencies in Indonesia. *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, 13(1), 41-55.

Gruber, T., et al. (2010). Examining student R satisfaction with higher education services using a new measurement tool. *International Journal of Public Sector Management*, 23(2), 105-123.

Hasan, H. F. A., et al. (2008). Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions. *International Business Research*, 1, 163-175.

Hwang, Y. S. & Choi, Y. K. (2019). Higher education service quality and student satisfaction, institutional image, and behavioral intention. *Social Behavior and Personality,* 47(2), e7622.

Jabbar, M. N., Hashmi, A. M. & Ashraf, M. (2019). Comparison between Public and Private Secondary Schools regarding Service Quality Management and its Effect on Students' Satisfaction in Pakistan. *Bulletin of Education and Research*, 41(2), 27-40.

Leonnard, L. (2018). The Performance of SERVQUAL to Measure Service Quality in Private University. *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science,* 11(1), 16-21.

Oliveira, O. J., & Ferreira, E. C. (2009). Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education. *Proceedings of POMS 20th Annual Conference, 1-7 May, 2009*, (page 1-20). USA: Orlando, Florida USA.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Client Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Pedro, E., Mendes, L., & Lourenço, L. (2018). Perceived service quality and students' satisfaction in higher education: The influence of teaching methods. *International Journal for Quality Research,* 12, 165-192.

Sapri, M., Kaka, A., & Finch, E. (2009). Factors that influence student's level of satisfaction with regards to higher educational facilities services. *Malaysian Journal of Real Estate*, 4(1), 34-51.

Setya, O. F. (2015). *The Influence of Rewards and Perceptions of Work on the Organizational Commitment of Public High School Teachers in North Jakarta.* Jakarta: Education Management Study Program Postgraduate Program, Jakarta State University.

Sharif, K., & Kassim, N. M. (2012). Non-academic service quality: Comparative analysis of students and faculty as users. *Journal of Marketing for Higher Education*, 22, 35-54.

Silvestri, C., Aquilani, B. & Ruggieri, A. (2017). Service quality and customer satisfaction in thermal tourism. *The TQM Journal*, 29(1), 55-81.

Tian, R. G., & Wang, C. H. (2010). Cross-cultural customer satisfaction at a chinese restaurant: The implications to china food service marketing. *International Journal of China Marketing*, 1(1), 62-72.

Trihardini, I. M., Asrori, & Syukri, M. (2019). The Effect of Perception about the Educational Services Quality and Organizational Environment on Students' Achievement Motivation in Environmental Health Department. *Journal of Education, Teaching and Learning,* 4(1), 31-39.

Zeeshan, A. (2010). The Uses and Properties of Almond Oil. *Complementary Therapies in Clinical Practice*, 16, 10-12.