



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การวิเคราะห์ช่องว่างของคุณภาพบริการทางการศึกษาของ  
มหาวิทยาลัยไทยจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ

A GAP ANALYSIS OF EDUCATIONAL SERVICE QUALITY IN  
THAI UNIVERSITIES: PERSPECTIVES OF STUDENTS IN  
INTERNATIONAL PROGRAM

มุกดาฉาย แสนเมือง

งานวิจัยนี้ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2556

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ทรงคุณวุฒิท่านรองศาสตราจารย์ชินจิตต์ แจ่มเจนกิจ ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ ตรวจสอบ และ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ทุกขั้นตอน เพื่อให้การเขียนรายงานการวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์ ที่สุด ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของอาจารย์ และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่าง สูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยศรีปทุมที่สนับสนุนทุนการวิจัย โดยได้รับความ ช่วยเหลือและเป็นพี่เลี้ยงอย่างดีจากศูนย์ส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย และขอบพระคุณผู้บริหารคณะ บริหารธุรกิจที่ได้ส่งเสริมและสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการค้นคว้าวิจัย

ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลทิศ ดาราวงศ์ ที่ได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็น ต่าง ๆ จากการทำงานวิจัยมาโดยตลอด และขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชนที่ให้ความ อนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยในครั้งนี้ และที่สำคัญคือขอขอบคุณกลุ่ม ตัวอย่างของงานวิจัยทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงได้ ด้วยดี

อนึ่ง ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะมีประโยชน์อยู่ไม่น้อย จึงขอมอบส่วนดีทั้งหมดนี้ ให้แก่เหล่าคุณอาจารย์ ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาจนทำให้ผลงานวิจัยเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และ ขอมอบความกตัญญูตเวทิตาคุณ แต่บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่าน สำหรับข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นนั้น ผู้วิจัยขออภัยรับผิดชอบ ผู้เดียว และยินดีที่จะรับฟังคำแนะนำจากทุกท่านที่ได้เข้า มาศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยต่อไป

มุกดาฉาย แสนเมือง

ผู้วิจัย

มกราคม 2560

**หัวข้อวิจัย :** การวิเคราะห์ช่องว่างของคุณภาพบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยไทยจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ

**ผู้วิจัย :** นางสาวมุกดาฉาย แสนเมือง

**หน่วยงาน :** คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

**ปีที่พิมพ์ :** พ.ศ. 2560

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง "การศึกษาช่องว่างของคุณภาพบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยไทยจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ" นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังระดับการรับรู้ และช่องว่าง (Gap) ระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่ได้รับ ในคุณภาพบริการการศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจซึ่งมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยทั้งรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 441 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน สำหรับข้อมูลที่รวบรวมได้จะนำมาวิเคราะห์ โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนาแสดงการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการจัดอันดับ ส่วนการทดสอบสมมติฐานการวิจัย สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น และการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย

ผลจากการวิจัยพบว่านักศึกษาในหลักสูตรนานาชาติของมหาวิทยาลัยไทยมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษาอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด แต่ระดับการรับรู้ในการบริการที่นักศึกษาได้รับนั้นต่ำกว่าที่ระดับนักศึกษาคาดหวังไว้คืออยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ทำให้เกิดคะแนนช่องว่างของคุณภาพบริการที่ติดลบ (A negative gap score) และส่งผลต่อความไม่พึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการที่มอบให้ของหลักสูตรนี้ และมากกว่านั้นยังสามารถสรุปได้ว่านักศึกษาทั้งในมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชน รวมถึงนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติไม่มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการโดยรวมของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย และเมื่อจัดอันดับคุณภาพการบริการ SERVQUAL Model ของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทยพบว่า

นักศึกษาไม่พึงพอใจคุณภาพบริการด้านความมีน้ำใจไม่ตรีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความผูกพัน และด้านความเป็นมืออาชีพ ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** คุณภาพบริการ ความคาดหวัง การรับรู้ คะแนนช่องว่าง ความพึงพอใจ  
หลักสูตรนานาชาติ มหาวิทยาลัยไทย

**Research Title** : A Gap Analysis of Educational Service Quality in Thai Universities:  
Perspective of Students in International Program

**Name of Researcher** : Ms. Mukdashine Sandmaung

**Name of Insitution** : School of Business Administration, Sripatum University

**Year of Publication** : B.E. 2560

### ABSTRACT

Research issue is "Gap Analysis of SERVQUAL in Thai Universities: Perspective of Students in International Program". The objective of this study is to investigate expectations, perceptions and gap scores of service quality in Thai university from the perspectives of international program students

This research is using Survey Research Methods, which is a survey tool to collect data. There were 441 samples from international program students in Thai universities (Both public and private) located in Bangkok Metropolitan Region by using Multi-stage sampling method. The gathered information will be analyzed by using descriptive statistic to show up the frequency, percentage, mean, standard deviation, and ranking. The statistics that use for hypothesis testing are reliability analysis and t-test.

The research results showed that international program students considered the overall expectations of the service quality at a high to the highest level while their perceptions were at moderate to high level. These two levels lead to the negative gap scores in all five aspects of service quality (professionalism, reliability, hospitality, tangibles, and commitment) in the international program. It meant that their expectations were not met in the performances of education service. Students were dissatisfied with the education service quality on all the five aforementioned. Moreover, it was found that students from both public and private university, as well as Thai students and foreign students in the international program, also confirmed the negative gap in service quality because their

expectations also exceed their perceptions. Finally, for the ranking a gap between expectations and perceptions, the highest negative gap of service quality related to hospitality; followed by reliability, tangibles, commitment, and professionalism respectively.

**Keywords :** Service quality, SERVQUAL, Expectations, Perceptions, Gap Scores, Satisfaction, international program Universities in Thailand

## สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b> .....	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	5
คำถามการวิจัย .....	5
สมมุติฐานการวิจัย .....	5
ขอบเขตการวิจัย .....	6
นิยามศัพท์ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
<b>2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b> .....	<b>8</b>
ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องที่วิจัย .....	8
ทฤษฎีที่รองรับหรือกรอบความคิดทางทฤษฎี .....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ .....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง .....	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ .....	25
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	34
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	40
<b>3 ระเบียบวิธีวิจัย</b> .....	<b>45</b>
รูปแบบการวิจัยหรือแผนการวิจัย .....	45
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	45
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	49
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล .....	49

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
หลักเกณฑ์การวัดคุณภาพบริการ.....	50
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>53</b>
ข้อมูลทั่วไปของบริษัทและผู้ตอบแบบสอบถาม.....	55
ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการ การศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ.....	60
ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการ การศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติเปรียบเทียบระหว่าง มหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน.....	68
ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการ การศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติเปรียบเทียบระหว่าง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติไทยและสัญชาติต่างชาติ.....	86
ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	104
ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและการทดสอบสมมติฐาน.....	128
<b>5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>134</b>
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	134
สรุปผลการวิจัย.....	135
อภิปรายผลการวิจัย.....	143
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย .....	149
ข้อเสนอแนะเพื่องานวิจัยครั้งต่อไป.....	150
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>151</b>

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก .....	156
ภาคผนวก ก เครื่องมือการวิจัย .....	157
ประวัติย่อผู้วิจัย .....	161

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1	แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย..... 47
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามมหาวิทยาลัย..... 56
4.2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามเพศ..... 56
4.3	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามระดับการศึกษา..... 56
4.4	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามปีที่กำลังศึกษา..... 57
4.5	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามสาขาวิชา..... 57
4.6	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามสัญชาติ..... 58
4.7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามรายได้ครอบครัว..... 59
4.8	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประสบการณ์เรียนในต่าง ประเทศ..... 59
4.9	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประสบการณ์เรียนใน หลักสูตรนานาชาติ..... 60
4.10	ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ..... 61
4.11	ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ..... 62
4.12	ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการ ด้านความเป็นมืออาชีพ..... 63
4.13	ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการ ด้านความมีน้ำใจไมตรี..... 65
4.14	ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่าง ของคุณภาพในการให้บริการ ด้านความผูกพัน..... 67

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 ระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ เปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน.....	68
4.16 ระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ เปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน.....	69
4.17 ระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นมืออาชีพ เปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน.....	70
4.18 ระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการด้านความมีน้ำใจไมตรี เปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน.....	72
4.19 ระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการด้านความผูกพันเปรียบเทียบ ระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน.....	73
4.20 ระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านลักษณะทางกายภาพ เปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน.....	74
4.21 ระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านความน่าเชื่อถือเปรียบเทียบ ระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน.....	75
4.22 ระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านความเป็นมืออาชีพ เปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน.....	76
4.23 ระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านความมีน้ำใจไมตรี เปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน.....	78
4.24 ระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านความผูกพันเปรียบเทียบ ระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน.....	79
4.25 คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการด้านลักษณะ ทางกายภาพเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน.....	80
4.26 คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการด้านความ น่าเชื่อถือเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน.....	81

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.27	คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการด้านความเป็นมืออาชีพเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน.....	82
4.28	คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการด้านความมีน้ำใจไมตรีเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน.....	84
4.29	คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการด้านความผูกพันเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน.....	85
4.30	ระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ.....	86
4.31	ระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ.....	87
4.32	ระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นมืออาชีพเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ.....	88
4.33	ระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการด้านความมีน้ำใจไมตรีเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ.....	90
4.34	ระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการด้านความผูกพันเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ.....	91
4.35	ระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านลักษณะทางกายภาพเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ.....	92
4.36	ระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านความน่าเชื่อถือเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ.....	93
4.37	ระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านความเป็นมืออาชีพเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ.....	94
4.38	ระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านความมีน้ำใจไมตรีเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ.....	96

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.39 ระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านความผูกพันเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ.....	97
4.40 คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ.....	98
4.41 คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการด้านความน่าเชื่อถือเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ.....	99
4.42 คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการด้านความเป็นมืออาชีพเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ.....	100
4.43 คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการด้านความมีน้ำใจไมตรีเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ.....	102
4.44 คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการด้านความผูกพันเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ.....	103
4.45 ความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้ของคุณภาพในการให้บริการของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยทั้งหมด.....	104
4.46 ความแตกต่างของระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการของหลักสูตรนานาชาติระหว่างกลุ่มมหาวิทยาลัยรัฐบาลและกลุ่มมหาวิทยาลัยเอกชน....	106
4.47 ความแตกต่างของระดับการรับรู้ของคุณภาพในการให้บริการของหลักสูตรนานาชาติระหว่างกลุ่มมหาวิทยาลัยรัฐบาลและกลุ่มมหาวิทยาลัยเอกชน.....	110
4.48 ความแตกต่างของคะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของหลักสูตรนานาชาติระหว่างกลุ่มมหาวิทยาลัยรัฐบาลและกลุ่มมหาวิทยาลัยเอกชน.....	114
4.49 ความแตกต่างของระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการของหลักสูตรนานาชาติระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ.....	117

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.50 ความแตกต่างของระดับการรับรู้ของคุณภาพในการให้บริการของหลักสูตรนานาชาติระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ.....	121
4.51 ความแตกต่างของคะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของหลักสูตรนานาชาติระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ.....	124
4.52 สรุปผลค่าเฉลี่ยและการจัดอันดับของระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และคะแนนช่องว่างหรือความพึงพอใจของคุณภาพบริการหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัย.....	128
4.53 สรุปผลค่าเฉลี่ยและการจัดอันดับของระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และคะแนนช่องว่างหรือความพึงพอใจของคุณภาพบริการหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน.....	129
4.54 สรุปผลค่าเฉลี่ยและการจัดอันดับของระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และคะแนนช่องว่างหรือความพึงพอใจของคุณภาพบริการของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ.....	131
4.55 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	132

## สารบัญญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1.1 แสดงถึงจำนวนหลักสูตรนานาชาติที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยของไทยตั้งแต่ปี พ.ศ.2549-2556.....	2
1.2 แสดงถึงจำนวนหลักสูตรนานาชาติที่สอนในมหาวิทยาลัยไทยจำแนกตามระดับการศึกษาและประเภทของมหาวิทยาลัย.....	3
1.3 แสดงถึงจำนวนนักศึกษาที่เข้าศึกษาในหลักสูตรนานาชาติทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน ในระหว่างปี 2552-2556.....	3
2.1 แบบจำลองคุณภาพบริการ.....	18
2.2 กระบวนการรับรู้.....	30
2.3 กระบวนการรับรู้.....	32
2.4 การรับรู้คุณภาพโดยรวม.....	33
2.5 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ.....	36
3.8 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	38
3.9 แบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ.....	39
4.6 กรอบแนวความคิดงานวิจัย.....	46



## บทที่ 1

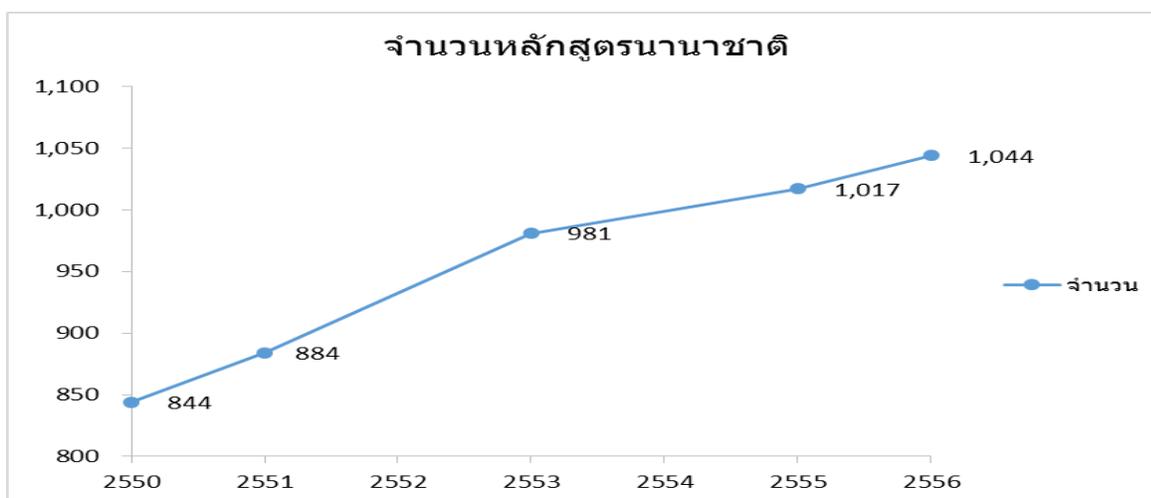
### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาความเป็นนานาชาติของสถาบันอุดมศึกษาไทย สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลที่ต้องการให้ปฏิรูปหลักสูตรการศึกษาทุกระดับ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกและทัดเทียมกับมาตรฐานสากล โดยการจัดการศึกษาขั้นอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับตลาดแรงงานรวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ และเพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมอาเซียนและการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี ตลอดจนการระดมสรรพกำลังเพื่อพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับต่างประเทศเพื่อสร้างทุนทางปัญญาและนวัตกรรมปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาทั่วโลกรวมถึงประเทศไทยได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงและปรับตัว เพื่อรองรับกับการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยในประเทศไทยหลายแห่งได้ทำการเพิ่มศักยภาพ การแข่งขันเพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายกำลังคน นักศึกษา และบุคลากรทางการศึกษา อันเนื่อง มาจาก ในปี พ .ศ.2558 ที่ประเทศในภูมิภาคอาเซียนทั้งหมด 10 ประเทศ จะรวมกันเป็นหนึ่งภายใต้ชื่อประชาคมอาเซียน (Asian Community: AC) เพื่อสร้างความร่วมมือให้เกิดความเจริญมั่นคงของประชากร ทรัพยากร และเศรษฐกิจ ดังนั้นมหาวิทยาลัยต่าง ๆ จึงต้องแสวงหาเอกลักษณ์ด้านคุณภาพของ ให้บริการทางการศึกษาและสร้างความแตกต่าง อันเนื่องมาจากสภาพการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น

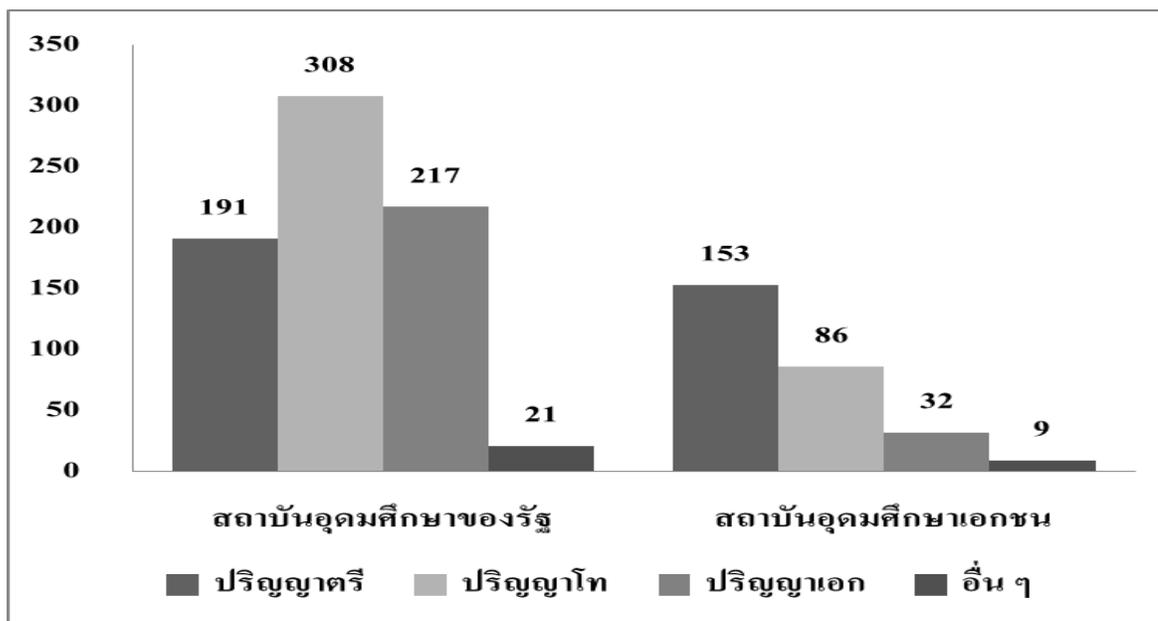
มหาวิทยาลัยหลายแห่งมีข้อจำกัดในด้านทรัพยากรที่มีอยู่ โดยเฉพาะในมหาวิทยาลัยของรัฐที่จะต้องถูกเปลี่ยนสถานะสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ส่งผลให้มหาวิทยาลัยรัฐต่าง ๆ ต้องพึ่งตัวเองโดยพัฒนาไปสู่การดำเนินกิจการเชิงพาณิชย์มากขึ้น ไม่แตกต่างจากมหาวิทยาลัยเอกชน ที่ต้องหารายได้เลี้ยงตัวเองมากกว่ามหาวิทยาลัยของรัฐ การที่มหาวิทยาลัยในประเทศไทยหลายแห่งในปัจจุบัน ต้องสร้างเอกลักษณ์เฉพาะที่ตนเองถนัดและสามารถทำได้ดี เพื่อให้มีความเชี่ยวชาญและก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่สุด ดังนั้นจึงมุ่งทรัพยากรที่จะใช้ในการพัฒนาหลักสูตร การเรียนการสอน การวิจัย สร้างสรรค์ การพัฒนาบุคลากรที่เป็นจุดเด่นนั้นให้มีคุณภาพและแตกต่างจากมหาวิทยาลัยอื่น เช่นมหาวิทยาลัยที่มีความเชี่ยวชาญและโดดเด่นด้านภาษาอังกฤษและหลักสูตรนานาชาติ มหาวิทยาลัยที่มีความเชี่ยวชาญและโดดเด่นด้านเทคโนโลยี เป็นต้น มากไปกว่านั้นมหาวิทยาลัยก็

จะต้องปรับตัวเพื่อแข่งขันกับตลาดที่มีขนาดใหญ่ขึ้นจากการรวมตัวกันเป็นประชาคมอาเซียน และต้องเผชิญกับความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะนักศึกษาที่มีความต้องการการศึกษาที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน จึงทำให้ มหาวิทยาลัยหลายแห่งได้พัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนของตนเองให้เป็นมาตรฐานสากลมากขึ้น และเพื่อเป็นทางเลือกให้กับนักเรียนที่จะเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา จะเห็นได้จากจำนวนหลักสูตรนานาชาติที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชนในระหว่างปี 2550-2556 ภาพประกอบ 1.1 แสดงถึงจำนวนหลักสูตรนานาชาติที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยของไทยตั้งแต่ปี พ.ศ.2550-2556



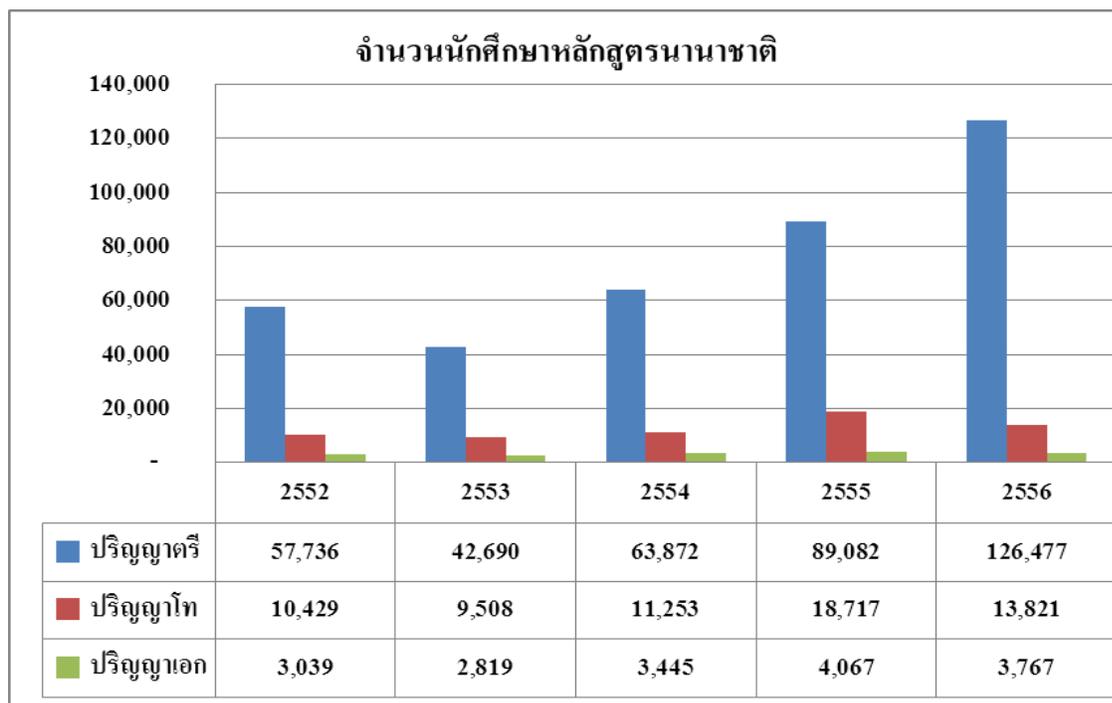
ภาพประกอบ 1.1 แสดงถึงจำนวนหลักสูตรนานาชาติที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยของไทยตั้งแต่ปี พ.ศ.2549-2556 (OHEC, 2013)

ในปี 2555 มีจำนวนหลักสูตรนานาชาติที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยทั้งรัฐและเอกชนจำนวน 2555 หลักสูตร ซึ่งจำนวนหลักสูตรที่ใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอน ซึ่งจำแนกเป็นระดับปริญญาตรี 335 หลักสูตร ระดับปริญญาโท 436 ระดับปริญญาเอก 247 หลักสูตร และอื่น ๆ 26 หลักสูตร ภาพประกอบ 1.2 ที่แสดงถึงจำนวนหลักสูตรนานาชาติที่สอนในมหาวิทยาลัยไทยจำแนกตามระดับการศึกษาและประเภทของมหาวิทยาลัยในปีการศึกษา 2555



ภาพประกอบ 1.2 แสดงถึงจำนวนหลักสูตรนานาชาติที่สอนในมหาวิทยาลัยไทยจำแนกตามระดับการศึกษาและประเภทของมหาวิทยาลัย (OHEC, 2012)

จากจำนวนหลักสูตรนานาชาติที่เพิ่มขึ้นก็เพื่อรองรับจำนวนนักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตรนานาชาติทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกัน ซึ่งภาพประกอบ 1.3 แสดงถึงจำนวนนักศึกษาที่เข้าศึกษาในหลักสูตรนานาชาติทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน ในระหว่างปี 2552-2556 ดังนี้



ภาพประกอบ 1 .แสดงถึงจำนวนนักศึกษาที่เข้าศึกษาในหลักสูตรนานาชาติทั้งมหาวิทยาลัย 3  
ของรัฐและเอกชน ในระหว่างปี 2552-2556 ,สกอ)2557(

จะเห็นได้ว่าการบริหารการศึกษานานาชาติในไทยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยการศึกษไทย มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องเช่นกัน ซึ่งจะเห็นได้จากการเข้าไปศึกษาหลักสูตรนานาชาติในไทยของนักศึกษาไทยและต่างชาติที่เพิ่มขึ้นจาก 71,204 คน ในปี 2552 เป็น 144,065 คน ในปี 2556 ซึ่งการที่นักเรียนนักศึกษาไทยและต่างชาติจำนวนกว่า 140,000 คน ตัดสินใจศึกษาหลักสูตรนานาชาติในประเทศ แทนการศึกษาในต่างประเทศ เป็นการช่วยรักษาเงินตราต่างประเทศไว้ในประเทศ ดังนั้นในการที่จะรักษาจำนวนนักศึกษาที่เรียนหลักสูตรนานาชาติให้คงอยู่และเพิ่มจำนวนให้มากขึ้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่มหาวิทยาลัยจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการทางการศึกษาในหลักสูตรนานาชาติของตนเอง

ดังนั้นเพื่อที่จะพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการในองค์กรของตนเองนั้น การวัดคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งในการวัดการบริการขององค์กรที่ยังเป็นที่ต้องการของผู้รับบริการ )Durvasula, et al., 2011( ถึงแม้ว่า การวัดคุณภาพบริการในระดับอุดมศึกษา

ยังคงอยู่ในขั้นตอนของการพัฒนาเนื่องจากตัวชี้วัดต่าง ๆ นั้นนำมาจากภาคธุรกิจอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน) Marimuthu and Ismail, 2012 แต่ถ้าปราศจากการศึกษาในเรื่องคุณภาพบริการ (มหาวิทยาลัยก็จะไม่สามารถระบุถึงระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ) มหาวิทยาลัยได้ เช่นเดียวกับ คำกล่าวของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ 2547 ที่ระบุว่าคุณภาพของการ (บริการ คือการบริการที่ดีที่สุด Excellent Service) และตรงกับความต้องการของลูกค้าส่งผลทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty) ตามมา แต่จากงานวิจัยเรื่องคุณภาพบริการที่ผ่านมา ยังไม่มีการศึกษาโดยตรงถึงช่องว่างของคุณภาพบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยไทยจากมุมมองของนักศึกษา ในหลักสูตรนานาชาติ ที่เห็นได้ว่ามีจำนวนหลักสูตรและนักศึกษาที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันที่รุนแรง โดยเฉพาะเมื่อเปิดเสรีอาเซียน ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงจะทำการศึกษาถึงช่องว่างของคุณภาพบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยไทย จากมุมมองของนักศึกษาในหลักสูตรนานาชาติ โดยคาดหวังว่าผลจากการวิจัยนี้จะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการบริหารการศึกษาหลักสูตรนานาชาติ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาในหลักสูตรนานาชาติที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักในระบบการศึกษาระดับอุดมศึกษา

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และคะแนนช่องว่าง (Gap Score) ระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่ได้รับของคุณภาพบริการการศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ

2 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และคะแนนช่องว่าง (Gap Score) ระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่ได้รับของคุณภาพบริการการศึกษาจากมุมมองนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน

3 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และคะแนนช่องว่าง (Gap Score) ระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่ได้รับของคุณภาพบริการการศึกษาจากมุมมองนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ

## คำถามการวิจัย

- 1 นักศึกษาหลักสูตรนานาชาติมีความคาดหวังในคุณภาพบริการการศึกษาในด้านใดมากที่สุด .
- 2 นักศึกษาหลักสูตรนานาชาติมีการรับรู้ถึงคุณภาพบริการการศึกษาในด้านใดมากที่สุด
- 3 คุณภาพบริการการศึกษาในด้านใดมีช่องว่าง หรือระยะห่างของระดับความคาดหวังและ .  
ระดับการรับรู้มากที่สุดจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ
- 4 นักศึกษาหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชนมีความคิดเห็นที่แตกต่าง . ต่างกัน  
ในคุณภาพบริการทางการศึกษาหรือไม่

## สมมุติฐานการวิจัย

- 1 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของคุณภาพบริการการศึกษาจากมุมมองของ .  
นักศึกษหลักสูตรนานาชาติมีระดับที่แตกต่างกัน
- 2 ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และคะแนนช่องว่าง หรือ .ระดับความพึงพอใจของคุณภาพ  
บริการการศึกษาจากมุมมองของนักศึกษหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชนมี  
ระดับที่แตกต่างกัน
- 3 ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และคะแนนช่องว่าง หรือ ระดับความพึงพอใจของคุณภาพ .  
บริการการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทยจากมุมมองของนักศึกษาไทยและ  
นักศึกษาต่างชาติมีระดับที่แตกต่างกัน

## ขอบเขตการวิจัย

- 1 กลุ่มเป้าหมาย หรือประชากร ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญา .  
ตรีหลักสูตรนานาชาติ ในมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชน 8 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล  
โดยจะทำการเก็บตัวอย่างจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรนานาชาติ
- 2 พื้นที่ที่ทำการศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล .
- 3 ระยะเวลาการดำเนินการวิจัยคั้งนี้ ใช้เวลา .2 ปี ตั้งแต่วันที่ 30 เมษายน 2557 ถึงวันที่ 31  
มีนาคม 2559
- 4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย .

ตัวแปรต้น ได้แก่ คุณลักษณะของนักศึกษหลักสูตรนานาชาติ -

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังต่อการบริการการศึกษา และการรับรู้ตามความเป็นจริงของการได้รับบริการการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัย

### นิยามศัพท์

- 1 นักศึกษา หมายถึง .นักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรนานาชาติ
- 2มหาวิทยาลัย หมายถึง สถาบันอุดมศึกษาทั้งรัฐและเอกชนที่มีการเรียนการสอนตั้งแต่ .ระดับปริญญาตรีเป็นต้นไป
- 3คุณภาพการบริการ หมายถึง การตรวจสอบบริการทางการศึกษาที่จัดทำโดยมหาวิทยาลัย .ให้นักศึกษาระหว่างความคาดหวัง และความเป็นจริงของการได้รับบริการ โดยใช้แนวการประเมินของ SERVQUAL
- 4ความคาดหวังที่มีต่อการบริการ หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการในการ .คาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับบริการที่ผู้ใช้คาดว่าจะได้รับ
- 5การบริการที่ได้รับจริง หมายถึง ความเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับโดยการ .สัมผัส มองเห็น รู้สึก จากสภาพความเป็นจริงว่ามีสภาพอย่างไร
- 5คะแนนช่องว่าง เป็นการเปรียบเทียบระหว่าง ความคาดหวังต่อการบริการและความเป็น .จริงของการได้รับบริการ หรือการบริการที่ได้รับจริง จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าและคุณภาพของการบริการ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1ทำให้ทราบคุณภาพการบริการการศึกษาโดยรวมของมหาวิทยาลัยในความคิดเห็นของ .นักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรนานาชาติ
- 2ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการวางแผนบริหารคุณภาพบริการการศึกษา .ของมหาวิทยาลัย เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของนักศึกษา
- 3ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของ .มหาวิทยาลัยเอกชนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
- 4ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพทาง .การศึกษา

## บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องทวิชัย

#### วิวัฒนาการการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรนานาชาติมหาวิทยาลัยไทย

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2548) ได้ให้ความสำคัญกับ ความเป็นสากลของการอุดมศึกษาไทย โดยการส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีบทบาทในเชิงวิชาการระหว่างประเทศ

มากขึ้น โดยใช้มาตรการในการสร้างความเป็นสากลซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

1 การส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาไทยเรียนรู้ประวัติศาสตร์ การเมือง ( เศรษฐกิจและสังคมของ ประเทศต่างๆ

2 การส่งเสริมการเรียนการสอนไทยศึกษาเป็นพื้นฐานของการสร้างความร่วมมือในระดับ ( นานาชาติ

3 การรณรงค์ให้มีการจัดหลักสูตรนานาชาติเพื่อดึงดูดให้นักศึกษาต่างชาติมาศึกษาต่อใน ( ประเทศไทยมากขึ้น

4 การส่งเสริมความร่วมมือในระดับนาน (ชาติเพื่อพัฒนาความก้าวหน้าทางด้านวิชาการ เช่น การจัดหลักสูตรร่วม การทำวิจัยร่วม การฝึกอบรม และการแลกเปลี่ยนอาจารย์และนักศึกษา

5 การส่งนักวิชาการไทยไปสอนและให้บริการทางวิชาการในต่างประเทศการจัดสรรทุนสำหรับ ( นักศึกษาต่างชาติ และการจัดฝึกอบรมและการศึกษาดูงานให้กับชาวต่างชาติ

6 การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรไทยให้สามารถทำงานในองค์กรระหว่างประเทศได้ (

มากไปกว่านั้นการที่ทบวงมหาวิทยาลัยยังได้ผลักดันให้เกิดการสนับสนุนความเป็นสากลของ .ศ.พ) ระบบการอุดมศึกษาโดยตลอด ซึ่งจะเห็นได้จากในแผนอุดมศึกษาระยะยาว 2533-2547) แสดงให้เห็นถึงนโยบายที่มีจุดมุ่งหมายให้การอุดมศึกษาต้องมีการพัฒนาในทุกๆ ด้านทั้งด้านการเรียน การสอน การวิจัย การบริการวิชาการส่งเสริมความสามารถในการใช้ภาษา เพื่อรองรับการพัฒนาทักษะต่างๆ ให้อยู่ในระดับนานาชาติ และสามารถนำไปสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล ซึ่งนโยบายดังกล่าวได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องมายังแผนพัฒนาอุดมศึกษาฉบับที่ .ศ.พ 72535-2539 ที่มีนโยบายในการส่งเสริมบทบาทของประเทศที่เพิ่มขึ้นทั้งด้านการเมืองและเศรษฐกิจในประชาคมโลก ผ่านทางการจัดการ หลักสูตรการศึกษาให้เกิดความร่วมมือกับต่างชาติ มีการแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการ เน้นทักษะที่

สำคัญในการสื่อสารด้านภาษา ต่อเนื่องมาถึงแผนพัฒนาอุดมศึกษาฉบับที่ .ศ.พ 82540-2544 ที่มีความชัดเจนมากขึ้นในการผลักดันให้การอุดมศึกษาไทยเข้าสู่ระบบการศึกษาของประชาคมโลกโดยมีมาตรการมุ่งยกระดับมาตรฐานและความสามารถของมหาวิทยาลัยไทยให้อยู่ในระดับสากลทั้งเชิงวิชาการและการบริหาร สนับสนุนการเสริมสร้างบุคลากรทางการศึกษาและบัณฑิตให้มีสมรรถนะในระดับสากลเป็นที่ยอมรับของนานาชาติ ในแผนอุดมศึกษาฉบับที่ .ศ.พ 92545-2549 ที่ต้องการสร้างคุณภาพของบัณฑิตให้อยู่ในระดับสากล และสามารถพึ่งพาตนเองได้ตามภูมิปัญญาไทยมุ่งเน้นการแข่งขันกับต่างประเทศ

## หลักสูตรนานาชาติ

ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องแนวทางการจัดการ ศึกษา หลักสูตรนานาชาติและหลักสูตรภาษาต่างประเทศ ของสถาบันอุดมศึกษา พ .ศ.2542 ได้กำหนดนิยามของหลักสูตรนานาชาติ หมายถึง หลักสูตรที่มีเนื้อหาสาระที่มีมาตรฐาน และเปิดโอกาสให้ใช้ภาษาเป็นสื่อในการเรียนการสอนได้ทุกภาษา รวมทั้งเปิดโอกาสให้นักศึกษาต่างชาติเข้าศึกษาได้ จำแนกได้ดังนี้

1. หลักสูตรนานาชาติ ลักษณะนานาชาติศึกษา (International Studies Program) ควรมีเนื้อหาสาระกิจกรรมครอบคลุมการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเศรษฐกิจ วัฒนธรรม การเมือง ของประเทศต่าง ๆ ซึ่งอาจศึกษาในลักษณะภูมิภาคศึกษา (Area Studies) เช่น ไทยศึกษา อเมริกันศึกษา เอเชียศึกษา เป็นต้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดี (Common Understanding) การพึ่งพาซึ่งกันและกัน (Inter-dependent World) การขยายโลกทัศน์ให้กว้าง (Global Perspective) สู่การเป็นประชาคมโลกที่ต้องมีการค้าขายแข่งขันทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศ การถ่ายทอดความรู้ทางเทคโนโลยี (Technology Transfer)

2. หลักสูตรนานาชาติ (International Programs) มีลักษณะดังต่อไปนี้

2.1 เป็นหลักสูตรที่เปิดโอกาสให้ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้เข้าศึกษา

2.2 เนื้อหาของหลักสูตรต้องมีความเป็นนานาชาติ

2.3 อาจารย์ผู้สอนต้องมีประสบการณ์ในเนื้อหาวิชาที่สอนและมีความรู้ภาษาที่ใช้สอนอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

2.4 อุปกรณ์การเรียนการสอน ตำราเรียน สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ และสิ่งสนับสนุนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ต้องมีความทันสมัยและเอื้อให้นักศึกษาสามารถใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด

2.5 เป็นหลักสูตรที่มีกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมความเป็นนานาชาติ เช่นกิจกรรมแลกเปลี่ยน แนวทางการศึกษากันสถาบันต่างประเทศ ได้แก่ การแลกเปลี่ยนนักศึกษา นักวิชาการ รวมถึงการปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมและระหว่างชาติเป็นต้น

2.6 ควรมีความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันต่างประเทศ

3. รูปแบบการจัดการศึกษาหลักสูตรนานาชาติสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น การขอความช่วยเหลือจากต่างประเทศในด้านการพัฒนาหลักสูตร การส่งผู้เชี่ยวชาญมาทำการสอน การแลกเปลี่ยนอาจารย์และนักศึกษา การเทียบโอนหน่วยกิต การให้ปริญญาระหว่างสถาบัน (Joint Degree Program) และความร่วมมือกับต่างประเทศในรูปแบบอื่นๆ (Joint Venture) (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2542)

### แนวปฏิบัติสำหรับการศึกษาระดับอุดมศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาไทย

การบริหารจัดการหลักสูตรนานาชาติให้บรรลุเป้าหมายและสอดคล้องกับแนวนโยบายของการบริหารการศึกษาในระดับอุดมศึกษาต่าง ๆ นั้น ควรที่จะต้องมีรูปแบบของการบริหารจัดการที่เหมาะสมซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ร่วมมือกับมูลนิธิการศึกษาไทย อเมริกัน โดย (ฟูลไบรท์) Prof. Dr. ผู้เชี่ยวชาญ ในการนำเสนอแนวปฏิบัติสำหรับการศึกษาระดับอุดมศึกษาใน Jack Vande Water สถาบันอุดมศึกษาไทยขึ้น เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการเรียนการสอนการวิจัย และการให้บริการการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้มีความเป็นสากลมากยิ่งขึ้น โดยมีการนำเสนอแนวทางในการปฏิบัติ 6 แนวทางด้วยกัน คือ .สกอ), 2548)

แนวปฏิบัติสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการและการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก 1 ส่วน

สะดวก

แนวปฏิบัติสำหรับหลักสูตรและผู้สอน 2 ส่วน

แนวปฏิบัติสำหรับการศึกษาในต่างประเทศและการแลกเปลี่ยนนานาชาติ 3 ส่วน

ส่วน แนวปฏิบัติสำหรับนักศึกษาต่างชาติและนักวิชาการต่างประเทศ 4

แนวปฏิบัติในการจัดทำความร่วมมือทางวิชาการและการพัฒนาระหว่างประเทศ 5 ส่วน

แนวปฏิบัติสำหรับการให้บริการสังคมและการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรม 6 ส่วน

### ทฤษฎีที่รองรับหรือกรอบความคิดทางทฤษฎี

ในการวิจัยครั้งนี้ เรื่อง การศึกษาช่องว่างของคุณภาพบริการหลักสูตรนานาชาติของมหาวิทยาลัยไทย จากมุมมองของนักศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Kotler (2003) ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริการ (service) หมายถึง การกระทำหรือกิจกรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะ ไม่สามารถจับต้องได้ จึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ การผลิตบริการอาจผูกติดหรือไม่ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้ โดยสิ่งที่ไม่ให้บริการหรือผู้ขายทำการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้วเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น เราสามารถแบ่งระดับความสำคัญของการบริการได้อยู่ 2 ระดับดังนี้

1. ความสำคัญที่มีต่อตัวผู้รับบริการ คือ จะทำให้ลูกค้า การได้รับบร (ลูกค้า) ิการที่ดี จะทำให้ผู้รับบริการมีความสุข มีความพึงพอใจ และมีความระลึกถึงในการที่จะมาขอรับบริการในครั้งต่อไป
2. ความสำคัญในด้านผู้ให้บริการทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าเดิม (Customer Retention) การให้บริการเพื่อจะรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้เป็นลูกค้าประจำหรือลูกค้าที่มีความจงรักภักดี และนอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ (Customer Acquisition) ผู้ให้บริการต้องพยายามกระทำทุกวิถีทางที่จะเพิ่มลูกค้าใหม่เพราะเป็นการสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้แก่หน่วยงานด้วย มีจำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นเป็นตัวชี้วัด

ดังนั้น สิ่งที่เกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้ ว่ามีคุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เนื่องจากงานบริการมีความไม่แน่นอนในการผลิตงานออกมาให้ได้มาตรฐาน ทั้งนี้เพราะงานบริการส่วนมากเป็นสิ่งที่จับต้องได้ยาก ไม่สามารถจัดเก็บไว้ได้ต้องทำการผลิตขณะที่ลูกค้ามาซื้อบริการ ดังนั้น ในขณะที่ลูกค้ามาซื้อบริการและมีการส่งมอบบริการนั้นจะทำให้เกิดข้อผิดพลาดและทำให้ผู้บริโภคเกิดความไม่พอใจนักการตลาดจึงต้องทำการศึกษาในเรื่องต่อไปนี ปรานี เอี่ยมมล)ธอภักดี, 2550)

#### 1. การจัดการคุณภาพการบริการ (Managing service Quality)

ธุรกิจสามารถสร้างคุณภาพการบริการให้เกิดขึ้นได้ถ้าองค์กรสามารถสื่อสารให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่ได้รับบริการแล้วสามารถรับรู้การบริการ (Perceived Service) ระดับบริการที่เหนือความคาดหวัง (Expected Service) ความคาดหวังมาจากประสบการณ์ที่ผ่านมาของลูกค้า หรือการบอกต่อของคนรอบข้าง การโฆษณาของผู้ให้บริการ ลูกค้ารับรู้คุณภาพของการบริการในระดับสูง ลูกค้าจะต้องซื้อซ้ำและมีความภักดีต่อผู้ให้บริการ และในการซื้อสินค้าบริการแต่ละครั้งลูกค้ามักจะไม่สามารถจับต้องตัวสินค้าบริการได้อย่างแท้จริง ดังนั้นลูกค้ามักจะใช้เกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพการบริการก่อนการตัดสินใจซื้อบริการ 5 ข้อหลักดังนี้

- ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้และตรงต่อเวลา ดังนี้ ควรให้บริการตามสัญญาไว้ ควรแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ ควรให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า ควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้า และควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือการเข้าพบลูกค้า

- การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจโดยปราศจากความเสียหาย อันตราย ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการ ดังนี้สามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ ทำให้รู้สึกไว้วางใจได้เมื่อลูกค้ามาติดต่อ มีความสุภาพอ่อนน้อม และมีความรู้ในงานที่ให้บริการ

- การตอบสนองของลูกค้า (Responsiveness) การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการเพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ดังนี้ การให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความยินดีที่ให้บริการเสมอ และมีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ

- การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) การจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อนการขาย ระหว่างขายและหลังการขายมีดังนี้ ให้ความสนใจลูกค้าเป็นส่วนตัว ให้บริการอย่างเอาใจใส่ ถือผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

- รูปลักษณ์ (Tangibles) ความมีรูปลักษณ์ขององค์กรและผู้ให้บริการ มีดังนี้ อุปกรณ์ทันสมัย เทคโนโลยีสูง ความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการ มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ และความสะอาดที่ให้บริการทั้งองค์กรและผู้ให้บริการ

## 2. คุณค่าการบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้า

จากแนวคิดทางการตลาดสมัยใหม่ได้เน้นความสำคัญไปยังความสำคัญที่มีให้แก่ลูกค้ามากขึ้น โดยยึดหลักการทำการตลาดแบบ Outside-in คือ การเน้นหาความต้องการของลูกค้าเป็นหลักและตอบสนองความต้องการนั้น ดังนั้นในธุรกิจบริการจึงมีเป้าหมายของการบริการที่เป็นเลิศโดยให้ความสำคัญกับคุณค่าของสัมพันธภาพมากกว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เพื่อหวังกำไรจากลูกค้าได้ในระยะยาว การใช้ระบบ Customer Relationship Management : CRM แนวความคิดของการตลาดแบบสร้างความสัมพันธ์ (Relationship Marketing) นับเป็นกระบวนการที่มีความซับซ้อนเป็นอย่างยิ่ง โดยทำความเข้าใจกับลูกค้าว่าลูกค้ามีความต้องการอะไรเพราะในปัจจุบันนี้ลูกค้าไม่ได้ซื้อสินค้าหรือบริการอย่างเดียวแต่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับประโยชน์นอกเหนือจากการซื้อสินค้าและบริการนั้น ซึ่งสามารถแบ่งประโยชน์ที่ลูกค้าต้องการเพิ่มเติม เพื่อสร้างคุณค่าให้ลูกค้ามีดังต่อไปนี้

- การให้บริการลูกค้าและรูปแบบประโยชน์ (Customer Service and the form benefit) โดยทั่วไปผู้ผลิตสินค้าที่จำหน่ายสู่ท้องตลาดจะคำนึงถึงความง่าย ความสะดวกต่อผู้ใช้เป็นสำคัญแต่ในปัจจุบันการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ใช้เทคโนโลยีสูง สลับซับซ้อนยุ่งยากต่อผู้ใช้ เช่น คอมพิวเตอร์ หรือ

เครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ ก็เป็นส่วนหนึ่งของรูปแบบและผลประโยชน์ของลูกค้าที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกได้ในชีวิตประจำวัน ในกรณีที่ลูกค้าได้ซื้อผลิตภัณฑ์ชนิดนั้นแล้วแน่นอนที่สุดคือน้อยลูกค้าต้องมีคำถาม มีปัญหา มีข้อสงสัย หรือขาดความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการใช้งานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ เพราะลูกค้าที่ซื้อสินค้าไปแล้วรู้สึกไม่พึงพอใจหรือบริการ ไม่เป็นอย่างคาดหวังไว้ ดังนั้นฝ่ายบริการลูกค้า (Customer Service) หรือผู้ขายจะต้องเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดในการแก้ไขปัญหาและให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการ

- การบริการลูกค้าและประโยชน์ของสถานที่ (Customer Service and the Place Benefit) ในกรณีที่มีการจำหน่ายสินค้าไปยังผู้บริโภคแล้วแน่นอนที่สุดในระยะเวลาต่อมาต้องมีการบริการหลังการขาย เช่น ให้คำปรึกษาในการใช้สินค้า การเปลี่ยนคืนสินค้า การคืนสินค้า การซ่อมแซมสินค้า ดังนั้นบริษัท ควรคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า คือ สถานที่ โดยทั่วไปแล้วถ้าเราไม่มีความต้องการหรือความจำเป็นเราก็ไม่อยากจะไปติดต่อกับคนอื่นอยู่แล้ว แต่ลูกค้าที่มาติดต่อเราอาจมีสาเหตุ คือ มารับบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง มีปัญหาให้ช่วยแก้ไข เพื่อขอรับทราบข้อมูลบางประการ หรือเพื่อติดต่อธุรกิจของตนกับผู้ให้บริการก็ได้ สถานที่ที่ให้ความสะดวกในการให้บริการลูกค้า บริษัทต้องให้ความสำคัญด้วย เพราะจะเป็นสถานที่ที่ติดต่อบริษัทเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและสร้างภาพพจน์ได้ ถ้าเราให้บริการที่ดี ลูกค้าพึงพอใจ อาจจะมีผลต่อการสั่งซื้อ

สินค้า การซื้อซ้ำหรือใช้บริการซ้ำ หรือสินค้าชนิดอื่นเพิ่ม (Cross Sale) หรือมีการซื้อปริมาณที่เพิ่มขึ้นหรือมีการซื้อสินค้าที่มีมูลค่าที่แพงมากขึ้น (up sale) รวมทั้งลูกค้าจะเป็นประชาสัมพันธ์ให้กับบริษัทที่ดีด้วย

- การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริโภคประเภทนี้เรียกว่า "การใช้คำพูด"(word-of-mouth: W-O-M) แต่มักจะถูกเรียกว่า เสียงบอกต่อ (buzz) ในปัจจุบัน แต่ถ้าผู้ให้บริการ ประพฤติให้เป็นที่ไม่พอใจลูกค้าก็จะบอกต่อไปในทางที่ไม่ดีแก่คนอื่น ๆ ต่อไป และสิ่งที่สำคัญการบอกต่อจะไม่สามารถหยุดยั้งได้ ซึ่งทำให้ข้อมูลสามารถแพร่กระจายได้ในวงกว้าง

ดังนั้นสถานที่ให้บริการต้องใกล้กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมากที่สุดเพื่อการบริการเร็วที่สุดสะดวกที่สุด ขั้นตอนง่ายที่สุด สิ่งทีกล่าวมานี้เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าซึ่งอาจทำได้ในรูปแบบต่างๆ เช่น การกระจายศูนย์บริการไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีความต้องการ มีหน่วยงานสำหรับบริการ (แผนกช่าง) มีศูนย์ call center มีแผนบริการลูกค้า (Customer Service หรือ Customer Care)

- การบริการลูกค้าและผลประโยชน์ทางด้านเวลา (Customer Service and the time Benefit) การบริการจะเริ่มต้นเมื่อลูกค้ามีความต้องการโดยผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองให้ทันกับความต้องการนั้นทันที คือผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าเสมอ การปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วด้วยความเต็มใจ เช่น ถ้าลูกค้าที่ปัญหา ไม่ควรให้ลูกค้ารอนาน ไม่ควรปิดหน้าที่ความรับผิดชอบกับบุคคลอื่น ไม่ควรหัวเราะ หรือหยอกล้อกับคนที่อยู่ใกล้ในขณะที่แก้ปัญหาให้กับลูกค้า ไม่ควรพูดจาด้วยอารมณ์รุนแรง

ไม่ควรใช้ศัพท์วิชาการกับคนทั่วไป แต่ถ้าในกรณีที่เป็นจริง ๆ หรือไม่สามารถปฏิบัติให้กับลูกค้าได้ การปฏิเสธต้องนุ่มนวล และมีเหตุผลอย่างเพียงพอ

- การบริการลูกค้าและสิทธิประโยชน์การคุ้มครอง (Customer Service and the Possession Benefit) การที่ลูกค้ายินยอมจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าในราคาแพงๆ บริษัทควรมีนโยบายการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น ยินดีที่ให้ทดลองสินค้าก่อน ยินดีคืนเงินถ้าไม่พอใจ หรือยินดีรับเปลี่ยนคืนสินค้าถ้าไม่พอใจ หรือมีบริการผ่อนชำระเป็นงวดๆ สิ่งเหล่านี้คือการทำสิทธิ ผลประโยชน์การคุ้มครองแก่ลูกค้า การให้บริการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและลูกค้า

## SERVQUAL Model

เครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service Quality) (Parasuraman, et al., 1988) มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ จนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญ ที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการมีจำนวน 5 ด้านหลักเท่านั้น (Zeithaml, et al., 1990) SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพบริการ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การประเมินความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการ และส่วนที่ 2 ประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง โดยเรียกเครื่องมือนี้ว่า “RATER” (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy & Responsiveness) ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองของความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที่ ซึ่งผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยา

ท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน ประเมินว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพสูง และกรณีบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่ผู้ใช้ บริการคาดหวังทำให้ผู้ใช้บริการ ประเมินว่าบริการนั้น ๆ มีคุณภาพต่ำตามไปด้วย

การวิจัยของ Parasuraman Zeithaml และ Barry พบว่า สิ่งสำคัญที่จะทำให้การจัดบริการมีคุณภาพสูงก็คือ การจัดบริการให้ผู้รับบริการรับรู้ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการต้องไม่ให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ และการจัดบริการให้มีคุณภาพ นั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการซึ่งมีขั้นตอนต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กัน การเกิดช่องว่าง (Gap) ระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ ที่ทำให้บริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการนั้น ประกอบด้วยช่องว่างระหว่างขั้นตอน 5 ช่อง (Zeithaml, et al; 1990) อ้างถึงใน ปรานี เขียมละอภักดี (2550) ในเรื่องคุณภาพการบริการดังภาพประกอบที่ 2.1 พบว่าช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างผู้บริโภครอคาดหวังและนักการตลาด มี 5 ลักษณะด้วยกัน โดยช่องว่างที่เกิดขึ้น ได้แก่

ช่องว่างที่ 1 : เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างสิ่งที่ผู้บริโภครอคาดหวัง และการรับรู้ของผู้บริหาร ธุรกิจบริการที่มีต่อความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งเกิดจากการที่ผู้บริหารธุรกิจไม่รู้ถึงความคาดหวังที่แท้จริงของลูกค้า

ช่องว่างที่ 2 : เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารที่มีต่อความคาดหวังของลูกค้า และการตีความเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้าให้กลายเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ซึ่งมีสาเหตุมาจากมาตรฐานของบริการที่บริษัทกำหนดขึ้นไม่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้า

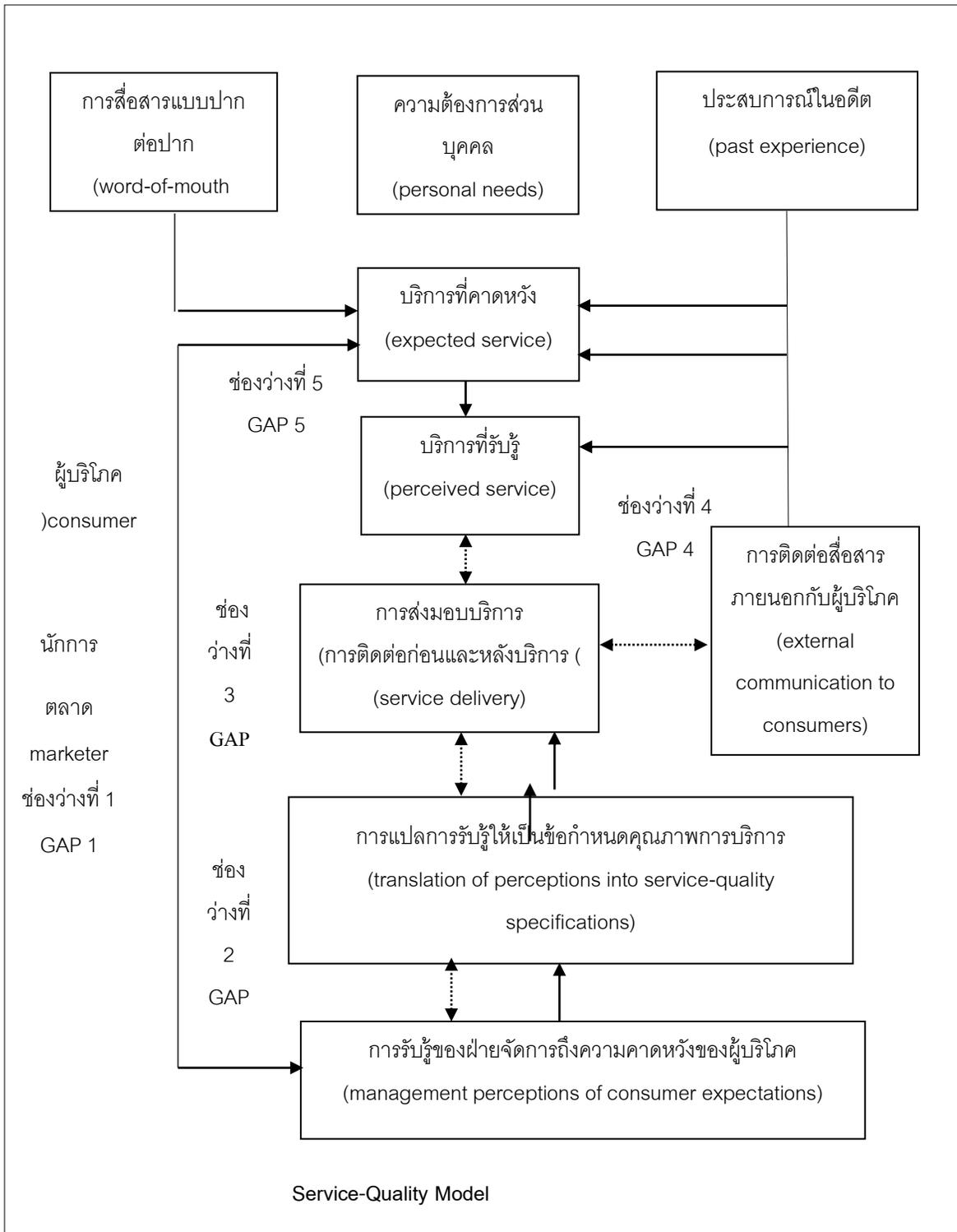
ช่องว่างที่ 3 : เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างมาตรฐานการให้บริการของบริษัท และการให้บริการที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดจากการบริการของพนักงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่บริษัทกำหนด

ช่องว่างที่ 4 : เป็นช่องว่างระหว่างการบริการที่เกิดขึ้นจริงและการสื่อสารถึงลูกค้าในรูปแบบต่างๆ ซึ่งเกิดจากการที่บริการที่นำเสนอให้กับลูกค้าไม่เป็นไปตามที่ได้ให้สัญญากับลูกค้าไว้

ช่องว่างที่ 5 : เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างสิ่งที่ผู้บริโภครอคาดหวัง (Expected Service) และการบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Service) หรือ ช่องว่างในมุมมองของลูกค้า (Customer Gap) ซึ่งช่องว่างนี้เป็นช่องว่างที่สำคัญที่สุด และมีสาเหตุมาจากการเกิดช่องว่าง 1-4 ข้างต้น ช่องว่างที่ 5 นี้เป็นช่องว่างที่ผู้ศึกษาต้องการศึกษาถึงความแตกต่างที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

จากแนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการแต่ละคนมี ความคาดหวังในงานบริการอยู่ที่ระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งในความเป็นจริงผู้ให้บริการอาจให้ บริการที่แตกต่างกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นได้ทั้งในกรณีที่พอดีหรือสูงกว่าความคาดหวัง ทำให้ผู้ใช้บริการประเมินว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพสูง และกรณีที่บริการที่ได้รับต่ำกว่าที่ผู้ใช้ บริการคาดหวังทำให้ผู้ใช้บริการประเมินว่าบริการนั้น ๆ มีคุณภาพต่ำตามไปด้วย





ภาพประกอบ 2.1 แบบจำลองคุณภาพบริการ

ที่มา : Kotler, 2003 : 456

## แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

คำจำกัดความและความหมายของความคาดหวังจากงานวิจัยหลายเรื่องที่ผ่านมาได้มีนักวิจัยให้ไว้ ดังนี้

) สิริวรรณค์ อัครกุล 2528 อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของมนุษย์เป็น ( การคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล

) ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์ 2530) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อตนเองอย่างหนึ่งว่า ตนเองควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวรวมไปถึงบุคคลอื่น

Finn & Jeremy (1962) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง การประเมินค่าบุคคลหรือตนเองด้านจิตใต้สำนึก และใช้ความหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดตนเองด้านจิตใต้สำนึก และใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมที่จะมีต่อบุคคลที่ตนคาดหวัง หรือต่อตนเองในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง

Funk & Wagnalls (1963) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ ว่าเป็นความเชื่อมั่นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าน่าจะมีน่าจะเป็นอย่างที่ได้คิดไว้

Getzels, James & Ronall (1964) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลย่อยแตกต่างกัน เพราะแต่ละคนมีความคิดและความต้องการต่างกัน อันทำให้พฤติกรรมทางสังคมที่ถูกกำหนดจากความคาดหวังของบุคคลอื่น และความต้องการส่วนตัวของตนเองต่างกันด้วย

Parasuraman, Zeithaml & Barry) 1985) ได้อธิบายว่าความคาดหวังของคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยหลักๆ 4 ปัจจัยคือ คำบอกเล่าปากต่อปาก ความต้องการส่วนตัว ประสบการณ์ในอดีต และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลและส่งผลให้ความคาดหวังของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป ซึ่งความแตกต่างที่เกิดขึ้นนั้นมีผลมาจากในส่วนของผู้ให้บริการ หรือเกิดในส่วนของผู้บริโภคก็ได้ เช่น ประสบการณ์ในอดีต การได้ข้อมูลจากคนที่อยู่รอบข้าง เป็นต้น ดังนั้น ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริโภค อาจแบ่งได้ดังนี้

1. ความต้องการของลูกค้าแต่ละราย (Personal Needs) การที่คนแต่ละคนมีลักษณะเฉพาะตัว มีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความต้องการพื้นฐานของแต่ละคนต่างกัน ซึ่งสิ่งนี้ส่งผลให้ระดับของความคาดหวังของลูกค้าต่างกัน

2. ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) อาจเกิดได้จากการที่ลูกค้าเคยใช้สินค้า หรือรับบริการจากผู้ให้บริการเดิม หรือมีประสบการณ์จากการใช้สินค้าหรือได้รับบริการจากบริษัทคู่แข่ง

3. การสื่อสารถึงลูกค้าในรูปแบบต่างๆ (Communication) ซึ่งอาจเป็นในลักษณะการสื่อสารของบริษัทผ่านทางตลาด เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ คำสัญญา โดยการผ่านทางสื่อต่างๆ หรืออาจเกิดจากการสื่อสารที่มาจากองค์ประกอบภายในองค์กร เช่น อัตราค่าบริการที่สูง อาจทำให้ลูกค้าคาดหวังในระดับสูงที่จะได้รับการบริการที่ดี หรือบริษัทที่มีสถานที่ที่หรูหรา มีเครื่องมืออุปกรณ์ครบครัน อาจทำให้ลูกค้าคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่สะดวกสบาย

4. ปัจจัยทางสถานการณ์ (Situational Factors) สถานการณ์หรือจังหวะที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการมีอิทธิพลต่อการกำหนดระดับความคาดหวังของลูกค้า เช่น หากวันเวลาที่ลูกค้าไปใช้บริการมีคนมาใช้บริการมาก ลูกค้าอาจมีความคาดหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย หรือความเร็วในระดับต่ำ

5. คำบอกเล่ากันแบบปากต่อปาก (Word of Mouth Communication) เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ความคาดหวัง ซึ่งเกิดจากการสื่อสารถึงกันเองของลูกค้า เช่น คำแนะนำจากเพื่อน การพูดถึงของบุคคลรอบข้างหลังจากได้ไปใช้บริการ โดยการสื่อสารหรือคำพูดที่เกิดขึ้นนั้นอาจเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ , วิศวกรรม กิจเลิศไพโรจน์) 2549(

## ลักษณะความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นตัวบ่งชี้แห่งความสำเร็จซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจของแต่ละคนในการเลือกการกระทำไว้ทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะ และความแตกต่าง ของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ ที่จะทำให้ความคาดหวังนั้นเป็นจริงขึ้นมาได้

ศรีนิตย์ บุญทอง (2521) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมทางสังคมของบุคคลจึงแตกต่างกัน ตามที่บุคคลได้กำหนดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่ง ความรู้สึกนึกคิดหรือคาดการณ์นั้นๆ ประเมินโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดความคาดการณ์ของแต่ละบุคคล

Vroom, (1964) ได้มีมติฐานความเชื่อว่าการตัดสินใจของบุคคลเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกระหว่างทางเลือกต่างๆ โดยพฤติกรรมเหล่านั้นมีระบบ มีความสัมพันธ์กับ กระบวนการทางจิตใจ ได้แก่ การรับรู้ความเชื่อ เจตคติ โดยเกิดจากแรงจูงใจ

Getzels, et al., )1964) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกันเพราะ“คนเราต่างก็มีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน”

## ทฤษฎีความคาดหวัง

Parasuraman, Zeithmal และ Berry) 1985) ได้ระบุถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่

1. การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น
2. ความต้องการของแต่ละบุคคล
3. ประสบการณ์ในอดีต
4. ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ
5. ราคา

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อ การรับรู้ของเรา โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก

## ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง

พัชรี วรกวิน (2522 ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังมี (3 ประการ ได้แก่

1. ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิดความต้องการของแต่ละ บุคคลนั้นแตกต่างกัน

2. ความคาดหวังขึ้นอยู่กับความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านในครั้งนั้นๆ กล่าวได้ว่าถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้นและใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดความคาดหวังลงมา ก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าความสามารถจริง

3. ความคาดหวังขึ้นอยู่กับประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและ การคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรม ก็ได้จะเป็นการประเมินค่า โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่ง การประเมินค่า

ของแต่ละคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกัน ก็อาจแตกต่างกันได้ ด้วยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจการให้คุณค่าแก่สิ่งนั้นๆ ของแต่ละบุคคล จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของมนุษย์คาดหวังเกิดจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลได้รับกับความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรม ที่แตกต่างกันออกไป ตามความรู้ ประสบการณ์และความต้องการ แล้วบุคคลจะตัดสินใจ

### ประเภทของความคาดหวัง

ความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้ มีทั้งความคาดหวังในระยะสั้น และความคาดหวังในระยะยาว นอกจากนี้ยังมีความคาดหวังในทางบวกและความคาดหวังในทางลบ (Hurlock, 1973) ความคาดหวังนี้จะนำไปสู่พฤติกรรมที่แตกต่างกันไป ดังนั้นความคาดหวังมีทั้งในทางบวกและทางลบ ในระยะสั้นและระยะยาว ความคาดหวังเป็นตัวกระตุ้นหรือสิ่งเร้าให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ความคาดหวังทางบวกเป็นไปในทางที่ดีมักทำให้เกิดความพยายาม ความคาดหวังด้านลบนั้นทำให้เกิดความวิตกกังวล ขาดความสมดุลชีวิต

### พลังของความคาดหวัง

สงวน สุทธิเลิศอรุณ จำรัส ดั่งวงสุวรรณ และ ลูติพิงษ์ ,ธรรมานุสรณ์ (2522) กล่าวว่า สภาวะที่ส่งเสริมให้ความคาดหวังมีอิทธิพลสูงสุดนั้น ขึ้นอยู่กับความเข้มของ ความต้องการ 2 ประการ ดังต่อไปนี้ คือ

1. บุคคลขาดสิ่งที่ต้องการอยู่มากหรือน้อย จึงจะถึงระดับที่เขาพอใจ ถ้าขาดมากหรือต้องการมาก ก็จะช่วยส่งเสริมให้ความคาดหวังมีอิทธิพลสูงสุด
2. สิ่งที่บุคคลต้องการนั้นมีประโยชน์เพิ่มขึ้นนมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับประโยชน์มากความเข้มของความต้องการก็จะมากขึ้น

พัชรี วรกวิน (2522) กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีความคาดหวัง ก็จะแสวงหาวิธีการที่จะประสบความสำเร็จตามความคาดหวัง และเมื่อสมหวังจะทำให้มีความต้องการสูงขึ้น เข้มข้นขึ้น หากผิดหวัง ปริมาณความต้องการ และความเข้มข้นก็จะลดลงและจางหายไป

ความเข้มข้นหรือความรุนแรงของความคาดหวัง ขึ้นอยู่กับเป้าหมายที่ต้องการอยู่ใกล้ หรือไกลจากตัวเรามากน้อยเพียงใด และขึ้นอยู่กับความสำคัญของเป้าหมาย ถ้าหากได้มายากลำบากต้องต่อสู้มากก็จะทำให้เกิดพลังความหวังสูงขึ้น ส่วนเป้าหมายที่สูงเกินความสามารถอาจทำให้เกิดความท้อใจได้ (Hurlock, 1973)

Bandura )1997) อธิบายความคาดหวังที่เกี่ยวกับความสามารถบุคคลเป็น 3 มิติ ดังนี้

มิติที่1 เกี่ยวกับปริมาณความคาดหวัง (Magnitude) ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนในการกระทำพฤติกรรมหนึ่งจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล หรือแตกต่างกันไปในบุคคลเดียวกัน เมื่อต้องทำพฤติกรรมที่มีความยากง่ายแตกต่างกัน เป็นการคาดหวังของบุคคลว่าตนจะทำงานสำเร็จถึงระดับใด เมื่อต้องทำงานที่มีระดับความยากง่ายแตกต่างกัน

มิติที่ 2 เกี่ยวกับการแผ่ขยาย (Generality) ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนอาจจะแผ่ขยายจากสถานการณ์หนึ่ง ไปสู่สถานการณ์อื่นในปริมาณที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ประสบการณ์บางอย่าง ไม่ทำให้ความคาดหวังแผ่ขยายไปสู่สถานการณ์อื่น

มิติที่3 เกี่ยวกับความเข้ม (Strength) ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนมีความเข้มขึ้นน้อย คือ ไม่มั่นใจในความสามารถของตน เมื่อไม่เป็นไปตามที่คาดหวังจะทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนลดลง แต่ถ้ามีความเข้มหรือมั่นใจมากบุคคลจะมีความบากบั่นมาจะพยายาม แม้จะประสบความล้มเหลวบ้างก็ตาม

ดังนั้นความคาดหวังของบุคคลจะมีอิทธิพลสูงสุด ขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับจากความคาดหวังที่พอใจมากน้อยเพียงใด ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลประสบความสำเร็จในความคาดหวังแล้วเพิ่มคุณค่ามากขึ้น ความคาดหวังนั้นก็จะมีอิทธิพลสูงสุดแก่เขา

### **ปัจจัยที่ทำให้ความคาดหวังแตกต่างกัน**

บุคคลมีความคาดหวังต่างกันทั้งสิ่งที่คาดหวัง และระดับของความคาดหวัง อันเนื่องมาจากปัจจัยต่อไปนี้คือ (Hurlock, 1973)

1. วัฒนธรรม (Cultural Ideals) วัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมทำให้มาตรฐานความคาดหวังของบุคคลต่างกัน ซึ่งมาตรฐานนี้ครอบคลุมถึงระดับความสำเร็จ และทัศนคติต่อความสำเร็จ เมื่อเด็กเข้าสู่วัยรุ่นจะรับรู้ความคาดหวังของสังคมที่มีต่อตนเอง และความรับผิดชอบของตนที่มีต่อสังคม การตั้งความคาดหวังของบุคคลให้สังคมจึงแตกต่างกันไป

2. ประเภทของครอบครัว (Kind of Family) วัยรุ่นที่มาจากครอบครัวที่มั่นคงมีแนวโน้มที่จะตั้งจุดมุ่งหมายในอนาคตสูงกว่าวัยรุ่นที่มาจากครอบครัวไม่มั่นคง วัยรุ่นที่ต้องโยกย้ายถิ่น บ่อยๆ ไม่สามารถคาดหวังหรือวางแผนอนาคตของตนเองได้ชัดเจนเท่าผู้ที่ไม่ต้องย้ายถิ่น

ขนาดของครอบครัวมีอิทธิพลต่อการตั้งเป้าหมายของวัยรุ่น วัยรุ่นที่มาจากครอบครัวขนาดเล็กมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จ มากกว่าวัยรุ่นที่มาจากครอบครัวขนาดใหญ่เพราะครอบครัวขนาดเล็กสามารถบังคับ และทุ่มเทส่งเสริม ตลอดทั้งสามารถวางแผนทางให้วัยรุ่นไปสู่ความสำเร็จ ได้มากกว่าครอบครัวขนาดใหญ่

3. สถานภาพทางสังคม (Ordinal Position) ครอบครัวที่มีฐานะเศรษฐกิจปานกลางและฐานะเศรษฐกิจสูง บิดามารดาจะให้ความคาดหวังและโอกาสแก่ลูกคนแรกมากที่สุด โดยเฉพาะลูกชาย ซึ่งตรงกันข้ามกับครอบครัวที่ฐานะทางเศรษฐกิจต่ำ ลูกคนสุดท้ายจะได้รับการส่งเสริมจากบิดามารดาและพี่ๆ มากที่สุด เพราะบิดามารดามีฐานะทางเศรษฐกิจดีขึ้นที่เติบโตและมีงานทำเพื่อให้สมาชิกคนอื่นในครอบครัวได้ขยับฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมสูงขึ้น

4. วินัย (Discipline) วัยรุ่นที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบอิตาเลียนไต้ย มักจะตั้งความคาดหวังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ในทางตรงกันข้ามวัยรุ่นที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตยจะตั้งความที่สอดคล้องกับความเป็นจริง

5. สถานภาพในกลุ่ม (Group Status) กลุ่มจะมีอิทธิพลมากขึ้นอยู่กับฐานะของวัยรุ่นในกลุ่ม และความคาดหวังของกลุ่มที่มีต่อวัยรุ่นเอง ถ้าฐานะในกลุ่มมีความมั่นคง และไม่จำเป็นต้องสร้างความประทับใจให้กับสมาชิกในกลุ่ม ระดับความคาดหวังของวัยรุ่นก็จะใกล้เคียงความเป็นจริง แต่คนที่ไม่มีความสำคัญ และต้องการเลื่อนขั้นตนเอง เข้าสู่ผู้นำชุมชน ทำให้การตั้งความคาดหวังหลายๆอย่าง ไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง

6. การใช้กลไกทางจิต (Use of Escape Mechanisms) การใช้กลไกทางจิตที่มีผลต่อ การตั้งความคาดหวังมากที่สุดคือ การฝันกลางวัน เช่น ฝันอยากเป็นพระเอกหรือนางเอก วัยรุ่นจะตั้งความคาดหวังไว้ว่าจะต้องประสบความสำเร็จ และหลีกเลี่ยงความล้มเหลว ซึ่งอาจจะเป็นการตั้งความคาดหวังที่ไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง

7. การบอกความคาดหวัง (Verbalization of Aspirations) ความคาดหวังที่วัยรุ่นบอกกล่าว มักจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง มากกว่าคนที่เก็บไว้และคิดอยู่คนเดียว และความคาดหวังที่บอกเพื่อนสนิทเป็นลักษณะความใฝ่ฝัน ไม่ค่อยใกล้เคียงกับความเป็นจริงเท่ากับที่บอกกับบิดามารดา ครูหรือผู้ที่ไม่คุ้นเคย เพราะเป็นการทำทนายให้พิสูจน์ตนเอง ให้พยายามทำตามทีพูด เพื่อไม่ต้องการเห็นคนอื่นมองด้วยสายตาผิดหวัง

8. ความล้มเหลวและความสำเร็จในอดีต (Past failures and Successes) บุคคลที่ประสบความสำเร็จเสมอๆ มีแนวโน้มที่จะตั้งความคาดหวังว่าจะได้รับความสำเร็จอีก ในทำนองเดียวกับบุคคลที่ผิดหวังซ้ำๆ มักคิดว่าจะผิดหวังอีก ประสบการณ์เช่นนี้มีผลต่อการตั้งความคาดหวังในอนาคตว่าจะตั้งได้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงหรือไม่เพียงใด ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ De Cecco (1968) ที่ว่าบุคคลกำหนดความคาดหวังไว้อย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมา นั่นคือบุคคลที่ประสบความสำเร็จมาก่อนความคาดหวังในการทำงานครั้งต่อไปจะสูง และใกล้เคียงความสามารถจริงมากขึ้น หากประสบความล้มเหลวติดต่อกันเป็นเวลานาน ความคาดหวังจะลดต่ำลงมา เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกว่าตนไร้ค่า

9. เพศ (Sex) บรรยาการศของบ้านและโรงเรียนมักจะกระตุ้นให้วัยรุ่นชาย ตั้งความคาดหวังสูงกว่าวัยรุ่นหญิง บิดามารดาคาดหวังในตัวลูกชายมากกว่าตัวลูกสาว เด็กชายถูกกระตุ้นให้มีความคาดหวังทางการกีฬา การงานและการประกอบอาชีพ

10. เซอร์ปัญญา (Intelligence) เมื่อวัยรุ่นอยู่ในกลุ่มที่มีค่านิยมต่อความสำเร็จสูงมักจะตั้งความคาดหวังให้ตนประสบความสำเร็จเหนือเพื่อนๆ ในกลุ่ม ซึ่งอาจไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง คนที่ฉลาดจะตั้งความคาดหวังจากความสนใจ และความสามารถของตนมากกว่าทำตามจุดมุ่งหมายและค่านิยมของกลุ่มที่ตั้งไว้

11. บุคลิกภาพ(Personality) บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความคาดหวัง ในเรื่องการชดเชยบุคคลที่ไม่ยอมรับความสามารถตนเองจะตั้งความคาดหวังไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริงเพื่อเป็นการปกปิด บุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองจะตั้งความคาดหวังสอดคล้องกับความจริง ส่วนบุคคลที่มีความวิตกกังวลต่ำมีแนวโน้มตั้งความคาดหวังไว้สูง เพราะเชื่อมั่นในความสำเร็จมากกว่าความล้มเหลว บุคคลที่มีความวิตกกังวลสูงจะอยู่กับความล้มเหลวในอดีตทำให้มองอนาคตในแง่ดีน้อยกว่าที่ควรจะเป็นบุคคลที่มีปัญหาทางอารมณ์ มักจะมีความกลัวและความกังวลใจในความสำเร็จ มีแนวโน้มตั้งความคาดหวังต่ำหรือสูงกว่าความเป็นจริงมาก

ดังนั้นความคาดหวังเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและความเป็นไปในอนาคตของบุคคลการที่บุคคลตั้งความหวังย่อมได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ของตนเองความคาดหวังดังกล่าวรวมไปถึงความคาดหวัง หรือความต้องการที่มีต่อบุคคลอื่นด้วย

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

### การรับรู้ของผู้บริโภค

เสถียร เขยประทับ (2525) กล่าวว่า ขั้นรับรู้ (Awareness stage) เป็นขั้นที่บุคคลรู้ว่ามี ความคิดใหม่ สิ่งใหม่ วิธีปฏิบัติใหม่ หรือนวัตกรรมเกิดขึ้นแต่ยังขาดข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น กล่าวคือ ผู้บริโภคทราบว่าผลิตภัณฑ์ใหม่เกิดขึ้นวางจำหน่ายในท้องตลาดแต่มีความรู้ไม่มากนัก เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้น

Schiffman และ Kanuk (2000) ได้กล่าวว่ารับรู้ คือกระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลเลือกสรรจัด ระเบียบและตีความหมายสิ่งกระตุ้นออกเป็นภาพที่มีความหมายและเกิดเป็นภาพรวมขึ้นมา โดยที่ บุคคล 2 คนได้รับสิ่งกระตุ้นอย่างเดียวกันและอยู่ภายใต้เงื่อนไขอย่างเดียวกัน แต่จะมีอิทธิพลต่อการ เลือก การรู้จัก การตีความหมายของแต่ละบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับความจำเป็น (Need) ค่านิยม (Values) และคาดหวัง (Expectation) โดยที่ตัวแปรเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรู้ของบุคคล

Assael (1998) ให้นิยาม ว่าเป็น การเลือกการจัดการ และการตีความสิ่งเร้าทาง "การรับรู้" การตลาดและสิ่งเร้าที่อยู่ในสภาวะแวดล้อมที่เข้ามาในความคิดของผู้บริโภค

Mowen & Minor (1998) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง กระบวนการที่บุคคล "การรับรู้" เปิดรับต่อข้อมูลข่าวสาร ตั้งใจรับข้อมูลนั้นและทำความเข้าใจความหมาย และได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ในขั้นเปิดรับ (Exposure Stage) ผู้บริโภคจะรับข้อมูลโดยผ่านทางประสาทสัมผัสในขั้นตั้งใจรับ (Attention Stage) ผู้บริโภคจะแบ่งปันความสนใจมาสู่สิ่งเร้า นั้น และขั้นสุดท้ายคือ ขั้นเข้าใจความหมาย (Comprehension Stage) ผู้บริโภคจะจัดองค์ประกอบข้อมูล และแปลความหมายออกมาเพื่อให้เข้าใจได้

Assael (1998) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง กระบวนการซึ่งผู้บริโภคเลือกรับ "การรับรู้" จัดองค์ประกอบ และแปลความหมายสิ่งเร้าต่างๆ ออกมาเพื่อให้มีความหมายเข้าใจได้ และได้อธิบาย เพิ่มเติมว่า สิ่งเร้าจะมีความเป็นไปได้ที่จะได้รับการรับรู้มากขึ้นหากสิ่งเร้าเหล่านั้นมีลักษณะดังนี้คือ 1) สอดคล้องกับประสบการณ์ที่ผ่านมาของผู้บริโภค 2) สอดคล้องกับความเชื่อในปัจจุบันของผู้บริโภคต่อ ตรายสินค้า 3) ไม่มีความสลับซับซ้อนมากเกินไป 4) เชื่อถือได้ และ 5) มีความสัมพันธ์กับความ จำเป็นหรือความต้องการในปัจจุบัน

(Kotler) 2003) กล่าวถึง "การรับรู้"(Perception) ว่าเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออก ซึ่งจะแสดงออกอย่างไรขึ้นอยู่กับกระบวนการที่บุคคลแต่ละบุคคลได้เลือกจัดการ และแปลความข้อมูลข่าวสารการรับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ

Robbins )2003) กล่าวว่า การรับรู้ (Perceptions) หมายถึง กระบวนการที่ปัจเจกบุคคลจัดระบบหรือตีความสิ่งที่ประสาทสัมผัสได้ เพื่อให้ความหมายให้กับสภาพแวดล้อมของสิ่งนั้นๆ

Wagner and Hollenbeck )2005) กล่าวว่า การรับรู้ คือ กระบวนการที่ปัจเจกบุคคลเลือก (Select) จัดการ (Organize) เก็บ (Store) และรับ (Retrieve) ข้อมูลจากนิยามที่กล่าวไว้ทั้งหมด สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูลให้ความสนใจ จัดระเบียบ และตีความหมายของสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ที่ผ่านเข้ามาทางประสาทสัมผัสทางร่างกายโดยอาศัยประสบการณ์เดิมในการตีความหมายของสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นๆ ซึ่งแต่ละคนจะมีการรับรู้ที่ต่างกันไป ตามความต้องการ ความสนใจ ค่านิยม และความคาดหวัง แม้ว่าจะเปิดรับสิ่งเร้าแบบเดียวกัน ภายใต้สถานการณ์เดียวกันก็ตาม

### ความสำคัญของการรับรู้

ปรีชา ศรีศักดิ์ศิริ (2543) กล่าวว่า การจัดรูปแบบและตีความสิ่งที่มากระทบประสาทสัมผัสของแต่ละบุคคล มีความแตกต่างกันอยู่ การรับรู้ถือเป็นปัจจัยหนึ่งของตัวแปรทางด้านความคิด (Thought Variables) ในกระบวนการซื้อของผู้บริโภค ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ ซึ่งตัวแปรทางด้านความคิดประกอบด้วย 1) ความต้องการของผู้บริโภค 2) ทักษะคติ 3) การรับรู้ ตัวแปรเหล่านี้ถือเป็นหัวใจของพฤติกรรมผู้บริโภค ถ้าสามารถเข้าใจปัจจัยเหล่านี้ก็จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสินค้าหรือบริการ รวมถึงสามารถกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดได้

### องค์ประกอบพื้นฐานของการรับรู้

Schiffman & Kanuk )2000) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบพื้นฐานของการรับรู้ไว้ดังนี้

1. การรับความรู้สึก (sensation) หมายถึงการตอบสนองอย่างฉับพลันของประสาทรับรู้อันได้แก่ ตา หู จมูก ปาก นิ้วมือ ในรูปของการมองเห็น การได้กลิ่น การรับรส การสัมผัส ต่อสิ่งเร้าพื้นฐานที่ง่ายและไม่ซับซ้อน เช่น โฆษณา บรรจุภัณฑ์ ตรายี่ห้อ เป็นต้น

ซึ่งนักการตลาดต่างก็ให้ความสำคัญของการเกิดปฏิกริยาทางกายภาพนี้ของผู้บริโภคเป็นอย่างดี และพยายามทำความเข้าใจกับมัน เนื่องจากมีความสำคัญหลายประการ เช่น นักการตลาดเห็นว่าแบบของโฆษณาหรือหีบห่อ ประกอบด้วยองค์ประกอบมากมายที่เกี่ยวข้องกับการมองเห็นภาพก็จะจับความตั้งใจให้ผู้บริโภคอยากดูโฆษณาหรือหีบห่อได้ เป็นต้น

บางครั้งนักการตลาดพยายามเพิ่มระดับของการป้อนผ่านเข้าไปในประสาทการรับรู้ความรู้สึก (Level of Sensory Input) ในความนึกคิดเพื่อที่ข่าวสารโฆษณานั้นๆ เป็นที่สังเกตเห็นได้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2542) ได้ยกตัวอย่างไว้ เช่น นักการตลาดสินค้าประเภทน้ำหอม มักใช้วิธีการแสดงภาพของความเด่นของน้ำหอม พร้อมๆ กับการแสดงภาพละอองของกลิ่นหอมที่พุ่งตรงสู่จมูก ของผู้ใช้และคนรอบข้าง โดยวิธีการนี้จะดึงดูดและจูงใจความรู้สึกหลายๆ อย่างในเวลาเดียวกัน และสามารถจับความตั้งใจของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี

การรับรู้ความรู้สึกขึ้นอยู่กับการเปลี่ยนแปลงพลังงาน เช่น ความแตกต่างของตัวกระตุ้นด้วยสิ่งแวดล้อมที่ไม่เปลี่ยนแปลง ไม่ว่าตัวกระตุ้นจะแข็งแกร่งต่างเพียงใด ก็จะทำให้บุคคลรับความรู้สึกได้น้อยมากหรือไม่รู้สึกเลย เช่น คนที่อาศัยอยู่ในเมืองที่วุ่นวาย มีเสียงแตรรถตลอดเวลาเสียงความวุ่นวายเหล่านั้น จะไม่ทำให้คนที่อาศัยอยู่ในเมืองเกิดความรำคาญ เนื่องจากคุ้นเคย จะไม่รู้สึกว่าเสียงที่รบกวนความสงบ เป็นต้น

2. ระดับต่ำสุดที่บุคคลรับรู้ได้ (The Absolute Threshold) หมายถึง จุดที่คนสามารถป้องกันความแตกต่างระหว่างการรับรู้บางสิ่ง และไม่รับรู้อะไรเลย ซึ่งก็คือระดับต่ำสุดที่ได้รับจากสิ่งเร้า

3. ความแตกต่างจำนวนน้อยที่ทำให้บุคคลสามารถรับรู้ความแตกต่างได้ (The Differential Threshold) หรือเรียกว่า J.N.D. (Just Noticeable Difference) ซึ่งหมายถึงความแตกต่างที่เริ่มสังเกตเห็นได้ การนำ J.N.D. ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ทางการตลาดที่ต่างๆ กัน โดยที่ผู้ผลิตและนักการตลาดพยายามที่จะกำหนดความเกี่ยวพันของ J.N.D. สำหรับสินค้าให้ได้ด้วยเหตุผล 2 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อการเปลี่ยนแปลงในทางลบ (The Negative Changes) เช่น การลดขนาดของสินค้า การลดคุณภาพ หรือการเพิ่มราคาสินค้า เพื่อผู้บริโภคจะได้ไม่สังเกตเห็น 2) เพื่อปรับปรุงสินค้า (Product Improvements) เช่น การปรับปรุงหีบห่อหรือทำให้ดูทันสมัยขึ้น การเพิ่มขนาด หรือลดราคาสินค้าลง จะทำให้ผู้บริโภคสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจนโดยไม่ต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมาก

4. การรับรู้ในจิตใต้สำนึก (Subliminal Perception) หมายถึง การที่บุคคลที่ถูกจูงใจต่ำกว่าระดับการรับรู้ในจิตสำนึก (Conscious Awareness) หรือ คือบุคคลสามารถรับรู้ตัวกระตุ้นตัวใดตัว

หนึ่งโดยไม่รู้ตัวว่าเขาทำสิ่งนั้นไปแล้ว ซึ่งโดยทั่วไปสามารถแบ่ง subliminal perception ออกได้เป็น 3 ชนิดคือ 1) ตัวกระตุ้นที่เป็นภาพที่นำเสนออย่างสั้นๆ (Briefly Presented Visual Stimuli) 2) คำพูดที่มีอัตราเร่งสูงในข่าวสารที่ประสาทรับการได้ยินต่ำ (Accelerated Speech in low Volume Auditory Messages) และ 3) ภาพพจน์หรือคำพูดที่ฝังอยู่หรือซ่อนอยู่ในสื่อสิ่งพิมพ์ หรือ บนฉลากสินค้า (Embedded or Hidden Imagery or Words)

### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

Assael (1998) ได้แบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้บริโภคออกเป็น 2 กลุ่ม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สิ่งเร้าทางการตลาด (Marketing Stimuli) หมายถึง สิ่งเร้าทางกายภาพหรือทางการสื่อสารที่ถูกออกแบบเพื่อให้อิทธิพลต่อผู้บริโภค ซึ่งลักษณะของสิ่งเร้าที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้บริโภค จะขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์ประกอบที่ต่างกันของสิ่งเร้า โดยแบ่งได้ดังนี้คือ 1) องค์ประกอบทางความรู้สึก (Sensory Elements) ได้แก่ สี (Color) รสชาติ (Taste) กลิ่น (Smell) เสียง (Sound) และความรู้สึก (Feel) และ 2) องค์ประกอบทางด้านโครงสร้าง (Structural Elements) ได้แก่ ขนาด (Size) ตำแหน่ง (Position) ความแตกต่าง (Contrast) และความแปลกใหม่ (Novelty)

2. ลักษณะของผู้บริโภค (Consumer Characteristics) ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้กล่าวคือ ผู้บริโภคที่แตกต่างกันจะรับรู้สิ่งเร้าเดียวกันแตกต่างกันไป ดังนั้น นอกจากสิ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้แล้ว ลักษณะของผู้บริโภค อันได้แก่ เพศ อายุ เชื้อชาติ ระดับการศึกษา สถานภาพ เป็นต้น ก็มีอิทธิพลต่อการรับรู้ เนื่องจากความแตกต่างของบุคคลเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ และถือเป็นตัวการสำคัญที่ทำให้การรับรู้ รวมถึงการแปลความรู้สึกนึกคิดของบุคคลแตกต่างกันด้วย

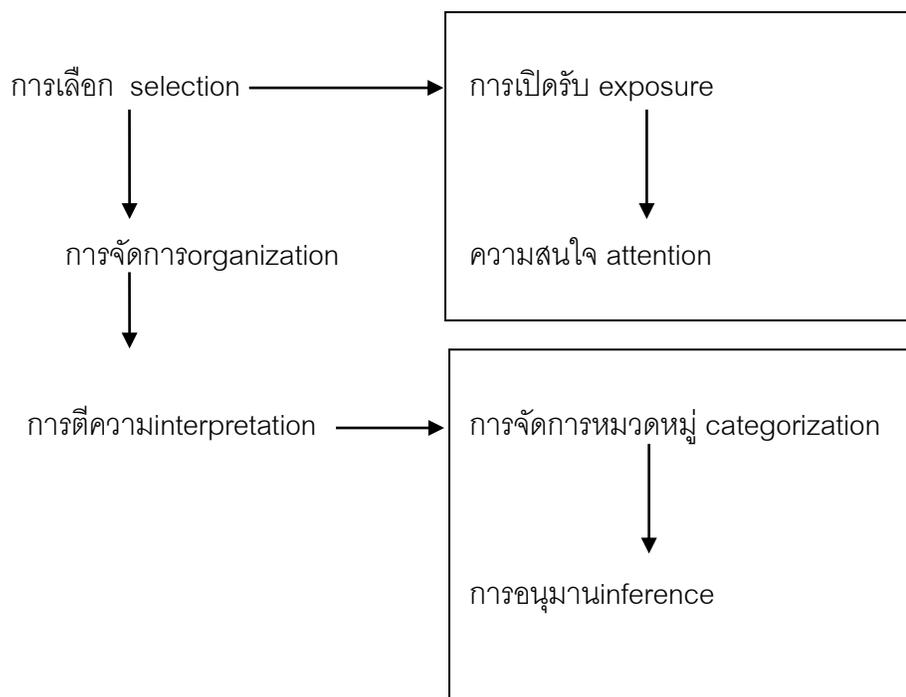
### การเลือกรับรู้ (Perceptual Selection)

Assael (1998) กล่าวว่า การเลือกรับรู้ (Perceptual Selection) หมายถึงความต้องการของผู้บริโภคที่มีผลต่อการเปิดรับสิ่งเร้าทางการตลาดและให้ความสนใจต่อสิ่งเร้า นั้น โดยที่ผู้บริโภคจะสนใจและเลือกสิ่งเร้าทางการตลาดใด จะขึ้นอยู่กับความต้องการและทัศนคติของผู้บริโภคแต่ละบุคคลเอง ซึ่งการเกิดขึ้นของกระบวนการเลือกรับรู้ ผู้บริโภคจะต้องเห็นหรือได้ยินสิ่งเร้าสิ่งนั้นก่อนแล้วจึงเกิดการตอบสนองต่อสิ่งเร้า นั้น ซึ่งกระบวนการเลือกรับรู้จะประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การเปิดรับ (Exposure) ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภครับรู้ถึงสิ่งเร้าด้วยประสาทสัมผัส ไม่ว่าจะเป็นการมองเห็น การได้ยิน การสัมผัส หรือการได้กลิ่น เป็นต้น การเปิดรับสิ่งเร้านั้น จะมีผลต่อระดับความตั้งใจที่ผู้บริโภคจะมีให้กับสิ่งเร้านั้นต่อไป

2. ความสนใจ (Attention) คือ ความสามารถในการรับรู้ของผู้บริโภคที่เลือกสนใจในสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง ณ เวลานั้นๆ

3. การเลือกรับรู้ (Selective Perception) การที่ผู้บริโภคมีการเลือกรับรู้สิ่งเร้าทางการตลาด เพราะว่า ผู้บริโภคแต่ละคนมีความต้องการ ทัศนคติ ประสบการณ์และบุคลิกส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน นั้นหมายถึงว่าคนสองคนอาจรับรู้ต่อโฆษณา หีบห่อบรรจุภัณฑ์ สินค้าหรือบริการเดียวกัน แต่แตกต่างกัน ซึ่งการเลือกรับรู้จะเกิดขึ้นทุกๆ ขั้นตอนของกระบวนการรับรู้ในแผนภาพต่อไปนี้



ภาพประกอบ 2.2 กระบวนการรับรู้ (The Perceptual Process)

ที่มา : Assael, 1998

จากภาพประกอบ 2.2 แสดงให้เห็นว่าการเลือกรับรู้เกิดในทุกๆ ขั้นตอนของกระบวนการรับรู้ โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) เกิดขึ้น เพราะว่าคุณค่าของบุคคลมีอิทธิพลต่อสิ่งเร้านั้นๆ

2. การเลือกจัดการ (Selective Organization) เกิดขึ้นเพราะว่าคุณค่าจะเลือกจัดการข้อมูลให้ตรงกับคุณค่าของตน

3. การเลือกตีความ (Selective Interpretation) เกิดขึ้นเมื่อการรับรู้ที่สอดคล้องกับคุณค่าที่มีอยู่ก่อน หรือสอดคล้อง กับทัศนคติของตน

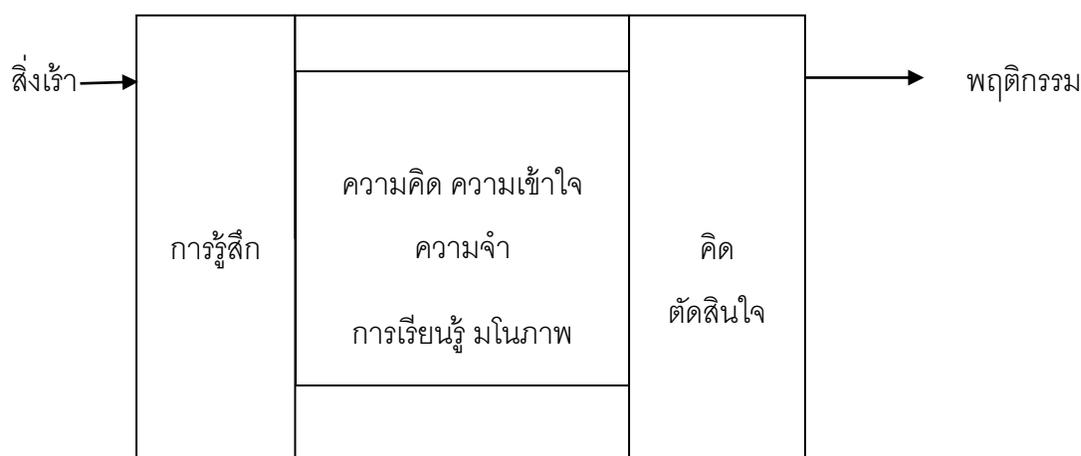
Schiffman & Kanuk (2000) กล่าวถึงการเลือกรับรู้ (Perceptual Selection) ว่าหมายถึง การเลือกรับรู้สิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม โดยมีพื้นฐานอยู่ที่ผลของความคาดหวัง (Expectation) กับแรงจูงใจ (Motives) ที่มีต่อสิ่งเร้านั้นๆ อีกทั้งยังได้กล่าวเกี่ยวกับกระบวนการเลือกรับรู้ว่า นอกเหนือจากการเลือกเปิดรับสิ่งเร้า (Selective Exposure) การเลือกจัดการกับสิ่งเร้า (Selective Organization) และเลือกตีความสิ่งเร้า (Selective Interpretation) แล้วในกระบวนการเลือกรับรู้ของยังรวมไปถึงการต่อต้านการรับรู้ (Perceptual Defense) และการปิดกั้นการรับรู้ (Perceptual Blocking) โดยที่การต่อต้านการรับรู้ (Perceptual Defense) หมายถึง การที่ผู้บริโภคมักจะคัดเลือกสิ่งเร้าที่คิดว่า จะคุกคามจิตใจของตนออกไป ถึงแม้ว่าจะมีการเปิดรับสิ่งเร้านั้นไปแล้วก็ตาม นอกจากนี้ ผู้บริโภคอาจปิดเป็นข้อมูลที่ได้รับจากสิ่งเร้านั้นๆ โดยไม่รู้ตัวก็ได้ หากข้อมูลนั้นไม่สอดคล้องกับความต้องการ ค่านิยม หรือคุณค่าของผู้บริโภค ส่วนปิดกั้นการรับรู้ (Perceptual Blocking) ก็หมายถึง การที่ผู้บริโภคป้องกันตนเองจากการรุกรานด้วยสิ่งเร้าต่างๆ ที่เข้ามา โดยปิดกั้นที่จะรับสิ่งเร้านั้นๆ เข้ามาในประสาทรับรู้ของตนเอง การเลือกการรับรู้ของผู้บริโภค จึงเป็นสิ่งที่นักการตลาดให้ความสนใจ เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับการรับรู้ของผู้บริโภค

### กระบวนการรับรู้

กัลยา สุวรรณแสง(2540) เสนอว่า กระบวนการรับรู้ ประกอบด้วย 3 กระบวนการคือ 1) . กระบวนการภายนอกหรือสิ่งเร้า 2). กระบวนการภายในหรือการรับรู้ และ 3). กระบวนการแสดงออกหรือปฏิกิริยาตอบสนอง ดังแสดงในภาพประกอบ 2.3

จากภาพประกอบ 2.3 การสัมผัสเป็นบันไดขั้นแรกของการรับรู้ เมื่อร่างกายรับรู้ผ่านทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 ก็จะเกิดการตีความ โดยอาศัยความคิด ความเข้าใจ ความจำ การเรียนรู้และมโน

ภาพ หลังจากนั้น ก็ทำการตัดสินใจและแสดงปฏิกิริยาตอบสนองโดยแสดงพฤติกรรมใด พฤติกรรมหนึ่งออกมา ซึ่งปัจจุบันสำคัญที่มีผลกระทบต่อการเรียนรู้ของปัจเจกบุคคลประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ 1). ปัจจัยด้านสถานการณ์ (Factors in the Situation) ได้แก่ เวลา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสภาพแวดล้อมทางสังคม 2). ปัจจัยด้านตัวผู้รับรู้ (Factors in the Perceiver) และ 3). ปัจจัยด้านเป้าหมาย (Factors in the Target) ได้แก่ ความใหม่ (Novelty) การเคลื่อนที่ (Motion) เสียง (Sound) ขนาด (Size) สภาพด้านหลัง (Background) ความใกล้ไกล (Proximity) และความเหมือน (Similarity) (Robbins, 2003)



กระบวนการภายนอก — กระบวนการภายใน —————> กระบวนการแสดงออก

สิ่งเร้า —————> การรับรู้ —————> ปฏิกิริยาตอบสนอง

ภาพประกอบ 2.3 กระบวนการรับรู้

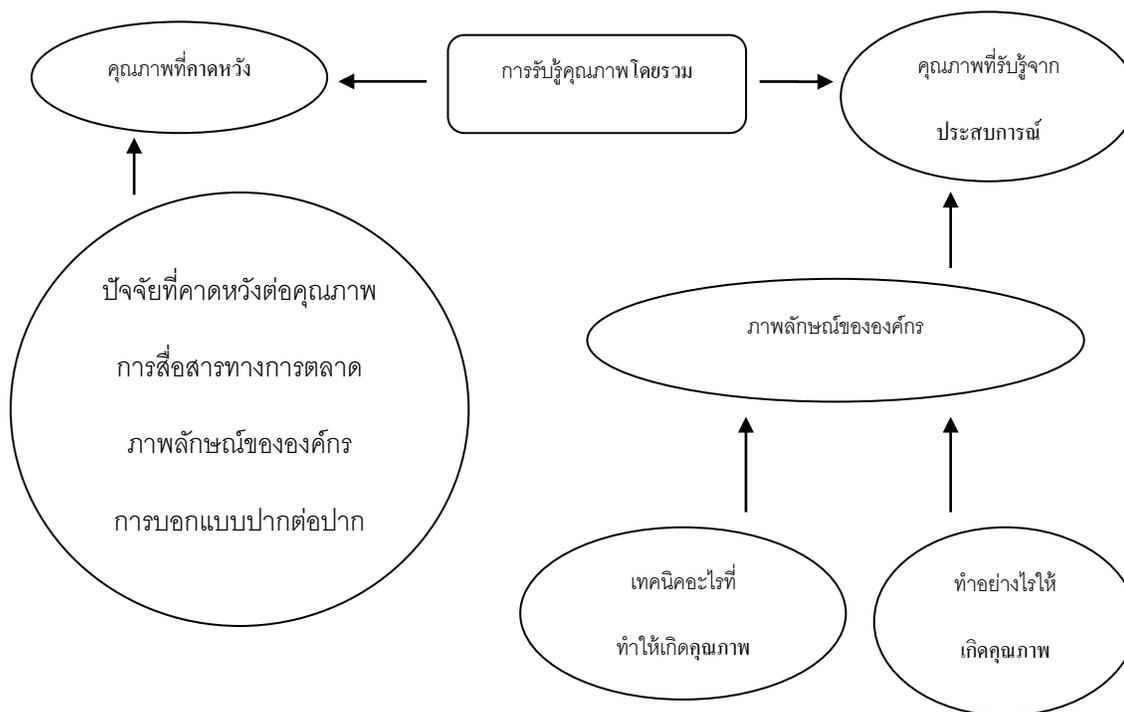
ที่มา : กัลยา สุวรรณแสง, 2540

## การรับรู้คุณภาพการบริการ

Gronroos, (1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้ และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ ดังแสดงในภาพประกอบ 2.4 โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับ ผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพลจาก การสื่อสารทางตลาดการสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง

2. ลักษณะตามหน้าที่ที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับจากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา



ภาพประกอบ 2.4 การรับรู้คุณภาพโดยรวม

ที่มา : Gronroos, 1990

โดยเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้ามี 6 ประการดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพ และทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีในเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ
2. ทักษะและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที
3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วยสถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการ รวมถึงมีการเตรียมปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงในการใช้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ
5. การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีความบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที
6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2530 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่าพอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบเมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ

ชรีณี เดชจินดา )2535 กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง (ความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติ(Attitude) ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

หลุยส์ จัปาเทศ )2538 กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ ((Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จาก สายตา คำพูด การแสดงออก

) เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

) อุทัยพรรณ สุดีใจ2544กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของ (บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจเป็นไปเชิงประเมินค่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปทางบวกหรือลบ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ )2544) ได้เสนอแนวคิดความพึงพอใจในการบริการว่า 1( ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการหรือการให้บริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น 2( ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์การบริการ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ 2 ประการ คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการและคุณภาพของบริการ 3) ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ จะครอบคลุมความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริหารในแง่ของปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจ ระดับของความพึงพอใจ และประเภทของความพึงพอใจ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

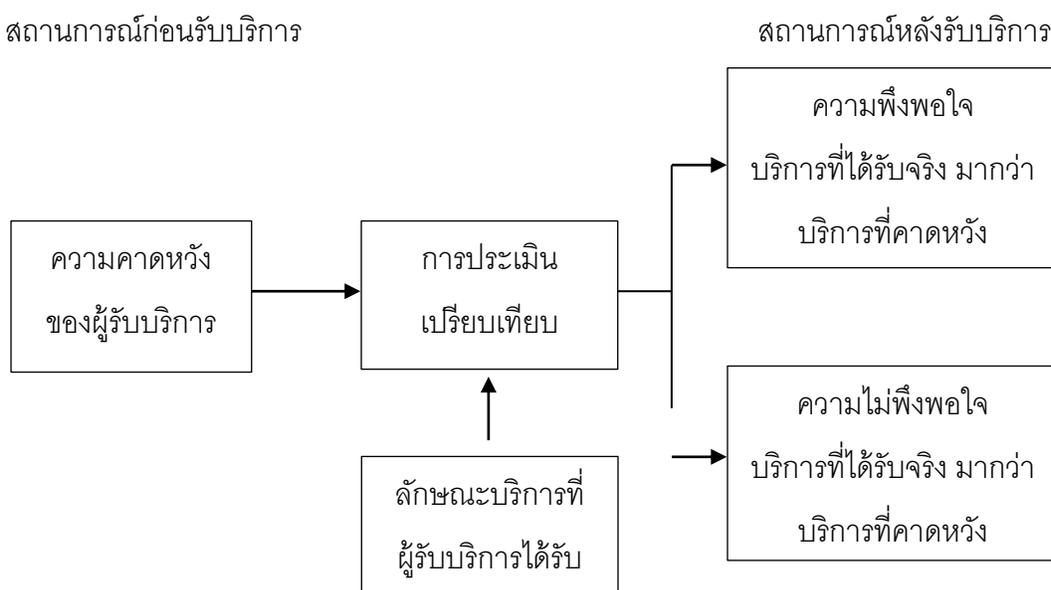
Vroom )1964( ความพึงพอใจ หมายถึง ผลการที่บุคคลนั้น ๆ เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้เห็นแล้วพอใจโดยความหมายของความพึงพอใจสามารถแทนด้วยทัศนคติได้

Wolman (1973) กล่าวถึง การศึกษาการวัดความพึงพอใจว่าการวัดความพึงพอใจเป็นการ (บอกถึงความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถวัดได้หลายวิธี การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถามความคิดเห็น การใช้แบบสำรวจความรู้สึก

Kotler) 1997) ความพึงพอใจ หมายถึง การทำให้บุคคลรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจกับความคาดหวังของลูกค้าซึ่งเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ

Oliver (1980) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าความพึงพอใจของผู้บริโภคหมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดขึ้นจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้าในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึงภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้ใช้บริการดังภาพประกอบ 2.5

สถานการณ์ก่อนรับบริการ



สถานการณ์หลังรับบริการ

ภาพประกอบ 2.5 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่มา : จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2544

ดังนั้น ความพึงพอใจ (Satisfaction) จึงเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจอารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยม และประสบการณ์ของตัวบุคคล หรือกล่าวอีกนัยก็คือความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการรับรู้ถึงการ ได้รับการบริการซึ่งตรงกับที่คาดหวังของลูกค้าหลังการซื้อและการใช้บริการนั้น

### ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ในธุรกิจการบริการนั้น การให้ความสำคัญลูกค้ากับลูกค้าหรือผู้รับบริการนับว่าเป็นหัวใจ สำคัญของการบริการ เพราะเป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริการสูงสุดของการบริการก็คือ การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าชอบใจและตัดสินใจกลับมาใช้บริการอีกต่อ ๆ ไป การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการจะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึง พอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้ที่มี บทบาทสำคัญในกระบวนการบริการ

กลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการ ดำเนินการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการที่ได้รับจนตัดสินใจและกลับมาใช้ บริการอีก นำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด ส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพ ชีวิตที่ดีขึ้น กล่าวได้ว่า ความพอใจของลูกค้าจึงเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการ บริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงตามความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า มี ผลทำให้ลูกค้าพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการ ที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ อุปกรณ์และ เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการความเต็มใจที่จะ ให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

) วันชัย คำเจริญ 2545 ได้ให้ความสำคัญของความพึงพอใจ (จในการบริการ โดยแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. องค์การบริการ พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอ บริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการ บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การกำหนดชีวิตที่ต้องพึงพาการ

บริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้อย่างนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วยเพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระตอบสนองของความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2. ผู้ปฏิบัติงานบริการพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ ซึ่งเป็นงานที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำเนินชีวิตและการแสดงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์กร ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อค่าตอบแทนสวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของการบริการให้มีความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไปในการตอบสนองของความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

ดังนั้น ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการในการที่ทำให้องค์การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการได้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าชอบใจและกลับมาใช้บริการต่อไป

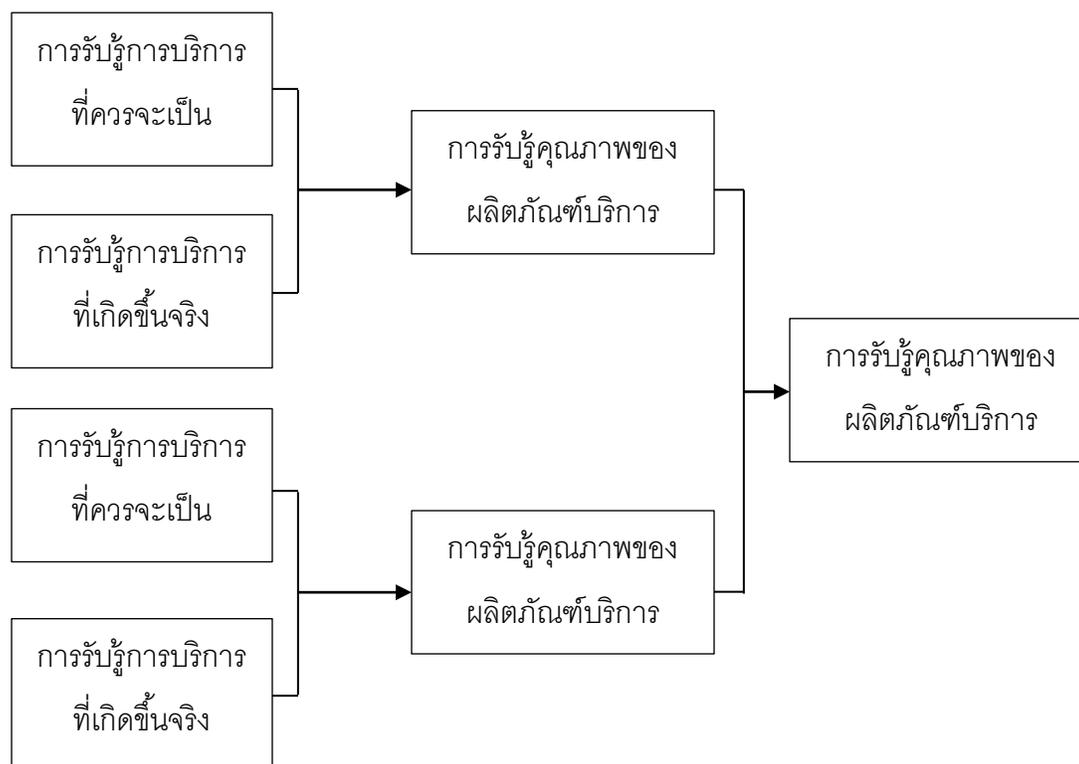
## องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

Gronroos) 1990 ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วยองค์ ประกอบ (2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด จึงจะสร้างความความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอการบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอการบริการในกระบวนการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดในด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อ

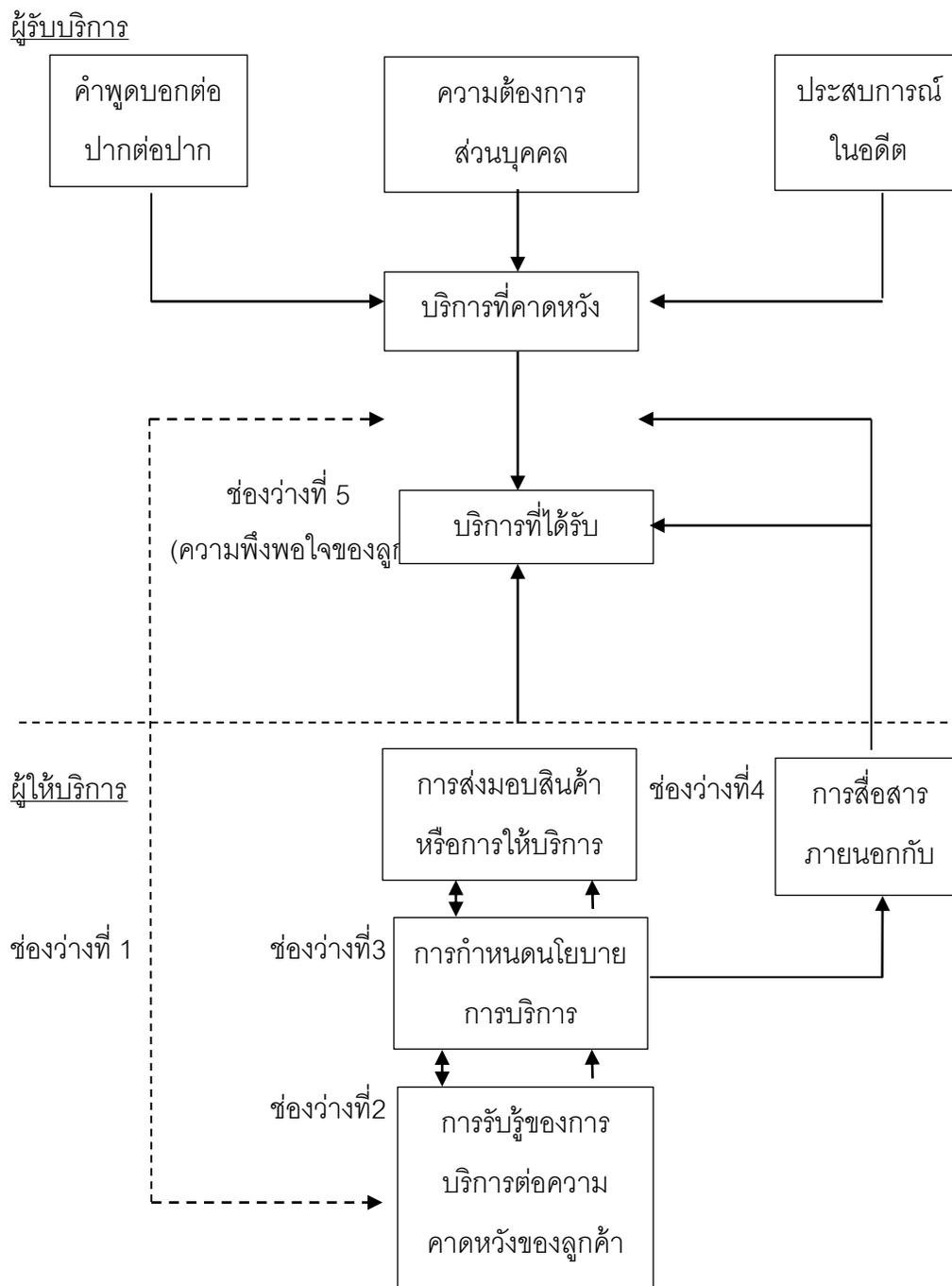
ความหมายและปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ไปด้วยมิติจิตของการบริการที่แท้จริง สามารถแสดงได้ดังภาพประกอบ 2.6



ภาพประกอบ 2.6 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา : Gronroos ,1990, : 39.

Parasurman, Berry and Zeithaml )1985 ได้พัฒนา (“แบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ” ขึ้นโดยแสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆ ในกระบวนการบริการและข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อความพึงพอใจและคุณภาพของการบริการดังภาพประกอบ 2.7



ภาพประกอบ 2.7 แบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา : Parasurman, Berry and Zeitaml, 1985)

ซึ่งในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เลือกช่องว่างที่ 5(GAP 5) ซึ่งเป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ผู้ให้บริการคาดหวังไว้ กับคุณภาพบริการที่ได้รับรู้มาศึกษา เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการการศึกษาของนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหลักสูตรนานาชาติ โดยมีเกณฑ์ ด้าน ดังท 5 ี่กล่าวมาแล้ว และใช้ SERVQUAL เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

## ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. Shekarchizadeh A. et al; (2011) ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของมหาวิทยาลัยในมาเลเซียในมุมมองของนักศึกษาต่างชาติ )SERVQUAL in Malaysian universities: perspectives of international students (

โดยงานวิจัยมีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินคุณภาพบริการทั้งด้านความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาต่างชาติในระดับบัณฑิตศึกษาที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยของประเทศมาเลเซีย ซึ่งผู้วิจัยได้นำเอารูปแบบของการศึกษาช่องว่างคุณภาพการศึกษาของตัวแบบ SERVQUAL มาพัฒนาเป็นแบบสอบถาม โดยการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น )Stratified Sampling จาก( คน การวิเคราะห์ 522 แห่ง ขนาดตัวอย่างคือนักศึกษาต่างชาติจำนวน 5 มหาวิทยาลัยรัฐที่มีชื่อเสียง ผลเริ่มจากการวิเคราะห์เชิงพรรณนา การวิเคราะห์ปัจจัย และความเชื่อถือได้ การทดสอบค่าเฉลี่ยถูกใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในบริการของมหาวิทยาลัย โดยการวิเคราะห์จะมี ) แบบคือ 31) วิเคราะห์แต่ละตัวแปร (2วิเคราะห์แต่ละปัจจัย ( ) และ3วิเคราะห์รวมทั้งหมดของคุณภาพบริการ จากการวิเคราะห์โดยว ( ธีดังกล่าว ผู้วิจัยพบว่า 5 ) ปัจจัย ประกอบด้วย1) ความเป็นมืออาชีพ (2) ความเชื่อถือได้ (3) ความมีน้ำใจไมตรี (4ลักษณะ ( ) ทางกายภาพ และ5ความผูกพัน ( ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในบริการของมหาวิทยาลัย จากการวิเคราะห์ทั้ง แบบระบุว่าทุกตัวแปรของการรับรู้มีค่า 3 ติดลบอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเทียบกับความคาดหวัง ซึ่งผลที่ได้จากงานวิจัยจะเป็นข้อเสนอที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยในการที่จะรับรู้ถึงช่องว่างของคุณภาพบริการที่มอบให้นักศึกษา และให้ความสำคัญในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อที่จะเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและนอกจากนี้สิ่งที่ได้จากงานวิจัยสามารถนำไปพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษาได้

## ความเกี่ยวข้อง

การศึกษาคุณภาพบริการทั้งด้านความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาต่างชาติในระดับบัณฑิตศึกษาทำให้ทราบถึงตัวแปรและปัจจัยในประเมินคุณภาพบริการของมหาวิทยาลัย ซึ่งสามารถนำปัจจัยที่ค้นพบมาพัฒนาเป็นตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ได้

2. Grebennikov L. and Skaines I. (2007) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบเกี่ยวกับความคิดเห็นนักศึกษาต่างชาติที่มีต่ออุดมศึกษา )Comparative Analysis of Student Surveys on International Student Experience in Higher Education (

งานวิจัยนี้มุ่งหวังที่จะค้นหาความเป็นสากลของอุดมศึกษาในประเทศออสเตรเลีย และเพื่อที่จะเข้าใจและจัดการกับการเพิ่มขึ้นของความหลากหลายของนักศึกษา โดยจะเน้นการเปรียบเทียบประสบการณ์ของนักศึกษาต่างชาติและนักศึกษาในท้องถิ่นที่มีต่ออาจารย์และการบริการที่นำเสนอในมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้คือนักศึกษาจำนวน 5,090 คนจากมหาวิทยาลัย 2547 แห่ง ของซิดนีย์ตะวันตกในปี 3- ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลระบุว่านักศึกษาทั้งต่างชาติ 2548 และท้องถิ่นมีการรับรู้ในด้านการจัดการเรียนการสอนที่เหมือนกันเป็นส่วนใหญ่ แต่นักศึกษาต่างชาติมีความพึงพอใจในด้านสิ่งที่ได้รับจากการเรียนรู้, การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและแหล่งข้อมูลน้อยกว่านักศึกษาท้องถิ่น มากไปกว่านั้นการศึกษานี้ไม่พบความแตกต่างในนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ดังนั้นสิ่งที่ต้องดำเนินการคือการให้การสนับสนุนและสื่อสารถึงการให้บริการด้านอื่นที่ไม่เกี่ยวกับการเรียนการสอนและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาต่างชาติตั้งแต่เริ่มต้นเข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัย

## ความเกี่ยวข้อง

การศึกษาถึงความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติและท้องถิ่นที่มีต่อการบริการในมหาวิทยาลัยในประเทศออสเตรเลียทำให้ทราบถึงตัวแปรและปัจจัยในประเมินคุณภาพบริการของมหาวิทยาลัย ซึ่งสามารถนำปัจจัยที่ค้นพบมาพัฒนาเป็นตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ได้ และสามารถเปรียบเทียบผลการวิจัยว่าแตกต่างหรือเหมือนกันอย่างไรได้

3. Sultan P. and Wong H.Y. (2010) ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการในระดับอุดมศึกษา )Service quality in higher education – a review and research agenda(

งานวิจัยนี้มุ่งหวังที่จะค้นหางานวิจัยในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการคุณภาพบริการในระดับอุดมศึกษา โดยงานวิจัยจะเป็นนำเอางานวิจัยที่มีชื่อเสียงในอันดับต้น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ คุณภาพบริการ และในระดับอุดมศึกษามาวิเคราะห์และตรวจสอบ ซึ่งผลลัพธ์ที่ค้นพบสามารถสรุปได้ว่ามีช่องว่างงานวิจัยเกิดขึ้น โดยสามารถแบ่งเป็น ส่วน 5 ประกอบด้วย (1) บทบาทของความสำคัญ ความคาดหวัง และประสิทธิภาพของคุณภาพบริการในระดับอุดมศึกษา (2) คุณลักษณะและมิติที่สำคัญของคุณภาพบริการในระดับอุดมศึกษา (3) วิวัฒนาการการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาที่สำคัญในช่วงต่าง ๆ ของคุณภาพการบริการทางการศึกษา (4) ประสิทธิภาพวิธีการวิจัยที่ใช้ตัวแบบของ ECSI )the European Customer Satisfaction Index ในระดับอุดมศึกษา ((5) การแสวงหาตัวแบบที่มีประสิทธิภาพในระดับอุดมศึกษา ดังนั้นเพื่อให้สามารถเติมเต็มช่องว่างเหล่านี้ ผู้วิจัยควรทำวิจัยในด้านการจัดการคุณภาพบริการในระดับอุดมศึกษาตามข้อค้นพบด้านบน เนื่องจาก งานวิจัยที่ผ่านมาของตัวแบบคุณภาพบริการพัฒนามาจากธุรกิจการค้า และค่อยขยายมาสู่การจัดการและการตลาดในด้านการศึกษา ดังนั้นการวัดและจัดรูปแบบของคุณภาพบริการในระดับอุดมศึกษาจึงเป็นเรื่องใหม่ ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ชี้ให้เห็นถึงทิศทางในอนาคตของงานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการในระดับอุดมศึกษา

### ความเกี่ยวข้อง

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนงานวิจัยเรื่องคุณภาพบริการในระดับอุดมศึกษาทำให้ทราบว่ายังมีในส่วนที่จำเป็นต้องทำวิจัยเพื่อเติมเต็มส่วนที่หายไปของงานวิจัยที่มีชื่อเสียงเก่า ๆ หลายเรื่อง โดยเฉพาะเรื่องบทบาทของความสำคัญ ความคาดหวัง และประสิทธิภาพของคุณภาพบริการในระดับอุดมศึกษา ยังคงเป็นเรื่องที่ต้องทำการศึกษาตลอดเวลา เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ซึ่งถือเป็นลูกค้าของธุรกิจบริการทางการศึกษา

4. Yousapronpaiboon K. (2014) ศึกษาเรื่อง SERVQUAL การวัดคุณภาพบริการในระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย )SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand(

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาคุณภาพบริการในระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาใน มิติของเครื่องมือคุณภาพบริการ 5SERVQUAL ซึ่งได้แก่ )1ความ ( ) เป็นรูปธรรมของบริการTangibles) )2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)3) ) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ )Responsiveness) )4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) )5) (ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ )Empathy) การศึกษานี้ยังได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของ SERVQUAL ในการประเมินคุณภาพบริการในระดับอุดมศึกษาของไทย กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้เป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรีที่มีจำนวน คน จากมหาวิทยาลัยเอกชนที่ 350 เข้าร่วมงานวิจัยนี้ผลการวิจัยค้นพบว่า อุดมศึกษาของไทยไม่ได้ให้บริการตรงกับความคาดหวังของนักศึกษาระดับปริญญาตรีทั้ง มิติของคุณภาพบริการมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการ 5 ) รับรู้ในบริการของนักศึกษา ดังนี้1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) เท่ากับ 2- 88(2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ )Reliability) เท่ากับ-2.25 (3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ )Responsiveness) เท่ากับ -2.72 (4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ )Assurance) เท่ากับ-2.48 (5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ )Empathy) เท่ากับ -2.48 ซึ่งผลของการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างการรับรู้ในบริการและความคาดหวังพบว่าทุกตัวแปรของการรับรู้มีค่าต่ำกว่าความคาดหวังของนักศึกษา ซึ่งระบุได้ว่ามีการบริการทางด้านการศึกษาที่ต้องปรับปรุงอยู่มากเพื่อที่จะเต็มเต็มและปรับปรุงคุณภาพบริการโดยเฉพาะในส่วนของการให้บริการที่จำเป็นจะต้องปรับปรุงให้ดีขึ้นเป็นอันดับแรกคือสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์เพื่อที่จะลดช่องว่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของนักศึกษา

## ความเกี่ยวข้อง

การศึกษาถึงตัวแบบ SERVQUALที่มีต่ออุดมศึกษาในประเทศไทยผ่านการรับรู้และความคาดหวังของนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเอกชน ตัวแปรและปัจจัยในประเมินคุณภาพบริการของมหาวิทยาลัย ซึ่งสามารถนำปัจจัยที่ค้นพบมาพัฒนาเป็นตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ได้ และสามารถเปรียบเทียบผลการวิจัยว่าแตกต่างหรือเหมือนกันอย่างไรโดยเฉพาะในส่วน of นักศึกษา มหาวิทยาลัยเอกชน

5. Sandmaung M. and Khang D.B., (2013) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังในคุณภาพ การศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาไทยโรมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไทย )Quality Expectations in Thai Higher Education Institutions: Multiple Stakeholder Perspectives (

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะระบุตัวชี้วัดคุณภาพที่เหมาะสมกับการประเมินคุณภาพ การศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาไทยจากมุมมองของนักศึกษา อาจารย์ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย และ นายจ้าง โดยความคาดหวังในคุณภาพการศึกษาจะถูกนำมาเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดคุณภาพ การศึกษาของที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาของประเทศไทย เพื่อ (.สกอ) 2 พัฒนาแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน,คน จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อมูลที่ได้จะนำมา 000 .วิเคราะห์โดยวิธีการเปรียบเทียบและจัดกลุ่มตัวบ่งชี้ จากนั้นก็จะนำไปเปรียบเทียบกับตัวบ่งชี้ของสกอ ข้อค้นพบของงานวิจัยที่สำคัญพบว่าการจัดอันดับความสำคัญของตัวบ่งชี้ตามความคาดหวังของ ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างสูง แต่อันดับความสำคัญ ระหว่างอาจารย์และนักศึกษากลับมีความสัมพันธ์ต่ำกว่าทุกกลุ่ม ในขณะที่ตัวบ่งชี้ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ความสำคัญที่สุดไม่มีระบุในตัวบ่งชี้ของสกออยู่ใน.แต่ในทางกลับกันกลับพบตัวบ่งชี้ของสกอ . อันดับต่ำสุดตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากไปกว่านั้นการจัดกลุ่มตัวบ่งชี้ตามความ ดังนั้นจากผลงานวิจัยที่ค้นพบ .คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก็แตกต่างจากการจัดกลุ่มของสกอ .สามารถนำเสนอให้กับสกอเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาใน สถาบันอุดมศึกษาในอนาคตเพื่อให้ครอบคลุมความต้องการของทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างมุมมองของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำให้เห็นภาพรวมที่ชัดเจนและเข้าใจ อย่างถูกต้องในการที่จะพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ของไทย

## ความเกี่ยวข้อง

การศึกษาความคาดหวังในคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาไทยผ่านมุมมองผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย ทำให้สามารถนำปัจจัยที่ค้นพบมาพัฒนาเป็นตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ได้ เนื่องจาก งานวิจัยนี้พัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษามาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีตัวแบบ SERVQUAL เป็น ตัวแบบหนึ่งที่น่ามาใช้ในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และยังสามารถเปรียบเทียบผลการวิจัย ว่าแตกต่างหรือเหมือนกันอย่างไรโดยเฉพาะในส่วนของความคาดหวังของนักศึกษา

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

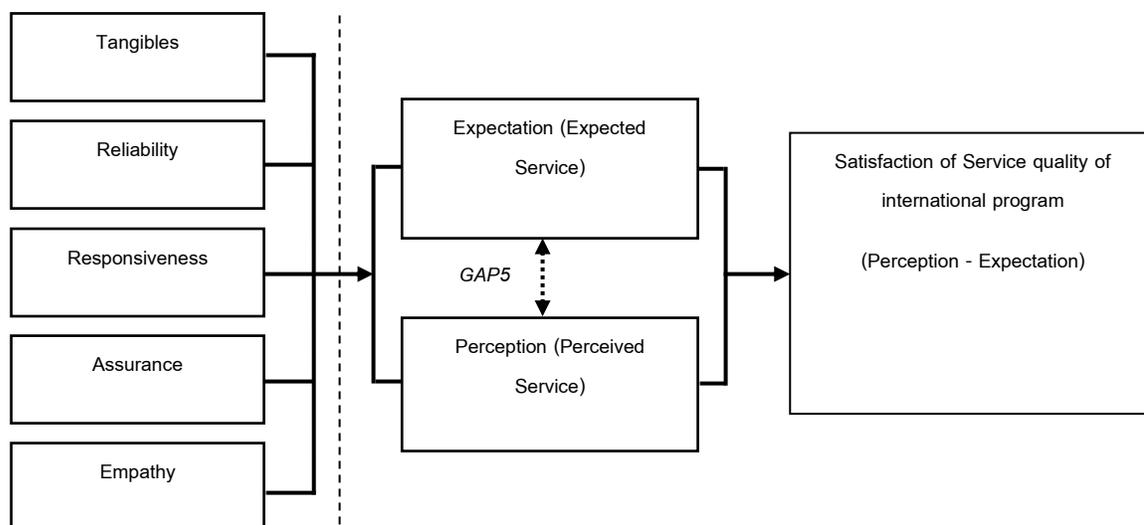
#### รูปแบบการวิจัยหรือแผนการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาช่องว่างของคุณภาพบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยไทยจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพราะเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเป็นการค้นหาข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นอยู่แล้ว และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงอย่างเดียว โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงคุณภาพบริการการศึกษาในมหาวิทยาลัยผ่านมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ ซึ่งในกระบวนการเก็บข้อมูลเป็นการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้ มาดำเนินการวิเคราะห์ค่าสถิติทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for Social Sciences) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS 14.0 for Windows

#### กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยเพื่อการศึกษาคุณภาพการบริการของมหาลัยในหลักสูตรนานาชาติจะใช้เครื่องมือวัดคุณภาพเพื่อให้ได้ซึ่งระดับคุณภาพในลักษณะต่างๆ สำหรับอธิบายถึงคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ และนำไปประเมินเป็นการบริการของ มหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณามิติคุณภาพที่มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของมหาวิทยาลัย ดังภาพประกอบ 3.1

## SERVQUAL Dimensions



ภาพประกอบ 3.1 กรอบแนวความคิดงานวิจัย

### การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และเรียนในหลักสูตรนานาชาติ ในมหาวิทยาลัยที่อยู่ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งจากข้อมูลสถิติประจำปีพ.ศ.2556 จากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พบว่ามีนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติจำนวนทั้งสิ้น 126,477 คน จากจำนวนมหาวิทยาลัยทั้งรัฐ และเอกชน 171 แห่ง ในการสุ่มตัวอย่างนักศึกษาเพื่อศึกษาคุณภาพการบริการนั้น จะกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1973) ในกรณีทราบจำนวนประชากร คือ

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่

n = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

จะสามารถคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$n = \frac{126,477}{1 + 126,477 (0.052)} = 399.87 \approx 400$$

จากสูตรการคำนวณ พบว่า ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติจำนวน คน 400 แต่เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ครอบคลุมมหาวิทยาลัยทั่วกรุงเทพและปริมณฑล ในมิติต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จะใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยจำนวน แห่งที่เปิดสอนหลักสูตรนานาชาติ โดยให้มีความคลาดเคลื่อนจากเหตุการณ์ที่ 8 ) ไม่สามารถคาดเดาได้ (Unexpected situation) อยู่ที่ 5% สำหรับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จะใช้ประเภทของมหาวิทยาลัยเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยจะสุ่มตัวอย่างหลายชั้นตอน โดยเริ่มแบ่งกลุ่มตามประเภทของมหาวิทยาลัย และเลือกกลุ่มตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยของรัฐ แห่ง 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 200 คน และมหาวิทยาลัยเอกชน แห่งจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 4200 คน ดังตารางที่ 3.1 แจกแจงต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย

มหาวิทยาลัย	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
มหาวิทยาลัยรัฐ	
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	50
มหาวิทยาลัยมหิดล	50
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	50
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	50
มหาวิทยาลัยเอกชน	
มหาวิทยาลัยศรีปทุม	50
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	50
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	50
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	50
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>400</b>

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ใช้ประเมินคุณภาพบริการ โดยทำการสอบถามนักศึกษา ซึ่งจะใช้เครื่องมือ SERVQUAL และการวัดความพึงพอใจเพื่อความเหมาะสมในการประเมินผลลัพธ์ในการบริการ โดยผู้วิจัยจะนำแบบประเมินดังกล่าวมาปรับปรุงข้อคำถามให้เหมาะสมกับการประเมินคุณภาพผลลัพธ์การบริการของมหาวิทยาลัยแก่นักศึกษาโดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม 1

ตอนที่ เป็นแบบประเมินคุณภาพบริการตามตัวแบบ 2SERVQUAL ใช้ประเมินคุณภาพผลลัพธ์การบริการของมหาวิทยาลัยที่มีต่อนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ โดยจะประเมินทั้งในด้านระดับคุณภาพที่คาดหวัง (Desired Service Level) และระดับคุณภาพที่เป็นอยู่จริง (Perceived Service Performance)

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามในรูปการการจัดอันดับความสำคัญของมิติคุณภาพบริการทั้ง 3 ด้าน

ตอนที่ เป็นแบบสอบถามในลักษณะคำ 4ถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการ

## การสร้างเครื่องมือวิจัย มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแบบประเมินคุณภาพ SERVQUAL และการวัดความพึงพอใจทั้งงานศึกษาในประเทศและต่างประเทศ

2. นำแบบประเมินคุณภาพตามแบบ SERVQUAL การวัดความพึงพอใจ มาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการโดยการประยุกต์เข้ากับตัวชี้วัดมาตรฐานคุณภาพหลักสูตรที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

3. นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pre-test) จำนวน 30 ชุด จากนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม อยู่ในชั้นปีที่ 2 เป็นต้นไป เพราะแสดงถึง การเข้าใจระบบรับบริการของมหาวิทยาลัยในหลักสูตรนานาชาติเป็นอย่างดี วัตถุประสงค์ในการทำ Pre-test เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เป็นการตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ตรวจสอบลำดับแบบสอบถาม ความถูกต้องของ

แบบสอบถาม รวมทั้งความพร้อมและความเข้าใจของผู้เก็บข้อมูล ทั้งนี้เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องและข้อผิดพลาดของแบบสอบถามก่อนนำแบบสอบถามออกไปใช้จริง

4. แบบสอบถามที่ได้จากการทำการทดสอบยังได้มีการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นจากการนำเครื่องมือไปใช้ โดยวิธีการของ Cronbach's Alpha จากการทดสอบมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบทดสอบมีความเชื่อถือได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้ว ซึ่งได้มีการเก็บข้อมูลภาคสนามตามมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั้งรัฐและเอกชน โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเอง ผู้วิจัยเป็นผู้คอยแนะนำกรณีเกิดปัญหา โดยแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 500 ชุด

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามได้มาประมวลผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

1.1 ความถี่ (Frequency)

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.4 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้แก่ t-test

2.1 ใช้สถิติ Pair Sample t-test การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติ โดยการใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการการศึกษา ลบด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการการศึกษา (Service Quality = Perceived Service minus Expected Service) หรือ (P - E)

2.2 ใช้สถิติ Independent Sample t-test เพื่อวิเคราะห์ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ทดสอบ

- ข้อประเภทของมหาวิทยาลัย คือ ต้องการทราบว่าข้อมูลด้านสถานภาพในมหาวิทยาลัยรัฐบาลหรือมหาวิทยาลัยเอกชนมีความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างในคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรนานาชาติ ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันหรือไม่
- ข้อสัญชาติ คือ ต้องการทราบว่าข้อมูลด้านสถานภาพในเรื่องสัญชาติไทยหรือสัญชาติต่างชาติมีความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างในคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรนานาชาติ ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันหรือไม่

### หลักเกณฑ์การวัดคุณภาพบริการ

โดยการวัดคุณภาพบริการจะเริ่มต้นจะใช้วิธี Linkert Scale เพื่อที่จะทำให้เห็นภาพการประเมินคุณภาพบริการเป็นคะแนน แต่ว่าวิธีดังกล่าวอาจทำให้เห็นภาพของช่วงคะแนนที่แตกต่างกันอย่างไม่ชัดเจนเนื่องด้วยมีความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อมาเกี่ยวข้อง ในการวิเคราะห์คุณภาพบริการสถานพยาบาลจะใช้วิธี SERVQUAL เพื่อแสดงคุณภาพบริการที่ชัดเจนมากขึ้น ทั้งนี้สำหรับการกำหนดมาตราส่วนในการประมาณค่า ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับ	ค่าน้ำหนัก
มากที่สุด	5 ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ
มาก	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 4
ปานกลาง	3 ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ
น้อย	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	1 ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ

โดยจะมีการวัดคะแนนจากมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถาม 2 ด้าน คือ ด้านความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพบริการและด้านการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพบริการ จากนั้นนำค่าคะแนนทั้งสองด้านที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ยในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจะประเมินและพิจารณาตามหลักเกณฑ์ใน (แปลความ) เรื่องความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพบริการและการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพบริการในระดับความคาดหวังในบริการที่คาดว่าจะ – แต่ละหัวข้อ นั่นคือ ระดับการรับรู้ในบริการที่ได้รับจริง

ได้รับ (Service Quality = Perceived Service minus Expected Service) ซึ่งเป็นการบอกถึงคะแนน ช่องว่างเพื่อนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการและความพึงพอใจ

### วิธีการคิดคะแนน

ระดับความคาดหวัง ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตนักศึกษาจากหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยได้แบ่งออกตามกลุ่มของตัวแปรของคุณภาพในการให้บริการออกเป็น 1 ด้าน ดังนี้ 5) ด้านลักษณะทางกายภาพ 2) ด้านความผูกพัน 3) ด้านความน่าเชื่อถือ 4) ด้านความมีน้ำใจไมตรี และ 5) ด้านความเป็นมืออาชีพโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการประมวลผล และแบ่งออกเป็น ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ) ระดับดังนี้ 5, 2548)

ระดับ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง
1	1.00- 1.80	ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในคุณภาพบริการ ระดับน้อยที่สุด
2	1.81- 2.60	ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในคุณภาพบริการ ระดับน้อย
3	2.61- 3.40	ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในคุณภาพบริการ ระดับปานกลาง
4	3.41- 4.20	ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในคุณภาพบริการ ระดับมาก
5	4.21- 5.00	ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในคุณภาพบริการ ระดับมากที่สุด

ระดับการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิต/นักศึกษาจากหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัย ได้แบ่งออกตามกลุ่มของตัวแปรของคุณภาพในการให้บริการออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านลักษณะทางกายภาพ 2) ด้านความผูกพัน 3) ด้านความน่าเชื่อถือ 5) ด้านความมีน้ำใจไมตรี และ (5) ด้านความเป็นมืออาชีพโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการประมวลผล และแบ่งออกเป็น ระดับ 5 ,ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ) ดังนี้ 2548(

ระดับ	ค่าคะแนน	ระดับการรับรู้
1	1. 00- 1.80	ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพบริการ ระดับน้อยที่สุด
2	1. 81- 2.60	ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพบริการ ระดับน้อย
3	2. 61- 3.40	ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพบริการ ระดับปานกลาง
4	3. 41- 4.20	ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพบริการ ระดับมาก
5	4. 21- 5.00	ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพบริการ ระดับมากที่สุด

คะแนนช่องว่างเป็นการสะท้อนถึงคุณภาพบริการและความพึงพอใจ ซึ่งมาจาก ระดับการรับรู้ในบริการที่ได้รับจริง ระดับความคาดหวังในบริการที่คาดว่าจะได้รับ –Parasuraman *et al.*, 1985 ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพของการบริการเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการและการรับรู้ในบริการที่เค้าได้รับจริง ซึ่งถ้าระดับความคาดหวังมากกว่าระดับสิ่งที่ได้รับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการก็จะไม่เกิดขึ้น มากไปกว่านั้น Zeithaml *et al.*, ได้อธิบายเพิ่มเติมถึง ก 2008 เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าว่าเป็นการบอกถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในสินค้าและบริการของลูกค้า

ดังนั้น คะแนนช่องว่างเพื่อนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตนักศึกษาจากหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัย/ ัยที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการ ออกเป็น ด้าน ดังนี้ 51 ด้านลักษณะทางกายภาพ (2 ด้านความผูกพัน (3 ด้านความน่าเชื่อถือ (4 ( ด้านความมีน้ำใจไมตรี และ 5 ด้านความเป็นมืออาชีพ โดยมีความหมายดังต่อไปนี้ (

ผลของคะแนนช่องว่างที่เป็นลบ (Negative gap scores) หมายความว่า คุณภาพบริการต่ำ และส่งผลต่อความไม่พึงพอใจของลูกค้า แต่

ผลของคะแนนช่องว่างที่เป็นบวก (Positive gap scores) หมายความว่า คุณภาพบริการสูง และส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ผลของคะแนนช่องว่างมีค่า เท่ากับ 0 หมายความว่าลูกค้ารู้สึกเฉยๆ หรืออยู่ในสถานกลางๆ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำมารายงานผลโดยใช้สถิติในการคำนวณ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการอธิบายลักษณะของตัวแปรแต่ละตัวและสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งนี้การวิเคราะห์ข้อมูลต้องสอดคล้องกับข้อตกลงเบื้องต้น โดยที่ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 5 ตอนตามลำดับดังนี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทและผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทางส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 441 คน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ปีที่กำลังศึกษา สาขาวิชา อายุ สัญชาติ รายได้ของครอบครัว ประสบการณ์เรียนในต่างประเทศ และประสบการณ์การเรียนหลักสูตรนานาชาติ โดยผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

#### ตอนที่ 2 ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการการศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติจากมหาวิทยาลัยในประเทศไทยซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความผูกพัน ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมีน้ำใจไมตรี และด้านความเป็นมืออาชีพ

#### ตอนที่ 3 ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการการศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติเปรียบเทียบระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและมหาวิทยาลัยเอกชนซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความผูกพัน ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมีน้ำใจไมตรี และด้านความเป็นมืออาชีพ

**ตอนที่ 4** ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการการศึกษา จากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติเปรียบเทียบระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติไทย และสัญชาติต่างชาติ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติเปรียบเทียบระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติไทยและสัญชาติต่างชาติ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความผูกพัน ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมีน้ำใจไมตรี และด้านความเป็นมืออาชีพ

**ตอนที่ 5** ผลการทดสอบสมมติฐาน แบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของคุณภาพบริการการศึกษาทั้ง 5 ด้านจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติทั้งหมด

5.2 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการการศึกษาทั้ง 5 ด้านระหว่างมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและมหาวิทยาลัยเอกชน

5.3 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการการศึกษาทั้ง 5 ด้านระหว่างมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและมหาวิทยาลัยเอกชน

5.4 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของช่องว่างในคุณภาพบริการการศึกษาทั้ง 5 ด้านระหว่างมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและมหาวิทยาลัยเอกชน

5.5 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการการศึกษาทั้ง 5 ด้านของหลักสูตรนานาชาติระหว่างมุมมองของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ

5.6 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการการศึกษาทั้ง 5 ด้านของหลักสูตรนานาชาติระหว่างมุมมองของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ

5.7 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของช่องว่างในคุณภาพบริการ การศึกษาทั้ง 5 ด้านของหลักสูตรนานาชาติระหว่างมุมมองของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างย่อย
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนดิบชุด X
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ
SE	แทน	ค่าความผิดพลาดมาตรฐาน
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตอนที่ 6** ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลการวิจัยที่เกี่ยวกับระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของ คุณภาพในการให้บริการการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะ ทางกายภาพ ด้านความผูกพัน ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมีน้ำใจไมตรี และด้านความเป็นมือ อาชีพ และได้รวมถึงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ได้มีจำนวนทั้งสิ้น 441 คน ซึ่งมาจากกลุ่มตัวอย่าง เป้าหมายคือ 500 คน ซึ่งสามารถคิดอัตราการตอบกลับเป็นร้อยละ 88.20 ผู้วิจัยได้นำมาประมวลผล การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุเฉลี่ย 20.62 ปี ส่วนการวิเคราะห์จำนวนและอัตราร้อยละของลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถดังแสดงในตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัย	จำนวน	ร้อยละ
รัฐบาล	206	46.71
เอกชน	235	53.29
<b>รวม</b>	<b>441</b>	<b>100.00</b>

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาจากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยรัฐบาลจำนวน 4 แห่งและมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 4 แห่ง ซึ่งมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชนในอัตราร้อยละ 53.29 และเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยรัฐในอัตราร้อยละ 46.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	149	33.8
หญิง	292	66.2
<b>รวม</b>	<b>441</b>	<b>100.0</b>

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาจากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยที่มีเพศหญิงร้อยละ 66.20 และเป็นเพศชายร้อยละ 33.80

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	427	96.9
ปริญญาโท	9	2.0
ปริญญาเอก	5	1.1
<b>รวม</b>	<b>441</b>	<b>100.00</b>

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาจากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีสูงสุดคือร้อยละ 96.9 รองลงมาคือระดับปริญญาโทในอัตราร้อยละ 2.0 และระดับปริญญาเอกร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามปีที่กำลังศึกษา

ปีที่กำลังศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1	80	18.1
2	123	27.9
3	177	40.1
4	60	13.6
5	1	0.2
<b>รวม</b>	<b>441</b>	<b>100.0</b>

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาจากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษาในปีที่ 3 ในอัตราร้อยละ 40.1 รองลงมาคือปีที่ 2 ในอัตราร้อยละ 27.9 ส่วนปีที่ 1 และ 4 ใกล้เคียงกันในอัตราร้อยละ 18.1 และ 13.6 ตามลำดับ ส่วนปีที่ 5 มีเพียงร้อยละ 0.2

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจระหว่างประเทศ	177	40.1
การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม	73	16.6
บัญชี	49	11.1
นิเทศศาสตร์	48	10.9
การตลาด	18	4.1
การจัดการ	17	3.9
อังกฤษธุรกิจ	13	2.9
สาขาวิชา	จำนวน	ร้อยละ
อังกฤษ จีน	16	3.6
การเงิน	10	2.3
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	8	1.8
เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ	6	1.4
บริหารธุรกิจดุขฎีบัณฑิต	5	1.1
มนุษยศาสตร์และศิลปะประยุกต์	1	0.2
<b>รวม</b>	<b>441</b>	<b>100.0</b>

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาจากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาจากสาขาธุรกิจระหว่างประเทศหากมากที่สุดคือในอัตราร้อยละ 40.1 รองลงมาคือสาขาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรมในอัตราร้อยละ 16.6 ส่วนนักศึกษาจากสาขาบัญชีและนิเทศศาสตร์มีอัตราอยู่ที่ร้อยละ 11.1 และ 10.9 ตามลำดับ ส่วนที่เหลือจากมาจากสาขาอื่น ๆ ในช่วงอัตราร้อยละระหว่าง 4.1 – 2.2

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามสัญชาติ

สัญชาติ	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	330	74.8
เอเชีย	87	19.7
อเมริกา และยุโรป	18	4.1
แอฟริกา	6	1.4
<b>รวม</b>	<b>441</b>	<b>100.0</b>

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาจากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีสัญชาติไทยมากที่สุด ในอัตราร้อยละ 74.8 รองลงมาคือสัญชาติเอเชีย ได้แก่ จีน กัมพูชา เมียนมาร์ เกาหลี เป็นต้น ในอัตราร้อยละ 19.7 สัญชาติอเมริกันและยุโรปมีอัตราร้อยละ 4.1 และสัญชาติแอฟริกามีอัตราร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามรายได้ครอบครัว

รายได้ครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า \$1,000	98	22.2
\$1,001 – \$2,000	83	18.8
\$2,001 – \$4,000	78	17.7
มากกว่า \$4,001	175	39.7
ไม่ระบุ	7	1.6
<b>รวม</b>	<b>441</b>	<b>100.0</b>

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาจากตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ครอบครัวมากกว่า \$4,001 ร้อยละ 39.7

รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า \$1,000 ร้อยละ 22.2 ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ในช่วง \$1,001 – \$2,000 และ \$2,001 – \$4,000 จะมีจำนวนใกล้เคียงคือร้อยละ 18.8 และ 17.7 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประสบการณ์เรียนในต่างประเทศ

ประสบการณ์เรียนในต่างประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	330	74.8
เคย (เฉลี่ย 0.86 ปี)	107	24.3
ไม่ระบุ	4	0.9
<b>รวม</b>	<b>441</b>	<b>100.0</b>

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาจากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์เรียนในต่างประเทศ โดยมีอัตราส่วนร้อยละที่ 74.8 ส่วนกลุ่มที่เคยเรียนในต่างประเทศมีสัดส่วนร้อยละ 24.3 โดยมีประสบการณ์เฉลี่ยอยู่ที่ 0.86 ปี หรือประมาณ 10 เดือน

**ตารางที่ 4.9** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประสบการณ์เรียนในหลักสูตรนานาชาติ

ประสบการณ์เรียนในหลักสูตรนานาชาติ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	321	72.8
เคย (เฉลี่ย 1.50 ปี)	118	26.7
ไม่ระบุ	2	0.5
<b>รวม</b>	<b>441</b>	<b>100.0</b>

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาจากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์เรียนในสูตรนานาชาติในประเทศโดยมีอัตราส่วนร้อยละที่ 72.8 ส่วนกลุ่มที่เคยเรียนในต่างประเทศมีสัดส่วนร้อยละ 26.7 โดยมีประสบการณ์เฉลี่ยอยู่ที่ 1.50 ปี หรือ 1 ปี 6 เดือน

## ตอนที่ 2 ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการ การศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติจากมหาวิทยาลัยในประเทศไทยจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 441 ราย ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความผูกพัน ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมีน้ำใจไมตรี และด้านความเป็นมืออาชีพ

ตารางที่ 4.10 ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการด้าน  
ลักษณะ ทางกายภาพ

ด้านลักษณะ ทางกายภาพ	ความ คาดหวัง		ลำดับ ที่	การรับรู้		ลำดับ ที่	ช่องว่าง		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
เทคโนโลยีและอุปกรณ์การ	4.14	0.76	1	3.5	0.85	3	-0.59	0.99	1
เรียนการสอนมีความทันสมัย				5					
มีสิ่งอำนวยความสะดวก	4.10	0.80	2	3.5	0.91	1	-0.52	1.02	2
ต่างๆ ในการเรียนการสอนที่ เหมาะสม				8					
สื่อการเรียนการสอนมีความ	4.09	0.80	3	3.5	0.86	2	-0.52	0.97	2
น่าสนใจ เข้าใจง่าย				6					
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.11</b>	<b>0.68</b>		<b>3.56</b>	<b>0.75</b>		<b>-0.54</b>	<b>0.85</b>	

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังระดับการรับรู้และ คะแนนช่องว่างของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยทั้งหมดนั้น พบว่ามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.11$ ,  $SD = 0.68$ ) มีระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ( $\bar{x} = 3.56$ ,  $SD = 0.75$ ) และซึ่งส่งผลให้คะแนนช่องว่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวังในคุณภาพการบริการในหลักสูตรนานาชาติโดยรวม ติดลบ  $\bar{x} = -0.54$ ,  $SD = 0.85$ ) มีผลต่อความไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านนี้โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการในเรื่อง เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความ“ มากเป็นอันดับแรก ”ทันสมัยในขณะที่ระดับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามนั้นให้คะแนนในเรื่อง มากเป็นอันดับ ”สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเรียนการสอนที่เหมาะสม“ แรก สำหรับคะแนนช่องว่างของคุณภาพการบริการนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนช่องว่างที่ติดลบ เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมี“ มากที่สุดซึ่งส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในบริการเรื่องนี้ มากเป็นอันดับแรกเช่นกัน ”ความทันสมัย

ตารางที่ 4.11 ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการด้าน  
ความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ความคาดหวัง		ลำดับ ที่	การรับรู้		ลำดับ ที่	ช่องว่าง		ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD	
การจัดการเรียนการสอน เป็นไปตามหลักสูตร กำหนด	4.21	0.76	1	3.70	0.87	1	-	0.92	6
								0.51	
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิต บริการ (เต็มใจ)	4.20	0.88	2	3.39	1.15	4	-	1.27	1
								0.81	
เจ้าหน้าที่ให้บริการตาม ความต้องการได้ทันที (รวดเร็ว)	4.07	0.90	4	3.33	1.05	5	-	1.17	4
								0.75	
เจ้าหน้าที่ทำงานอย่าง ถูกต้อง เป็นมืออาชีพ	4.13	0.84	3	3.48	1.00	2	-	1.03	5
								0.66	
เจ้าหน้าที่อธิบายราย ละเอียดในการปฏิบัติ งานได้อย่างชัดเจน	4.13	0.87	3	3.41	1.02	3	-	1.11	3
								0.72	
เจ้าหน้าที่สามารถให้การ บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.06	0.87	5	3.31	1.03	6	-	1.15	2
								0.76	
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.13</b>	<b>0.69</b>		<b>3.43</b>	<b>0.79</b>		<b>-</b>	<b>0.84</b>	
								<b>0.70</b>	

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และคะแนนช่องว่างของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือของหลักสูตรนานาชาติใน

มหาวิทยาลัยทั้งหมดนั้น พบว่ามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 4.13$ ,  $SD = 0.69$ ) มีระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ( $\bar{x} = 3.43$ ,  $SD = 0.79$ ) และซึ่งส่งผลให้คะแนนช่องว่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวังในคุณภาพการบริการในหลักสูตรนานาชาติโดยรวม ติดลบ ( $\bar{x} = -0.70$ ,  $SD = 0.84$ ) มีผลต่อความไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านนี้โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการในเรื่อง การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามหลักสูตร “มากเป็นอันดับแรก เช่นเดียวกับกับ ”กำหนดระดับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับคะแนนช่องว่างคุณภาพการบริการนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนช่องว่างที่ติดลบมากที่สุดซึ่งส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในบริการเรื่อง เต็ม) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ “ใจ” มากเป็นอันดับแรก

ตารางที่ 4.12 ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการด้าน  
ความเป็นมืออาชีพ

ด้านความเป็นมืออาชีพ	ความคาดหวัง		ลำดับที่	การรับรู้		ลำดับที่	ช่องว่าง		ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD	
อาจารย์แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.3	0.75	2	4.3	0.78	1	-	0.68	13
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามเวลาที่แจ้งไว้	4.2	0.77	6	3.9	0.89	6	-	0.89	8
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามความต้องการได้ทันที	4.2	0.79	9	3.8	0.92	9	-	0.96	3
	5			1			0.4		4

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ด้านความเป็นมืออาชีพ	ความคาดหวัง		ลำดับที่	การรับรู้		ลำดับที่	ช่องว่าง		ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD	
อาจารย์ทำงานอย่างถูกต้อง	4.3	0.76	3	4.0	0.86	5	-	0.83	9
	6			5			0.3		
							1		
อาจารย์อธิบายรายละเอียด	4.3	0.79	5	3.9	0.89	7	-	0.87	7
การปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	0			1			0.3		
ให้นักศึกษา							8		
อาจารย์สามารถให้	4.2	0.81	8	3.8	0.88	8	-	0.90	6
คำแนะนำนักศึกษาได้อย่าง	6			7			0.4		
รวดเร็ว							0		
อาจารย์พร้อมที่จะให้	4.2	0.82	7	3.8	0.94	8	-	0.99	5
คำปรึกษาเมื่อนักศึกษา	7			7			0.4		
เข้าพบ							1		
อาจารย์ตอบสนองคำร้อง	4.2	0.81	9	3.7	0.91	11	-	0.91	2
ของนักศึกษาได้อย่าง	5			7			0.4		
รวดเร็ว							8		
อาจารย์ปฏิบัติตนน่า	4.3	0.85	4	4.0	0.90	4	-	0.89	11
เชื่อถือและเป็นแบบ	2			8			0.2		
อย่างที่ดี							4		
อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับ	4.4	0.79	1	4.2	0.84	2	-	0.79	12
นักศึกษาอยู่เสมอ	2			9			0.1		
							4		

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ด้านความเป็นมืออาชีพ	ความคาดหวัง		ลำดับที่	การรับรู้		ลำดับที่	ช่องว่าง		ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD	
	อาจารย์สามารถตอบคำถามและหาคำตอบให้นักศึกษาได้	4.4	0.75	1	4.1	0.87	3	-	0.79
อาจารย์ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล	4.2	0.85	11	3.7	0.98	13	-	1.04	1
อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง	4.1	0.82	12	3.7	0.93	12	-	0.96	3
อาจารย์เข้าใจความต้องการของนักศึกษา	4.2	0.84	10	3.7	0.89	10	-	0.94	4
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.1</b>	<b>0.69</b>		<b>3.4</b>	<b>0.79</b>		<b>-</b>	<b>0.84</b>	
	<b>3</b>			<b>3</b>			<b>0.70</b>		

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และ คะแนนช่องว่างของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นมืออาชีพของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยทั้งหมดนั้น พบว่ามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นมืออาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.29$ ,  $SD = 0.64$ ) มีระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ( $\bar{x} = 3.95$ ,  $SD = 0.64$ ) และซึ่งส่งผลให้คะแนนช่องว่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวังในคุณภาพการบริการในหลักสูตรนานาชาติโดยรวม ติดลบ ( $\bar{x} = -$

0.34,  $SD = 0.62$ ) มีผลต่อความไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านนี้โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการในเรื่อง อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่เสมอ” และ “อาจารย์สามารถตอบคำถามและหาคำตอบให้นักศึกษาได้ มากเป็นอันดับแรกทั้งสองเรื่อง ”ในขณะที่ระดับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามนั้นให้คะแนนในเรื่อง อาจารย์แต่งกาย” มากเป็นอันดับแรกสำหรับคะแนนช่องว่างคุณภาพการบริการนั้น ผู้ตอบ ”สุภาพ เรียบร้อยมากที่สุด อาจารย์” แบบสอบถามมีคะแนนช่องว่างที่ติดลบมากที่สุดซึ่งส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในบริการเรื่อง ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคลมากเป็นอันดับแรก ”

**ตารางที่ 4.13** ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการ  
ด้านความมีน้ำใจไมตรี

ด้านความมีน้ำใจไมตรี	ความคาดหวัง		ลำดับที่	การรับรู้		ลำดับที่	ช่องว่าง		ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD	
เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้บริการ	4.18	0.86	1	3.3	1.11	4	-0.81	1.29	4
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทุกครั้ง	4.12	0.88	3	3.4	1.10	2	-0.69	1.22	5
เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอและหาคำตอบให้เสมอ	4.12	0.87	3	3.4	0.99	1	-0.67	1.12	6
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล	4.05	0.91	7	3.2	1.13	7	-0.83	1.29	2

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ด้านความมีน้ำใจไมตรี	ความคาดหวัง		ลำดับที่	การรับรู้		ลำดับที่	ช่องว่าง		ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD	
	ค่า		ค่า		ค่า				
	เฉลี่ย		เฉลี่ย		เฉลี่ย				
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล	4.05	0.91	7	3.2	1.13	7	-0.83	1.29	2
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง	4.06	0.90	6	3.1	1.13	8	-0.88	1.35	1
เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต/นักศึกษา	4.08	0.87	5	3.2	1.11	6	-0.81	1.28	4
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.11</b>	<b>0.74</b>		<b>3.3</b>	<b>0.89</b>		<b>-0.78</b>	<b>1.05</b>	<b>3</b>

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และ คะแนนช่องว่างของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความมีน้ำใจไมตรีของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยทั้งหมดนั้น พบว่ามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความมีน้ำใจไมตรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.11$ ,  $SD = 0.74$ ) มีระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ( $\bar{x} = 3.33$ ,  $SD = 0.89$ ) และซึ่งส่งผลให้คะแนนช่องว่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวังในคุณภาพการบริการในหลักสูตรนานาชาติโดยรวม ติดลบ ( $\bar{x} = -0.78$ ,  $SD = 1.05$ ) มีผลต่อความไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านนี้โดยผู้ตอบแบบสอบถามมี

ระดับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการในเรื่อง มากเป็นอันดับ ”เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้บริการ“ แรกในขณะที่ระดับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามนั้นให้คะแนนในเรื่อง “เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอและหาคำตอบให้เสมอมากเป็นอันดับแรก สำหรับคะแนนช่องว่าง ”คุณภาพการบริการนั้นผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนช่องว่างที่ติดลบมากที่สุดซึ่งส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในบริการเรื่อง “เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริงมากเป็นอันดับแรก ”

**ตารางที่ 4.14** ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่าง ของคุณภาพในการให้บริการด้าน  
ความผูกพัน

ด้านความผูกพัน	ความคาดหวัง		ลำดับ ที่	การรับรู้		ลำดับ ที่	ช่องว่าง		ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD	
	มีแนวทางสำหรับ แก้ปัญหาให้กับนักศึกษา	4.1	0.86	3	3.44	0.94	4	-0.66	1.06
สิ่งแวดล้อมภายใน มหาวิทยาลัยมี ความปลอดภัย	4.2	0.84	1	3.83	0.96	2	-0.38	0.94	3
อาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีชั่วโมงให้คำปรึกษาที่ สอดคล้องกับนักศึกษา	4.0	0.84	4	3.56	0.96	3	-0.51	1.01	2
เจ้าหน้าที่แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย	4.2	0.85	2	4.12	0.88	1	-0.08	1.16	4
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.15</b>	<b>0.66</b>		<b>3.74</b>	<b>0.67</b>		<b>-0.41</b>	<b>0.69</b>	

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และ คะแนนช่องว่างของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความผูกพันของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัย

ทั้งหมดนั้น พบว่ามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความผูกพันโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.15$ ,  $SD = 0.66$ ) มีระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ( $\bar{x} = 3.74$ ,  $SD = 0.67$ ) และซึ่งส่งผลให้คะแนนช่องว่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวังในคุณภาพการบริการในหลักสูตรนานาชาติโดยรวม ติดลบ ( $\bar{x} = -0.41$ ,  $SD = 0.69$ ) มีผลต่อความไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านนี้โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการในเรื่อง มากเป็นอันดับแรก "สิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย" เช่นเดียวกันกับระดับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับคะแนนคุณภาพการบริการนั้นผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนช่องว่างที่ติดลบมากที่สุดซึ่งส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในบริการเรื่อง "มีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา มากเป็นอันดับแรก "

### **ตอนที่ 3 ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการ การศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติเปรียบเทียบ ระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน**

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติเปรียบเทียบระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยรัฐบาลจำนวน 206 ราย และมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 235 ราย ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความผูกพัน ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมีน้ำใจไมตรี และด้านความเป็นมืออาชีพ

ตารางที่ 4.15 ระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ  
เปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน

ด้านลักษณะทางกายภาพ	มหาวิทยาลัย รัฐบาล		ลำดับ ที่	มหาวิทยาลัย เอกชน		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
	เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย )TAN_E1)	4.19	0.75	1	4.09	0.7
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเรียนการสอนที่เหมาะสม )TAN_E2)	4.13	0.81	2	4.07	0.8	2
สื่อการเรียนการสอนมีความน่าสนใจ เข้าใจง่าย )TAN_E3)	4.11	0.79	3	4.07	0.8	2
<b>เฉลี่ยรวม )TAN_E)</b>	<b>4.14</b>	<b>0.68</b>		<b>4.08</b>	<b>0.68</b>	

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพในหลักสูตรนานาชาติของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่าทั้งสองกลุ่มมีความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก นั่นคือ มหาวิทยาลัยรัฐบาลมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.14, SD = 0.68$ ) เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.08, SD = 0.68$ ) เช่นกันโดยทั้งสองกลุ่มมีระดับความคาดหวังในเรื่อง คุณภาพของเทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความมากที่สุดเป็นอันดับแรก "ทันสมัย"

**ตารางที่ 4.16** ระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน

ด้านความน่าเชื่อถือ	มหาวิทยาลัย รัฐบาล		ลำดับ ที่	มหาวิทยาลัย เอกชน		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตาม หลักสูตรกำหนด )REL_E1)	4.30	0.73	1	4.13	0.7	2
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ เต็ม) ) (ใจREL_E2)	4.24	0.86	2	4.16	0.8	1
เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการ ได้ทันที ) (รวดเร็ว)REL_E3)	4.17	0.85	5	4.00	0.9	5
เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้อง เป็นมือ อาชีพ )REL_E4)	4.22	0.84	4	4.06	0.8	3
เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการ ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน )REL_E5)	4.23	0.82	3	4.04	0.9	4
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ อย่างรวดเร็ว )REL_E6)	4.13	0.88	6	4.00	0.8	5
<b>เฉลี่ยรวม )REL_E)</b>	<b>4.21</b>	<b>0.68</b>		<b>4.07</b>	<b>0.6</b>	<b>9</b>

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือในหลักสูตรนานาชาติของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่า กลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลจะมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.21$ ,  $SD = 0.68$ ) ในขณะที่นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชนมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.07$ ,  $SD = 0.69$ ) โดยกลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลมีระดับความ

คาดหวังในเรื่อง “การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามหลักสูตรกำหนด” มากที่สุดเป็นอันดับแรก ในขณะที่กลุ่มของมหาวิทยาลัยเอกชนมีระดับความคาดหวังใน “เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ (เต็มใจ)” มากที่สุดเป็นอันดับแรก

**ตารางที่ 4.17** ระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นมืออาชีพ  
เปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน

ด้านความเป็นมืออาชีพ	มหาวิทยาลัย รัฐบาล		ลำดับ ที่	มหาวิทยาลัย เอกชน		ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD	
อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย )PRO_E1)	4.14	0.75	11	4.37	0.75	1
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามเวลาที่แจ้งไว้ )PRO_E2)	4.32	0.77	7	4.26	0.76	4
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามความต้องการ ได้ทันที )PRO_E3)	4.29	0.78	5	4.21	0.79	6
อาจารย์ทำงานอย่างถูกต้อง )PRO_E4)	4.40	0.78	4	4.32	0.74	3
อาจารย์อธิบายรายละเอียดการ ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนให้นักศึกษา )PRO_E5)	4.40	0.76	4	4.21	0.8	6
อาจารย์สามารถให้คำแนะนำนักศึกษา ได้อย่างรวดเร็ว )PRO_E6)	4.37	0.77	5	4.17	0.84	9
อาจารย์พร้อมที่จะให้คำปรึกษาเมื่อ นักศึกษาเข้าพบ )PRO_E7)	4.35	0.8	6	4.20	0.84	7
อาจารย์ตอบสนองคำร้องของนักศึกษา ได้อย่างรวดเร็ว )PRO_E8)	4.32	0.81	7	4.19	0.81	8

ตารางที่ 4.17(ต่อ)

ด้านความเป็นมืออาชีพ	มหาวิทยาลัย รัฐบาล		ลำดับ ที่	มหาวิทยาลัย เอกชน		ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD	
อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือและเป็น แบบอย่างที่ดี )PRO_E9)	4.42	0.84	3	4.23	0.86	5
อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่ เสมอ )PRO_E10)	4.50	0.80	1	4.35	0.77	2
อาจารย์สามารถตอบคำถามและหา คำตอบให้นักศึกษาได้ )PRO_E11)	4.49	0.72	2	4.35	0.77	2
อาจารย์ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็น รายบุคคล )PRO_E12)	4.23	0.89	10	4.20	0.81	7
อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาของ นักศึกษาอย่างแท้จริง )PRO_E13)	4.27	0.79	9	4.10	0.83	10
อาจารย์เข้าใจความต้องการของ นักศึกษา )PRO_E14)	4.29	0.83	8	4.16	0.84	5
<b>เฉลี่ยรวม )PRO_E)</b>	<b>4.36</b>	<b>0.64</b>		<b>4.23</b>	<b>0.63</b>	

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นมืออาชีพใน  
หลักสูตรนานาชาติของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่า กลุ่มของ  
มหาวิทยาลัยรัฐบาลจะมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นมืออาชีพ  
โดยรวมในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.36$ ,  $SD = 0.64$ ) เช่นเดียวกับความคาดหวังต่อคุณภาพในการ  
ให้บริการด้านความเป็นมืออาชีพของนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชน ( $\bar{x} = 4.23$ ,  $SD = 0.66$ ) โดย  
กลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลมีระดับความคาดหวังในเรื่อง “อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่  
เสมอ ”มากที่สุดเป็นอันดับแรก ในขณะที่กลุ่มของมหาวิทยาลัยเอกชนมีระดับความคาดหวังในเรื่อง

มากที่สุดเป็นอันดับแรก ซึ่งตรงกันข้ามกับกลุ่มของมหาวิทยาลัย "อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย"  
 รัฐบาลมีระดับความคาดหวังกับอาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเป็นอันดับต่ำที่สุด

**ตารางที่ 4.18** ระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการด้านความมีน้ำใจไมตรี  
 เปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน

ด้านความมีน้ำใจไมตรี	มหาวิทยาลัย รัฐบาล		ลำดับ ที่	มหาวิทยาลัย เอกชน		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ )HOS_E1)	4.23	0.88	3	4.14	0.85	1
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทุกครั้ง )HOS_E2)	4.24	0.8	2	4.02	0.93	5
เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ทำให้นักศึกษา มั่นใจในการเข้ารับบริการ )HOS_E3)	4.19	0.85	5	4.02	0.93	5
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กระตือรือร้น เอาใจใส่ กับนักศึกษา )HOS_E4)	4.28	0.83	1	4.04	0.89	3
เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอและหา คำตอบให้เสมอ )HOS_E5)	4.21	0.81	4	4.05	0.9	2
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็น รายบุคคล )HOS_E6)	4.12	0.92	8	3.98	0.9	7
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาของ นักศึกษาอย่างแท้จริง )HOS_E7)	4.13	0.89	7	4.00	0.9	6
เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต/ ) นักศึกษาHOS_E8)	4.15	0.83	6	4.03	0.9	4
<b>เฉลี่ยรวม )HOS_E)</b>	<b>4.19</b>	<b>0.72</b>		<b>4.04</b>	<b>0.76</b>	

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านความมีน้ำใจไมตรีในหลักสูตรนานาชาติของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่า กลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลจะมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความมีน้ำใจไมตรีโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.19, SD = 0.72$ ) เช่นเดียวกับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพในความมีน้ำใจไมตรีของนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชน ( $\bar{x} = 4.04, SD = 0.76$ ) โดยกลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลมีระดับความคาดหวังในเรื่อง “เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ กระตือรือร้น เอาใจใส่ กับนักศึกษา” มากที่สุดเป็นอันดับแรก ในขณะที่กลุ่มของมหาวิทยาลัยเอกชนมีระดับความคาดหวังในเรื่องมากที่สุดเป็นอันดับแรก และทั้งสองกลุ่มมีระดับความคาดหวังใน “เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้บริการ” เป็นอ “เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ นักศึกษาเป็นรายบุคคล” เรื่องอันดับต่ำที่สุดเช่นเดียวกัน

**ตารางที่ 4.19** ระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการด้านความผูกพันเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน

ด้านความผูกพัน	มหาวิทยาลัย รัฐบาล		ลำดับ ที่	มหาวิทยาลัย เอกชน		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
มีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับ นักศึกษา )COM_E1)	4.22	0.79	2	4.00	0.9	4
สิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยมี ความปลอดภัย )COM_E2)	4.26	0.84	1	4.16	0.8	2
อาจารย์และเจ้าหน้าที่ช่วย มอบคำปรึกษาที่สอดคล้องกับนักศึกษา )COM_E3)	4.09	0.83	4	4.06	0.8	3
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย )COM_E4)	4.21	0.86	3	4.19	0.8	1
<b>เฉลี่ยรวม )COM_E)</b>	<b>4.20</b>	<b>0.65</b>		<b>4.10</b>	<b>0.66</b>	

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านความผูกพันในหลักสูตรนานาชาติของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่า กลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลจะมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความผูกพันโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.20$ ,  $SD = 0.65$ ) เช่นเดียวกับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพในความมีน้ำใจไมตรีของนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชน ( $\bar{x} = 4.10$ ,  $SD = 0.66$ ) โดยกลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลมีระดับความคาดหวังในเรื่อง “สิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย” มากที่สุดเป็นอันดับแรก ในขณะที่กลุ่มของมหาวิทยาลัยเอกชนมีระดับความคาดหวังในเรื่อง “เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ” “เรียบร้อยมากที่สุด” มากที่สุดเป็นอันดับแรก และทั้งสองกลุ่มมีระดับความคาดหวังในเรื่อง “อาจารย์” เป็น “และเจ้าหน้าที่ช่วยโหม่งให้คำปรึกษาที่สอดคล้องกับนักศึกษานักเรียนอันดับต่ำที่สุดเช่นเดียวกัน

#### ตารางที่ 4.20 ระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านลักษณะทางกายภาพ

เปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน

ด้านลักษณะทางกายภาพ	มหาวิทยาลัย รัฐบาล		ลำดับ ที่	มหาวิทยาลัย เอกชน		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย )TAN_P1)	3.61	0.76	2	3.50	0.9	3
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเรียนการสอนที่เหมาะสม )TAN_P2)	3.64	0.84	1	3.52	0.9	2
สื่อการเรียนการสอนมีความน่าสนใจ เข้าใจง่าย )TAN_P3)	3.53	0.86	3	3.59	0.8	1
<b>เฉลี่ยรวม)TAN_P(</b>	<b>3.60</b>	<b>0.70</b>		<b>3.54</b>	<b>0.7</b>	<b>9</b>

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับด้านลักษณะทางกายภาพในหลักสูตรนานาชาติของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่า กลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลจะมีระดับมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับโดยรวมในระดับค่อนข้างมาก ( $\bar{x} = 3.60$ ,  $SD = 0.70$ ) เช่นเดียว ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านลักษณะทางกายภาพในกลุ่มมหาวิทยาลัยเอกชน ( $\bar{x} = 3.54$ ,  $SD = 0.79$ ) โดยกลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลมีระดับมีระดับการรับรู้กับ การ“มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเรียนการสอนที่เหมาะสม”มากที่สุดเป็นอันดับแรก ในขณะที่กลุ่มของมหาวิทยาลัยเอกชนมีระดับการรับรู้ในเรื่อง “สื่อการเรียนการ”มากที่สุดเป็นอันดับแรก “สอนมีความน่าสนใจ เข้าใจง่าย

**ตารางที่ 4.21** ระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านความน่าเชื่อถือเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน

ด้านความน่าเชื่อถือ	มหาวิทยาลัย รัฐบาล		ลำดับ ที่	มหาวิทยาลัย เอกชน		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
	การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตาม หลักสูตรกำหนด )REL_P1)	3.72		0.88	1	
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ เต็ม) ) (ใจREL_P2)	3.18	1.13	6	3.57	1.1	2
เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการ ได้ทันที ) (รวดเร็ว)REL_P3)	3.19	0.94	5	3.44	1.1	4
เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้อง เป็นมือ อาชีพ )REL_P4)	3.36	1.01	2	3.57	0.9	2
เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการ ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน )REL_P5)	3.34	1.00	3	3.47	1.0	3

เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ อย่างรวดเร็ว )REL_P6)	3.22	0.99	4	3.38	1.0	5
<b>เฉลี่ยรวม )REL_P(</b>	<b>3.34</b>	<b>0.73</b>		<b>3.52</b>	<b>0.82</b>	

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับด้านความน่าเชื่อถือใน  
หลักสูตรนานาชาติของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่ากลุ่มของ  
มหาวิทยาลัยรัฐบาลจะมีระดับมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับโดยรวมในระดับระดับปาน  
กลาง ( $\bar{x} = 3.34$ ,  $SD = 0.73$ ) ในขณะที่กลุ่มมหาวิทยาลัยเอกชนมีระดับมีการรับรู้ต่อคุณภาพการ  
บริการที่ได้รับโดยรวมในระดับระดับค่อนข้างมาก ( $\bar{x} = 3.52$ ,  $SD = 0.82$ ) โดยทั้งสองกลุ่มมีระดับการ  
รับรู้ในเรื่อง มากที่สุดเป็นอันดับแรก "การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามหลักสูตรกำหนด"

**ตารางที่ 4.22** ระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านความเป็นมืออาชีพ  
เปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน

ด้านความเป็นมืออาชีพ	มหาวิทยาลัย รัฐบาล		ลำดับ ที่	มหาวิทยาลัย เอกชน		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
	อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย )PRO_P1)	4.40		0.77	1	
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามเวลาที่แจ้ง ไว้ )PRO_P2)	3.97	0.84	6	3.95	0.92	5
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามความ ต้องการได้ทันที )PRO_P3)	3.79	0.92	11	3.83	0.92	8
อาจารย์ทำงานอย่างถูกต้อง )PRO_P4)	4.13	0.83	5	3.97	0.88	4

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ด้านความเป็นมืออาชีพ	มหาวิทยาลัย รัฐบาล		ลำดับ ที่	มหาวิทยาลัย เอกชน		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
	อาจารย์อธิบายรายละเอียดการ ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนให้นักศึกษา (PRO_P5)	3.93		0.89	7	
อาจารย์สามารถให้คำแนะนำ นักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว )PRO_P6)	3.91	0.87	8	3.83	0.89	8
อาจารย์พร้อมที่จะให้คำปรึกษาเมื่อ นักศึกษาเข้าพบ )PRO_P7)	3.84	0.97	9	3.89	0.92	7
อาจารย์ตอบสนองคำร้องขอของ นักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว )PRO_P8)	3.73	0.91	12	3.81	0.92	9
อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือและเป็น แบบอย่างที่ดี )PRO_P9)	4.21	0.9	4	3.97	0.89	4
อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษา อยู่เสมอ )PRO_P10)	4.37	0.82	2	4.21	0.85	2
อาจารย์สามารถตอบคำถามและหา คำตอบให้นักศึกษาได้ )PRO_P11)	4.25	0.84	3	4.06	0.9	3
อาจารย์ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็น รายบุคคล )PRO_P12)	3.57	1.04	14	3.80	0.91	10
อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาของ นักศึกษาอย่างแท้จริง )PRO_P13)	3.71	0.93	13	3.76	0.93	12

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ด้านความเป็นมืออาชีพ	มหาวิทยาลัย รัฐบาล		ลำดับ ที่	มหาวิทยาลัย เอกชน		ลำดับ ที่
	ค่า	SD		ค่า	SD	
	เฉลี่ย			เฉลี่ย		
อาจารย์เข้าใจความต้องการของ นักศึกษา )PRO_P14)	3.80	0.84	10	3.78	0.92	11
<b>เฉลี่ยรวม)PRO_P(</b>	<b>3.79</b>	<b>0.62</b>		<b>3.93</b>	<b>0.65</b>	

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับด้านความเป็นมืออาชีพในหลักสูตรนานาชาติของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่า กลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลจะมีระดับมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.79$ ,  $SD = 0.62$ ) เช่นเดียว ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านความเป็นมืออาชีพในกลุ่มมหาวิทยาลัยเอกชน ( $\bar{x} = 3.93$ ,  $SD = 0.65$ ) โดยทั้งสองกลุ่มมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับในเรื่อง อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียกว่า "บ่อยมากที่สุดเป็นอันดับแรก และมีระดับการรับรู้คุณภาพ " เป็นอันดับต่ำ "อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง" การบริการที่ได้รับในเรื่อง ที่สุดเช่นเดียวกัน

**ตารางที่ 4.23** ระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านความมีน้ำใจไมตรีเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน

ด้านความมีน้ำใจไมตรี	มหาวิทยาลัย รัฐบาล		ลำดับที่	มหาวิทยาลัย เอกชน		ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD	
	ย					
เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้บริการ )HOS_P1)	3.08	1.1	5	3.63	1.0	1
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทุกครั้ง )HOS_P2)	3.32	1.08	2	3.54	1.1	4
เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ทำให้นักศึกษา มั่นใจในการเข้ารับบริการ )HOS_P3)	3.22	1.05	3	3.57	0.9	2
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กระตือรือร้น เอาใจใส่ กับนักศึกษา )HOS_P4)	3.09	1.13	4	3.55	1.0	3
เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอและหา คำตอบให้เสมอ )HOS_P5)	3.37	0.95	1	3.53	1.0	5
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็น รายบุคคล )HOS_P6)	2.98	1.11	7	3.43	1.1	6
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาของ นักศึกษาอย่างแท้จริง )HOS_P7)	2.91	1.13	8	3.42	1.0	7
เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต/ ) นักศึกษาHOS_P8)	3.07	1.09	6	3.43	1.1	6
<b>เฉลี่ยรวม )HOS_P)</b>	<b>3.13</b>	<b>0.89</b>		<b>3.51</b>	<b>0.8</b>	<b>6</b>

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับด้านความมีน้ำใจไมตรีในหลักสูตรนานาชาติของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่า กลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลจะมีระดับมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.13, SD = 0.89$ ) ในขณะที่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านความมีน้ำใจไมตรีในกลุ่มมหาวิทยาลัยเอกชนอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ( $\bar{x} = 3.51, SD = 0.86$ ) โดยกลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลมีระดับมีการรับรู้กับ “เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เพียงพอและหาคำตอบให้เสมอ” มากที่สุดเป็นอันดับแรก ในขณะที่กลุ่มของมหาวิทยาลัยเอกชนมีระดับการรับรู้ในเรื่อง “เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ” มากที่สุดเป็นอันดับแรก และทั้ง 2 กลุ่มมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริงเป็นอันดับต่ำที่สุด” เช่นเดียวกัน

**ตารางที่ 4.24** ระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านความผูกพันเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน

ด้านความผูกพัน	มหาวิทยาลัย รัฐบาล		ลำดับ ที่	มหาวิทยาลัย เอกชน		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
มีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับ นักศึกษา )COM_P1)	3.41	0.91	4	3.47	0.97	4
สิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยมี ความปลอดภัย )COM_P2)	3.85	0.89	2	3.81	1.01	2
อาจารย์และเจ้าหน้าที่ช่วย คำปรึกษาที่สอดคล้องกับนักศึกษา )COM_P3)	3.50	0.92	3	3.60	1.00	3
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย )COM_P4)	4.18	0.84	1	4.07	0.92	1
<b>เฉลี่ยรวม)COM_P(</b>	<b>3.73</b>	<b>0.60</b>		<b>3.73</b>	<b>0.73</b>	

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับด้านความมีน้ำใจไมตรีในหลักสูตรนานาชาติของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่า กลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลจะมีระดับมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.73$ ,  $SD = 0.60$ )เช่นเดียว ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านความมีน้ำใจไมตรีใน ( ) กลุ่มมหาวิทยาลัยเอกชน  $\bar{x} = 3.73$ ,  $SD = 0.73$  โดยทั้งสองกลุ่มมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการที่ ได้รับในเรื่อง“เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย” มากที่สุดเป็นอันดับแรก และทั้ง กลุ่มมีระดับการ 2 รับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับในเรื่อง“มีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา” เป็นอันดับต่ำที่สุด เช่นเดียวกัน

**ตารางที่ 4.25** คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน

ด้านลักษณะทางกายภาพ	มหาวิทยาลัย รัฐบาล		ลำดับ ที่	มหาวิทยาลัย เอกชน		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย )TAN_S1)	-0.58	0.91	1	-0.59	1.0	1
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเรียนการสอนที่เหมาะสม )TAN_S2)	-0.49	0.98	2	-0.55	1.0	2
สื่อการเรียนการสอนมีความน่าสนใจ เข้าใจง่าย )TAN_S3)	-0.58	1.01	1	-0.48	0.9	3
<b>เฉลี่ยรวม)TAN_S(</b>	<b>-0.55</b>	<b>0.82</b>		<b>-0.54</b>	<b>0.8</b>	<b>7</b>

ผลการวิเคราะห์คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับด้านลักษณะทางกายภาพในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและ

เอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งจากมหาวิทยาลัยรัฐบาลและมหาวิทยาลัยเอกชนต่างไม่พึงพอใจต่อคุณภาพโดยรวมในการให้บริการทางด้านลักษณะทางกายภาพ ( $\bar{x} = -0.55$ ,  $SD = 0.82$  และ  $\bar{x} = -0.54$ ,  $SD 0.87$  ตามลำดับ) โดยทั้งสองกลุ่มมีคะแนนช่องว่างที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในเรื่อง การ“มากที่สุดเป็นอันดับแรก เช่นเดียวกัน ”มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย

**ตารางที่ 4.26** คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการด้าน  
ความน่าเชื่อถือเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน

ด้านความน่าเชื่อถือ	มหาวิทยาลัย รัฐบาล		ลำดับ ที่	มหาวิทยาลัย เอกชน		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตาม หลักสูตรกำหนด )REL_S1)	- 0.58	0.93	6	- 0.46	0.91	6
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ เต็ม) ) (ใจREL_S2)	- 1.06	1.29	1	- 0.59	1.22	2
เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการ ได้ทันที ) (รวดเร็ว)REL_S3)	- 0.97	1.1	2	- 0.55	1.21	4
เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้อง เป็นมือ อาชีพ )REL_S4)	- 0.85	1.02	5	- 0.49	1.01	5
เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการ ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน )REL_S5)	- 0.89	1.1	4	- 0.57	1.11	3
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ อย่างรวดเร็ว )REL_S6)	- 0.90	1.06	3	- 0.63	1.21	1
<b>เฉลี่ยรวม)REL_S(</b>	<b>- 0.88</b>	<b>0.78</b>		<b>- 0.55</b>	<b>0.87</b>	

ผลการวิเคราะห์ที่คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับด้านความน่าเชื่อถือในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลไม่พึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการโดยรวมในด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{x} = -0.88$ ,  $SD = 0.78$ ) มากกว่ากลุ่มของมหาวิทยาลัยเอกชน ( $\bar{x} = -0.55$ ,  $SD = 0.87$ ) โดยกลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลมีคะแนนช่องว่างที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในเรื่อง (เต็มใจ) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ“” มากที่สุดเป็นอันดับแรก ในขณะที่ กลุ่มของมหาวิทยาลัยเอกชนมีคะแนนช่องว่างที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในเรื่อง “เจ้าหน้าที่สามารถให้การบริการได้อย่างรวดเร็ว” มากที่สุดเป็นอันดับแรก และทั้ง กลุ่มมีคะแนนช่องว่างที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง“การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามหลักสูตรกำหนด” ซึ่งเป็นอันดับต่ำที่สุดเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.27 คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการด้านความเป็นมืออาชีพเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน

ด้านความเป็นมืออาชีพ	มหาวิทยาลัย รัฐบาล		ลำดับ ที่	มหาวิทยาลัย เอกชน		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย )PRO_S1)	-	0.71	13	-0.05	0.65	11
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามเวลาที่แจ้งไว้ )PRO_S2)	-	0.84	8	-0.31	0.93	6
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามความต้องการ ได้ทันที )PRO_S3)	-	1.00	4	-0.38	0.87	2
		0.51				

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ด้านความเป็นมืออาชีพ	มหาวิทยาลัย รัฐบาล		ลำดับ ที่	มหาวิทยาลัย เอกชน		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
	อาจารย์ทำงานอย่างถูกต้อง )PRO_S4)	-		0.79	9	
อาจารย์อธิบายรายละเอียดการ ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนให้นักศึกษา )PRO_S5)	-	0.88	6	- 0.31	0.86	7
อาจารย์สามารถให้คำแนะนำนักศึกษา ได้อย่างรวดเร็ว )PRO_S6)	-	0.94	7	- 0.34	0.86	4
อาจารย์พร้อมที่จะให้คำปรึกษาเมื่อนักศึกษา เข้าพบ )PRO_S7)	-	0.97	4	- 0.32	1.01	5
อาจารย์ตอบสนองคำร้องของนักศึกษา ได้อย่างรวดเร็ว )PRO_S8)	-	0.89	2	- 0.38	0.91	2
อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือและเป็น แบบอย่างที่ดี )PRO_S9)	-	0.82	11	- 0.26	0.96	9
อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่เสมอ )PRO_S10)	-	0.75	12	- 0.15	0.82	10
อาจารย์สามารถตอบคำถามและหาคำตอบ ให้นักศึกษาได้ )PRO_S11)	-	0.72	10	- 0.30	0.85	8
อาจารย์ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล )PRO_S12)	-	1.10	1	- 0.39	1.00	1

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ด้านความเป็นมืออาชีพ	มหาวิทยาลัย รัฐบาล		ลำดับ ที่	มหาวิทยาลัย เอกชน		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
	อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาของ นักศึกษาอย่างแท้จริง )PRO_S13)	- 0.56		0.93	3	
อาจารย์เข้าใจความต้องการของ นักศึกษา )PRO_S14)	- 0.49	0.91	5	- 0.38	0.97	2
<b>เฉลี่ยรวม )PRO_S)</b>	<b>- 0.39</b>	<b>0.59</b>		<b>- 0.30</b>	<b>0.64</b>	

ผลการวิเคราะห์คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับด้านความเป็นมืออาชีพในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งจากมหาวิทยาลัยรัฐบาลและมหาวิทยาลัยเอกชนต่างไม่พึงพอใจต่อคุณภาพโดยรวมในการให้บริการทางด้านความเป็นมืออาชีพ ( $\bar{x} = -0.39$ ,  $SD = 0.59$  และ  $\bar{x} = -0.30$ ,  $SD = 0.64$  ตามลำดับ โดยทั้งสองกลุ่มมีคะแนนช่องว่างที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในเรื่อง (มากที่สุดเป็นอันดับ "อาจารย์ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล" แรกเช่นเดียวกัน และทั้ง กลุ่มมี 2 คะแนนช่องว่างที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง "อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย" ซึ่งเป็นอันดับต่ำที่สุดเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.28 คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการด้านความมีน้ำใจ  
ไมตรีเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน

ด้านความมีน้ำใจไมตรี	มหาวิทยาลัย รัฐบาล		ลำดับ ที่	มหาวิทยาลัย เอกชน		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
	เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้บริการ )HOS_S1)	- 1.15	1.28	3	- 0.50	1.2
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทุกครั้ง )HOS_S2)	- 0.92	1.15	7	- 0.49	1.2	6
เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ทำให้นักศึกษา มั่นใจในการเข้ารับบริการ )HOS_S3)	- 0.97	1.16	6	- 0.45	1.1	7
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กระตือรือร้น เอาใจใส่ กับนักศึกษา )HOS_S4)	- 1.18	1.24	2	- 0.49	1.2	6
เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอและหา คำตอบให้เสมอ )HOS_S5)	- 0.84	1.07	8	- 0.52	1.1	4
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็น รายบุคคล )HOS_S6)	- 1.14	1.25	4	- 0.55	1.2	3
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาของ นักศึกษาอย่างแท้จริง )HOS_S7)	- 1.22	1.31	1	- 0.59	1.3	2
เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต/ ) นักศึกษาHOS_S8)	- 1.07	1.26	5	- 0.60	1.2	1
<b>เฉลี่ยรวม)HOS_S(</b>	<b>- 1.06</b>	<b>0.99</b>		<b>- 0.52</b>	<b>1.0</b>	<b>3</b>

ผลการวิเคราะห์คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับด้านความมีน้ำใจไมตรีในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลไม่พึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการโดยรวมในความมีน้ำใจไมตรี ( $\bar{x} = -1.06, SD = 0.99$ ) มากกว่ากลุ่มของมหาวิทยาลัยเอกชน ( $\bar{x} = -0.52, SD = 1.03$ ) โดยทั้งสองกลุ่มมีคะแนนช่องว่างที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในเรื่องมากที่สุดเป็นอันดับแรกเช่นเดียวกัน "เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง"

#### ตารางที่ 4.29 คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการด้าน

ความผูกพันเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน

ด้านความผูกพัน	มหาวิทยาลัย รัฐบาล		ลำดับ ที่	มหาวิทยาลัย เอกชน		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
	มีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับ นักศึกษา )COM_S1)	- 0.82	1.01	1	-0.53	1.0
สิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยมี ความปลอดภัย )COM_S2)	- 0.41	0.92	3	- 0.35	0.9	3 7
อาจารย์และเจ้าหน้าที่ช่วย คำปรึกษาที่สอดคล้องกับนักศึกษา )COM_S3)	-0.58	1.06	2	-0.46	1.0	2 8
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย )COM_S4)	- 0.03	0.81	4	- 0.12	0.7	4 6
<b>เฉลี่ยรวม)COM_S)</b>	<b>- 0.46</b>	<b>0.65</b>		<b>- 0.36</b>	<b>0.7</b>	<b>3</b>

ผลการวิเคราะห์ที่คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับด้านความผูกพันในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลไม่พึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการโดยรวมในด้านความผูกพัน ( $\bar{x} = -0.46$ ,  $SD = 0.65$ ) มากกว่ากลุ่มของมหาวิทยาลัยเอกชน ( $\bar{x} = -0.36$ ,  $SD = 0.73$ ) โดยนักศึกษาจากกลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลและกลุ่มของมหาวิทยาลัยเอกชนมีคะแนนช่องว่างที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในแต่ละเรื่องในลำดับที่เหมือนกัน โดยมีคะแนนช่องว่างของคุณภาพการบริการเรื่อง “มีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา” มากที่สุดเป็นอันดับแรกรองลงมาคือ เรื่องของ “อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีชั่วโมงให้คำปรึกษาที่สอดคล้องกับนักศึกษา” และ “สิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย” “เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย” ตามลำดับ

#### **ตอนที่ 4 ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการ การศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติเปรียบเทียบ ระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ**

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างของคุณภาพในการให้บริการการศึกษาทั้ง 5 ด้านของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทยเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยจำนวน 330 ราย และนักศึกษาต่างชาติจำนวน 111 ราย

ตารางที่ 4.30 ระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ  
เปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	นักศึกษาไทย		ลำดับที่	นักศึกษาต่างชาติ		ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD	
	เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย (TAN_E1)	4.21	0.75	1	3.93	0.7
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเรียนการสอนที่เหมาะสม (TAN_E2)	4.15	0.80	2	3.94	0.7	1
สื่อการเรียนการสอนมีความน่าสนใจเข้าใจง่าย (TAN_E3)	4.15	0.79	2	3.91	0.6	3
<b>เฉลี่ยรวม (TAN_E)</b>	<b>4.17</b>	<b>0.68</b>		<b>3.92</b>	<b>0.8</b>	<b>2</b>

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพในหลักสูตรนานาชาติของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ พบว่าทั้งสองกลุ่มมีความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก นั่นคือนักศึกษาไทยมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.17$ ,  $SD = 0.68$ ) เช่นเดียวกับoydL7dKk9jk=k9bที่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.92$ ,  $SD = 0.82$ ) เช่นกันโดยทั้งสองกลุ่มมีระดับความคาดหวังในเรื่อง มากที่สุดเป็น "คุณภาพของเทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย" อันดับแรก

ตารางที่ 4.31 ระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือเปรียบเทียบ  
ระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	นักศึกษา ไทย		ลำดับ ที่	นักศึกษา ต่างชาติ		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตาม หลักสูตรกำหนด )REL_E1)	4.31	0.73	1	3.91	0.79	2
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ ) (เต็มใจ)REL_E2)	4.30	0.84	2	3.90	0.92	3
เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการ ได้ทันที ) (รวดเร็ว)REL_E3)	4.18	0.85	4	3.76	0.98	1
เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้อง เป็นมือ อาชีพ )REL_E4)	4.20	0.82	3	3.94	0.85	5
เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการ ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน )REL_E5)	4.20	0.84	3	3.91	0.92	2
เจ้าหน้าที่สามารถให้การบริการได้ อย่างรวดเร็ว )REL_E6)	4.13	0.87	5	3.86	0.83	4
<b>เฉลี่ยรวม )REL_E)</b>	<b>4.22</b>	<b>0.66</b>		<b>3.88</b>	<b>0.71</b>	

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือใน  
หลักสูตรนานาชาติของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ พบว่า กลุ่มของนักศึกษาไทยจะมีระดับ  
ความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.22$ ,  
 $SD = 0.66$ ) ในขณะที่นักศึกษาต่างชาติมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.88$ ,  $SD =$   
 $0.69$ ) โดยกลุ่มนักศึกษาไทยมีระดับความคาดหวังในเรื่อง “การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตาม

หลักสูตรกำหนด” มากที่สุดเป็นอันดับแรก ในขณะที่กลุ่มของนักศึกษาต่างชาติมีระดับความคาดหวังใน “เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้อง เป็นมืออาชีพ” มากที่สุดเป็นอันดับแรก และทั้งสองกลุ่มมีระดับความคาดหวังในเรื่อง “เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว” เป็นอันดับต่ำที่สุดเช่นเดียวกัน

**ตารางที่ 4.32** ระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นมืออาชีพ  
เปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ

ด้านความเป็นมืออาชีพ	นักศึกษาไทย		ลำดับที่	นักศึกษาต่างชาติ		ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD	
อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย )PRO_E1)	4.42	0.75	4	4.27	0.74	1
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามเวลาที่แจ้งไว้ )PRO_E2)	4.34	0.77	7	4.14	0.75	5
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามความต้องการได้ทันที )PRO_E3)	4.29	0.79	12	4.13	0.75	6
อาจารย์ทำงานอย่างถูกต้อง )PRO_E4)	4.41	0.77	5	4.21	0.73	3
อาจารย์อธิบายรายละเอียดการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนให้นักศึกษา )PRO_E5)	4.36	0.78	6	4.10	0.77	7
อาจารย์สามารถให้คำแนะนำนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว )PRO_E6)	4.35	0.79	8	4.01	0.83	11
อาจารย์พร้อมที่จะให้คำปรึกษาเมื่อนักศึกษาเข้าพบ )PRO_E7)	4.34	0.81	9	4.07	0.82	8

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ด้านความเป็นมืออาชีพ	นักศึกษา ไทย		ลำดับ ที่	นักศึกษา ต่างชาติ		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
อาจารย์ตอบสนองคำร้องของนักศึกษา ได้อย่างรวดเร็ว )PRO_E8)	4.32	0.80	10	4.05	0.82	9
อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือและเป็น แบบอย่างที่ดี )PRO_E9)	4.43	0.81	3	3.97	0.89	12
อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่ เสมอ )PRO_E10)	4.50	0.78	1	4.19	0.76	4
อาจารย์สามารถตอบคำถามและหา คำตอบให้นักศึกษาได้ )PRO_E11)	4.48	0.73	2	4.22	0.77	2
อาจารย์ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็น รายบุคคล )PRO_E12)	4.28	0.83	13	4.02	0.86	10
อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาของ นักศึกษาอย่างแท้จริง )PRO_E13)	4.28	0.78	13	3.87	0.84	14
อาจารย์เข้าใจความต้องการของ นักศึกษา )PRO_E14)	4.31	0.81	11	3.94	0.87	13
<b>เฉลี่ยรวม )PRO_E)</b>	<b>4.37</b>	<b>0.63</b>		<b>4.08</b>	<b>0.60</b>	

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นมืออาชีพใน  
หลักสูตรนานาชาติของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ พบว่า กลุ่มของนักศึกษาไทยจะมีระดับ  
ความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นมืออาชีพโดยรวมในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}$  =  
4.37,  $SD$  = 0.63) มากกว่าความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นมืออาชีพของ  
นักศึกษาต่างชาติที่อยู่ในระดับคาดหวังมาก ( $\bar{x}$  = 4.08,  $SD$  = 0.60) โดยกลุ่มของนักศึกษาไทยมี

ระดับความคาดหวังในเรื่อง “อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่เสมอ” มากที่สุดเป็นอันดับแรก ในขณะที่กลุ่มของนักศึกษาต่างชาติมีระดับความคาดหวังในเรื่อง “อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย” มากที่สุดเป็นอันดับแรก และทั้งสอง “อาจารย์สามารถตอบคำถามและหาคำตอบให้นักศึกษาได้” และกลุ่มมีระดับความคาดหวังในเรื่อง “อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง” เป็นอันดับต่ำที่สุดเช่นเดียวกัน

**ตารางที่ 4.33** ระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการด้านความมีน้ำใจไมตรี  
เปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ

ด้านความมีน้ำใจไมตรี	นักศึกษาไทย		ลำดับที่	นักศึกษาต่างชาติ		ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD	
เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ )HOS_E1)	4.23	0.85	2	4.04	0.88	1
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทุกครั้ง )HOS_E2)	4.22	0.83	3	3.86	0.97	3
เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ทำให้นักศึกษามั่นใจในการเข้ารับบริการ )HOS_E3)	4.19	0.86	4	3.83	0.96	7
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กระตือรือร้น เอาใจใส่ กับนักศึกษา )HOS_E4)	4.26	0.83	1	3.84	0.91	6
เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอและหาคำตอบให้เสมอ )HOS_E5)	4.18	0.84	5	3.95	0.91	2
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ให้นักศึกษาเป็นรายบุคคล )HOS_E6)	4.14	0.89	7	3.77	0.90	8

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ด้านความมีน้ำใจไมตรี	นักศึกษา ไทย		ลำดับ ที่	นักศึกษา ต่างชาติ		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาของ นักศึกษาอย่างแท้จริง )HOS_E7)	4.13	0.88	8	3.85	0.93	4
เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต/ ) นักศึกษาHOS_E8)	4.16	0.83	6	3.84	0.92	5
<b>เฉลี่ยรวม )HOS_E)</b>	<b>4.19</b>	<b>0.72</b>		<b>3.87</b>	<b>0.75</b>	

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านความมีน้ำใจไมตรีใน  
หลักสูตรนานาชาติของผู้นักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ พบว่า กลุ่มของมหาวิทยาลัยนักศึกษ  
ไทยจะมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความมีน้ำใจไมตรีโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.19, SD = 0.72$ ) เช่นเดียวกับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพในความมีน้ำใจไมตรีของนักศึกษา  
ต่างชาติ ( $\bar{x} = 3.87, SD = 0.75$ ) โดยกลุ่มของนักศึกษาไทยมีระดับความคาดหวังในเรื่อง “เจ้าหน้าที่มี  
ความสุภาพ กระตือรือร้น เอาใจใส่ กับนักศึกษา” มากที่สุดเป็นอันดับแรก ในขณะที่กลุ่มของนักศึกษา  
ต่างชาติมีระดับความคาดหวังในเรื่อง มากที่สุดเป็นอันดับแรก “เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ”  
เป็น “เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ให้นักศึกษาเป็นรายบุคคล” และทั้งสองกลุ่มมีระดับความคาดหวังในเรื่อง  
อันดับต่ำที่สุดเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.34 ระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการด้านความผูกพันเปรียบเทียบ  
ระหว่างระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ

ด้านความผูกพัน	นักศึกษา ไทย		ลำดับ ที่	นักศึกษา ต่างชาติ		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
	มีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับ นักศึกษา )COM_E1)	4.19	0.82	2	3.84	0.9
สิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยมี ความปลอดภัย )COM_E2)	4.26	0.82	1	4.05	0.8	1
อาจารย์และเจ้าหน้าที่ช่วย คำปรึกษาที่สอดคล้องกับนักศึกษา )COM_E3)	4.13	0.83	3	3.90	0.8	3
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย )COM_E4)	4.26	0.84	1	4.04	0.8	2
<b>เฉลี่ยรวม )COM_E)</b>	<b>4.21</b>	<b>0.64</b>		<b>3.96</b>	<b>0.6</b>	<b>7</b>

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านความผูกพันใน  
หลักสูตรนานาชาติของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ พบว่า กลุ่มของระหว่างนักศึกษาไทยจะมี  
ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความผูกพันโดยรวมในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.21$ ,  
 $SD = 0.64$ ) ในขณะที่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพในความมีน้ำใจไมตรีของนักศึกษาต่างชาติอยู่  
ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.96$ ,  $SD = 0.67$ ) โดยทั้งสองกลุ่มมีระดับความคาดหวังในเรื่อง “สิ่งแวดล้อม  
ภายในมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย” มากที่สุดเป็นอันดับแรก

ตารางที่ 4.35 ระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านลักษณะทางกายภาพ  
เปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	นักศึกษา ไทย		ลำดับ ที่	นักศึกษา ต่างชาติ		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
	เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย )TAN_P1)	3.52	0.86	3	3.66	0.8
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเรียนการสอนที่เหมาะสม )TAN_P2)	3.59	0.92	1	3.55	0.8	3
สื่อการเรียนการสอนมีความน่าสนใจ เข้าใจง่าย )TAN_P3)	3.54	0.88	2	3.64	0.8	1
<b>เฉลี่ยรวม)TAN_P(</b>	<b>3.55</b>	<b>0.76</b>		<b>3.62</b>	<b>0.7</b>	<b>2</b>

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับด้านลักษณะทางกายภาพในหลักสูตรนานาชาติของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ พบว่า กลุ่มของนักศึกษาต่างชาติจะมีระดับมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับโดยรวมในระดับค่อนข้างมาก ( $\bar{x} = 3.62$ ,  $SD = 0.72$ ) เช่นเดียว ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านลักษณะทางกายภาพในกลุ่มนักศึกษาไทย ( $\bar{x} = 3.55$ ,  $SD = 0.76$ ) โดยกลุ่มของนักศึกษาไทยมีระดับมีการรับรู้กับการ“มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเรียนการสอนที่เหมาะสม”มากที่สุดเป็นอันดับแรก ในขณะที่กลุ่มของนักศึกษาต่างชาติมีระดับการรับรู้ในเรื่อง “เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย”มากที่สุดเป็นอันดับแรกซึ่งตรงกันข้ามกับกลุ่มของนักศึกษาไทยที่มีระดับความการรับรู้ในเรื่องเทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอน“อนมีความทันสมัยเป็นอันดับต่ำที่สุด”

ตารางที่ 4.36 ระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านความน่าเชื่อถือเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ

ด้านความน่าเชื่อถือ	นักศึกษาไทย		ลำดับที่	นักศึกษาต่างชาติ		ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD	
	การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามหลักสูตรกำหนด )REL_P1)	3.74	0.88	1	3.57	0.8
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ เต็ม) ) (ใจREL_P2)	3.30	1.18	4	3.65	0.9	3
เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการได้ทันที ) (รวดเร็ว)REL_P3)	3.21	1.06	5	3.68	0.9	2
เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้อง เป็นมืออาชีพ )REL_P4)	3.38	1.02	2	3.77	0.8	1
เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน )REL_P5)	3.37	1.04	3	3.53	0.9	6
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว )REL_P6)	3.21	1.03	5	3.60	0.9	4
<b>เฉลี่ยรวม )REL_P)</b>	<b>3.37</b>	<b>0.80</b>		<b>3.63</b>	<b>0.72</b>	

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับด้านความน่าเชื่อถือในหลักสูตรนานาชาติของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ พบว่า กลุ่มของนักศึกษาต่างชาติจะมีระดับมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับโดยรวมในระดับระดับค่อนข้างมาก ( $\bar{x} = 3.63$ ,  $SD = 0.72$ ) ในขณะที่นักศึกษาไทยมีระดับมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับโดยรวมในระดับระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.37$ ,  $SD = 0.80$ ) โดยกลุ่มของนักศึกษาไทยมีระดับมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับในเรื่อง มากที่สุดเป็นอันดับแรก ในขณะที่ "การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามหลักสูตรกำหนด"

ที่กลุ่มของนักศึกษาต่างชาติมีระดับมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับในเรื่อง “เจ้าหน้าที่ทำงาน” มากที่สุดเป็นอันดับแรก ”อย่างถูกต้อง เป็นมืออาชีพ

**ตารางที่ 4.37** ระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านความเป็นมืออาชีพ  
เปรียบเทียบนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ

ด้านความเป็นมืออาชีพ	นักศึกษา ไทย		ลำดับ ที่	นักศึกษา ต่างชาติ		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย )PRO_P1)	4.42	0.77	1	4.16	0.77	1
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามเวลาที่แจ้งไว้ )PRO_P2)	3.96	0.91	6	3.95	0.82	5
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามความต้องการ ได้ทันที )PRO_P3)	3.77	0.94	11	3.93	0.84	6
อาจารย์ทำงานอย่างถูกต้อง )PRO_P4)	4.06	0.86	5	3.99	0.87	4
อาจารย์อธิบายรายละเอียดการ ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนให้นักศึกษา )PRO_P5)	3.92	0.90	7	3.88	0.84	7
อาจารย์สามารถให้คำแนะนำนักศึกษา ได้อย่างรวดเร็ว )PRO_P6)	3.87	0.91	8	3.87	0.80	8
อาจารย์พร้อมที่จะให้คำปรึกษาเมื่อ นักศึกษาเข้าพบ )PRO_P7)	3.85	0.96	9	3.93	0.87	6
อาจารย์ตอบสนองคำร้องขอของนักศึกษา ได้อย่างรวดเร็ว )PRO_P8)	3.74	0.91	12	3.87	0.93	8

ตารางที่ 4.37 (ต่อ)

ด้านความเป็นมืออาชีพ	นักศึกษา ไทย		ลำดับ ที่	นักศึกษา ต่างชาติ		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือและเป็น แบบอย่างที่ดี )PRO_P9)	4.18	0.87	4	3.79	0.94	11
อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่ เสมอ )PRO_P10)	4.34	0.84	2	4.12	0.83	2
อาจารย์สามารถตอบคำถามและหา คำตอบให้นักศึกษาได้ )PRO_P11)	4.19	0.85	3	4.03	0.94	3
อาจารย์ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็น รายบุคคล )PRO_P12)	3.65	0.98	13	3.82	0.96	9
อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาของ นักศึกษาอย่างแท้จริง )PRO_P13)	3.74	0.93	12	3.72	0.94	12
อาจารย์เข้าใจความต้องการของ นักศึกษา )PRO_P14)	3.78	0.88	10	3.81	0.90	10
<b>เฉลี่ยรวม)PRO_P)</b>	<b>3.96</b>	<b>0.63</b>		<b>3.92</b>	<b>0.66</b>	

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับด้านความเป็นมืออาชีพใน  
หลักสูตรนานาชาติของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติพบว่า กลุ่มของนักศึกษาไทยจะมีระดับมี  
การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.96, SD = 0.63$ ) เช่นเดียว ระดับ  
การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านความเป็นมืออาชีพในกลุ่มนักศึกษาต่างชาติที่โดยรวมอยู่  
ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.93, SD = 0.65$ ) โดยกลุ่มของนักศึกษาไทยมีระดับมีระดับการรับรู้ในเรื่อง  
อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่ “ ุ่เสมอมากที่สุดเป็นอันดับแรก ในขณะที่กลุ่มนักศึกษา ”  
มากที่สุดเป็นอันดับแรก “อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย“ ต่างชาติมีระดับการรับรู้ในเรื่อง

**ตารางที่ 4.38** ระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านความมีน้ำใจไมตรีเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ

ด้านความมีน้ำใจไมตรี	นักศึกษาไทย		ลำดับที่	นักศึกษาต่างชาติ		ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD	
เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้บริการ )HOS_P1)	3.21	1.12	3	3.86	0.9	1
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทุกครั้ง )HOS_P2)	3.35	1.09	1	3.68	1.1	5
2)เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ทำให้ นักศึกษามั่นใจในการเข้ารับบริการ )HOS_P3)	3.33	1.04	2	3.65	0.9	6
เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กระตือรือร้น เอาใจใส่ กับนักศึกษา )HOS_P4)	3.21	1.13	3	3.71	0.9	4
เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอและหาคำตอบให้เสมอ )HOS_P5)	3.35	0.99	1	3.77	0.9	2
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล )HOS_P6)	3.05	1.11	5	3.72	1.0	3
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง )HOS_P7)	3.04	1.13	6	3.60	1.0	7
เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต/ ) นักศึกษาHOS_P8)	3.16	1.10	4	3.57	1.0	8
<b>เฉลี่ยรวม )HOS_P)</b>	<b>3.21</b>	<b>0.90</b>		<b>3.69</b>	<b>0.78</b>	

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับด้านความมีน้ำใจไมตรีในหลักสูตรนานาชาติของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติพบว่า กลุ่มของนักศึกษาต่างชาติจะมีระดับมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ( $\bar{x} = 3.69, SD = 0.78$ ) ในขณะที่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านความมีน้ำใจไมตรีในกลุ่มนักศึกษาไทยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.21, SD = 0.90$ ) โดยกลุ่มของนักศึกษาต่างชาติมีระดับมีระดับการรับรู้ในเรื่อง “เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้บริการ” มากที่สุดเป็นอันดับแรก ในขณะที่กลุ่มของนักศึกษาไทยมีระดับการรับรู้ในเรื่อง “เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทุกครั้ง” มากที่สุดเป็นอันดับแรก และทั้ง 2 กลุ่มมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่าง “เป็นอันดับต่ำที่สุดเช่นเดียวกัน” แท้จริง

**ตารางที่ 4.39** ระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านความผูกพันเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ

ด้านความผูกพัน	นักศึกษาไทย		ลำดับที่	นักศึกษาต่างชาติ		ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD	
	มีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา )COM_P1)	3.38	0.94	4	3.63	0.9
สิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย )COM_P2)	3.79	0.93	2	3.95	1.0	2
อาจารย์และเจ้าหน้าที่ช่วยชี้แจงให้คำปรึกษาที่สอดคล้องกับนักศึกษา )COM_P3)	3.48	0.97	3	3.77	0.9	3
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย )COM_P4)	4.15	0.87	1	4.05	0.9	1
<b>เฉลี่ยรวม)COM_P)</b>	<b>3.70</b>	<b>0.65</b>		<b>3.85</b>	<b>0.71</b>	

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับด้านความมีน้ำใจไมตรีในหลักสูตรนานาชาติของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติพบว่า กลุ่มของนักศึกษาต่างชาติจะมีระดับมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.85$ ,  $SD = 0.71$ ) เช่นเดียวกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านความมีน้ำใจไมตรีในกลุ่มนักศึกษาไทยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ( $\bar{x} = 3.70$ ,  $SD = 0.65$ ) โดยทั้งสองกลุ่มมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับในเรื่อง “เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย” มากที่สุดเป็นอันดับแรก และทั้ง 2 กลุ่มมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับในเรื่อง “มีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา” เป็นอันดับต่ำที่สุดเช่นเดียวกัน

**ตารางที่ 4.40** คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	นักศึกษาไทย		ลำดับที่	นักศึกษาต่างชาติ		ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD	
เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย )TAN_S1)	-0.69	1.02	1	-0.27	0.8	2
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเรียนการสอนที่เหมาะสม )TAN_S2)	-0.56	1.05	3	-0.39	0.9	1
สื่อการเรียนการสอนมีความน่าสนใจเข้าใจง่าย )TAN_S3)	-0.61	1.00	2	-0.27	0.8	2
<b>เฉลี่ยรวม)TAN_S)</b>	<b>-0.62</b>	<b>0.88</b>		<b>-0.31</b>	<b>0.71</b>	

ผลการวิเคราะห์คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติมีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มของนักศึกษาไทยไม่พึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการโดยรวม ในด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{x} = -0.62$ ,  $SD = 0.88$ ) มากกว่ากลุ่มของนักศึกษาต่างชาติ ( $\bar{x} = -0.31$ ,  $SD = 0.71$ ) โดยกลุ่มของนักศึกษาไทยมีคะแนนช่องว่างที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในเรื่อง เทคโนโลยีและ“มากที่สุดเป็นอันดับแรก ในขณะที่ กลุ่มของนักศึกษา ”อุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในกา“ ต่างชาติมีคะแนนช่องว่างที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในเรื่องการเรียนการสอนที่เหมาะสม มากที่สุดเป็นอันดับแรก ”

#### ตารางที่ 4.41 คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการด้าน

ความน่าเชื่อถือเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ

ด้านความน่าเชื่อถือ	นักศึกษาไทย		ลำดับที่	นักศึกษาต่างชาติ		ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD	
การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตาม	-0.57	0.90	6	-0.34	0.9	2
หลักสูตรกำหนด )REL_S1)					5	
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ เต็ม)	-0.99	1.31	1	-0.25	0.9	4
) (ใจREL_S2)					7	
เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการ	-0.98	1.16	2	-0.07	0.9	6
ได้ทันที ) (รวดเร็ว)REL_S3)					5	
เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้อง เป็นมือ	-0.82	1.03	5	-0.17	0.8	5
อาชีพ )REL_S4)					4	
เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการ	-0.83	1.12	4	-0.38	1.0	1
ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน )REL_S5)					2	
เจ้าหน้าที่สามารถให้การบริการได้	-0.92	1.15	3	-0.26	0.9	3
อย่างรวดเร็ว )REL_S6)					9	
<b>เฉลี่ยรวม)REL_S)</b>	<b>-0.85</b>	<b>0.84</b>		<b>-0.25</b>	<b>0.66</b>	

ผลการวิเคราะห์คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติมีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มของนักศึกษาไทยไม่พึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการโดยรวมในด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{x} = -0.85$ ,  $SD = 0.84$ ) มากกว่ากลุ่มของนักศึกษาต่างชาติ ( $\bar{x} = -0.25$ ,  $SD = 0.66$ ) โดยกลุ่มของนักศึกษาไทยมีคะแนนช่องว่างที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย“ (เต็มใจ) จิตบริการ” มากที่สุดเป็นอันดับแรก ในขณะที่ กลุ่มของนักศึกษาต่างชาติมีคะแนนช่องว่างที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในเรื่อง “เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน” มากที่สุดเป็นอันดับแรก

**ตารางที่ 4.42** คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการด้านความเป็นมืออาชีพเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ

ด้านความเป็นมืออาชีพ	นักศึกษาไทย		ลำดับที่	นักศึกษาต่างชาติ		ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD	
อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย )PRO_S1)	-0.03	0.70	14	-0.11	0.62	8
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามเวลาที่แจ้งไว้ )PRO_S2)	-0.38	0.93	9	-0.18	0.74	4
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามความต้องการได้ทันที )PRO_S3)	-0.51	1.01	5	-0.20	0.76	2
อาจารย์ทำงานอย่างถูกต้อง )PRO_S4)	-0.35	0.84	10	-0.22	0.80	1

ตารางที่ 4.42 (ต่อ)

ด้านความเป็นมืออาชีพ	นักศึกษา ไทย		ลำดับ ที่	นักศึกษา ต่างชาติ		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
อาจารย์อธิบายรายละเอียดการ ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนให้นักศึกษา )PRO_S5)	-0.44	0.91	8	-0.22	0.73	1
อาจารย์สามารถให้คำแนะนำนักศึกษา ได้อย่างรวดเร็ว )PRO_S6)	-0.48	0.95	7	-0.13	0.68	7
อาจารย์พร้อมที่จะให้คำปรึกษาเมื่อ นักศึกษาเข้าพบ )PRO_S7)	0.49	1.03	6	-0.14	0.82	6
อาจารย์ตอบสนองคำร้องของนักศึกษา ได้อย่างรวดเร็ว )PRO_S8)	-0.58	0.94	2	-0.18	0.76	4
อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือและเป็น แบบอย่างที่ดี )PRO_S9)	-0.25	0.89	12	-0.18	0.92	4
อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่ เสมอ )PRO_S10)	-0.16	0.80	13	-0.07	0.76	9
อาจารย์สามารถตอบคำถามและหา คำตอบให้นักศึกษาได้ )PRO_S11)	-0.30	0.81	11	-0.19	0.73	3
อาจารย์ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็น รายบุคคล )PRO_S12)	-0.62	1.02	1	-0.20	1.01	2
อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาของ นักศึกษาอย่างแท้จริง )PRO_S13)	-0.54	0.97	3	-0.15	0.90	5

ตารางที่ 4.42 (ต่อ)

ด้านความเป็นมืออาชีพ	นักศึกษา ไทย		ลำดับ ที่	นักศึกษา ต่างชาติ		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
อาจารย์เข้าใจความต้องการของ นักศึกษา )PRO_S14)	-0.53	0.95	4	-0.13	0.85	7
<b>เฉลี่ยรวม )PRO_S)</b>	<b>-0.40</b>	<b>0.65</b>		<b>-0.16</b>	<b>0.49</b>	

ผลการวิเคราะห์คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติมีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับด้านความเป็นมืออาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มของนักศึกษาไทยไม่พึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการโดยรวมในด้านความเป็นมืออาชีพ ( $\bar{x} = -0.40$ ,  $SD = 0.65$ ) มากกว่ากลุ่มของนักศึกษาต่างชาติ ( $\bar{x} = -0.16$ ,  $SD = 0.49$ ) โดยกลุ่มของนักศึกษาไทยมีคะแนนช่องว่างที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในเรื่อง “อาจารย์ดูแล” มากที่สุดเป็นอันดับแรก ในขณะที่ กลุ่มของนักศึกษาต่างชาติมี “เอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล” คะแนนช่องว่างที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในเรื่อง “อาจารย์ทำงานอย่างถูกต้องอาจารย์” และ “อธิบายรายละเอียดการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนให้นักศึกษา” มากที่สุดเป็นอันดับแรก และทั้ง 2 กลุ่มมีคะแนนช่องว่างที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง ซึ่ง “ อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย” เป็นอันดับต่ำที่สุดเช่นเดียวกัน

**ตารางที่ 4.43** คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการด้านความมี  
น้ำใจไมตรีเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ

ด้านความมีน้ำใจไมตรี	นักศึกษา ไทย		ลำดับ ที่	นักศึกษา ต่างชาติ		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
	เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้บริการ )HOS_S1)	-1.01	1.32	4	-0.18	0.9
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทุกครั้ง )HOS_S2)	-0.86	1.21	5	-0.18	1.1	4
เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ทำให้นักศึกษา มั่นใจในการเข้ารับบริการ )HOS_S3)	-0.86	1.19	5	-0.18	0.9	4
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กระตือรือร้น เอาใจใส่ กับนักศึกษา )HOS_S4)	-1.05	1.29	3	-0.13	0.9	5
เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอและหา คำตอบให้เสมอ )HOS_S5)	-0.83	1.12	6	-0.19	0.9	3
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็น รายบุคคล )HOS_S6)	-1.09	1.27	2	-0.04	1.0	6
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาของ นักศึกษาอย่างแท้จริง )HOS_S7)	-1.10	1.35	1	-0.24	1.1	2
เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต/ ) นักศึกษาHOS_S8)	-1.01	1.29	4	-0.27	1.0	1
<b>เฉลี่ยรวม)HOS_S)</b>	<b>-0.98</b>	<b>1.05</b>		<b>-0.18</b>	<b>0.78</b>	

ผลการวิเคราะห์คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการของ  
นักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติมีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับด้านความมีน้ำใจไมตรี พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มของนักศึกษาไทยไม่พึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการโดยรวมใน  
 ความมีน้ำใจไมตรี ( $\bar{x} = -0.98$ ,  $SD = 1.05$ ) (มากกว่ากลุ่มของนักศึกษาต่างชาติ ( $\bar{x} = -0.18$ ,  $SD =$   
 $0.78$ ) โดยกลุ่มของนักศึกษาไทยมีคะแนนช่องว่างที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในเรื่อง “เจ้าหน้าที่ให้”  
 มากที่สุดเป็นอันดับ “ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริงแรก ในขณะที่ กลุ่มของนักศึกษา  
 ต่างชาติมีคะแนนช่องว่างที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในเรื่อง /เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต”  
 มากที่สุดเป็นอันดับแรก ”นักศึกษา

**ตารางที่ 4.44** คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการด้านความผูกพัน  
 เปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ

ด้านความผูกพัน	นักศึกษา ไทย		ลำดับ ที่	นักศึกษา ต่างชาติ		ลำดับ ที่
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD	
มีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับ นักศึกษา )COM_S1)	-0.82	1.03	1	-0.21	1.0	2
สิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยมี ความปลอดภัย )COM_S2)	-0.47	0.95	3	-0.10	0.8	3
อาจารย์และเจ้าหน้าที่ชั่วโมงให้ คำปรึกษาที่สอดคล้องกับนักศึกษา )COM_S3)	-0.64	1.20	2	-0.14	0.9	2
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย )COM_S4)	-0.11	1.81	4	0.01**	0.6	4
เฉลี่ยรวม)COM_S)	-0.51	0.71		-0.11	0.57	9

\*\* หมายถึง Postvie gap score แสดงถึงคะแนนช่องว่างคุณภาพการบริการที่มีค่าเป็นบวก

ผลการวิเคราะห์คะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติมีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับด้านความผูกพัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มของนักศึกษาต่างชาติไม่พึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการโดยรวมในด้านความผูกพัน ( $\bar{x} = -0.51$ ,  $SD = 0.71$ ) มากกว่ากลุ่มของนักศึกษาต่างชาติ ( $\bar{x} = -0.11$ ,  $SD = 0.57$ ) โดยกลุ่มของนักศึกษาไทยมีคะแนนช่องว่างที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในเรื่อง “มีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา” มากที่สุดเป็นอันดับแรก เช่นเดียวกับ กลุ่มของนักศึกษาต่างชาติ และมีลำดับของคะแนนช่องว่างการบริการที่เหมือนกันทั้ง 4 อันดับ โดยมีคะแนนช่องว่างการบริการที่เรียงจากกว้างมากจนถึงแคบ แต่มีการบริการในเรื่องของ “เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย” ที่กลุ่มนักศึกษาต่างชาติมีระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับมากกว่าระดับความคาดหวังซึ่งมีผลทำให้คะแนนช่องว่างการบริการที่มีค่าเป็นบวก

## ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างกลุ่มของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและสถาบันการศึกษาเอกชนที่มีต่อ ความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรนานาชาติดังนี้ (1) ด้านลักษณะทางกายภาพ (2) ด้านความผูกพัน (3) ด้านความน่าเชื่อถือ (4) ด้านความมีน้ำใจไมตรี และ (5) ด้านความเป็นมืออาชีพโดยใช้ (T-test ในการทดสอบสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

### ตารางที่ 4.45 ความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้ของคุณภาพใน

การให้บริการของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยทั้งหมด

คุณภาพบริการการศึกษา	t value	Sig.
<u>ลักษณะทางกายภาพ</u>		
เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย	12.384	0.000*
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเรียนการสอนที่เหมาะสม	10.640	0.000*
สื่อการเรียนการสอนมีความน่าสนใจ เข้าใจง่าย	11.368	0.000*
เฉลี่ยรวมลักษณะทางกายภาพ	13.417	0.000*

ตารางที่ 4.45 (ต่อ)

คุณภาพบริการการศึกษา	t value	Sig.
<b>ความน่าเชื่อถือ</b>		
การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามหลักสูตรกำหนด	11.701	0.000*
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ (เต็มใจ)	13.302	0.000*
เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการได้ทันที (รวดเร็ว)	13.378	0.000*
เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้อง เป็นมืออาชีพ	13.429	0.000*
เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน	13.562	0.000*
เจ้าหน้าที่สามารถให้การบริการได้อย่างรวดเร็ว	13.793	0.000*
เฉลี่ยรวมความน่าเชื่อถือ	17.410	0.000*
<b>ความเป็นมืออาชีพ</b>		
<b>อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย</b>	<b>0.912</b>	<b>0.362</b>
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามเวลาที่แจ้งไว้	7.700	0.000*
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามความต้องการได้ทันที	9.513	0.000*
<b>คุณภาพบริการการศึกษา</b>		
อาจารย์ทำงานอย่างถูกต้อง	7.895	0.000*
อาจารย์อธิบายรายละเอียดการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนให้นักศึกษา	9.234	0.000*
อาจารย์สามารถให้คำแนะนำนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว	9.194	0.000*
อาจารย์พร้อมที่จะให้คำปรึกษาเมื่อนักศึกษาเข้าพบ	8.559	0.000*
อาจารย์ตอบสนองคำร้องของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว	11.016	0.000*
อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือและเป็นแบบอย่างที่ดี	5.541	0.000*
อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่เสมอ	3.622	0.000*
อาจารย์สามารถตอบคำถามและหาคำตอบให้นักศึกษาได้	7.143	0.000*

ตารางที่ 4.45 (ต่อ)

คุณภาพบริการการศึกษา	t value	Sig.
อาจารย์ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล	10.481	0.000*
อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง	9.634	0.000*
อาจารย์เข้าใจความต้องการของนักศึกษา	9.535	0.000*
เฉลี่ยรวมความเป็นมืออาชีพ	11.631	0.000*
<b>ความมีน้ำใจไมตรี</b>		
เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ	13.060	0.000*
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทุกครั้ง	11.906	0.000*
เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ทำให้ศึกษามั่นใจในการเข้ารับบริการ	12.355	0.000*
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กระตือรือร้น เอาใจใส่ กับนักศึกษา	13.419	0.000*
เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอและหาคำตอบให้เสมอ	12.523	0.000*
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล	13.431	0.000*
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง	13.705	0.000*
เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต นักศึกษา/	13.505	0.000*
เฉลี่ยรวมความมีน้ำใจไมตรี	15.550	0.000*
<b>ความผูกพัน</b>		
มีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา	-13.09	0.000*
สิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย	-8.38	0.000*
อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีชั่วโมงให้คำปรึกษาที่สอดคล้องกับ นักศึกษา	-10.04	0.000*
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	-2.07	0.039*
เฉลี่ยรวมความผูกพัน	-12.265	0.000*
<b>เฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน</b>	17.390	0.000*

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้ของคุณภาพในการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยทั้งหมด พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังและการรับรู้ที่แตกต่างกัน ยกเว้น เรื่องคุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นมืออาชีพ ที่มีเพียงเรื่องเดียวที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังและการรับรู้ที่ไม่แตกต่างกัน นั่นก็คือการที่ “อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย”

#### ตารางที่ 4.46 ความแตกต่างของระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการของ

หลักสูตรนานาชาติระหว่างกลุ่มมหาวิทยาลัยรัฐบาลและกลุ่มมหาวิทยาลัยเอกชน

คุณภาพบริการการศึกษา	t value	Sig.
<u>ลักษณะทางกายภาพ</u>		
เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย )TAN_E1)	1.380	0.168
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเรียนการสอนที่เหมาะสม )TAN_E2)	0.760	0.447
สื่อการเรียนการสอนมีความน่าสนใจ เข้าใจง่าย )TAN_E3)	0.570	0.569
เฉลี่ยรวมลักษณะทางกายภาพ )TAN_E)	1.032	0.303
<u>ความน่าเชื่อถือ</u>		
การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามหลักสูตรกำหนด )REL_E1)	2.337	0.020*
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ ) (เต็มใจ)REL_E2)	1.020	0.308
เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการได้ทันที ) (รวดเร็ว)REL_E3)	1.972	0.049*
เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้อง เป็นมืออาชีพ )REL_E4)	1.999	0.046*
เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน )REL_E5)	2.305	0.022*
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว )REL_E6)	1.479	0.140
เฉลี่ยรวมความน่าเชื่อถือ )REL_E)	2.271	0.024*

ตารางที่ 4.46(ต่อ)

คุณภาพบริการการศึกษา	t value	Sig.
<b>ความเป็นมืออาชีพ</b>		
อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย )PRO_E1)	0.587	0.557
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามเวลาที่แจ้งไว้ )PRO_E2)	0.765	0.445
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามความต้องการได้ทันที )PRO_E3)	1.103	0.271
อาจารย์ทำงานอย่างถูกต้อง )PRO_E4)	1.152	0.250
อาจารย์อธิบายรายละเอียดการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนให้นักศึกษา )PRO_E5)	2.541	0.011*
อาจารย์สามารถให้คำแนะนำนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว )PRO_E6)	2.592	0.010*
อาจารย์พร้อมที่จะให้คำปรึกษาเมื่อนักศึกษาเข้าพบ )PRO_E7)	1.856	0.064
อาจารย์ตอบสนองคำร้องขอของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว )PRO_E8)	1.602	0.110
อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือและเป็นแบบอย่างที่ดี )PRO_E9)	2.433	0.015*
อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่เสมอ )PRO_E10)	1.964	0.050*
อาจารย์สามารถตอบคำถามและหาคำตอบให้นักศึกษาได้ )PRO_E11)	1.930	0.054
อาจารย์ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล )PRO_E12)	0.460	0.646
อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง )PRO_E13)	2.244	0.025*
อาจารย์เข้าใจความต้องการของนักศึกษา )PRO_E14)	1.615	0.107
เฉลี่ยรวมความเป็นมืออาชีพ )PRO_E)	2.053	0.041*
<b>ความมีน้ำใจไมตรี</b>		
เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้บริการ )HOS_E1)	1.119	0.264
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทุกครั้ง )HOS_E2)	2.657	0.008*
เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ทำให้นักศึกษามั่นใจในการเข้ารับบริการ )HOS_E3)	1.970	0.049*

ตารางที่ 4.46(ต่อ)

คุณภาพบริการการศึกษา	t value	Sig.
เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กระตือรือร้น เอาใจใส่ กับนักศึกษา )HOS_E4)	2.852	0.005*
เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอและหาคำตอบให้เสมอ )HOS_E5)	1.919	0.056
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ นักศึกษาเป็นรายบุคคล )HOS_E6)	1.579	0.111
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง )HOS_E7)	1.424	0.155
เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต) นักศึกษา/HOS_E8)	1.457	0.146
เฉลี่ยรวมความมีน้ำใจไมตรี )HOS_E)	2.221	0.027*
<b>ความผูกพัน</b>		
มีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา )COM_E1)	2.798	0.005*
สิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย )COM_E2)	1.261	0.208
อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีชั่วโมงให้คำปรึกษาที่สอดคล้องกับนักศึกษา )COM_E3)	0.398	0.691
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย )COM_E4)	0.273	0.785
เฉลี่ยรวมความผูกพัน )COM_E)	1.527	0.127
<b>เฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน</b>	<b>2.097</b>	<b>0.037*</b>

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับการความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านของหลักสูตร 5 มหาวิทยาลัยรัฐบาลและมหาวิทยาลัยเอกชน ที่มีต่อคุณภาพการบริการทั้งนานาชาติ พบว่า

- 1ด้านลักษณะทางกายภาพของหลักสูตรนานาชาติระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่า . ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่ทั้งสองกลุ่มมีความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก
- 2ด้านความน่าเชื่อถือของหลักสูตรนานาชาติระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่าระดับ . ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่มมี

ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่กลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลจะมีความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวม มากกว่านักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชน โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในเรื่อง 1) การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามหลักสูตรกำหนด 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการได้ทันที (รวดเร็ว) 3) เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้อง เป็นมืออาชีพ และ 4) เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน

3ด้านความเป็นมืออาชีพของหลักสูตรนานาชาติระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่า . ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่ม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่กลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลจะมีความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นมืออาชีพโดยรวม มากกว่านักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชน โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในเรื่อง 1) อาจารย์อธิบาย (รายละเอียดการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนให้นักศึกษา 2) อาจารย์สามารถให้คำแนะนำนักศึกษาได้ (อย่างรวดเร็ว 3) อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือและเป็นแบบอย่างที่ดี ( 4) อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่เสมอ 5) อาจารย์สามารถตอบคำถามและหาคำตอบให้นักศึกษาได้ และ 6) อาจารย์ (ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง

4ด้านความมีน้ำใจไมตรีของหลักสูตรนานาชาติระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่าระดับ . ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้ บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่กลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลจะมีความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความมีน้ำใจไมตรีโดยรวม มากกว่านักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชน โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในเรื่อง 1) เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม (ทุกครั้ง) 2) เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ทำให้ศึกษามั่นใจในการเข้ารับบริการ และ 3) เจ้าหน้าที่มี (ความสุภาพ กระตือรือร้น เอาใจใส่ กับนักศึกษา

5ด้านความผูกพันของหลักสูตรนานาชาติระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่าระดับความ . คาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้ บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่กลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลจะมีความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความผูกพันโดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกันมหาวิทยาลัยเอกชนมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามถึงแม้ความคาดหวังต่อ

คุณภาพในการให้บริการด้านความผูกพันโดยรวมจะไม่แตกต่างกัน แต่ก็ยังมีอยู่ 1 หัวข้อ (ตัวแปร) ที่ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่มนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ เรื่องแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา ซึ่งกลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลจะมีความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการในเรื่องนี้มากกว่านักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชน

**ตารางที่ 4.47** ความแตกต่างของระดับการรับรู้ของคุณภาพในการให้บริการของหลักสูตรนานาชาติระหว่างกลุ่มมหาวิทยาลัยรัฐบาลและกลุ่มมหาวิทยาลัยเอกชน

คุณภาพบริการการศึกษา	t value	Sig.
<b>ลักษณะทางกายภาพ</b>		
เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย )TAN_P1)	1.415	0.158
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเรียนการสอนที่เหมาะสม )TAN_P2)	1.364	0.173
สื่อการเรียนการสอนมีความน่าสนใจ เข้าใจง่าย )TAN_P3)	-0.697	0.486
เฉลี่ยรวมลักษณะทางกายภาพ )TAN_P)	0.806	0.421
<b>ความน่าเชื่อถือ</b>		
การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามหลักสูตรกำหนด )REL_P1)	0.560	0.575
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ ) (เต็มใจ)REL_P2)	-3.570	0.000*
เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการได้ทันที ) (รวดเร็ว)REL_P3)	-2.528	0.012*
เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้อง เป็นมืออาชีพ )REL_P4)	-2.209	0.028*
เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน )REL_P5)	-1.315	0.189
เจ้าหน้าที่สามารถให้การบริการได้อย่างรวดเร็ว )REL_P6)	-1.586	0.114
เฉลี่ยรวมความน่าเชื่อถือ )REL_P)	-2.417	0.016*

ตารางที่ 4.47(ต่อ)

คุณภาพบริการการศึกษา	t value	Sig.
<b>ความเป็นมืออาชีพ</b>		
อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย )PRO_P1)	1.189	0.235
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามเวลาที่แจ้งไว้ )PRO_P2)	0.259	0.796
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามความต้องการได้ทันที )PRO_P3)	-0.541	0.589
อาจารย์ทำงานอย่างถูกต้อง )PRO_P4)	1.967	0.050*
อาจารย์อธิบายรายละเอียดการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนให้นักศึกษา )PRO_P5)	0.295	0.768
อาจารย์สามารถให้คำแนะนำนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว )PRO_P6)	0.878	0.380
อาจารย์พร้อมที่จะให้คำปรึกษาเมื่อนักศึกษาเข้าพบ )PRO_P7)	-0.552	0.581
อาจารย์ตอบสนองคำร้องขอของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว )PRO_P8)	-0.921	0.385
อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือและเป็นแบบอย่างที่ดี )PRO_P9)	2.788	0.006*
อาจารย์ใช้เวลาสุภาพกับนักศึกษาอยู่เสมอ )PRO_P10)	2.064	0.040*
อาจารย์สามารถตอบคำถามและหาคำตอบให้นักศึกษาได้ )PRO_P11)	2.378	0.018*
อาจารย์ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล )PRO_P12)	-2.470	0.014*
อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง )PRO_P13)	-0.493	0.622
อาจารย์เข้าใจความต้องการของนักศึกษา )PRO_P14)	0.155	0.877
เฉลี่ยรวมความเป็นมืออาชีพ )PRO_P)	0.622	0.534
<b>ความมีน้ำใจไมตรี</b>		
เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ )HOS_P1)	-5.402	0.000*
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทุกครั้ง )HOS_P2)	-2.059	0.040*
เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ทำให้ศึกษามั่นใจในการเข้ารับบริการ )HOS_P3)	-3.666	0.000*

ตารางที่ 4.47(ต่อ)

คุณภาพบริการการศึกษา	t value	Sig.
เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กระตือรือร้น เอาใจใส่ กับนักศึกษา )HOS_P4)	-4.442	0.000*
เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอและหาคำตอบให้เสมอ )HOS_P5)	-1.720	0.086
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล )HOS_P6)	-4.261	0.000*
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง )HOS_P7)	-4.845	0.000*
เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต) นักศึกษา/HOS_P8)	-3.385	0.001*
เฉลี่ยรวมความมีน้ำใจไมตรี )HOS_P)	-4.578	0.000*
<b>ความผูกพัน</b>		
มีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา )COM_P1)	1.333	0.183
สิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย )COM_P2)	-0.672	0.502
อาจารย์และเจ้าหน้าที่ช่วยมอบให้คำปรึกษาที่สอดคล้องกับนักศึกษา )COM_P3)	0.455	0.650
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย )COM_P4)	-1.037	0.300
เฉลี่ยรวมความผูกพัน )COM_P)	-0.007	0.995
<b>เฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน</b>	<b>-1.645</b>	<b>0.101</b>

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและมหาวิทยาลัยเอกชน ที่มีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับทั้ง ด้านของหลักสูตร 5 นานาชาติ พบว่า

1 ด้านลักษณะทางกายภาพของหลักสูตรนานาชาติระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่า . ระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่กลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลจะมีการรับรู้ต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความมีน้ำใจไมตรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน มหาวิทยาลัยเอกชนมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2ด้านความน่าเชื่อถือของหลักสูตรนานาชาติระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่าระดับ .

การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่ม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่กลุ่มของมหาวิทยาลัยเอกชนจะมีการรับรู้ต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวม มากกว่านักศึกษาจากมหาวิทยาลัยรัฐบาล โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในเรื่อง 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ (เต็มใจ) 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการได้ทันที และ(รวดเร็ว)3) เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้อง เป็นมืออาชีพ

3ด้านความเป็นมืออาชีพของหลักสูตรนานาชาติระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่า .

ระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่ม พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่กลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลจะมีการรับรู้ต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นมืออาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน มหาวิทยาลัยเอกชนมีการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามถึงแม้การรับรู้ต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นมืออาชีพโดยรวมจะไม่แตกต่างกัน แต่ก็ยังมีอยู่หลายหัวข้อ ที่ (ตัวแปร) ระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่มนี้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ 1) อาจารย์ทำงานอย่างถูกต้อง 2) อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือและเป็นแบบอย่างที่ดี 3) อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่เสมอ 4) อาจารย์สามารถตอบคำถามและหาคำตอบให้นักศึกษาได้ และ 5) อาจารย์ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล ซึ่งกลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลจะมีการรับรู้ต่อคุณภาพในการให้บริการในเรื่องเหล่านี้มากกว่า นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชน ยกเว้นในเรื่องอาจารย์ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคลที่กลุ่มของมหาวิทยาลัยเอกชนจะมีการรับรู้ต่อคุณภาพในการให้บริการมากกว่านักศึกษาจากมหาวิทยาลัยรัฐบาล

4ด้านความมีน้ำใจไมตรีของหลักสูตรนานาชาติระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่าระดับ .

การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่กลุ่มของมหาวิทยาลัยเอกชนจะมีการรับรู้ต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความมีน้ำใจไมตรีโดยรวม มากกว่านักศึกษาจากมหาวิทยาลัยรัฐบาล

5ด้านความผูกพันของหลักสูตรนานาชาติระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่าระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่05 โดยที่กลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลจะมีการรับรู้ต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความผูกพันโดยรวมเท่ากับมหาวิทยาลัยเอกชนโดยมีการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก

#### ตารางที่ 4.48 ความแตกต่างของคะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจที่มีต่อ

คุณภาพในการให้บริการของหลักสูตรนานาชาติระหว่างกลุ่มมหาวิทยาลัยรัฐบาล และกลุ่มมหาวิทยาลัยเอกชน

คุณภาพบริการการศึกษา	t value	Sig.
<b>ลักษณะทางกายภาพ</b>		
เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย )TAN_S1)	0.147	0.883
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเรียนการสอนที่เหมาะสม )TAN_S2)	0.608	0.544
สื่อการเรียนการสอนมีความน่าสนใจ เข้าใจง่าย )TAN_S3)	-1.095	0.274
เฉลี่ยรวมลักษณะทางกายภาพ )TAN_S)	-0.115	0.908
<b>ความน่าเชื่อถือ</b>		
การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามหลักสูตรกำหนด )REL_S1)	-1.395	0.164
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ ) (เต็มใจ)REL_S2)	-3.936	0.000*
เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการได้ทันที ) (รวดเร็ว)REL_S3)	-3.782	0.000*
เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้อง เป็นมืออาชีพ )REL_S4)	-3.820	0.000*
เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน )REL_S5)	-3.022	0.003*
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว )REL_S6)	-2.565	0.011*
เฉลี่ยรวมความน่าเชื่อถือ )REL_S)	-4.162	0.000*

ตารางที่ 4.48 (ต่อ)

คุณภาพบริการการศึกษา	t value	Sig.
<b>ความเป็นมืออาชีพ</b>		
อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย )PRO_S1)	0.713	0.476
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามเวลาที่แจ้งไว้ )PRO_S2)	-0.400	0.689
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามความต้องการได้ทันที )PRO_S3)	-1.416	0.157
อาจารย์ทำงานอย่างถูกต้อง )PRO_S4)	0.970	0.332
อาจารย์อธิบายรายละเอียดการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนให้นักศึกษา )PRO_S5)	-1.984	0.048*
อาจารย์สามารถให้คำแนะนำนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว )PRO_S6)	-1.447	0.149*
อาจารย์พร้อมที่จะให้คำปรึกษาเมื่อนักศึกษาเข้าพบ )PRO_S7)	-2.057	0.040*
อาจารย์ตอบสนองคำร้องขอของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว )PRO_S8)	-2.360	0.019*
อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือและเป็นแบบอย่างที่ดี )PRO_S9)	0.489	0.625
อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่เสมอ )PRO_S10)	0.245	0.807
อาจารย์สามารถตอบคำถามและหาคำตอบให้นักศึกษาได้ )PRO_S11)	0.792	0.429
อาจารย์ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล )PRO_S12)	-2.738	0.006*
อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง )PRO_S13)	-2.380	0.018*
อาจารย์เข้าใจความต้องการของนักศึกษา )PRO_S14)	-1.287	0.199
เฉลี่ยรวมความเป็นมืออาชีพ )PRO_S)	-1.468	0.143

ตารางที่ 4.48 (ต่อ)

คุณภาพบริการการศึกษา	t value	Sig.
<b>ความมีน้ำใจไมตรี</b>		
เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ )HOS_S1)	-5.414	0.000*
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทุกครั้ง )HOS_S2)	-3.826	0.000*
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กระตือรือร้น เอาใจใส่ กับนักศึกษา )HOS_S4)	-5.878	0.000*
เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอและหาคำตอบให้เสมอ )HOS_S5)	-3.023	0.003*
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล )HOS_S6)	-4.879	0.000*
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง )HOS_S7)	-5.026	0.000*
เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต) นักศึกษา/HOS_S8)	-3.945	0.000*
เฉลี่ยรวมความมีน้ำใจไมตรี )HOS_S)	-5.557	0.000*
<b>ความผูกพัน</b>		
มีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา )COM_S1)	-2.862	0.004*
สิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย )COM_S2)	-0.653	0.514
อาจารย์และเจ้าหน้าที่ชั่วโมงให้คำปรึกษาที่สอดคล้องกับนักศึกษา )COM_S3)	-1.238	0.216
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย )COM_S4)	-1.206	0.228
เฉลี่ยรวมความผูกพัน )COM_S)	-1.443	0.150
<b>เฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน</b>	<b>-3.363</b>	<b>0.001*</b>

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนช่องว่างหรือความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและมหาวิทยาลัยเอกชน ที่มีต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านของหลักสูตรนานาชาติ พบว่า

1. ด้านลักษณะทางกายภาพของหลักสูตรนานาชาติระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสอง

กลุ่มไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่ทั้งกลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาล และเอกชนต่างไม่พึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพเช่นเดียวกัน

2. ด้านความน่าเชื่อถือของหลักสูตรนานาชาติระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่กลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลจะไม่พึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือมากกว่ากลุ่มของมหาวิทยาลัยเอกชน โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในเรื่อง 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ (เต็มใจ) 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการได้ทันที (รวดเร็ว) 3) เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้อง เป็นมืออาชีพและ4) เจ้าหน้าที่สามารถให้การบริการได้อย่างรวดเร็ว
3. ด้านความเป็นมืออาชีพของหลักสูตรนานาชาติระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่ทั้งกลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาล และเอกชนต่างไม่พึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นมืออาชีพอย่างไรก็ตามถึงแม้การรับรู้ต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นมืออาชีพโดยรวมจะไม่แตกต่างกัน แต่ก็ยังมีอยู่หลายหัวข้อ (ตัวแปร) ที่ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่มนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ 1) อาจารย์อธิบายรายละเอียดการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนให้นักศึกษา 2) อาจารย์พร้อมที่จะให้คำปรึกษาเมื่อนักศึกษาเข้าพบ3อาจารย์ตอบสนอง(งคำร้องของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว 4) อาจารย์ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคลและ 5) อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง ซึ่งกลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลจะไม่พึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการในเรื่องเหล่านี้มากกว่านักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชน
4. ด้านความมีน้ำใจไมตรีของหลักสูตรนานาชาติระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้ บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่ม พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05โดยที่กลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลไม่พึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความมีน้ำใจไมตรีในทุกเรื่องมากกว่าสถาบันเอกชน
5. ด้านความผูกพันของหลักสูตรนานาชาติระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้ บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่ม ไม่มี

ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่ทั้งกลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชนต่างไม่พึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความผูกพัน ยกเว้น เรื่องมีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับนักศึกษาที่ทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่กลุ่มของมหาวิทยาลัยรัฐบาลจะมีความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพในเรื่องนี้น้อยกว่ากลุ่มของมหาวิทยาลัยเอกชน

**ตารางที่ 4.49** ความแตกต่างของระดับความคาดหวังของคุณภาพในการให้บริการของหลักสูตรนานาชาติระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ

คุณภาพบริการการศึกษา	t value	Sig.
<b>ลักษณะทางกายภาพ</b>		
เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย )TAN_E1)	3.377	0.001*
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเรียนการสอนที่เหมาะสม )TAN_E2)	2.422	0.016*
สื่อการเรียนการสอนมีความน่าสนใจ เข้าใจง่าย )TAN_E3)	2.738	0.006*
เฉลี่ยรวมลักษณะทางกายภาพ )TAN_E)	3.278	0.001*
<b>ความน่าเชื่อถือ</b>		
การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามหลักสูตรกำหนด )REL_E1)	4.938	0.001*
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ ) (เต็มใจ)REL_E2)	4.197	0.000*
เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการได้ทันที ) (รวดเร็ว)REL_E3)	4.379	0.000*
เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้อง เป็นมืออาชีพ )REL_E4)	2.894	0.004*
เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน )REL_E5)	3.078	0.002*
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว )REL_E6)	2.785	0.006*
เฉลี่ยรวมความน่าเชื่อถือ )REL_E)	4.583	0.000*

ตารางที่ 4.49(ต่อ)

คุณภาพบริการการศึกษา	t value	Sig.
<b>ความเป็นมืออาชีพ</b>		
อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย )PRO_E1)	1.8888	0.060
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามเวลาที่แจ้งไว้ )PRO_E2)	2.408	0.016*
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามความต้องการได้ทันที )PRO_E3)	1.932	0.055
อาจารย์ทำงานอย่างถูกต้อง )PRO_E4)	2.428	0.016*
อาจารย์อธิบายรายละเอียดการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนให้นักศึกษา )PRO_E5)	3.108	0.002*
อาจารย์สามารถให้คำแนะนำนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว )PRO_E6)	3.889	0.000*
อาจารย์พร้อมที่จะให้คำปรึกษาเมื่อนักศึกษาเข้าพบ )PRO_E7)	2.990	0.003*
อาจารย์ตอบสนองคำร้องของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว )PRO_E8)	2.954	0.003*
อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือและเป็นแบบอย่างที่ดี )PRO_E9)	5.059	0.000*
อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่เสมอ )PRO_E10)	3.656	0.000*
อาจารย์สามารถตอบคำถามและหาคำตอบให้นักศึกษาได้ )PRO_E11)	3.316	0.001*
อาจารย์ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล )PRO_E12)	2.827	0.005*
อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง )PRO_E13)	4.663	0.000*
อาจารย์เข้าใจความต้องการของนักศึกษา )PRO_E14)	4.154	0.000*
เฉลี่ยรวมความเป็นมืออาชีพ )PRO_E)	4.089	0.000*
<b>ความมีน้ำใจไมตรี</b>		
เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ )HOS_E1)	2.029	0.043*
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทุกครั้ง )HOS_E2)	3.780	0.000*
เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ทำให้ศึกษามั่นใจในการเข้ารับบริการ )HOS_E3)	3.735	0.000*

ตารางที่ 4.49(ต่อ)

คุณภาพบริการการศึกษา	t value	Sig.
เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กระตือรือร้น เอาใจใส่ กับนักศึกษา )HOS_E4)	4.508	0.000*
เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอและหาคำตอบให้เสมอ )HOS_E5)	2.407	0.016*
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ให้นักศึกษาเป็นรายบุคคล )HOS_E6)	3.832	0.000*
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง )HOS_E7)	2.930	0.004*
เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต) นักศึกษา/HOS_E8)	3.476	0.001*
เฉลี่ยรวมความมีน้ำใจไมตรี )HOS_E)	3.974	0.000*
<b>ความผูกพัน</b>		
มีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา )COM_E1)	3.8004	0.000*
สิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย )COM_E2)	2.399	0.017*
อาจารย์และเจ้าหน้าที่ช่วยไม่งให้คำปรึกษาที่สอดคล้องกับนักศึกษา )COM_E3)	2.461	0.014*
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย )COM_E4)	2.399	0.017*
เฉลี่ยรวมความผูกพัน )COM_E)	3.586	0.000*
<b>เฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน</b>	<b>4.499</b>	<b>0.000*</b>

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อคุณภาพการบริการทั้ง ด้านของหลักสูตรนานาชาติ พบว่า 5

1ด้านลักษณะทางกายภาพของหลักสูตรนานาชาติระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ . พบว่าระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05 โดยที่กลุ่มของนักศึกษาไทยมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพในทุกเรื่องมากกว่านักศึกษาต่างชาติ

2ด้านความน่าเชื่อถือของหลักสูตรนานาชาติระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ พบว่า . ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสอง

กลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่กลุ่มของนักศึกษาไทยมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือในทุกเรื่องมากกว่านักศึกษาชาวต่างชาติ

3ด้านความเป็นมืออาชีพของหลักสูตรนานาชาติระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ พบว่า . ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่ม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่กลุ่มของนักศึกษาไทยจะมีความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นมืออาชีพโดยรวมมากกว่านักศึกษาต่างชาติ ยกเว้นความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการในเรื่อง 1) อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และ 2) อาจารย์ให้คำปรึกษาตามความต้องการได้ทันทีที่ทั้งสองกลุ่มมีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน ”

4ด้านความมีน้ำใจไมตรีของหลักสูตรนานาชาติระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ พบว่า . ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่กลุ่มของนักศึกษาไทยจะมีความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความมีน้ำใจไมตรีในทุกเรื่องมากกว่านักศึกษาต่างชาติ

5 .ด้านความผูกพันของหลักสูตรนานาชาติระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ พบว่าระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่กลุ่มของนักศึกษาไทยจะมีความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความผูกพันในทุกเรื่องมากกว่านักศึกษาต่างชาติ

**ตารางที่ 4.50** ความแตกต่างของระดับการรับรู้ของคุณภาพในการให้บริการของหลักสูตร  
นานาชาติระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ

คุณภาพบริการการศึกษา	t value	Sig.
<b>ลักษณะทางกายภาพ</b>		
เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย )TAN_P1)	-1.523	0.128
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเรียนการสอนที่เหมาะสม )TAN_P2)	0.383	0.702
สื่อการเรียนการสอนมีความน่าสนใจ เข้าใจง่าย )TAN_P3)	-1.058	0.291
เฉลี่ยรวมลักษณะทางกายภาพ )TAN_P)	-0.825	0.410
<b>ความน่าเชื่อถือ</b>		
การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามหลักสูตรกำหนด )REL_P1)	1.832	0.068
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ ) (เต็มใจ)REL_P2)	-3.03	0.003*
เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการได้ทันที ) (รวดเร็ว)REL_P3)	-4.243	0.000*
เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้อง เป็นมืออาชีพ )REL_P4)	-3.565	0.000*
เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน )REL_P5)	-1.471	0.142
เจ้าหน้าที่สามารถให้การบริการได้อย่างรวดเร็ว )REL_P6)	-3.568	0.000*
เฉลี่ยรวมความน่าเชื่อถือ )REL_P)	-3.121	0.002*
<b>ความเป็นมืออาชีพ</b>		
อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย )PRO_P1)	3.071	0.002*
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามเวลาที่แจ้งไว้ )PRO_P2)	0.058	0.954
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามความต้องการได้ทันที )PRO_P3)	-1.538	0.125
อาจารย์ทำงานอย่างถูกต้อง )PRO_P4)	0.770	0.442
อาจารย์อธิบายรายละเอียดการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนให้นักศึกษา )PRO_P5)	0.424	0.672

ตารางที่ 4.50(ต่อ)

คุณภาพบริการการศึกษา	t value	Sig.
อาจารย์สามารถให้คำแนะนำนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว )PRO_P6)	-0.075	0.941
อาจารย์พร้อมที่จะให้คำปรึกษาเมื่อนักศึกษาเข้าพบ )PRO_P7)	-0.799	0.425
อาจารย์ตอบสนองคำร้องของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว )PRO_P8)	-1.372	0.171
อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือและเป็นแบบอย่างที่ดี )PRO_P9)	3.959	0.000*
อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่เสมอ )PRO_P10)	2.452	0.015*
อาจารย์สามารถตอบคำถามและหาคำตอบให้นักศึกษาได้ )PRO_P11)	1.683	0.093
อาจารย์ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล )PRO_P12)	-1.542	0.124
อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง )PRO_P13)	0.212	0.832
อาจารย์เข้าใจความต้องการของนักศึกษา )PRO_P14)	-0.298	0.766
เฉลี่ยรวมความเป็นมืออาชีพ )PRO_P)	0.608	0.544
<b>ความมีน้ำใจไมตรี</b>		
เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ )HOS_P1)	-5.439	0.000*
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทุกครั้ง )HOS_P2)	-2.674	0.008*
เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ทำให้นักศึกษามั่นใจในการเข้ารับบริการ )HOS_P3)	-2.861	0.004*
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กระตือรือร้น เอาใจใส่ กับนักศึกษา )HOS_P4)	-4.696	0.000*
เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอและหาคำตอบให้เสมอ )HOS_P5)	-3.855	0.000*
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล )HOS_P6)	-5.601	0.000*
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง )HOS_P7)	-4.687	0.000*
เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต) นักศึกษา/HOS_P8)	-3.423	0.001*
เฉลี่ยรวมความมีน้ำใจไมตรี )HOS_P)	-5.035	0.000*

ตารางที่ 4.50(ต่อ)

คุณภาพบริการการศึกษา	t value	Sig.
<b>ความผูกพัน</b>		
มีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา )COM_P1)	-2.486	0.013*
สิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย )COM_P2)	-1.448	0.148
อาจารย์และเจ้าหน้าที่ชั่วโมงให้คำปรึกษาที่สอดคล้องกับนักศึกษา )COM_P3)	-2.681	0.008*
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย )COM_P4)	1.101	0.272
เฉลี่ยรวมความผูกพัน )COM_P)	-1.987	0.048*
<b>เฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน</b>	<b>-2.800</b>	<b>0.005*</b>

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับการรับรู้ของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ ที่มีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับทั้ง ด้านของหลักสูตรนานาชาติ พบว่า 5

1. ด้านลักษณะทางกายภาพของหลักสูตรนานาชาติระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ พบว่าระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการบริการที่ได้รับในด้านนี้ทุกเรื่องของทั้งสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่กลุ่มของนักศึกษาไทยจะมีการรับรู้ต่อคุณภาพในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เช่นเดียวกับกลุ่มนักศึกษาต่างชาติ
2. ด้านความน่าเชื่อถือของหลักสูตรนานาชาติระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ พบว่าระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้โดยรวมของทั้งสองกลุ่ม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่กลุ่มของนักศึกษาไทยจะมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้โดยรวมอยู่ในระดับต่ำกว่ากลุ่มนักศึกษาต่างชาติ ยกเว้นคุณภาพการบริการในเรื่อง 1) การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามหลักสูตรกำหนด และ 2)เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ที่ทั้งสองกลุ่มมีระดับการรับรู้ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. ด้านความเป็นมืออาชีพอาชีพของหลักสูตรนานาชาติระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ พบว่าระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่มพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่กลุ่มของนักศึกษาไทยจะมีการรับรู้ต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นมืออาชีพอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน นักศึกษาต่างชาติที่มีการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามถึงแม้การรับรู้ต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นมืออาชีพอาชีพโดยรวมจะไม่แตกต่างกัน แต่ก็ยังมีอยู่หลายหัวข้อ ที่ (ตัวแปร) ระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่มนี้ 0 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 คือ 051) อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย 2) อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือและเป็นแบบอย่างที่ดี และ 3) อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่เสมอ
4. ด้านความมีน้ำใจไมตรีของหลักสูตรนานาชาติระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ พบว่าระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้โดยรวมของทั้งสองกลุ่ม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่กลุ่มของนักศึกษาไทยจะมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้โดยรวมอยู่ในระดับต่ำกว่ากลุ่มนักศึกษาต่างชาติ
5. ด้านความผูกพันของหลักสูตรนานาชาติระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ พบว่าระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้โดยรวมของทั้งสองกลุ่ม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่กลุ่มของนักศึกษาไทยจะมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้โดยรวมอยู่ในระดับต่ำกว่ากลุ่มนักศึกษาต่างชาติ ยกเว้นคุณภาพการบริการในเรื่อง 1) มีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา และ 2) อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีชั่วโมงให้คำปรึกษาที่สอดคล้องกับนักศึกษา ที่ทั้งสองกลุ่มมีระดับการรับรู้ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

**ตารางที่ 4.51** ความแตกต่างของคะแนนช่องว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจที่มีต่อ  
คุณภาพในการให้บริการของหลักสูตรนานาชาติระหว่างนักศึกษาไทยและ  
นักศึกษาต่างชาติ

คุณภาพบริการการศึกษา	t value	Sig.
<b>ลักษณะทางกายภาพ</b>		
เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย )TAN_S1)	-4.346	0.000*
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเรียนการสอนที่เหมาะสม )TAN_S2)	-1.648	0.101
สื่อการเรียนการสอนมีความน่าสนใจ เข้าใจง่าย )TAN_S3)	-3.556	0.000*
เฉลี่ยรวมลักษณะทางกายภาพ )TAN_S)	-3.754	0.000*
<b>ความน่าเชื่อถือ</b>		
การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามหลักสูตรกำหนด )REL_S1)	-2.263	0.024*
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ ) (เต็มใจ)REL_S2)	-6.350	0.000*
เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการได้ทันที ) (รวดเร็ว)REL_S3)	-8.184	0.000*
เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้อง เป็นมืออาชีพ )REL_S4)	-6.630	0.000*
เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน )REL_S5)	-	0.000*
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว )REL_S6)	3.781	
เฉลี่ยรวมความน่าเชื่อถือ )REL_S)	-5.396	0.000*
<b>ความเป็นมืออาชีพ</b>		
อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย )PRO_S1)	1.413	0.158
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามเวลาที่แจ้งไว้ )PRO_S2)	-2.247	0.026*
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามความต้องการได้ทันที )PRO_S3)	-3.481	0.001*

ตารางที่ 4.51(ต่อ)

คุณภาพบริการการศึกษา	t value	Sig.
<b>ความเป็นมืออาชีพ</b>		
อาจารย์ทำงานอย่างถูกต้อง )PRO_S4)	-1.417	0.157
อาจารย์อธิบายรายละเอียดการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนให้นักศึกษา )PRO_S5)	-2.609	0.010*
อาจารย์สามารถให้คำแนะนำนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว )PRO_S6)	-4.172	0.000*
อาจารย์พร้อมที่จะให้คำปรึกษาเมื่อนักศึกษาเข้าพบ )PRO_S7)	-3.631	0.000*
อาจารย์ตอบสนองคำร้องขอของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว )PRO_S8)	-4.476	0.000*
อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือและเป็นแบบอย่างที่ดี )PRO_S9)	-0.758	0.449
อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่เสมอ )PRO_S10)	-0.988	0.324
อาจารย์สามารถตอบคำถามและหาคำตอบให้นักศึกษาได้ )PRO_S11)	-1.239	0.216
อาจารย์ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล )PRO_S12)	-3.838	0.000*
อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง )PRO_S13)	-3.848	0.000*
อาจารย์เข้าใจความต้องการของนักศึกษา )PRO_S14)	-4.187	0.000*
เฉลี่ยรวมความเป็นมืออาชีพ )PRO_S)	-4.077	0.000*
<b>ความมีน้ำใจไมตรี</b>		
เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ )HOS_S1)	-7.134	0.000*
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทุกครั้ง )HOS_S2)	-5.508	0.000*
เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ทำให้ศึกษามั่นใจในการเข้ารับบริการ )HOS_S3)	-6.103	0.000*
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กระตือรือร้น เอาใจใส่ กับนักศึกษา )HOS_S4)	-7.969	0.000*
เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอและหาคำตอบให้เสมอ )HOS_S5)	-5.787	0.000*
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ให้นักศึกษาเป็นรายบุคคล )HOS_S6)	-8.793	0.000*

ตารางที่ 4.51(ต่อ)

คุณภาพบริการการศึกษา	t value	Sig.
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง )HOS_S7)	-6.637	0.000*
เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต) นักศึกษา/HOS_S8)	-5.998	0.000*
เฉลี่ยรวมความมีน้ำใจไมตรี )HOS_S)	-8.525	0.000*
<b>ความผูกพัน</b>		
มีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา )COM_S1)	-5.378	0.000*
สิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย )COM_S2)	-3.841	0.000*
อาจารย์และเจ้าหน้าที่ช่วยเฝ้าระวังให้คำปรึกษาที่สอดคล้องกับนักศึกษา )COM_S3)	-4.812	0.000*
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย )COM_S4)	-1.447	0.149
เฉลี่ยรวมความผูกพัน )COM_S)	-6.027	0.000*
<b>เฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน</b>	<b>-7.774</b>	<b>0.000*</b>

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนช่องว่างหรือความพึงพอใจของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับทั้ง ด้านของหลักสูตรนานาชาติ 5 พบว่า

- 1 .ด้านลักษณะทางกายภาพของหลักสูตรนานาชาติระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ พบว่าระดับคะแนนช่องว่างหรือความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่กลุ่มของนักศึกษาไทยมีระดับคะแนนช่องว่างต่อคุณภาพในการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพในทุกเรื่องมากกว่านักศึกษาชาวต่างชาติ ซึ่งหมายความว่านักศึกษาไทยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านนี้น้อยกว่านักศึกษาต่างชาติ
- 2ด้านความน่าเชื่อถือของหลักสูตรนานาชาติระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษา .ต่างชาติ พบว่าระดับคะแนนช่องว่างหรือความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่กลุ่มของนักศึกษาไทยมี

ระดับคะแนนช่องว่างต่อคุณภาพในการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพในทุกเรื่องมากกว่า นักศึกษาชาวต่างชาติ ซึ่งหมายความว่านักศึกษาไทยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านนี้น้อยกว่านักศึกษาต่างชาติ

- 3 . ด้านความเป็นมืออาชีพลำดับสูตรนานาชาติระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ พบว่าระดับคะแนนช่องว่างหรือความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่กลุ่มของนักศึกษาไทยมีระดับคะแนนช่องว่างต่อคุณภาพในการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพในทุกเรื่องมากกว่า นักศึกษาชาวต่างชาติ ซึ่งหมายความว่านักศึกษาไทยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านนี้น้อยกว่านักศึกษาต่างชาติ ยกเว้นคุณภาพการบริการในเรื่อง 1) อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย 2) อาจารย์ทำงานอย่างถูกต้อง 3) อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือและเป็นแบบอย่างที่ดี 4) อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่เสมอ และ 5) อาจารย์สามารถตอบคำถามและหาคำตอบให้นักศึกษาได้ ที่ทั้งสองกลุ่มมีระดับการรับรู้ที่ไม่ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

- 4ด้านความมีน้ำใจไมตรีลำดับสูตรนานาชาติระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ พบว่าระดับคะแนนช่องว่างหรือความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่กลุ่มของนักศึกษาไทยมีระดับคะแนนช่องว่างต่อคุณภาพในการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพในทุกเรื่องมากกว่านักศึกษาชาวต่างชาติ ซึ่งหมายความว่านักศึกษาไทยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านนี้น้อยกว่านักศึกษาต่างชาติ

- 5ด้านความผูกพันของลำดับสูตรนานาชาติระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ พบว่าระดับ . . . คะแนนช่องว่างหรือความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านนี้ของทั้งสองกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่กลุ่มของนักศึกษาไทยมีระดับคะแนนช่องว่างต่อคุณภาพในการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพในทุกเรื่องมากกว่านักศึกษาชาวต่างชาติ ซึ่งหมายความว่านักศึกษาไทยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านนี้น้อยกว่านักศึกษาต่างชาติ ยกเว้นคุณภาพการบริการในเรื่อง ที่ทั้ง ”เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย“ สองกลุ่มมีระดับคะแนนช่องว่างต่อคุณภาพการบริการเรื่องนี้ที่ไม่ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.50

## ตอนที่ 6 ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.52 สรุปผลค่าเฉลี่ยและการจัดอันดับของระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และคะแนนช่องว่างหรือความพึงพอใจของคุณภาพบริการหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัย

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง )Expectation : E)		ลำดับ ที่	การรับรู้ )Perception : P)		ลำดับ ที่	คะแนน ช่องว่าง )P-E)		ลำดับ ที่	t value
	ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD		ค่า เฉลี่ย	SD		
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.11	0.6	4	3.56	0.7	3	-0.54	0.8	3	13.417*
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.13	0.6	3	3.43	0.7	4	-0.70	0.8	2	17.410*
ด้านความเป็นมืออาชีพ	4.29	0.6	1	3.95	0.6	1	-0.34	0.6	5	11.631*
ด้านความมีน้ำใจไมตรี	4.11	0.7	4	3.33	0.8	5	-0.78	1.0	1	15.555*
ด้านความผูกพัน	4.15	0.6	2	3.74	0.6	2	-0.41	0.6	4	12.265*
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.16</b>	<b>0.60</b>		<b>3.61</b>	<b>0.6</b>		<b>-0.55</b>	<b>0.67</b>		<b>17.390*</b>

ตารางที่ 4.53 สรุปผลค่าเฉลี่ยและการจัดอันดับของระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และคะแนนช่องว่างหรือความพึงพอใจของคุณภาพบริการหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน

คุณภาพการบริการ	มหาวิทยาลัย รัฐบาล		ลำดับ ที่	มหาวิทยาลัย เอกชน		ลำดับ ที่	t value
	ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD		
	<u>ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ</u>						
ด้านลักษณะทาง กายภาพ	4.14	0.68	5	4.08	0.68	3	1.032
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.21	0.68	2	4.07	0.69	4	2.271*
ด้านความเป็นมืออาชีพ	4.36	0.64	1	4.23	0.63	1	2.035*
ด้านความมีน้ำใจ ไมตรี	4.19	0.72	4	4.04	0.76	5	2.221*
ด้านความผูกพัน	4.20	0.65	3	4.10	0.66	2	1.527
เฉลี่ยรวม	4.22	0.59		4.10	0.59		2.097*
<u>การรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับ</u>							
ด้านลักษณะทาง กายภาพ	3.60	0.70	3	3.54	0.79	3	0.806
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.34	0.73	4	3.52	0.82	4	- 2.417*
ด้านความเป็นมืออาชีพ	3.79	0.62	1	3.93	0.65	1	0.622

ตารางที่ 4.53

คุณภาพการบริการ	มหาวิทยาลัย รัฐบาล		ลำดับ ที่	มหาวิทยาลัย เอกชน		ลำดับ ที่	t value
	ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD		
	ด้านความมีน้ำใจ ไมตรี	3.13		0.89	5		
ด้านความผูกพัน	3.73	0.60	2	3.73	0.73	2	-0.007
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.56</b>	<b>0.55</b>		<b>3.65</b>	<b>0.64</b>		<b>-1.645</b>
<u>คะแนนช่องว่างคุณภาพการให้บริการ</u>							
ด้านลักษณะทาง กายภาพ	-0.55	0.82	3	-0.54	0.87	1	-0.115
ด้านความน่าเชื่อถือ	-0.88	0.78	2	-0.55	0.87	1	-4.162*
ด้านความเป็นมือ อาชีพ	-0.39	0.59	5	-0.30	0.64	4	-1.468
ด้านความมีน้ำใจ ไมตรี	-1.06	0.99	1	-0.52	1.03	2	-5.557*
ด้านความผูกพัน	-0.46	0.65	4	-0.36	0.73	3	-1.443
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>-0.67</b>	<b>0.59</b>		<b>-0.45</b>	<b>0.72</b>		<b>-3.363*</b>

**ตารางที่ 4.54** สรุปผลค่าเฉลี่ยและการจัดอันดับของระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และคะแนนช่องว่างหรือความพึงพอใจของคุณภาพบริการของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ

คุณภาพการบริการ	นักศึกษาไทย		ลำดับ ที่	นักศึกษาต่างชาติ		ลำดับ ที่	t value
	ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD		
<u>ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ</u>							
ด้านลักษณะทาง กายภาพ	4.17	0.68	5	3.92	0.82	3	3.278*
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.22	0.66	2	3.88	0.71	4	4.583*
ด้านความมีน้ำใจ ไมตรี	4.19	0.72	4	3.87	0.75	5	3.974*
ด้านความผูกพัน	4.21	0.64	3	3.96	0.67	2	3.586*
เฉลี่ยรวม	4.23	0.58		3.94	0.58		4.499*
<u>การรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับ</u>							
ด้านลักษณะทาง กายภาพ	3.55	0.76	3	3.62	0.72	5	-0.825
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.37	0.80	4	3.63	0.72	4	-3.121*
ด้านความเป็นมือ อาชีพ	3.96	0.63	1	3.92	0.66	1	0.608
ด้านความมีน้ำใจ ไมตรี	3.21	0.90	5	3.69	0.78	3	-5.035*
ด้านความผูกพัน	3.70	0.65	2	3.85	0.71	2	-1.987*
เฉลี่ยรวม	3.56	0.60		3.74	0.60		-2.800*

ตารางที่ 4.54 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	นักศึกษาไทย		ลำดับ ที่	นักศึกษา ต่างชาติ		ลำดับ ที่	t value
	ค่าเฉลี่ย	SD		ค่าเฉลี่ย	SD		
<u>คะแนนช่องว่างคุณภาพการให้บริการ</u>							
ด้านลักษณะทาง กายภาพ	-0.62	0.88	3	-0.31	0.71	1	-3.754*
ด้านความน่าเชื่อถือ	-0.85	0.84	2	-0.25	0.66	2	-7.765*
ด้านความเป็นมืออาชีพ	-0.40	0.65	5	-0.16	0.49	4	-4.077*
ด้านความมีน้ำใจ ไมตรี	-0.98	1.05	1	-0.18	0.78	3	-8.525*
ด้านความผูกพัน	-0.51	0.71	4	-0.11	0.57	5	-6.027*
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>-0.67</b>	<b>0.68</b>		<b>-0.20</b>	<b>0.50</b>		<b>-7.774*</b>

ตารางที่ 4.55 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย แตกต่างกัน	0.000*	ยอมรับ
ระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและมหาวิทยาลัยเอกชน แตกต่างกัน	0.037*	ยอมรับ
ระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและมหาวิทยาลัยเอกชน แตกต่างกัน	0.101	ปฏิเสธ
คะแนนช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและมหาวิทยาลัยเอกชน แตกต่างกัน	0.001*	ยอมรับ
ระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยรัฐไทยของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ แตกต่างกัน	0.000*	ยอมรับ
ระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทยของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ แตกต่างกัน	0.005*	ยอมรับ
คะแนนช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทยของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ แตกต่างกัน	0.000*	ยอมรับ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาช่องว่างของคุณภาพบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยไทยจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาสรุปผล อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และคะแนนช่องว่าง (Gap Score) ระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่ได้รับของคุณภาพบริการการศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ

2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และคะแนนช่องว่าง (Gap Score) ระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่ได้รับของคุณภาพบริการการศึกษาจากมุมมองนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน

3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และคะแนนช่องว่าง (Gap Score) ระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่ได้รับของคุณภาพบริการการศึกษาจากมุมมองนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติ

โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพในการให้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะทางกายภาพ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านความเป็นมืออาชีพ 4) ด้านความมีน้ำใจไมตรี 5) ด้านความผูกพัน

สำหรับประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และเรียนในหลักสูตรนานาชาติ ในมหาวิทยาลัยที่อยู่ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งจากข้อมูลสถิติประจำปี พ.ศ.2556 จากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พบว่ามีนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติจำนวนทั้งสิ้น 126, คน จากจำนวนมหาวิทยาลัยทั้งรัฐ และเอกชน 477171 แห่ง ในการสุ่ม

ตัวอย่างนักศึกษาเพื่อศึกษาคุณภาพการบริการนั้น จะกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ในกรณีทราบจำนวนประชากร โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 400 คน และใช้วิธีในการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) แบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ได้ทำการทดสอบหาประสิทธิภาพของเครื่องมือแล้ว ประกอบด้วย 4 ส่วนได้แก่ 1) เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) เป็นแบบประเมินคุณภาพบริการตามตัวแบบ SERVQUAL ใช้ประเมินคุณภาพผลลัพธ์การบริการของมหาวิทยาลัยที่มีต่อนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ โดยจะประเมินทั้งในด้านระดับคุณภาพที่คาดหวัง (Desired Service Level) และระดับคุณภาพที่เป็นอยู่จริง (Perceived Service Performance) 3) เป็นแบบสอบถามในรูปการการจัดอันดับความสำคัญของมิติคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน 4) เป็นแบบสอบถามในลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้การแจกแจง ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับผลการทดสอบ (สมมติฐานทางสถิติ ได้ใช้ สถิติ Pair Sample t-test และ Independent Sample t-test น ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ผู้วิจัยนำเสนอการสรุปผลการวิจัยทั้งหมดเพื่อให้เกิดความกระชับง่ายต่อการอ่านและทำความเข้าใจ พร้อมกับการอภิปรายผลการวิจัยในประเด็นสำคัญ ๆ เพื่อให้เห็นทัศนะของผู้วิจัยที่มีต่อประเด็นเหล่านั้น และในท้ายที่สุดเป็นการเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มระดับคุณภาพการบริการของมหาวิทยาลัยทั้งรัฐบาลเอกชนเพื่อนำไปสู่คุณภาพของนักศึกษาต่อไปในอนาคต

## สรุปผลการวิจัย

การศึกษาช่องว่างของคุณภาพบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยไทยจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 441 คน เป็นนักศึกษาจากทั้งมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชนในสัดส่วนใกล้เคียงกัน โดยเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชนมากที่สุดคือในอัตราร้อยละ 53.29 รองลงมาคือมหาวิทยาลัยรัฐบาลร้อยละ 46.71 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยที่มีเพศหญิงร้อยละ 66.20 และเป็นเพศชายร้อยละ 33.80 สำหรับด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีสูงสุดคือร้อยละ 95.90 รองลงมาคือระดับปริญญาโทในอัตราร้อยละ 2.00 และระดับปริญญาเอกร้อยละ 1.10 ตามลำดับด้านชั้นปีพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษาในปีที่ 3 ในอัตราร้อยละ 40.10 รองลงมาคือปีที่ 2 ในอัตราร้อยละ 27.90 ส่วนปีที่ 1 และ 4 ใกล้เคียงกันในอัตราร้อยละ 18.10 และ 13.60 ตามลำดับ ส่วนปีที่ 5 มีเพียงร้อยละ 0.20 ด้านสาขาวิชาที่เรียนพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาจากสาขาธุรกิจระหว่างประเทศมากที่สุดคือในอัตราร้อยละ 40.10 รองลงมาคือสาขาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรมในอัตราร้อยละ 16.60 ส่วนนักศึกษาจากสาขาบัญชีและนิติศาสตร์มีอัตราอยู่ที่ร้อยละ 11.10 และ 10.90 ตามลำดับ ส่วนที่เหลือมาจากสาขาอื่น ๆ ในช่วงอัตราร้อยละระหว่าง 4.10 – 2.20 ส่วนด้านรายได้พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ครบครันมากกว่า \$4,001 ร้อยละ 39.70 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า \$1,000 ร้อยละ 22.20 ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ในช่วง \$1,001 – \$2,000 และ \$2,001 – \$4,000 จะมีจำนวนใกล้เคียงคือร้อยละ 18.80 และ 17.70 ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในหลักสูตรในด้านสัญชาติของนักศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีสัญชาติไทยมากที่สุดในอัตราร้อยละ 74.83 รองลงมาคือสัญชาติเอเชีย ได้แก่ จีน กัมพูชา เมียนมาร์ เกาหลี เป็นต้น ในอัตราร้อยละ 19.73 ส่วนนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างสัญชาติอเมริกันและยุโรปมีอัตราร้อยละ 2.95 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์เรียนในต่างประเทศโดยมีอัตราส่วนร้อยละที่ 74.80 ส่วนกลุ่มที่เคยเรียนในต่างประเทศมีสัดส่วนร้อยละ 24.30 โดยมีประสบการณ์เฉลี่ยอยู่ที่ 0.86 ปี หรือประมาณ 10 เดือน นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังไม่เคยมีประสบการณ์เรียนในสุทรานานาชาติในประเทศโดยมีอัตราส่วนร้อยละ

ละที่ 72.80 ส่วนกลุ่มที่เคยเรียนในต่างประเทศมีสัดส่วนร้อยละ 26.70 โดยมีประสบการณ์เฉลี่ยอยู่ที่ 1.50 ปี หรือ 1 ปี 6 เดือน

**ส่วนที่ 2 สรุปผลตามวัตถุประสงค์การศึกษาระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และคะแนนช่องว่าง (Gap Score) ระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่ได้รับของคุณภาพบริการการศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ ดังนี้**

1. ผลการศึกษาระดับความคาดหวังของคุณภาพบริการการศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ

ผลการหาค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 441 คน ที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการทั้ง 5 ด้านของหลักสูตรนานาชาติ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังเฉลี่ยต่อคุณภาพในการให้บริการทุกด้านในระดับมาก โดยให้ระดับความคาดหวังเฉลี่ยในด้านความเป็นมืออาชีพ (4.29) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความผูกพัน (4.15) ด้านความน่าเชื่อถือ (4.13) ด้านลักษณะทางกายภาพ (4.11) และด้านความมีน้ำใจไมตรี (4.11) ตามลำดับ

ผลการหาค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยรัฐบาลจำนวน 206 คน พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยรัฐบาลมีระดับความคาดหวังเฉลี่ยต่อคุณภาพในการให้บริการทุกด้านในระดับมากถึงมากที่สุด โดยให้ระดับความคาดหวังเฉลี่ยในด้านความเป็นมืออาชีพมากที่สุด (4.36) รองลงมาได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ (4.21) ด้านความผูกพัน (4.20) ด้านความมีน้ำใจไมตรี (4.19) และด้านลักษณะทางกายภาพ (4.14) ตามลำดับ

ผลการหาค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 235 คน พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนมีระดับความคาดหวังเฉลี่ยต่อคุณภาพในการให้บริการทุกด้านในระดับมาก โดยให้ระดับความคาดหวังเฉลี่ยในด้านความเป็นมืออาชีพ (4.23) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความผูกพัน (4.10) ด้านลักษณะทางกายภาพ (4.08) ด้านความน่าเชื่อถือ (4.07) และด้านความมีน้ำใจไมตรี (4.04) ตามลำดับ

ผลการหาค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านของนักศึกษาไทยในหลักสูตรนานาชาติจำนวน 330 คน พบว่านักศึกษาไทยมีระดับความคาดหวังเฉลี่ยต่อคุณภาพในการให้บริการทุกด้านในระดับมากถึงมากที่สุด โดยให้ระดับความคาดหวังเฉลี่ยในด้านความเป็นมือ

อาชีพมาก (4.37) ที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ (4.22) ด้านความผูกพัน (4.21) ด้านความมีน้ำใจไมตรี(4.19) และด้านลักษณะทางกายภาพ (4.17) ตามลำดับ

ผลการหาค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านของนักศึกษาต่างชาติในหลักสูตรนานาชาติจำนวน 111 คน พบว่านักศึกษาต่างชาติมีระดับความคาดหวังเฉลี่ยต่อคุณภาพในการให้บริการทุกด้านในระดับมาก โดยให้ระดับความคาดหวังในด้านความเป็นมืออาชีพ (3.96) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความผูกพัน (3.70) ด้านลักษณะทางกายภาพ (3.55) ความน่าเชื่อถือ (3.37) และด้านความมีน้ำใจไมตรี (3.21) ตามลำดับ

2 ผลการศึกษาระดับการรับรู้ของคุณภาพบริการการศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ

ผลการหาค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 441 คน ที่มีต่อคุณภาพบริการที่ได้รับทั้ง 5 ด้านของหลักสูตรนานาชาติ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้เฉลี่ยต่อคุณภาพบริการที่ได้รับในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยให้ระดับการรับรู้เฉลี่ยในด้านความเป็นมืออาชีพ (3.85) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความผูกพัน (3.74) ด้านลักษณะทางกายภาพ (3.56) ด้านความน่าเชื่อถือ (3.43) และด้านความมีน้ำใจไมตรี (3.33) ตามลำดับ

ผลการหาค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับทั้ง 5 ด้านของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยรัฐบาลจำนวน 206 คน พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้เฉลี่ยต่อคุณภาพบริการที่ได้รับในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยให้ระดับการรับรู้เฉลี่ยในด้านความเป็นมืออาชีพ (3.79) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความผูกพัน (3.73) ด้านลักษณะทางกายภาพ (3.60) ด้านความน่าเชื่อถือ (3.34) และด้านความมีน้ำใจไมตรี (3.13) ตามลำดับ

ผลการหาค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับทั้ง 5 ด้านของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 235 คน พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้เฉลี่ยต่อคุณภาพบริการที่ได้รับในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยให้ระดับการรับรู้เฉลี่ยในด้านความเป็นมืออาชีพ (3.93) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความผูกพัน (3.73) ด้านลักษณะทางกายภาพ (3.54) ด้านความน่าเชื่อถือ (3.52) และด้านความมีน้ำใจไมตรี (3.51) ตามลำดับ (

ผลการหาค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับทั้ง 5 ด้านของนักศึกษาไทย ในหลักสูตรนานาชาติจำนวน 330 คน พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้เฉลี่ยต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยให้ระดับการรับรู้เฉลี่ยในด้านความเป็นมืออาชีพ (3.96) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความผูกพัน (3.70 ด้านลักษณะทางกายภาพ (3.55) ด้านความน่าเชื่อถือ (3.37) และด้านความมีน้ำใจไมตรี (3.21ตามลำดับ (

ผลการหาค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับทั้ง 5 ด้านของนักศึกษาต่างชาติในหลักสูตรนานาชาติจำนวน 111 คน พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้เฉลี่ยต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยให้ระดับการรับรู้เฉลี่ยในด้านความเป็นมืออาชีพ (3.92) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความผูกพัน (3.85) ด้านความมีน้ำใจไมตรี (3.69( ด้านความน่าเชื่อถือ )3.63) และด้านลักษณะทางกายภาพ (3.62ตามลำดับ (

.3 ผลการศึกษาช่องว่าง )Gap) ระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่ได้รับจากการเรียนในหลักสูตรนานาชาติของนักศึกษา

ผลการหาค่าเฉลี่ยช่องว่าง )Gap) ระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพบริการทั้ง ด้านจากการเรียนในหลักสูตรนานาชาติของนักศึกษาทั้งหมดจำนวน 5441 คน โดยคะแนนช่องว่างเปรียบเทียบระหว่างระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการและระดับความคาดหวังของคุณภาพบริการแต่ละด้านพบว่า มีช่องว่างคะแนนที่ติดลบในทุกด้าน ซึ่งส่งผลต่อค่าเฉลี่ยคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการโดยรวม ( $\bar{x} = 4.16$ ,  $SD = 0.60$ มากกว่าระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับ ( $\bar{x} = 3.61$ ,  $SD = 0.60$ ทำให้เกิดคะแนนช่องว่างของคุณภาพบริการที่ติดลบและส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติทั้ง 5 ด้านโดยมีคะแนนช่องว่างที่ติดลบมากที่สุดหรือไม่พึงพอใจมากที่สุดคือด้าน ความมีน้ำใจไมตรี (-0.78) รองลงมาคือด้าน ความน่าเชื่อถือ (-0.70) ลักษณะทางกายภาพ (-0.54) ความผูกพัน (-0.41) และความเป็นมืออาชีพ (-0.34) ตามลำดับ

ผลการหาค่าเฉลี่ยช่องว่าง )Gap) ระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านจากการเรียนในหลักสูตรนานาชาติของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยรัฐบาลจำนวน 206 คนโดยคะแนนช่องว่างเปรียบเทียบระหว่างระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการและระดับความคาดหวังของคุณภาพบริการแต่ละด้านพบว่า มีช่องว่างคะแนนที่ติดลบในทุกด้าน ซึ่งส่งผลต่อค่าเฉลี่ยคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการโดยรวม ( $\bar{x} = 4.22$ ,  $SD = 0.59$ (

มากกว่าระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับ ( $\bar{x} = 3.56$ ,  $SD = 0.55$ ทำให้เกิดคะแนนช่องว่างของ (คุณภาพบริการที่ติดลบและส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติทั้ง 5 ด้านโดยมีคะแนนช่องว่างที่ติดลบมากที่สุดหรือไม่พึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความมีน้ำใจไมตรี (-1.06) รองลงมาคือด้าน ความน่าเชื่อถือ (-0.88) ด้านลักษณะทางกายภาพ (-0.55) ความผูกพัน (-0.46) และความเป็นมืออาชีพ (-0.39) ตามลำดับ

ผลการหาค่าเฉลี่ยช่องว่าง (Gap) ระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพบริการทั้ง ด้านจากการเรียนในหลักสูตรนานาชาติของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติใน 5 มหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 235 คน โดยคะแนนช่องว่างเปรียบเทียบระหว่างระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการและระดับความคาดหวังของคุณภาพบริการแต่ละด้านพบว่า มีช่องว่างคะแนนที่ติดลบในทุกด้าน ซึ่งส่งผลต่อค่าเฉลี่ยคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการโดยรวม ( $\bar{x} = 4.10$ ,  $SD = 0.59$ ) มากกว่าระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับ ( $\bar{x} = 3.65$ ,  $SD = 0.64$ ทำให้เกิดคะแนนช่องว่างของ (คุณภาพบริการที่ติดลบและส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติทั้ง 5 ด้านโดยมีคะแนนช่องว่างที่ติดลบมากที่สุดหรือไม่พึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (-0.55) รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ (-0.54) ด้านความมีน้ำใจไมตรี (-0.52) ความผูกพัน (-0.36) และความเป็นมืออาชีพ (-0.30) ตามลำดับ

ผลการหาค่าเฉลี่ยช่องว่าง (Gap) ระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านของนักศึกษาไทยในหลักสูตรนานาชาติจำนวน 330 คน โดยคะแนนช่องว่างเปรียบเทียบระหว่างระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการและระดับความคาดหวังของคุณภาพบริการแต่ละด้านพบว่า มีช่องว่างคะแนนที่ติดลบในทุกด้าน ซึ่งส่งผลต่อค่าเฉลี่ยคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการโดยรวม ( $\bar{x} = 4.23$ ,  $SD = 0.67$ ) มากกว่าระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับ ( $\bar{x} = 3.56$ ,  $SD = 0.66$ ทำให้เกิดคะแนนช่องว่างของคุณภาพบริการที่ติดลบและส่งผลต่อความไม่พึงพอใจใน (คุณภาพการบริการการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติทั้ง 5 ด้านโดยมีคะแนนช่องว่างที่ติดลบมากที่สุดหรือไม่พึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความมีน้ำใจไมตรี (-0.98) รองลงมาคือด้าน ความน่าเชื่อถือ (0.85) ด้านลักษณะทางกายภาพ (0.62) ความผูกพัน (0.51) และความเป็นมืออาชีพ (0.45) ตามลำดับ (

ผลการหาค่าเฉลี่ยช่องว่าง (Gap) ระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านของนักศึกษาต่างชาติในหลักสูตรนานาชาติจำนวน 111 คน โดยคะแนนช่องว่างเปรียบเทียบระหว่างระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการและระดับความคาดหวังของคุณภาพ

บริการแต่ละด้านพบว่า มีช่องว่างคะแนนที่ติดลบในทุกด้าน ซึ่งส่งผลต่อค่าเฉลี่ยคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการโดยรวม ( $\bar{x}=3.94$ ,  $SD = 0.71$  มากกว่าระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับ ( $\bar{x}=3.74$ ,  $SD = 0.72$ ทำให้เกิดคะแนนช่องว่างของคุณภาพบริการที่ติดลบและส่งผลต่อความไม่พึงพอใจ (ในคุณภาพการบริการการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติทั้ง 5 ด้านโดยมีคะแนนช่องว่างที่ติดลบมากที่สุดหรือไม่พึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความมีน้ำใจไมตรี ด้านลักษณะทางกายภาพ -)0.31 รองลงมา (-) คือด้าน ความน่าเชื่อถือ 0.25 ด้านความมีน้ำใจไมตรี (-) 0.18- ด้านความเป็นมืออาชีพ (0.16) (และด้านความผูกพัน -) 0.51 ตามลำดับ (

### ส่วนที่ 3 สรุปผลทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของคุณภาพบริการการศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทยมีระดับที่แตกต่างกัน

ผลการหาค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่มีต่อระดับคุณภาพในการให้บริการทั้ง 5 ด้านของหลักสูตรนานาชาติ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังและการรับรู้ที่แตกต่างกัน โดยที่ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับในทุกด้าน

**สมมติฐานที่ 2** ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และคะแนนช่องว่าง หรือ ระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการการศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยรัฐบาลมีความแตกต่างจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน

ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับคุณภาพในการให้บริการทั้ง 5 ด้านของหลักสูตรนานาชาติระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่ามีความแตกต่างกันโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่นักศึกษามหาวิทยาลัยรัฐบาล มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการโดยรวม ( $\bar{x} = 4.22$ ,  $SD = 0.59$ ) มากกว่าระดับความคาดหวังของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน ( $\bar{x} = 4.10$ ,  $SD = 0.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชนแตกต่างกันอยู่ 3 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นมือ

อาชีพ และด้านความมีน้ำใจไมตรี โดยที่นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยรัฐบาลมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสูงกว่ามหาวิทยาลัยเอกชน ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพและด้านความผูกพันนั้น นักศึกษาทั้งสองกลุ่มมีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับคุณภาพในการให้บริการทั้ง 5 ด้านของหลักสูตรนานาชาติระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่าไม่มีความแตกต่างกันโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยทั้งรัฐบาลและเอกชนต่างมีการรับรู้คุณภาพในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.56, SD = 0.55$  และ  $\bar{x} = 3.65, SD = 0.64$ ) ตามลำดับ) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นักศึกษามีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชนแตกต่างกันอยู่ 2 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความมีน้ำใจไมตรี โดยที่นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชนมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับสูงกว่ามหาวิทยาลัยเอกชน

ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของคะแนนช่องว่างหรือระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านของหลักสูตรนานาชาติระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่ามีความแตกต่างกันโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่นักศึกษามหาวิทยาลัยรัฐบาล ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการโดยรวม ( $\bar{x} = -0.67, SD = 0.59$ ) มากกว่านักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน ( $\bar{x} = -0.45, SD = 0.72$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีคะแนนช่องว่างหรือระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชนแตกต่างกันอยู่ ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความมีน้ำใจไมตรี โดยที่นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยรัฐบาลไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการมากกว่านักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชน ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเป็นมืออาชีพ และด้านความผูกพันนั้น นักศึกษาทั้งสองกลุ่มมีคะแนนช่องว่างหรือระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** ระดับความคาดหวัง การรับรู้ และคะแนนช่องว่าง หรือ ระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทยจากมุมมองของนักศึกษาไทยมีความแตกต่างจากมุมมองของนักศึกษาต่างชาติ

ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการการศึกษาทั้ง 5 ด้านของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทยจากมุมมองของนักศึกษาไทยและของ

นักศึกษาต่างชาติ พบว่ามีความแตกต่างกันโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่นักศึกษาไทยมีความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการโดยรวม ( $\bar{x} = 4.32, SD = 0.58$ ) มากกว่านักศึกษาต่างชาติที่มีความคาดหวังโดยรวม ( $\bar{x} = 3.94, SD = 0.58$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันในทุกด้านเช่นเดียวกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของระดับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพบริการการศึกษาที่ได้รับทั้ง 5 ด้านของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทยจากมุมมองของนักศึกษาไทยและของนักศึกษาต่างชาติ พบว่ามีความแตกต่างกันโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่นักศึกษาไทยมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับโดยรวม ( $\bar{x} = 3.56, SD = 0.60$ ) น้อยกว่านักศึกษาต่างชาติที่มีการรับรู้โดยรวม ( $\bar{x} = 3.74, SD = 0.60$ ) และ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอยู่ 3 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมีน้ำใจไมตรี และด้านความผูกพันโดยที่นักศึกษาต่างชาติมีความระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการสูงกว่านักศึกษาไทย ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพและด้านความเป็นมืออาชีพนั้น นักศึกษาทั้งสองกลุ่มมีระดับการรับรู้ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของคะแนนช่องว่างหรือระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับคุณภาพในการให้บริการทั้ง 5 ด้านที่มีต่อหลักสูตรนานาชาติระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน พบว่ามีความแตกต่างกันโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่นักศึกษาไทยมีคะแนนช่องว่างติดลบหรือไม่พึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการโดยรวมต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย ( $\bar{x} = -0.68, SD = 0.68$ ) มากกว่านักศึกษาต่างชาติ ( $\bar{x} = -0.20, SD = 0.50$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติมีคะแนนช่องว่างหรือระดับความพึงพอใจที่ต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันในทุกด้าน

## อภิปรายผลการวิจัย

แนวคิดของ SERVQUAL ในเรื่องคุณภาพบริการมาจากความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวัง โดย Bitner, (1992) ได้กล่าวว่าความคาดหวังเป็นแนวคิดของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการที่จะได้รับ และ Hampton (1993) ได้ค้นพบความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามระหว่างคะแนนช่องว่างและความพึงพอใจนั้นคือ เมื่อคะแนนช่องว่างเพิ่มขึ้นความพึงพอใจโดยรวมก็จะลดลง

สอดคล้องกับผลงานของของ Bebeko, (2000) ที่กล่าวว่า ความคาดหวังของลูกค้าจะเกิดความไม่พอใจเมื่อมีช่องว่างเกิดขึ้น หรือความคาดหวังของลูกค้ามีมากกว่าการบริการที่ได้รับ โดยจะเน้นการศึกษาในช่องว่างที่ คือ ช่องว่างระหว่างการบริการที่ได้รับจริงกับการบริการที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ 5

ซึ่งแนวคิดเหล่านี้ได้ถูกนำมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ จากผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าผลจากการวิจัยพบว่าว่านักศึกษาในหลักสูตรนานาชาติของมหาวิทยาลัยไทยมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษาอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด แต่ระดับการรับรู้ในการบริการที่นักศึกษาได้รับนั้นต่ำกว่าที่ระดับนักศึกษาคาดหวังไว้คืออยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ทำให้เกิดคะแนนช่องว่างของคุณภาพบริการที่ติดลบ (A negative gap score) และส่งผลต่อความไม่พึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการที่มอบให้ของหลักสูตรนี้ และมากไปกว่านั้นยังสามารถสรุปได้ว่านักศึกษาทั้งในมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชน รวมถึงนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติไม่มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการโดยรวมของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shekarchizadeh A. et al., (2011) และงานวิจัยของ (Rasli et al., (2012) ที่ศึกษาถึง คุณภาพการบริการในมหาวิทยาลัยประเทศมาเลเซียจากมุมมองของนักศึกษาต่างชาติ โดยได้กล่าวถึงผลการศึกษานักศึกษาต่างชาติที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยในประเทศมาเลเซียไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการทางการศึกษาทั้ง ด้าน และมากไปกว่านั้นในงานวิจัยของ 5Noor, (2002) ที่ได้ศึกษาถึงคุณภาพการบริการทางการศึกษาในมหาวิทยาลัยมาเลเซียผ่านมุมมองของนักศึกษาท้องถิ่นชาวมาเลเซีย ก็พบว่านักศึกษาท้องถิ่นเองก็ไม่มี ความพึงพอใจในบริการทางการศึกษาที่นำเสนอโดยมหาวิทยาลัยเช่นเดียวกัน เช่นเดียวกับ Yousapronpaiboon, (2013) ที่พบว่าคุณภาพบริการทางการศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาไทยคะแนนช่องว่างติดลบทุกด้าน ซึ่งสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจสามารถอธิบายได้โดยใช้ทฤษฎีช่องว่าง (Gap Theory) ของ Parasuraman et al., )1985 (ที่มีต่อการบริการของผู้ให้บริการใน (นักศึกษา) ได้ว่า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่ได้รับในช (ลูกค้า) และ การประเมินจากบริการที่นักศึกษา (อาจารย์) ชั้นเรียนนี้เรียนของผู้ให้บริการจะส่งผลต่อการรับรู้ในคุณภาพการบริการ ดังนั้นในกรณีของการเรียนในหลักสูตรนานาชาติของมหาวิทยาลัยไทย นักศึกษาทั้งไทยและต่างชาติอาจจะมีถึงการเรียนรู้ในมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ เช่น อเมริกา ยุโรป ว่าเป็นการเรียนในหลักสูตรนานาชาติ และนำมาเปรียบเทียบกับการเรียนหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย ซึ่งการเปรียบเทียบบังกล่าวย่อมส่งผลต่อความคาดหวังที่

สูงและเมื่อการนำเสนอบริการทางการศึกษาของหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทยไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ตามแบบของมหาวิทยาลัยในประเทศตะวันตก ก็ย่อมส่งผลต่อความไม่พึงพอใจต่อหลักสูตรอย่างแน่นอน เนื่องจากมหาวิทยาลัยเหล่านั้นได้มีการเรียนการสอนที่เป็นระบบและมีชื่อเสียงมานาน

อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยโดยรวมนั้นเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทำให้พบประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับบริการที่นักศึกษาคาดหวังจะได้รับในมิติด้านความมีน้ำใจไมตรีอยู่ในระดับสูงกว่าระดับบริการที่ได้รับจริงโดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นด้านที่คะแนนช่องว่างติดลบที่กว้างที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ -0.78 ใน คุณภาพการบริการ 5 ด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Shekarchizadeh A. et al., (2011) ที่พบว่าคุณภาพบริการด้าน ความมีน้ำใจไมตรีนั้นมีคะแนนช่องว่างติดลบที่กว้างที่สุด คือ -0.51 และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อก็พบว่าคาดหวังที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับสูงกว่าระดับการรับรู้บริการจริงโดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทุกข้อ เช่นเดียวกันโดยข้อที่มีช่องว่างแคบที่สุดคือ “เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอและหาคำตอบให้เสมอ” และรองลงมาคือ “เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทุกครั้ง” และ เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ทำให้ศึกษามั่นใจใน “ซึ่งเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ ” การเข้ารับบริการ ี่ต้องปฏิบัติประจำวันและเป็นภาระงานที่ต้องทำ เช่น การให้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริการวิชาการ การลงทะเบียน กรเงิน และการติดต่อกับอาจารย์ในเบื้องต้น ดังนั้นนักศึกษาย่อมมีความคะแนนช่องว่างนี้อยู่ในระดับที่ติดลบน้อยที่สุดซึ่งหมายถึงไม่พึงพอใจน้อยที่สุด แต่ถ้าพิจารณาถึงระดับคะแนนช่องว่างที่กว้างที่สุดคือเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ” นั้นหมายถึงการมีจิตใจการให้บริการซึ่งโดยส่วนใหญ่จะพบว่า “กับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง เจ้าหน้าที่ไม่ได้ใส่ใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริงเหมือนอาจารย์ที่ปรึกษา แต่เมื่อเปรียบเทียบระหว่างการบริการในด้านนี้ของมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชนพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยรัฐให้ระดับคะแนนช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ในบริการกว้างกว่าจากนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งหมายความว่านักศึกษามหาวิทยาลัยรัฐไม่มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านน้ำใจไมตรีมากกว่านักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งเป็นองค์กรที่แสวงหารายได้เมื่อทำธุรกิจการศึกษาที่มีเป้าหมายคือกำไรจากการทำธุรกิจดังนั้นต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้า นั่นคือนักศึกษาให้ได้มากที่สุด มากไปกว่านั้น แต่เมื่อเปรียบเทียบระหว่างการบริการในด้านนี้จากมุมมองของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติพบว่า นักศึกษาไทยให้ระดับคะแนนช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการ

รับรู้ในบริการกว้างกว่าจากนักศึกษาต่างชาติ ซึ่งหมายความว่านักศึกษาไทยไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการด้านน้ำใจไม่ตรีมากกว่านักศึกษาต่างชาติจะเห็นได้จากผลการวิเคราะห์พบว่านักศึกษาต่างชาติมีความคาดหวังในการบริการต่ำกว่านักศึกษาไทยมากโดยนักศึกษาต่างชาติมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางถึงสูงแต่นักศึกษาไทยมีความคาดหวังในระดับสูงถึงสูงมาก

2. ระดับบริการที่นักศึกษาคาดหวังจะได้รับในมิติด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูงกว่าระดับบริการที่ได้รับจริงโดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นด้านที่คะแนนช่องว่างที่กว้างที่สุดเป็นอันดับ 2 คือ -0.70 ในคุณภาพการบริการ 5 ด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Shekarchizadeh A. et al., (2011) ที่พบว่าคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือนั้นมีคะแนนช่องว่างกว้างรองลงมาเป็นอันดับสองเช่นกันที่ -0.48 และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อก็พบว่าคาดหวังที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับสูงกว่าระดับการรับรู้บริการจริงโดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทุกข้อเช่นเดียวกัน โดยข้อที่มีช่องว่างแคบที่สุดคือ “การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามหลักสูตรกำหนด” ซึ่งเป็นสิ่งที่หลักสูตรจะต้องปฏิบัติตามที่ได้จัดทำไว้ตามเอกสารที่ยื่นขอเปิดหลักสูตรกับสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา การทรวงศึกษาธิการ ดังนั้นนักศึกษาย่อมมีความคะแนนช่องว่างนี้อยู่ในระดับที่ติดลบน้อยที่สุดซึ่งหมายถึงไม่พึงพอใจน้อยที่สุด แต่ถ้าพิจารณาถึงระดับคะแนนช่องว่างที่กว้างที่สุดคือเรื่อง (เต็มใจ) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ” นั้นหมายถึงการมีจิตใจการให้บริการซึ่งโดยส่วนใหญ่จะพบว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มใจเหมือนกับอาจารย์ที่ปรึกษา แต่เมื่อเปรียบเทียบระหว่างการบริการในด้านนี้ของมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชนพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยรัฐให้ระดับคะแนนช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ในบริการกว้างกว่าจากนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งหมายความว่านักศึกษามหาวิทยาลัยรัฐไม่มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการนี้มากกว่านักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชน มากไปกว่านั้น แต่เมื่อเปรียบเทียบระหว่างการบริการในด้านนี้จากมุมมองของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติพบว่า นักศึกษาไทยให้ระดับคะแนนช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ในบริการกว้างกว่าจากนักศึกษาต่างชาติ ซึ่งหมายความว่านักศึกษาไทยไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการด้านน้ำใจไม่ตรีมากกว่านักศึกษาต่างชาติ

3. ระดับบริการที่นักศึกษาคาดหวังจะได้รับในมิติด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับสูงกว่าระดับบริการที่ได้รับจริงที่ได้รับทุกข้อโดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นระดับคะแนนช่องว่างที่กว้างเป็นอันดับ 3 คือ -0.54 ในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน คืออยู่ในระดับกลาง ๆ ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ Yousapronpaiboon, (2013) ที่พบว่าคุณภาพบริการด้านลักษณะทาง

กายภาพมีคะแนนช่องว่างติดลบมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งคือ -2.88 จากมุมมองของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในกรุงเทพฯ แต่สำหรับงานวิจัยนี้คะแนนช่องว่างอยู่เป็นอันดับ 3 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่าคาดหวังที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับสูงกว่าระดับการรับรู้บริการจริงโดยแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทุกข้อเช่นเดียวกัน โดยทุกข้อมีคะแนนช่องว่างที่กว้างใกล้เคียงกันคือระหว่าง 0-) .52) – (-0.59) นั่นอาจเป็นเพราะว่าในหลักสูตรนานาชาตินั้นมีการเรียกเก็บเงินค่าเทอมที่สูงกว่าหลักสูตรที่เรียนเป็นภาษาไทย ทำให้มีงบประมาณในการปรับปรุง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเรียนการสอนที่เหมาะสม พัฒนาสื่อการเรียนการสอนมีความน่าสนใจ เข้าใจง่าย จึงเป็นสิ่งที่มหาวิทยาลัยจะต้องนำมาเป็นสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนและสร้างสื่อการสอนที่ทันสมัยและเหมาะสมกับพฤติกรรมของนักศึกษาในยุคปัจจุบัน เช่นเดียวกับ Shekarchizadeh A. et al., (2011) ที่พบว่าคุณภาพบริการด้านลักษณะทางกายภาพนั้นมีคะแนนช่องว่างแคบที่สุด คือ -0.30 อาจเป็นเพราะเหตุผลนี้เช่นเดียวกัน และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างการบริการในด้านนี้ของมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชนพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยรัฐให้ระดับคะแนนช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ในบริการในระดับเดียวกับนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งหมายความว่านักศึกษาจากมหาวิทยาลัยทั้งสองกลุ่มไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการด้านน้ำใจไมตรีไม่แตกต่างกัน มากไปกว่านั้น แต่เมื่อเปรียบเทียบระหว่างการบริการในด้านนี้จากมุมมองของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติพบว่า นักศึกษาไทยให้ระดับคะแนนช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ในบริการกว้างกว่าจากนักศึกษาต่างชาติ ซึ่งหมายความว่านักศึกษาไทยไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการด้านน้ำใจไมตรีมากกว่านักศึกษาต่างชาติ

ระดับบริการที่นักศึกษาคาดหวังจะได้รับในมิติด้านความเป็นมืออาชีพอยู่ในระดับสูงกว่า . ระดับบริการที่ได้รับจริงโดยแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นด้านที่คะแนนช่องว่างที่กว้างเป็นอันดับ 4 คือ -0.41 ใน คุณภาพการบริการ 5 ด้าน ใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Shekarchizadeh A. et al., (2011) ที่พบว่าคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือนั้นมีคะแนนช่องว่างเป็นอันดับ 3 ที่ -0.39 และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อก็พบว่าคาดหวังที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับสูงกว่าระดับการรับรู้บริการจริงโดยแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทุกข้อเช่นเดียวกัน โดยข้อที่มีช่องว่างแคบที่สุดคือ “อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย” และรองลงมาคือ “อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่เสมอ” ซึ่งเป็นสิ่งที่อาจารย์ทุกท่านต้องพึงปฏิบัติเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีต่อนักศึกษาดังนั้นนักศึกษาย่อมมีความคะแนนช่องว่างน้อยที่สุดในระดับที่ติดลบน้อยที่สุดซึ่งหมายถึงไม่พึงพอใจน้อย

ที่สุด แต่ถ้าพิจารณาถึงระดับคะแนนช่องว่างที่กว้างที่สุดคือเรื่อง “อาจารย์ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล” ซึ่งนักศึกษาไม่พึงพอใจมากที่สุดอาจเป็นเพราะการที่อาจารย์ที่ต้องสอนนักศึกษาในระดับปริญญาตรีนั้นจะมีจำนวนนักศึกษาเป็นจำนวนมากชั้นเรียนซึ่งชั่วโมงสอนใน 1 คาบเรียนอาจจะไม่เพียงพอต่อการดูแลเอาใจใส่นักศึกษาแต่ละคนได้ครบถ้วน ตลอดจนการทำหน้าที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษานั้นนักศึกษาก็อาจไม่ได้เข้าพบในชั่วโมงให้คำปรึกษาทำให้ดูเหมือนว่าอาจารย์ไม่มีเวลาให้ และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างการบริการในด้านนี้ของมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชนพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยรัฐให้ระดับคะแนนช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ในบริการในระดับเดียวกับนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งหมายความว่านักศึกษาจากมหาวิทยาลัยทั้งสองกลุ่มไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการด้านน้ำใจไมตรีไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบการบริการในด้านนี้ระหว่างมุมมองของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติพบว่า นักศึกษาไทยให้ระดับคะแนนช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ในบริการกว้างกว่าจากนักศึกษาต่างชาติ ซึ่งหมายความว่านักศึกษาไทยไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการด้านนี้มากกว่านักศึกษาต่างชาติ

5. ระดับบริการที่นักศึกษาคาดหวังจะได้รับในมิติด้านความผูกพันอยู่ในระดับสูงกว่าระดับบริการที่ได้รับจริงโดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นด้านที่คะแนนช่องว่างที่กว้างที่สุดท้าย คือ -0.34 ใน คุณภาพการบริการ 5 ด้าน ใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Shekarchizadeh A. et al., (2011) ที่พบว่าคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือนั้นมีคะแนนช่องว่างเป็นลบ (อันดับ 4 ที่ -0.36 และเมื่อพิจารณาตามรายข้อก็พบว่าคาดหวังที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับสูงกว่าระดับการรับรู้บริการจริงโดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทุกข้อเช่นเดียวกัน และเมื่อพิจารณาตามรายข้อก็พบว่าคาดหวังที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับสูงกว่าระดับการรับรู้บริการจริงโดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0. ทุกข้อเช่นเดียวกันโดยข้อที่มีช่องว่างแคบที่สุดคือ 05 “เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย” และรองลงมาคือ “สิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย” ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงภาพลักษณ์ของหลักสูตรที่นำเสนอต่อนักศึกษา ดังนั้นนักศึกษาย่อมมีความคะแนนช่องว่างนี้อยู่ในระดับที่ติดลบน้อยที่สุดซึ่งหมายถึงไม่พึงพอใจน้อยที่สุด แต่ถ้าพิจารณาถึงระดับคะแนนช่องว่างที่กว้างที่สุดคือเรื่อง “มีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา” ซึ่งนักศึกษาไม่พึงพอใจมากที่สุดอาจเป็นเพราะบางมหาวิทยาลัยไม่มีหน่วยงานหรือช่องทางที่จะให้นักศึกษาเข้ามาพูดคุยหรือบอกถึงปัญหา ดังนั้นมหาวิทยาลัยจะต้องมีหน่วยงานที่คอยให้คำปรึกษานอกเหนือจากการกำหนดอาจารย์ที่ปรึกษา และชั่วโมงให้คำปรึกษา และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างการบริการในด้านนี้ของมหาวิทยาลัยรัฐและ

เอกชนพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยรัฐให้ระดับคะแนนช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ในบริการในระดับเดียวกับนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งหมายความว่านักศึกษาจากมหาวิทยาลัยทั้งสองกลุ่มไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการด้านน้ำใจไมตรีไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบการบริการในด้านนี้ระหว่างมุมมองของนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติพบว่า นักศึกษาไทยให้ระดับคะแนนช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ในบริการกว้างกว่าจากนักศึกษาต่างชาติ ซึ่งหมายความว่านักศึกษาไทยไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการด้านนี้มากกว่านักศึกษาต่างชาติ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. สิ่งที่มีมหาวิทยาลัยจะต้องเผชิญกับระบบการศึกษาในโลกยุคปัจจุบันนั้นคือความหลากหลายของนักศึกษาที่ไม่ใช่เฉพาะนักเรียน นักศึกษาในประเทศไทยเท่านั้น การเข้ามาของนักศึกษาต่างชาติที่มาจากหลายประเทศ ก็ส่งผลต่อการที่มีมหาวิทยาลัยจะต้องปรับตัวและต้องทำความเข้าใจถึงความหลากหลายทางด้านวัฒนธรรม เพื่อที่จะนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อที่จะแข่งขันได้และเตรียมการรองรับตลาดนักศึกษากลุ่มต่างชาติ จากงานวิจัยชี้ให้เห็นว่านักศึกษาต่างชาติมีคะแนนช่องว่างติดลบที่แคบกว่านักศึกษาไทยมากจนมีการบริการบางเรื่องที่สามารถตอบสนองของความต้องการของกลุ่มนักศึกษาต่างชาติได้ เช่น การที่เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่เสมอ และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล นั่นก็หมายความว่าผู้บริหารหลักสูตรสามารถปรับปรุงคุณภาพบริการของหลักสูตรให้ตอบสนองของความต้องการของนักศึกษากลุ่มนี้ได้ไม่ยาก โดยอาจจะเน้นการศึกษาการแบ่งกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อที่จะพัฒนารูปแบบการบริการที่จะตอบสนองของความต้องการแต่ละกลุ่มให้ได้มากที่สุด (Arambewela and Hall, 2006) ดังนั้นการให้ความสำคัญกับการบริการที่นักศึกษาให้ระดับความคาดหวังมากที่สุดก่อนถือเป็นสิ่งที่จะต้องนำมาใช้พิจารณาและวางแผนกลยุทธ์การบริการเพื่อที่จะตอบสนองสิ่งที่คาดหวังให้ได้เร็วที่สุดเป็นสิ่งที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ โดย ด้านความเป็นมืออาชีพ (คุณสมบัติ) และคุณลักษณะของอาจารย์เป็นสิ่งที่นักศึกษาทุกคน ไม่ว่าจะเป็นคนไทยหรือคนต่างชาติ (ให้ระดับคะแนนความคาดหวังที่สูงที่สุด (4.20 – 4.50) ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการของอาจารย์ผู้สอนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับนักศึกษาเป็นอันดับแรก

2. การศึกษาถึงความคาดหวังของนักศึกษานั้นจะมีประโยชน์ก็ต่อเมื่อผู้บริหารหลักสูตรและอาจารย์ผู้สอนมีระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการที่มอบให้อยู่ในระดับเดียวกับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของนักศึกษา ดังนั้นจึงต้องมีการทำวิจัยกับกลุ่มผู้บริหารและอาจารย์ เพื่อให้ทราบถึงระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการที่จะมอบให้นักศึกษาเพื่อที่จะได้นำมาใช้ในการวางแผนหลักสูตรและการจัดการการเรียนการสอนให้ตอบสนองของความต้องการของนักศึกษา

3 ด้านความมีน้ำใจไมตรีนั้นเป็นด้านที่มีคะแนนช่องว่างติดลบกว้างมากที่สุด ซึ่งเป็นด้านที่นักศึกษาไม่พึงพอใจสูงสุด โดยเป็นการให้บริการโดยพนักงานประจำหลักสูตร การที่คะแนนช่องว่างติดลบแคบมากที่สุดนี้ยังแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่และนักศึกษาที่น้อยมาก ดังนั้นผู้บริหารควรที่จะให้ความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพบริการทางด้านนี้เป็นพิเศษโดยการปรับปรุงทัศนคติของพนักงานให้มีจิตใจให้บริการและพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างกัน

### ข้อเสนอแนะเพื่องานวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะในหลักสูตรนานาชาติ ซึ่งการศึกษาครั้งต่อไปควรที่จะครอบคลุมคุณภาพการบริการทางการศึกษาทั้งหมดของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการในภาพรวมเพื่อที่จะนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยไทย

2. ควรศึกษาถึงพฤติกรรมของนักศึกษาเพิ่มเติม นอกเหนือจากความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของนักศึกษา เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมที่แท้จริงของนักศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการ

3. การศึกษาควรมุ่งเน้นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดในระบบการศึกษาของอุดมศึกษาไทยเพื่อทราบถึงคุณภาพการบริการทางการศึกษาที่แท้จริงทุกมุมมอง เช่น อาจารย์ เจ้าหน้าที่ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้ปกครอง ภาครัฐบาล และภาคเอกชน





บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กัลยา สุวรรณแสง. 2540. **จิตวิทยาทั่วไป**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : รวมสาส์น.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2544. **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 5.  
กรุงเทพมหานคร.มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช :
- ชรีณี เดชจินดา .2535. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดการอุตสาหกรรม“  
แขวงแสมดำเขต บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต .”  
สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2547. **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.  
เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ .2540. **พฤติกรรมองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 2.  
กรุงเทพมหานคร .ไทยวัฒนาพานิช :
- ปราณี เขียมละออกักดี. 2550. **การบริหารการตลาด**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร :  
ธนาเพรส.
- ปรีชา ศรีศักดิ์หิรัญ. 2543. **การรับรู้พฤติกรรมผู้บริโภค : เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมผู้  
บริโภค หน่วยที่ 1-8**. พิมพ์ครั้งที่ 9. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พัชรี วรกวิน. 2522. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด.  
ไพฑูรย์ เจริญพันธ์วงศ์ .2530. **พฤติกรรมองค์กรและการบริหาร**: กรุงเทพมหานคร .  
โอเดียนสโตร์ .
- วันชัย คำเจริญ .2545. ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของสำนักงานบริการ“  
งามวงศ์วาน องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย”. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์ .2549. **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพมหานคร.ซีเอ็ดยูเคชั่น :  
ศรีนิตย์ บุญทอง .2521. “ความคาดหวังในบทบาทและตำแหน่งพัฒนากร ของพัฒนากรที่มีวุฒิจบ  
ปริญญาและไม่จบปริญญา”วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพ .ฒนาสังคม  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2548. **การวิจัยการตลาดฉบับมาตรฐาน**. กรุงเทพมหานคร :  
ไทมอน อิน บิสสิเนส เวิร์ล.

สิริวรรณค์ อัครกุล .2528. “ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานที่กำหนดของนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและต่ำ” .วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสถียร เขยประทับ .2525. **การสื่อสารและการพัฒนา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2542. “แนวทางการจัดการศึกษาหลักสูตรนานาชาติ และหลักสูตรภาษาต่างประเทศ ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน” สืบค้นเมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2557/จาก <http://www.mua.go.th/users/he-commission/law.php>.

\_\_\_\_\_ 2542. “แนวนโยบายและแนวปฏิบัติของทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง การเปิดหลักสูตร สาขาวิชาต่าง ๆ ที่สอนเป็นภาษาต่างประเทศ” สืบค้นเมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2557/ จาก [http://www.mua.go.th/users/bhes/catalog\\_h/StdEdu/LawBse/16.pdf](http://www.mua.go.th/users/bhes/catalog_h/StdEdu/LawBse/16.pdf).

\_\_\_\_\_ 2548 .แนวปฏิบัติสำหรับการศึกษานานาชาติในสถาบันอุดมศึกษาไทยกรุงเทพมหานคร. สำนักยุทธศาสตร์อุดมศึกษาต่างประเทศ :

\_\_\_\_\_ 2557. สถิติอุดมศึกษา สืบค้นเมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2557/ จาก <http://www.info.mua.go.th/information/>

หลุย จำปาเทศ. 2538. **จิตวิทยาการจูงใจ**. กรุงเทพมหานคร: สยามคี่สาสน์.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล และ ดลยา จาตุรงค์กุล. 2546. **พฤติกรรมผู้บริโภค** .(ฉบับมาตรฐาน) . โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ :กรุงเทพมหานคร

อุทัยพรรณ สุกใจ .2544 .“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขา สังคมวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Assael., H 1998. **Consumer behavior and marketing action**. Ohio: South Western.

Arambewela, R. and Hall, J,. 2006. “A comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL.” **Journal of Services Research** July 2006.

Becko, C. P. 2000. “Service intangibility and its impact on consumer expectations of service quality.” **Journal of service marketing** 14, 21: 9-26.

- Bitner, M. J. 1992. "Service space: The impact of physical surroundings on customer and employees." *Journal of marketing* 56, 21: 57-72.
- Bandura, 1997. **The anatomy of stages of change [Editorial]**. American Journal of Health Promotion.
- De Cecco, J P. 1968. **The psychology of leaning and instruction: Educational psychology**. Englewood, New Jersey: Prentice-Hall.
- Durvasula, S., Lysonski, S. and Madhavi, A.D. 2011. "Beyond service attributes: do personal values matter?" *Journal of Services Marketing* 49, 4: 41-50.
- Finn and Jeremy D. 1962. "Expectation and the Educational Environment". **Review of Education Research** 42, 3: 387-410.
- Funk and Wagnalls. 1963. "Functional and Conflict theories of Educational Stratification". **American Sociological Review**. 36. December.
- Getzels, J.W., James, M.S. and Ronall, F. 1964. **Educational Administration as a Social Process**. New York: Harper and Row.
- Grebennikov L. and Skaines I. 2007. "Comparative Analysis of Student Surveys on International Student Experience in Higher Education." **The AAIR Journal** 13, 1: November 2007.
- Hurlock, E. 1973. **Adolescence Development**. Fourth edition. U.S.A.: Mc Graw hill.
- Kotler, P. 1997. **Marketing management: Analysis, planning, implantation and control**. 9th ed. New Jersey: Simon and Schuster.
- Kotler, P. 2003. **Marketing management**. 11th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Marimuthu, M. and Ismail, I. 2012. "Service Quality in Higher Education: Comparing the Perceptions of Stakeholders." **Ninth AIMS International Conference on Management**, January 1-4.
- Mowen and Minor. 1998. **Consumer behavior**. Fifth edition. New Jersey: Prentice-Hall.
- Noor, M.J.M. 2002. "Service Quality Expectation and Perception Towards Universiti

- Utara Malaysia.” Master degree. Universiti Utara Malayisa.
- Office of the Higher Education Commission. 2012. **Study in Thailand 2012**. Bangkok: Commission on Higher Education.
- Office of the Higher Education Commission. 2013. **Study in Thailand 2013**. Bangkok: Commission on Higher Education
- Oliver R. L. 1980.” A cognitive model of antecedents and consequences of satisfaction Decisions”. **Journal of Marketing Research** 17, 4: 460-469.
- Parasursmam, A. Berry.L.L, and Zeithaml, V.A. 1985. “A conceptual model of service quality and it's implication for future research.” **Journal of Marketing Research** 49, 4: 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. 1988. “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality.” **Journal of Retailing** 5, 41: 12-40.
- Rasli, A., Shekarchizadeh, A. and Iqbal, M.J. 2012. “Perception of Service Quality in Higher Education: Perspective of Iranian Students of Malaysian Universities.” **Journal of Economics and Management** 6, 2: 201-220.
- Robbins, S. 2003. **Organizational behavior**. 10th edition. Englewood Cliffs. NJ: Prentice-Hall.
- Sandmaung, M. and Khang, D.B. 2013. “Quality expectations in Thai higher education institutions: multiple stakeholder perspectives.” **Quality Assurance in Education** 21, 3: 260-281.
- Schiffman, L.G. and Kanuk, L.L. 2000. **Customer Behavior – Psychology Aspects**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Shekarchizadeh, A., Rasli A. and Hon-Tat, H.. 2011. “SERVQUAL in Malaysian universities: perspectives of international students.” **Business Process Management Journal** 17, 1: 67-81.

- Sultan P. and Wong H.Y. 2010. "Service quality in higher education – a review and research agenda." **International Journal of Quality and service Sciences** 2, 2: 259-272.
- Vroom, V. H. 1964. **Work and motivation**. New York: Wiley and Sons Inc.
- Wagner J.A. and Hollenbeck, JR. 2005. **Organizational behavior: Securing competitive advantage**. Fifth edition. Cincinnati. OH: South-Western.
- Wolman, B. B. 1973. **Dictionary of behavioral science** 1st edition. New York: Van Norstrand.
- Yamane, Taro. (1973) **Statistic: An introductory analysis**. New York: Harper and Row.
- Yousapronpaiboon, K. 2014. "SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand." **Procedia - Social and Behavioral Sciences** 116, 1088-1095.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., and Berry, L. L. 1990. **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York: the Free Press.

ภาคผนวก ก

## Questionnaire

### Service Quality of International Program at Thai Universities

This survey aims to investigate the perspectives of students towards international program at Thai universities. The findings will be used to improve the service quality of the program and enhance student satisfaction. Your responses will be highly confidential and will be used only for academic purpose.

#### Section 1:

##### General

##### Information

- 1) Gender  Male  Female
- 2) Level of education  Bachelor's degree  Master's degree  
 Doctoral degree  Other (Please indicate).....
- 3) Year of study  1  2  3  4  5
- 4) Major (Please indicate).....
- 5) Age ..... years
- 6) Nationality  Thai  Non-Thai (Please specify).....
- 7) Family monthly income  
 Less than \$1,000 (ต่ำกว่า 30,000 บาท)  
 \$1,001 – \$2,000 (30,001 –

8) Have you ever studied in other countries (apart from your home country)?

ท่านเคยศึกษาในสถาบันการศึกษาในต่างประเทศมาก่อนหรือไม่

No

Yes If yes, ..... years

9) Before enrolling this program, have you ever studied in any international program in Thailand?

ท่านเคยศึกษาในหลักสูตรนานาชาติในประเทศไทยมาก่อนหรือไม่

No

Yes If yes, .....years

**Section2: Service quality of international program you have enrolled**

Please indicate by selecting (a number from 1 to 5) which best reflects the degree of the expectation of each

aspect of service to be delivered and the perception of the actual service delivered

Very high      High      Neutral      Low      Very low  
5                  4                  3                  2                  1

Service Delivery	Degree of Expectation ระดับความคาดหวัง					Degree of Perception ระดับการได้รับบริการ				
1. Modern equipment and technology เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. Physical facilities visually appealing. มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเรียนการสอนที่เหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. Materials visually appealing. สื่อการเรียนการสอนมีความน่าสนใจ เข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

Service Delivery	Degree of Expectation ระดับความคาดหวัง	Degree of Perception ระดับการได้รับบริการ
4. Curriculum promised to do something and did so	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
5. Showed honest interest solving your problem มีแนวทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
6. Felt safe in learning environment สิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
7. Operating hours were convenient for you อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีชั่วโมงให้คำปรึกษาที่สอดคล้องกับ	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
8. Support staff are well dressed เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
9. Support staff provided services at time promised เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ (เต็มใจ)	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
10. Support staff performed service right first time เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการได้ทันที (รวดเร็ว)	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
11. Support staff work correctly เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้อง เป็นมืออาชีพ	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
11. Support staff work correctly เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้อง เป็นมืออาชีพ	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
12. Support staff told exactly when services were done เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
13. Support staff gave prompt service to you เจ้าหน้าที่สามารถให้การบริการได้อย่างรวดเร็ว	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
14. Staff willing to help เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
15. Support staff respond to request all the time เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทุกครั้ง	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1

Service Delivery	Degree of Expectation ระดับความคาดหวัง	Degree of Perception ระดับการได้รับบริการ
16. Support staff behavior instilled confidence in you เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ทำให้ศึกษามั่นใจในการเข้ารับบริการ	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
17. Support staff consistently courteous to you เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กระตือรือร้น เอาใจใส่กับนักศึกษา	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
18. Support staff had knowledge to answer questions เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอและหาคำตอบให้เสมอคำตอบใสมอ	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
19. Support staff gave you individual attention เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
20. Staff had your best interest by heart เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
21. Support staff understood your specific needs เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของ	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
22. Professor are well dressed อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
23. Professor provided services at time promised อาจารย์ให้คำปรึกษาตามเวลาที่แจ้งไว้	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
24. Professor performed service right first time อาจารย์ให้คำปรึกษาตามความต้องการได้ทันที	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1

Service Delivery	Degree of Expectation ระดับความคาดหวัง	Degree of Perception ระดับการได้รับบริการ
25. Professor work correctly อาจารย์ทำงานอย่างถูกต้อง	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
26. Professor told exactly when services were done อาจารย์อธิบายรายละเอียดการปฏิบัติงานอย่าง	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
27. Professor gave prompt services to you อาจารย์สามารถให้คำแนะนำนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
28. Professor readily helped when requested อาจารย์พร้อมที่จะให้คำปรึกษาเมื่อนักศึกษาเข้าพบ	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
29. Professor responded to requests promptly อาจารย์ตอบสนองคำร้องขอของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
30. Professor behavior instilled confidence in you อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือและเป็นแบบอย่างที่ดี	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
31. Professor consistently were polite with you อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่เสมอ	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
32. Professor had knowledge to answer your questions อาจารย์สามารถตอบคำถามและหาคำตอบให้นักศึกษาได้	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
33. Professor gave you individual attention อาจารย์ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
34. Professor had your best interests by heart อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
35. Professor understood your specific needs อาจารย์เข้าใจความต้องการของนักศึกษา	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1

Section 3: Please rank each of the following dimensions of service quality in order of importance from 1 to 5 where 1 is most important to you and 5 is least important to you.

- Tangible (สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ)
- Reliability (ความน่าเชื่อถือ)
- Commitment (ความผูกพัน)
- Professionalism (การประกันความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการ)
- Hospitality (ความมีน้ำใจไมตรี)

Section 4: COMMENT & SUGGESTION

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

THANK YOU VERY MUCH FOR YOUR COOPERATION

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวมุกดาฉาย แสนเมือง
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 2516 พฤศจิกายน 11
สถานที่เกิด	อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์
สถานที่อยู่ในปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 125/49 หมู่ 4 ตำบลสวนพริกไทย อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2538 บธ.บ (การบัญชี) จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ.2543 บธ.ม.จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่











