

ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาปริญญาตรี
คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
**Quality of Educational Services Satisfaction of Undergraduate Students of
the Faculty of Business Administration and Accounting
Sisaket Rajabhat University**

อัญชนา สนิท และ รพีพร โสภาคกุล

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

Anchana Sanit and Rapeeporn Sopakul

Sisaket Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author, Email : anchana.s@sskru.at.th

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษากำลังเผชิญกับปัญหาไม่ว่าจะเป็นอัตราการเกิดที่ลดลง จำนวนมหาวิทยาลัยเกิดใหม่เพิ่มขึ้น มีการแข่งขันกันเปิดหลักสูตร ขยายเวลาเรียน การเกิดของหลักสูตรออนไลน์ทั้งแบบรับปริญญาและ Non-degree program ที่เพิ่มขึ้นต่อเนื่อง รวมไปถึงการจัดการการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ทุกมหาวิทยาลัยจึงต้องมีปรับตัวและเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ที่มีต่อคุณภาพการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในวางแผนปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการบริการ การศึกษาของสถาบันให้ตรงกับความต้องการและคาดหวังของนักศึกษามากยิ่งขึ้น การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษและ (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำนวน 310 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามโดยการวิเคราะห์ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

* วันที่รับบทความ: 24 มกราคม 2565; วันที่แก้ไขบทความ 12 มีนาคม 2565; วันที่ตอบรับบทความ: 16 มีนาคม 2565

Received: January 24, 2022; Revised: March 12, 2022; Accepted: March 16, 2022

ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.50) และเพศชาย (ร้อยละ 37.50) โดย นักศึกษาชายและหญิง มีความคาดหวังด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาชายและหญิงมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจและด้านความเป็น ธุรกรรมของบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ยังพบว่านักศึกษามีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน และ นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการโดยรวมต่ำกว่าความคาดหวัง อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; คุณภาพการบริการการศึกษา; บริหารธุรกิจ

Abstracts

Currently, universities or educational institutions are facing problems, regardless of the falling birth rate, the number of emerging universities is increasing, competition is being held to open courses, extend school hours, and the emergence of online courses, both graduation and non-degrees programs, and non-conforming education management. All universities must adapt and enhance their competitiveness, so the researchers are interested in studying the expectations, satisfaction of the quality of education services of undergraduates, Faculty of Business Administration and Accounting at Sisaket Rajabhat University, for information and guidelines on improvement plans for institutional education services. Expect more students' expectations and needs.

The objectives of this study were as follows: (1) to study the expectations and perceptions towards the quality of educational services of undergraduate students with faculty of Business Administration and Accounting, Sisaket Rajabhat University and (2) to study the satisfaction in educational service quality of undergraduate students with faculty of Business Administration and Accounting, Sisaket Rajabhat University. The sample group used for this research was 310 students of the Faculty of Business Administration and Accounting at Sisaket Rajabhat University, and the tool used for the research was the questionnaire by analyzing it through the SPSS ready-made program.

The results of the study revealed that the majority of students were female (62.50%) and male (37.50%). By male and female students are different expectations for reassurance. At the statistical significance of .05, male and female students had different perceptions of service quality in terms of reliability, trustworthiness and service concreteness, statistically significant at the .05 level.

It was also found that the students' expectations and perceptions of service quality were not different and the sample students' opinions on the overall service quality are lower than expected, statistically significant at the .05 level.

Keywords: Satisfaction; Educational Service Quality; Business Administration.

บทนำ

การศึกษาถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับชีวิตของเราทุกคน และเป็นสิ่งที่ทุกคนแสวงหาเพื่อที่ตนเองจะได้มีองค์ความรู้ที่สามารถมาใช้ในการดำเนินชีวิตในการทำงาน และสร้างความสำเร็จให้กับชีวิต ปัจจุบันประเทศไทยมีสถาบันการศึกษารวมทั้งสิ้นจำนวน 155 แห่ง (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) แต่ในช่วงปี 1-2 ปีที่ผ่านมา ตลาดธุรกิจการศึกษาอุดมศึกษาเริ่มประสบปัญหาจำนวนผู้สมัครเรียนน้อยลง ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาตินับตั้งแต่ปี 2560 จนถึงปัจจุบันนี้ พบว่าจำนวนในแต่ละปีการศึกษาลดลงอย่างต่อเนื่อง ปี 2556 จำนวนนักศึกษาอยู่ที่ 1,825,700 คน ปี 2557 ลดลงมาอยู่ที่ 1,779,416 คน จนกระทั่งปัจจุบัน อันเนื่องมาจากสภาวะโรคติดต่อ Covid-19 จึงมีแนวโน้มที่จะลดลงอย่างต่อเนื่อง ทำให้มหาวิทยาลัยเริ่มสัมผัสถึงปัญหาทางการเงินจากการที่มีรายได้ลดลงแต่ต้นทุนยังคงเท่าเดิม เนื่องจากการที่ได้รับผลกระทบของสภาวะโรคระบาดของ Covid-19 ส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อยาได้ในครัวเรือน จึงมีผลทำให้ผู้ประกอบการไม่มีเงินทุนสำหรับการศึกษาของบุตร สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2012 : ออนไลน์) ระบุว่า การเกิดของประชากรในประเทศไทยตั้งแต่ปี 2549 จนถึงปี 2564 มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยปี 2549 จำนวนการเกิดของประชากรไทยอยู่ที่ 802,924 คน และลดจำนวนลงเรื่อย ๆ จนถึงปี 2558 ลดลงมาอยู่ที่ 736,352คน ส่งผลทำให้จำนวนนักเรียนนักศึกษาลดลงตามไปด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษเป็นหนึ่งในสถาบันการศึกษาที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวของสภาวะโรคติดต่อ Covid-19 จึงทำให้มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบผสมผสานระหว่าง Online และ On-site แต่มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษมีจุดเด่นต่าง คือ เป็นสถาบันที่มีการจัดการเรียนการสอนในลักษณะการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง เปิดสอนทั้งหมด 5 คณะ โดยคณะบริหารธุรกิจและการบัญชีถือว่าเป็นคณะที่มีสัดส่วนจำนวนนักศึกษามากพอสมควร และสิ่งหนึ่งที่ทางสถาบันให้ความสำคัญ นั่นก็คือ การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้นักศึกษาและผู้ปกครองเกิดความมั่นใจว่า การจัดการศึกษาในระดับต่าง ๆ ของสถาบันเป็นไปอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่นักศึกษา เนื่องจากความพึงพอใจนี้จะนำไปสู่การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ดีเกี่ยวกับการบริการการศึกษาของสถาบัน เกิดเป็นชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของสถาบันต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวัง การรับรู้ ที่มีต่อคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำนวน 1,232 คน (ข้อมูลจาก รายงานประจำปี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ณ วันที่ 29 เมษายน 2564) และเมื่อคำนวณคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 310 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะตัวเลือก จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ เพศ และระดับชั้น

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ทั้งในด้านระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่รับรู้ เป็นคำถามปลายปิด มีตัวเลือกเป็นมาตรวัด Likert Scale 5 ระดับ เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ จากคำตอบ 5 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ค่าสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ทั้งในด้านระดับคุณภาพที่คาดหวัง ระดับคุณภาพที่รับรู้ และความพึงพอใจ ค่าสถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การแปลค่า

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 มีความคาดหวังหรือรับรู้คุณภาพการบริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 มีความคาดหวังหรือรับรู้คุณภาพการบริการมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 มีความคาดหวังหรือรับรู้คุณภาพการบริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 มีความคาดหวังหรือรับรู้คุณภาพการบริการน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 มีความคาดหวังหรือรับรู้คุณภาพการบริการน้อยที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

เป็นการศึกษาถึงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ ที่มีต่อคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ รวมถึงศึกษาความแตกต่าง ระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะ บริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

ผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 เป็นเพศชายจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19 และชั้นปีที่ 4 จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการการศึกษาของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้จริงด้านคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง			การรับรู้จริง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)	4.38	0.49	มากที่สุด	4.30	0.58	มากที่สุด
2. ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	4.40	0.48	มากที่สุด	4.28	0.58	มากที่สุด
3. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	4.32	0.55	มากที่สุด	4.26	0.52	มากที่สุด
4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (Empathy)	4.36	0.60	มากที่สุด	4.20	0.65	มาก
5. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness)	4.25	0.63	มากที่สุด	4.10	0.70	มาก
ภาพรวม	4.34	0.44	มากที่สุด	4.23	0.49	มากที่สุด

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$; S.D.= 0.44) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในแต่ละด้านมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.40$; S.D.= 0.48) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.38$; S.D.= 0.49) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.32$; S.D.= 0.55) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.25$; S.D.= 0.63) และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X} = 4.36$; S.D.= 0.60)

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้จริงด้านคุณภาพการบริการโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$; S.D.= 0.49) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในแต่ละด้านมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.28$; S.D.= 0.58) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.30$; S.D.= 0.58) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.26$; S.D.= 0.52) และมีความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X} = 4.20$; S.D.= 0.65) และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.10$; S.D.= 0.70)

การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ และการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษที่มีต่อคุณภาพการบริการการศึกษา

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษที่มีต่อคุณภาพการบริการการศึกษา

Paired Samples Statistics		Mean	S.D.	t	p-value
1. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)	คาดหวัง	4.38	0.49	3.02	0.00**
	รับรู้	4.30	0.58		
2. ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	คาดหวัง	4.40	0.48	2.65	0.01**
	รับรู้	4.28	0.58		
3. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	คาดหวัง	4.32	0.55	4.18	0.00**
	รับรู้	4.26	0.52		
4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (Empathy)	คาดหวัง	4.36	0.60	3.39	0.00**
	รับรู้	4.20	0.65		
5. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness)	คาดหวัง	4.25	0.63	6.02	0.00**
	รับรู้	4.10	0.70		
6. ภาพรวมทั้งหมด	คาดหวัง	4.34	0.44	5.15	0.00**
	รับรู้	4.23	0.49		

จากตารางที่ 2 ผลวิเคราะห์ Paired Samples Statistics ในทุกด้าน พบว่าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่า ความคาดหวังของนักศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจที่มีต่อคุณภาพการบริการในทุกด้าน แตกต่างกับการรับรู้ของนักศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจที่มีต่อคุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

1. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความคาดหวัง/การรับรู้จริงของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษที่มีต่อคุณภาพการบริการการศึกษา

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความคาดหวัง/การรับรู้จริงของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษที่มีต่อคุณภาพการบริการการศึกษา

คุณภาพการบริการ	เพศ	ความคาดหวัง			การรับรู้จริง		
		N	$\bar{X}$	p-value	N	$\bar{X}$	p-value
1. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	ชาย	116	4.37	0.24	116	4.24	0.02**
	หญิง	194	4.43		194	4.39	
2. ด้านการให้ความมั่นใจ	ชาย	116	4.33	0.00**	116	4.31	0.33
	หญิง	194	4.47		194	4.37	
3. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ชาย	116	4.30	0.08	116	4.18	0.02**
	หญิง	194	4.40		194	4.30	
4 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	ชาย	116	4.29	0.80	116	4.24	0.33
	หญิง	194	4.31		194	4.17	
5. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ชาย	116	4.32	0.64	116	4.15	0.69
	หญิง	194	4.35		194	4.12	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความแตกต่างของความคาดหวังคาดหวังต่อคุณภาพการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ มีค่า p-value มากกว่า .05 ยกเว้น ด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า p-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่า นักศึกษาเพศชายและหญิงมีความคาดหวังคาดหวังต่อคุณภาพการบริการการศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนความแตกต่างของการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ มีค่า p-value มากกว่า .05 ยกเว้น ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจและด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่า นักศึกษาเพศชายและหญิงมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการการศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจและด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับชั้นปีกับความคาดหวัง/การรับรู้จริงของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษที่มีต่อคุณภาพการบริการการศึกษา

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับชั้นปีกับความคาดหวัง/การรับรู้จริงของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษที่มีต่อคุณภาพการบริการการศึกษา

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้จริง	
	F-test	p-value	F-test	p-value
1. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	0.27	0.85	2.02	0.11
2. ด้านการให้ความมั่นใจ	0.79	0.50	1.27	0.28
3. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	1.07	0.36	0.65	0.58
4 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	0.56	0.64	1.57	0.20
5. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	1.01	0.39	0.65	0.58

จากตารางที่ 3 พบว่า ความแตกต่างของมีความคาดหวังและรับรู้ต่อคุณภาพการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษในทุกด้าน จำแนกตามระดับชั้นปี มีค่า F เท่ากับ 0.65 ค่า p-value มากกว่า .05 ทุกด้าน แสดงว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ถึง 4 มีความคาดหวังและรับรู้ต่อคุณภาพการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. นักศึกษาเพศ ชายและหญิงมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในด้านทุกไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในด้านการให้ความมั่นใจที่นักศึกษาเพศชายและหญิงมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน ดังนั้น สถาบันจึงควรศึกษาและทำความเข้าใจถึงความต้องการของนักศึกษาทั้งชายและหญิง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมิตรา สายแว และคณะ (2564 : 120) ที่ได้ศึกษา การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย พบว่า 1) เพศชายและเพศหญิงมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีช่วงอายุระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน โดยรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวสื่อมวลชนแตกต่างกัน และ 2) ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านบุคลากรแตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน โดยคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ แตกต่างกัน

2. นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ถึง 4 มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในทุกด้านไม่แตกต่างกัน ดังนั้น การจัดการบริการการศึกษาจึงควรจัดเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรวรรณ บุญพิทักษ์ และกาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล (2562 : 63) ที่ได้ศึกษา ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต พบว่า การรับรู้

คุณภาพบริการของนักศึกษา เมื่อจำแนกตามเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา และความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ไม่แตกต่างกัน

3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า คุณภาพการบริการโดยรวมต่ำกว่าความคาดหวัง แสดงว่าผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับมุกดาฉาย แสนเมือง และชลธิศ ดาราวงษ์(2560 : 90) ที่ได้ศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการ ในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย พบว่า นักศึกษามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านต่างๆ ของหลักสูตรนานาชาติอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด แต่ระดับการรับรู้ในการบริการที่นักศึกษาได้รับนั้นต่ำกว่าที่ระดับนักศึกษาคาดหวังไว้คืออยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน สิ่งที่น่าสนใจ คือ นักศึกษาไม่พึงพอใจต่อระดับคุณภาพการบริการของหลักสูตรนานาชาติ โดยที่นักศึกษาไม่พึงพอใจคุณภาพบริการด้านความมีน้ำใจไม่ตรีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความผูกพัน และด้านความเป็นมืออาชีพ ตามลำดับ

จากผลการวิจัย เมื่อพิจารณาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและคุณภาพการบริการที่นักศึกษารับรู้จริงเป็นรายด้าน โดยเรียงจากด้านที่มีคุณภาพน้อยที่สุดไปหาคุณภาพมากที่สุดได้ดังนี้

ภาพรวมด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่ามีคุณภาพการบริการต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด จากข้อมูลวิจัยจะพบว่า ข้อคำถามเจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วและถูกต้องมีคุณภาพต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด ดังนั้นทางมหาวิทยาลัยจึงควรมีการปรับปรุงในด้านการให้บริการให้มีความรวดเร็วและถูกต้องมากยิ่งขึ้น โดยอาจมีจัดบุคลากรให้มีจำนวนที่เพียงพอในการให้บริการ รวมถึงมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

ภาพรวมด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่ามีคุณภาพการบริการต่ำกว่าความคาดหวัง จากข้อมูลวิจัยจะพบว่า ข้อคำถามสถาบันมีที่จอดรถเพียงพอมีคุณภาพต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด ดังนั้น ทางมหาวิทยาลัยจึงควรปรับปรุงในเรื่องสถานที่จอดรถให้มีความเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น ซึ่งปัญหาที่สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพออาจเกิดจากการที่มีบุคคลภายนอกมาร่วมใช้สถานที่จอดรถภายในสถาบัน ทำให้สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ดังนั้น ทางสถาบันจึงควรกำหนดและแบ่งสถานที่จอดรถสำหรับนักศึกษากับผู้ให้บริการภายนอกให้เป็นสัดส่วน

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ พบว่ามีคุณภาพการบริการต่ำกว่าความคาดหวัง จากข้อมูลวิจัยจะพบว่า ข้อคำถามอาจารย์และเจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนักศึกษามีคุณภาพต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด ปัญหานี้จะเกิดจากการที่อาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีอายุ ตำแหน่งทางสังคม แนวความคิดหรือการใช้

ชีวิตที่แตกต่างจากนักศึกษาในยุคปัจจุบัน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในตัวนักศึกษา แก้ไขได้โดยที่อาจารย์และเจ้าหน้าที่จะต้องคอยสังเกตพฤติกรรม พูดคุยและรับฟังในความคิดเห็นต่างๆที่นักศึกษาแสดงออก เพื่อที่จะได้มีความเข้าใจถึงความต้องการของนักศึกษาได้

สำหรับภาพรวมด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ พบว่าคุณภาพการบริการต่ำกว่าความคาดหวัง จากข้อมูลวิจัยจะพบว่า ข้อคำถามการจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามหลักสูตรที่สถาบันได้ประชาสัมพันธ์ไว้ มีคุณภาพต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด ดังนั้นทางมหาวิทยาลัยจึงควรพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้ทันสมัยอยู่เสมอ และการประชาสัมพันธ์ต้องมีความสอดคล้องกับสิ่งที่เป็นอย่างจริง

และสำหรับภาพรวมด้านการให้ความมั่นใจ พบว่าคุณภาพการบริการต่ำกว่าความคาดหวัง จากข้อมูลวิจัยจะพบว่า ข้อคำถามเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องทุกครั้งมีคุณภาพต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด ดังนั้น ทางมหาวิทยาลัยจึงควรจัดอบรมทักษะการให้บริการ และทักษะการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ มีการจัดทำ FAQ เพื่อเป็นการลดขั้นตอนและข้อผิดพลาดจากการบริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาค้นคว้าความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษที่มีต่อคุณภาพการบริการการศึกษา พบว่าทางมหาวิทยาลัยควรศึกษาและทำความเข้าใจถึงความต้องการของนักศึกษาทั้งชายและหญิง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ และจากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษที่มีต่อคุณภาพการบริการการศึกษา พบว่า นักศึกษา มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน แสดงว่านักศึกษาแต่ละชั้นปีมีความคาดหวังและการรับรู้ในด้านคุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ด้านไม่แตกต่างกัน ดังนั้น การจัดการบริการการศึกษาจึงควรจัดเป็นมาตรฐานเดียวกัน

นอกจากนี้ จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษที่มีต่อคุณภาพการบริการการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการโดยรวมต่ำกว่าความคาดหวัง แสดงว่าผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจคุณภาพของการบริการ ซึ่งอาจเกิดจากความคาดหวังเป็นทัศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในบริการนั้นๆ และความต้องการถูกฝังลึกอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสถานภาพของแต่ละบุคคล

ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะมีการศึกษาในหัวข้อต่อไปนี้เพื่อให้ได้รับผลการวิจัยที่ครอบคลุมกับบริบทหรือสถานการณ์ปัจจุบัน

1. ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกคณะ เพื่อที่จะได้มีกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายมากขึ้น
2. ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการการศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2020). รายงานประจำปี. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 29 เมษายน 2564. แหล่งที่มา: <http://www.sskru.ac.th/2021/index.php/2017-04-12-15-03-59/1577-2563>.
- จิรวรรณ บุญพิทักษ์ และ กาญจน์ระวี อนันตอักษรกุล. (2562). ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มุกดาฉาย แสนเมือง และ ชลธิศ ดาราวงษ์. (2560). ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการ ในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2012). จำนวนนักศึกษา. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2564. แหล่งที่มา: <http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries06.html>. Thaipublic
- สุมิตรา สายแวว และคณะ. (2564). การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง. เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.