

- ● มุมมองนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษาระดับปริญญาโท: การประยุกต์ใช้
เครื่องมือการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน - ความสำคัญ (IPA)
Service Quality in Master Programs: a Study of Student
Perspective: An Implication of Importance - Performance Analysis
(IPA) ● ●

สุจิตรา ตั้งสุทธิมงคล¹, รองศาสตราจารย์ ดร.ศากุน บุญอิต²

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันผู้สนใจศึกษาต่อระดับปริญญาโทจำนวนมากขึ้นสืบเนื่องจากความต้องการที่จะยกระดับ
คุณวุฒิการศึกษาเพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพของตนเอง จึงทำให้สถาบันการศึกษาพยายามพัฒนาคุณภาพ
การบริการทางการศึกษามากขึ้น ดังนั้น งานวิจัยฉบับนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาแนวทางการ
เพิ่มคุณภาพการบริการการศึกษาโดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน-ความสำคัญ (IPA) เพื่อช่วย
ในการประเมินคุณภาพการบริการทางการศึกษา การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจผ่านแบบสอบถามนักศึกษา
ระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 270 ชุด ผลการวิจัยพบว่านักศึกษา
ให้ความสำคัญกับปัจจัยอาจารย์มากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยเจ้าหน้าที่โครงการและหลักสูตรการศึกษา
ของโครงการ ตามลำดับ

Keywords : Service Quality, Importance-Performance Analysis (IPA), Master Degree, Higher Education

¹ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

² ถนน ท่าพระจันทร์ พระนคร กรุงเทพฯ 10200

¹ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

² ถนน ท่าพระจันทร์ พระนคร กรุงเทพฯ 10200

บทนำ ● ●

การศึกษาถือได้ว่าเป็นรากฐานที่สำคัญอย่างยิ่งของประชาชนในทุกประเทศและทุกสมัย เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้นได้ และปัจจุบัน ชาวไทยก็หันมาให้ความสำคัญกับวุฒิการศึกษามากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาระดับปริญญาโทซึ่งส่งผลให้สถาบันการศึกษาต่างๆ มุ่งที่จะเสนอหลักสูตรต่างๆ เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ที่ต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท และด้วยภาวะการแข่งขันที่รุนแรงนี้ จึงมีผู้วิจัยพบว่าการให้บริการทางการศึกษาเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกศึกษาต่อปริญญาโทในสถาบันการศึกษาภายในประเทศมากที่สุด ดังนั้น งานวิจัยฉบับนี้จึงถือเป็นแนวทางให้แก่สถาบันการศึกษาต่างๆ ในประเทศไทยใช้การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน-ความสำคัญมาช่วยในการประเมินคุณภาพการบริการทางการศึกษา เพื่อให้มหาวิทยาลัยทราบถึงลำดับความสำคัญของคุณลักษณะและปัจจัยการบริการทางการศึกษาในทัศนะของนักศึกษาระดับปริญญาโท, ลำดับผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในคุณลักษณะและปัจจัยการบริการทางการศึกษา, ความแตกต่างระหว่างผลการดำเนินงานและความสำคัญของปัจจัยการบริการทางการศึกษา และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมของนักศึกษาปริญญาโทกับปัจจัยคุณภาพการบริการทางการศึกษา

● เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ●

2.1 คุณภาพการบริการ (Service Quality)

แนวคิดเกี่ยวกับ “คุณภาพ” ได้รับการพัฒนาจากภาคการผลิตในทศวรรษ 1920 ซึ่งคำนิยามของคำว่า “คุณภาพ” นั้น มีมากมาย เช่น Crosby (1979) ที่กล่าวว่า “คุณภาพ คือ การปราศจากข้อบกพร่อง”

หรือ Gavin (1983) ที่กล่าวว่า “คุณภาพวัดโดยดูจากความผิดพลาดภายในและความผิดพลาดภายนอก” หรือปรัชญาของชาวญี่ปุ่นที่กล่าวว่า “คุณภาพ คือ การไม่มีของเสียและทำสิ่งที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก” ฯลฯ (Parasuraman และคณะ, 1985) ในขณะที่ “การบริการ” ได้เติบโตขึ้นในทศวรรษ 1970 โดยเริ่มบุกเบิกมาจากประเทศทางยุโรปเหนือ ซึ่งต่อมาได้แพร่หลายและได้รับความสนใจจากนักวิจัยและองค์กรต่างๆ ในหลายประเทศ (Brown และคณะ, 1991) และเมื่อการบริการเริ่มแพร่หลาย แนวคิดเกี่ยวกับ “คุณภาพการบริการ” จึงถูกพัฒนาขึ้นคุณภาพการบริการ (Service Quality) คือ สิ่งที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าตัดสินโดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของผู้ส่งมอบบริการกับการบริการที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญว่า ผู้ส่งมอบบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความความพึงพอใจได้มาก-น้อยเพียงใด

2.2 เครื่องมือที่ใช้ประเมินคุณภาพการบริการ

การประเมินคุณภาพการบริการ คือ การวัดขอบเขตของการบริการตั้งแต่ผู้ให้บริการเริ่มส่งมอบบริการไปยังผู้รับบริการจนถึงขณะที่เห็นผลของการบริการนั้นแล้ว ว่าตรงกับที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้หรือไม่ ซึ่งผู้รับบริการจะมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้น การประเมินคุณภาพการบริการจึงถือเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัท และด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้มีการคิดค้นและพัฒนาเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการอยู่เสมอ แต่เครื่องมือที่เป็นที่นิยมและรู้จักกันอย่างแพร่หลายมีเพียง 3 วิธี ดังนี้ (Ghobadian และคณะ, 1994)

(1) SERVQUAL คือ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการที่ Parasuraman และคณะ (1985) สร้างขึ้นเพื่อหาช่องว่างระหว่างความคาดหวัง (สิ่งที่บุคคลปรารถนาให้เกิดขึ้นโดยตัดสินจากสภาพแวดล้อม ประสบการณ์ในอดีต และคำบอกเล่า) ในการรับบริการและการรับรู้ (กระบวนการที่บุคคลได้คัดเลือก ประมวล แปลความหมายและตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้นด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5) ในการบริการที่เกิดขึ้นจริง (SERVQUAL = Perception-Expectation) เพื่อพัฒนาการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

(2) SERVPERF พัฒนาโดย Cronin และ Taylor ในปี ค.ศ.1992 ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ใช้ประเมินการรับรู้ถึงผลการดำเนินงานด้านการบริการเพียงด้านเดียวเท่านั้นโดยมีสมมติฐานว่า ลูกค้าจะประเมินการรับรู้คุณภาพการบริการโดยการเปรียบเทียบความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับอยู่แล้ว ดังนั้น จึงจำเป็นต้องวัดความคาดหวังของลูกค้าอีกSERVPERF ได้รับความนิยมในการวัดคุณภาพการบริการและได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการหลายท่าน เช่น Teas (1993) ที่ให้เหตุผลว่า SERVQUAL เป็นมาตรวัดที่ไม่มีความเที่ยง (Validity) และไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับการประเมินคุณภาพการบริการในทุกธุรกิจ เนื่องจากคำจำกัดความของความคาดหวังที่ไม่แน่ชัดซึ่งทำให้เกิดความไม่ชัดเจนของการนำผลจากการวัดความคาดหวังมาประเมินคุณภาพการบริการ และไม่มีข้อพิสูจน์ทางทฤษฎีในแนวคิดความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวัง นอกจากนี้ Carman (1990) ยังชี้ให้เห็นว่า SERVQUAL เป็นมาตรวัดที่กว้างเกินไป จึงไม่เหมาะที่จะนำมาประเมินคุณภาพการบริการในธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งอย่างสมบูรณ์ แต่ควรมีการปรับคำถามให้ใช้ได้เฉพาะในแต่ละธุรกิจเท่านั้น ซึ่ง Parasuraman และคณะก็ได้ออกมาโต้แย้งคำ

วิจารณ์เหล่านี้ได้โดยให้เหตุผลว่า แม้ว่าการประเมินคุณภาพการบริการจากการรับรู้ถึงผลการบริการเพียงด้านเดียวอาจจะทำให้ผลการประเมินคุณภาพการบริการมีประสิทธิภาพมากกว่า แต่ผู้ส่งมอบบริการจะไม่ทราบว่า การส่งมอบบริการในธุรกิจนั้นๆ เกิดข้อบกพร่องในส่วนใด นอกจากนี้ Parasuraman และคณะยังกล่าวว่า SERVPERF เป็นการก่อตัวของทัศนคติ (Formation of Attitudes) ไม่ใช่ระดับของทัศนคติ (Attitude Level) แต่ SERVQUAL เป็นมาตรวัดที่วัดถึงความสัมพันธ์ระหว่างการก่อตัวของทัศนคติและระดับของทัศนคติควบคู่กันซึ่งจะให้ผลที่ละเอียดกว่า SERVPERF อย่างไรก็ตาม ก็ยังไม่สามารถหาข้อสรุปได้ว่า มาตรวัดใดเหมาะสมที่สุดที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการของธุรกิจ ซึ่งต่อมาในปี ค.ศ. 2007 Carrillat และคณะได้ทำการศึกษาความแตกต่างในเรื่องความเที่ยงตรงของ SERVQUAL และ SERVPERF โดยรวบรวมข้อมูลจากการศึกษางานวิจัยจำนวน 17 งานที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของ SERVQUAL และ SERVPERF ในการประเมินคุณภาพการบริการโดยรวม โดยใช้เครื่องมือ Meta Analysis ในการวิเคราะห์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ทั้ง SERVQUAL และ SERVPERF เป็นเครื่องมือที่มีความเที่ยงตรงในการประเมินคุณภาพการบริการโดยรวม แต่หากมีการปรับเปลี่ยน SERVQUAL ตามสภาพแวดล้อมและลักษณะของการบริการในแต่ละธุรกิจ ก็จะช่วยเพิ่มความเที่ยงตรงให้กับผลลัพธ์ของข้อมูลมากยิ่งขึ้น แต่ในทางตรงกันข้าม ความเที่ยงตรงของ SERVPERF จะไม่มีการเปลี่ยนแปลง แม้ว่าจะมีการปรับเปลี่ยนเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและลักษณะของการบริการในแต่ละธุรกิจ นอกจากนี้ การวัดคุณภาพการบริการจะมีความเที่ยงตรงถ้าหากนำไปประยุกต์ใช้ในประเทศหรือสังคมที่มีเอกลักษณ์

ทางวัฒนธรรมน้อย (ความรู้สึกถึงเอกลักษณ์ของกลุ่มหรือวัฒนธรรมหรือของปัจเจกบุคคลที่ได้รับอิทธิพลจากการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือวัฒนธรรม) ดังนั้น SERVQUAL Scale ควรมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของธุรกิจที่กำลังจะประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งการที่นักวิชาการจะเลือกใช้ SERVQUAL หรือ SERVPERF นั้นขึ้นอยู่กับความคิดเห็นและความต้องการของแต่ละบุคคล

(3) การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน-ความสำคัญ (Importance-Performance Analysis หรือ IPA) คือ กระบวนการที่ใช้เพื่อประเมินคุณภาพการบริการโดยคำนึงถึงมุมมองของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งการประเมินคุณภาพการบริการนั้นจะเกิดจากการหาช่องว่างระหว่างผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการและการให้ความสำคัญ (การที่คุณลักษณะการบริการมีผลกระทบหรือมีอิทธิพลอย่างมากต่อผู้รับบริการ) ในคุณลักษณะการบริการของผู้รับบริการ (IPA = Performance (P)-Importance (I)) ซึ่งหาก $P > I$ แสดงว่า คุณภาพการบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ (Quality Surplus) แต่หาก $P < I$ แสดงว่า คุณภาพการบริการควรได้รับการปรับปรุง (Quality Deficit) โดยผู้ให้บริการสามารถกำหนดนโยบายและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการในที่สุด ซึ่งผู้ที่วิจัยและสร้างเครื่องมือนี้ คือ Martilla และ James (1977) นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยยังได้สร้างเมทริกซ์ 2 มิติ (IP Matrix) ขึ้น เพื่อช่วยในการวิเคราะห์คุณภาพการบริการทั้งด้านผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการและด้านการให้ความสำคัญของผู้รับบริการดังรูปที่ 1

การให้ความสำคัญ

A Concentrate Here	B Keep up the Good Work
C Low Priority	D Possible Overkill

รูปที่ 1 เมทริกซ์คุณภาพการบริการ 2 มิติ (Martilla และ James, 1977)

คุณภาพการบริการที่อยู่ในเมทริกซ์ A หมายถึง คุณลักษณะคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการมีผลการดำเนินงานที่ต่ำ แต่ผู้รับบริการกลับให้ความสำคัญมาก ดังนั้น คุณภาพการบริการที่อยู่ในเมทริกซ์ A จึงควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาเป็นอันดับแรก เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด คุณภาพการบริการที่อยู่ในเมทริกซ์ B หมายถึง คุณลักษณะคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับที่สูงและผู้รับบริการก็ให้ความสำคัญมากเช่นกัน ผู้รับบริการจึงเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการดังกล่าวแล้ว ดังนั้น คุณภาพการบริการที่อยู่ในเมทริกซ์ B จึงควรรักษาให้อยู่ในระดับที่ดีเช่นเดิมหรืออาจปรับปรุงให้ดีขึ้นไปเรื่อยๆ คุณภาพการบริการที่อยู่ในเมทริกซ์ C หมายถึง คุณลักษณะคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการมีผลการดำเนินงานที่ต่ำ และผู้รับบริการก็ให้ความสำคัญน้อยเช่นกัน ดังนั้น คุณภาพการบริการที่อยู่ในเมทริกซ์ C นี้ ผู้ให้บริการอาจจะลดความสำคัญในคุณภาพการบริการนี้ได้ เนื่องจากไม่กระทบต่อความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ

คุณภาพการบริการที่อยู่ในเมทริกซ์ D หมายถึง คุณลักษณะคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการมีผลการดำเนินงานที่สูง แต่ผู้รับบริการกลับให้ความสำคัญน้อย กล่าวคือ ผู้ให้บริการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่กับคุณภาพการบริการนี้เกินความจำเป็น ดังนั้น คุณภาพการบริการที่อยู่ในเมทริกซ์ D นี้จึงอาจถูกตัด

ออกได้ เพื่อที่ว่า ผู้ให้บริการจะได้หันมาให้ความสำคัญกับคุณลักษณะคุณภาพการบริการอื่นๆ ที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญ แต่ผู้ให้บริการยังมีผลการดำเนินงานที่น้อยหรือที่ยังขาดอยู่แต่แทน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการมากที่สุดปี ค.ศ. 2008 Angell และคณะได้ทำการวิจัยแล้วพบว่า การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน-ความสำคัญเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการประเมินคุณภาพการบริการ เนื่องจากสามารถแก้ปัญหาในเรื่องข้อจำกัดของ SERVQUAL (ความไม่นิ่งของความคาดหวังของลูกค้าที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาอันมีสาเหตุมาจากความต้องการส่วนบุคคล, ประสบการณ์ในอดีต และคำบอกเล่า) และ SERVPERF (ไม่สามารถวิเคราะห์ได้ว่า เกิดข้อบกพร่องกับการบริการในส่วนใด ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถระบุระดับคุณภาพการบริการได้ และก็ไม่สามารถปรับปรุงและแก้ไขการบริการนั้นให้ดีขึ้นได้ในที่สุด) ซึ่งก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yeo (2008) ที่กล่าวถึงข้อจำกัดหรือจุดอ่อนของการใช้ SERVQUAL ในการวิเคราะห์ความต้องการของนักศึกษาว่า ความต้องการหรือความคาดหวังของนักศึกษาที่เปลี่ยนแปลงเสมอ จะทำให้นักศึกษามักรู้สึกว่า มาตรฐานคุณภาพการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยยังมีไม่เพียงพอและมีการบริการที่ไม่คงที่ เนื่องจากความต้องการที่ไม่คงที่ของนักศึกษา การโฆษณาของหลักสูตรที่เกินจริง การที่สถาบันการศึกษาไม่สามารถแบ่งระดับความคาดหวังของนักศึกษาได้ ฯลฯ

● งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ●

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการบริการที่ใช้ IPA ในการวิเคราะห์ Martilla และ James (1977) สำนวความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการหลังการขายรถโดยใช้การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน-ความสำคัญในการประเมินคุณภาพการบริการ และงานวิจัยพบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับเรื่องค่าใช้จ่ายมากที่สุด แต่บริษัทไม่สามารถตอบสนองความต้องการนี้ได้ ดังนั้นบริษัทจึงควรให้ความสำคัญในคุณลักษณะการบริการนี้มากที่สุด และสำหรับการบริการที่เป็นมิตรและสุภาพต่อลูกค้าบริษัทควรรักษามาตรฐานที่ดีนี้ไว้ และหลังจากงานวิจัยนี้ได้เผยแพร่สู่สาธารณชน ทำให้มีนักวิชาการหลายท่านหันมาให้ความสนใจในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในหลายธุรกิจ เช่น ธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ (ศิริวรรณ กิจเจริญ, 2550) ที่ต้องการระบุคุณลักษณะของการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในประเทศไทย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศอยู่ในเกณฑ์ที่ดี และพวกเขาก็รู้สึกพอใจในการให้บริการนี้ เนื่องจากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ดี เช่น ความเพียงพอของอุปกรณ์ในสถานที่ที่เข้าถึงได้สะดวก ความทันสมัยของข้อมูลในเว็บไซต์ ความถูกต้องของข้อมูล ฯลฯ

นอกจากนี้ ผู้บริหารห้างสรรพสินค้าในประเทศไทยก็ต้องการที่จะพัฒนาและรักษาระดับการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ปิ่นเกล้าให้ความสำคัญในเรื่องจุดนั่งพักน้อยที่สุด ซึ่งก็สัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของ

ศูนย์การค้าฯ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านระยะทางและความสะดวกในการเดินทางของผู้ใช้บริการนั้น ศูนย์การค้าฯ ควรให้ความสนใจมากที่สุด เนื่องจากผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก แต่ศูนย์การค้าฯ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการในปัจจุบันนี้ได้ (วีระวุฒิ ชูตินันท์วิโรฒ, 2550)

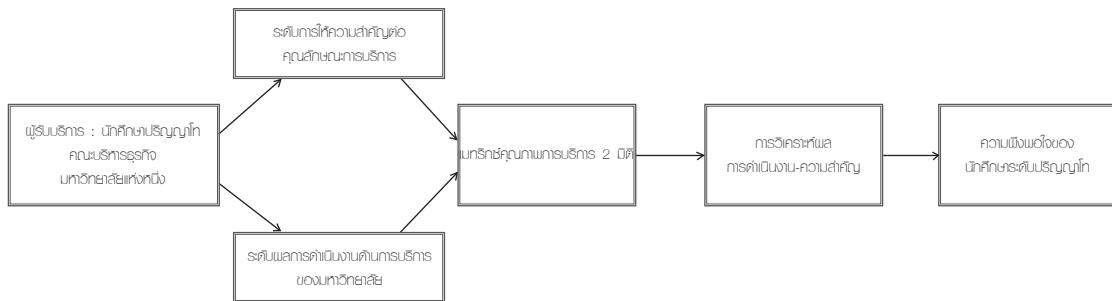
ธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศต่างๆ เช่น ฮองกง ไต้หวัน และอินเดีย ที่ต่างทำการวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการและสามารถดึงดูดความสนใจจากนักท่องเที่ยวต่างชาติได้จำนวนมาก เช่น งานวิจัยของZhang และ Chow (2003) ที่ต้องการวัดคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ในประเทศฮองกง ซึ่งงานวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนให้ความสำคัญกับทั้ง 20 คุณลักษณะ การบริการในระดับมากถึงมากที่สุด โดยพวกเขาให้ความสำคัญกับการตรงต่อเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหา และความรู้ในเส้นทางของมัคคุเทศก์มากที่สุด สำหรับด้านผลการดำเนินงานนั้น นักท่องเที่ยวชาวจีนเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่งกับการดำเนินงานที่ดีในการบริการของมัคคุเทศก์อย่างความตรงต่อเวลา การให้ข้อมูลที่ชัดเจน ความสุภาพ ฯลฯ แต่ในเรื่องของความสามารถในการแก้ปัญหา มัคคุเทศก์ควรได้รับการพัฒนาเป็นอันดับแรกเพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวชาวจีนเกิดความพึงพอใจมากที่สุดสำหรับประเทศไต้หวัน Min-Feng และ Yeun-Jeng (2005) ได้ทำการวิจัยแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการสายการบินส่วนใหญ่ให้ความสำคัญแก่การจองที่นั่ง การตอบคำร้องทุกข์ ความปลอดภัยและความตรงเวลาของสายการบิน ซึ่งการจองที่นั่ง การตอบคำร้องทุกข์ ความปลอดภัยของสายการบิน การจัดส่งสัมภาระ และการบริการภาคพื้นดินและอากาศได้รับการตอบสนองอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ แต่ความตรงต่อเวลาซึ่งถือเป็นหัวใจของการขนส่งทางอากาศนั้นควรได้รับการแก้ไข

อย่างเร่งด่วน เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการบริการทางการศึกษา

กฤษณา กิจเจริญ (2547) วิจัยเรื่องการให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย เพื่อประเมินคุณภาพการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชนโดยใช้การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน-ความสำคัญ ซึ่งงานวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มองว่า การบริการที่เกิดขึ้นนั้นมีคุณภาพแล้วแต่นักศึกษากลับมองว่ามหาวิทยาลัยควรปรับปรุงคุณภาพการบริการ มิติReliability, Empathy Responsiveness และ Assurance อย่างเร่งด่วน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Galloway (1998) ที่ใช้ SERVQUAL ในการประเมินคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในมุมมองของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยในสหราชอาณาจักร ซึ่งพบว่า คุณภาพการบริการของมหาวิทยาลัยอยู่ในเกณฑ์ที่ดีแล้ว แต่นักศึกษากลับมองว่า มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น และเมื่อการศึกษาในระดับปริญญาโทในสหราชอาณาจักรมีความสำคัญขึ้นเรื่อยๆ Angell และคณะ (2008) จึงต้องการทราบถึงทัศนคติของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อคุณลักษณะการบริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน-ความสำคัญ คือ นักศึกษาจะให้ความสำคัญกับการบริการด้าน Academic และ Industry Links มากที่สุด แต่ในแง่ Industry Links ได้รับการตอบสนองที่อยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงควรแก้ปัญหาในจุดนี้เป็นลำดับแรก

● กรอบแนวคิดในการทำการวิจัย ●



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดของการวิจัย

คุณภาพการบริการทางการศึกษาเกิดจากความสามารถของมหาวิทยาลัยในการส่งมอบคุณลักษณะและปัจจัยการบริการที่นักศึกษาระดับปริญญาโทให้ความสำคัญ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาและก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่นักศึกษาในที่สุดและคุณภาพการบริการทางการศึกษาจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจเลือกสถานที่ในการศึกษาต่อของผู้ที่สนใจศึกษาต่อระดับปริญญาโทพร้อมทั้งส่งผลให้เกิดการแนะนำสถาบันการศึกษาที่มีคุณภาพการบริการที่ดีให้แก่บุคคลอื่น ซึ่งท้ายที่สุดก็จะส่งผลในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการศึกษา ทั้งนี้ งานวิจัยนี้จะทำการศึกษาถึงระดับการให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะการบริการของนักศึกษาระดับปริญญาโทและระดับผลการดำเนินงานด้านการบริการของมหาวิทยาลัย เพื่อช่วยให้ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยทราบจุดแข็งและจุดอ่อนในการดำเนินงานด้านการบริการ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาปริญญาโทได้อย่างมีประสิทธิภาพ

● วิธีการดำเนินการวิจัย ●

การวิจัยนี้ใช้วิธีการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามปลายปิดเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้นำประมวลผลด้วย SPSS พร้อมทั้งนำเสนอด้วยการวิเคราะห์เชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน ซึ่งการวิจัยจำกัดขอบเขตที่นักศึกษาระดับปริญญาโทของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งจำนวน 270 คนแบบสอบถามในการวิจัยนี้ได้รับการประยุกต์จากการศึกษางานวิจัยทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องแล้วนำคุณลักษณะการบริการทางการศึกษาต่างๆ ที่พบมาบันทึกไว้ เพื่อเลือกคุณลักษณะการบริการทางการศึกษาจำนวนหนึ่งที่มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและการดำเนินงานด้านการบริการของมหาวิทยาลัยของกลุ่มตัวอย่าง โดยงานวิจัยนี้ได้ทำการแปลคุณลักษณะการบริการเหล่านั้นจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยแล้วนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง พร้อมทั้งทำการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ชุด เพื่อทดสอบความเข้าใจ (Pre-Test) ก่อนทำการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่ใช้สำหรับการประเมินผลการดำเนินงาน-ความสำคัญ ซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้เป็น

แบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ (Likert Scale) จำนวน 35 ข้อ โดยในหนึ่งข้อคำถามหรือหนึ่งคุณลักษณะการบริการทางการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามต้องตอบคำถาม 2 มิติคือ มิติของความสำคัญ (Importance) และมิติของผลการดำเนินงาน (Performance) เกี่ยวกับคุณลักษณะการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ ในส่วนที่ 1 ยังถามถึงระดับความพึงพอใจโดยรวมที่นักศึกษามีต่อคุณลักษณะการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยและส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ สถานภาพ โครงการปริญญาโทที่กำลังศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวมทั้งหมด 6 ข้อ

และเวลาทำงาน ทำให้เป็นการยากที่นักศึกษาจะมีเวลาในการทำกิจกรรมสันทนการอีกทั้ง เมื่อนำผลวิเคราะห์ที่ได้จากการวิจัยนี้เปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ยังไม่มีงานวิจัยใดที่มีคะแนนเฉลี่ยของผลการดำเนินงานต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญในทุกคุณลักษณะการบริการทางการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงควรเร่งพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้

● สรุปผลการวิจัยพร้อมทั้งอภิปราย ●

4.1 ความแตกต่างระหว่างผลการดำเนินงานและความสำคัญในทุกคุณลักษณะการบริการ

นักศึกษาให้ความสำคัญกับคุณภาพของของอาจารย์มากที่สุดเนื่องจากนักศึกษามองว่า อาจารย์เป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการถ่ายทอดและการพัฒนาความรู้และความสามารถของนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพได้นอกจากนี้ นักศึกษายังให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเป็นอันดับที่ 3 ด้วย เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคของการสื่อสารที่ต้องการความสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ระบบสารสนเทศที่ทันสมัยมีอิทธิพลต่อนักศึกษาอย่างมากทั้งในเรื่องการเรียน การงาน การสร้างความบันเทิง การเพิ่มพูนความรู้ ฯลฯ ในทางตรงกันข้าม นักศึกษาให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสันทนการน้อยที่สุด เนื่องจากโครงการปริญญาโทของมหาวิทยาลัยเป็นโครงการภาคค่ำซึ่งเหมาะสำหรับผู้ที่กำลังทำงานอยู่ นักศึกษาจึงต้องบริหารเวลาให้มีความเหมาะสมที่สุดระหว่างเวลาเรียน

ตารางที่ 1 แสดงความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของผลการดำเนินงานและความสำคัญในทุกคุณลักษณะการบริการทางการศึกษา

คุณลักษณะการบริการทางการศึกษา	ผลการดำเนินงาน (P)	ความสำคัญ (I)	P - I	T	P
จำนวนนักศึกษาต่อขนาดห้องเรียน	3.84	3.96	-0.11	-1.921	.000
ชื่อเสียงของหลักสูตรมหาวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย	4.21	4.47	-0.26	-5.007	.000
อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการเรียนการสอน	3.69	4.02	-0.34	-5.313	.000
ความรวดเร็วในการโอนสายโทรศัพท์ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง	3.38	3.72	-0.34	-5.502	.000
ระยะเวลาในการศึกษาของหลักสูตร	3.81	4.17	-0.36	-5.856	.000
หนังสือและวารสารที่หลากหลายในห้องสมุด	3.70	4.12	-0.42	-6.156	.000
บรรยากาศภายในมหาวิทยาลัย	3.57	4.00	-0.43	-7.382	.000
ทักษะและความรู้ของอาจารย์	4.29	4.79	-0.50	-12.446	.000
สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสิ่งทอภายในมหาวิทยาลัย	2.64	3.19	-0.55	-7.166	.000
อาจารย์สามารถให้นักศึกษาเห็นประโยชน์ของเนื้อหาที่เรียน	3.92	4.47	-0.55	-10.941	.000
อาจารย์เปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าพบนอกเวลาเรียน	3.42	3.99	-0.57	-9.323	.000
เวลาในการเปิด-ปิดของหอสมุด	3.48	4.05	-0.57	-7.429	.000
ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับทางโทรศัพท์	3.47	4.04	-0.57	-9.764	.000
ความเหมาะสมของจำนวนงานที่ได้รับมอบหมาย	3.57	4.17	-0.59	-8.884	.000
วิทยาการผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ จากบริษัทชั้นนำ	3.78	4.39	-0.61	-10.238	.000
เวลาในการเปิด-ปิดให้บริการของโครงการ	3.43	4.06	-0.64	-9.561	.000
เวลาในการเปิด-ปิดมหาวิทยาลัย	3.46	4.11	-0.66	-8.394	.000
หนังสือและวารสารที่หลากหลายในห้องสมุดคณะฯ	3.47	4.15	-0.68	-9.592	.000
ร้านอาหาร-เครื่องดื่มภายในมหาวิทยาลัย	2.90	3.62	-0.71	-9.643	.000
เวลาในการเปิด-ปิดของห้องสมุดคณะฯ	3.34	4.06	-0.72	-9.627	.000
ความปลอดภัยของสถานที่	3.63	4.46	-0.83	-12.644	.000
เจ้าหน้าที่โครงการสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.41	4.24	-0.83	-11.528	.000
เจ้าหน้าที่โครงการมีบรรยากาศในการให้บริการ	3.43	4.27	-0.84	-10.286	.000
อาจารย์สามารถให้นักศึกษาเข้าใจเนื้อหา	3.94	4.80	-0.87	-20.238	.000
เจ้าหน้าที่โครงการมีความรู้เกี่ยวกับหลักสูตร	3.36	4.23	-0.87	-12.973	.000
ความทันสมัยของข้อมูลในเว็บไซต์ของโครงการ	3.06	3.96	-0.91	-12.038	.000
เจ้าหน้าที่โครงการสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก	3.36	4.26	-0.90	-12.122	.000
ความหลากหลายของวิชาเรียนที่เปิดสอน	3.30	4.30	-1.00	-13.544	.000
เจ้าหน้าที่โครงการมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหา	3.31	4.32	-1.01	-12.341	.000
เจ้าหน้าที่โครงการสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้	3.24	4.26	-1.01	-13.814	.000
ความคุ้มค่าของค่าหน่วยกิต ค่าบำรุงการศึกษา และค่าธรรมเนียมการศึกษา	3.32	4.33	-1.01	-14.812	.000
เจ้าหน้าที่โครงการเข้าใจความต้องการของนักศึกษา	3.19	4.28	-1.09	-14.119	.000
สิ่งอำนวยความสะดวกด้านคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยของคณะฯ	3.39	4.52	-1.13	-14.411	.000
สถานที่สำหรับทำงาน/รายงานภายในคณะฯ	2.76	4.40	-1.63	-17.697	.000
สถานที่จอดรถภายในมหาวิทยาลัย	1.97	4.29	-2.32	-25.036	.000

4.2 การวิเคราะห์ Factor Analysis

จากตารางที่ 2 ตัวแปรที่แฝงความสำคัญ (Importance) และตัวแปรแฝงผลการดำเนินงาน (Performance) ทางการศึกษาสามารถวัดได้จาก ปัจจัยย่อย 5 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่โครงการ ด้านห้องสมุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในมหาวิทยาลัย ด้านหลักสูตรการศึกษาของโครงการ และด้านอาจารย์ จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ ค่า Factor loading ของทุกคุณลักษณะที่ประกอบกันขึ้นเป็นตัวแปรแฝงมีค่ามากกว่า 0.60 และค่า Eigen value มากกว่า 1 เมื่อนำผลวิเคราะห์ที่ได้เปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่สกัดได้นั้นมีลักษณะใกล้เคียงกับงานวิจัยอื่นๆ มาก ซึ่งแสดงว่า ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่มีความสำคัญที่สามารถใช้แทนคุณลักษณะการบริการทางการศึกษาอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ Factor Analysis

ปัจจัยการบริการทางการศึกษา	Factor	Loading	Eigenvalue
เจ้าหน้าที่โครงการ	0.816	- 0.902	6.856
ห้องสมุด	0.661	- 0.846	2.042
สิ่งอำนวยความสะดวก	0.819	- 0.857	1.497
หลักสูตรการศึกษา	0.587	- 0.716	1.319
อาจารย์	0.809	- 0.849	1.141
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)		0.868	
Bartlett's Test of Sphericity		0.000	
Cumulative of % Variance		71.43	

4.3 ความแตกต่างระหว่างผลการดำเนินงานและความสำคัญของปัจจัยการบริการทางการศึกษา

จากตารางที่ 3 ปัจจัยด้านอาจารย์ยังคงเป็นปัจจัยที่นักศึกษาให้ความสำคัญมากที่สุด และเจ้าหน้าที่โครงการเป็นปัจจัยการบริการทางการศึกษาที่

นักศึกษาให้ความสำคัญรองลงมา เนื่องจากเจ้าหน้าที่โครงการมีบทบาทที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของชีวิตการเรียนรู้ปริญญาโท กล่าวได้ว่า นักศึกษาต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่โครงการตั้งแต่เริ่มก้าวเข้ามาเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกระทั่งสำเร็จการศึกษา นอกจากนี้ นักศึกษายังให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านหลักสูตรการศึกษาเป็นอันดับต้นๆ เนื่องจากผู้ที่สนใจศึกษาต่อระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ล้วนแต่เป็นผู้ที่กำลังทำงานอยู่ ดังนั้น เมื่อพวกเขาตัดสินใจที่จะศึกษาต่อในหลักสูตรใดก็ตาม พวกเขาจะพิจารณาถึงความเหมาะสมของระยะเวลาในการศึกษาหลักสูตรเพื่อบริหารจัดการเรื่องเวลาความหลากหลายของวิชาเรียนที่เปิดสอนเพื่อวางแผนเลือกเรียนวิชาที่สนใจและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ และจำนวนนักศึกษาต่อขนาดห้องเรียนเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดในการมีส่วนร่วมในชั้นเรียนอีกด้วย เมื่อนำผลวิเคราะห์ที่ได้จากการวิจัยเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ยังไม่มีงานวิจัยใดที่วิเคราะห์คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้วยแล้วพบว่า คะแนนเฉลี่ยของผลการดำเนินงานต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญในทุกปัจจัยการบริการทางการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงควรเร่งพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อที่มหาวิทยาลัยจะสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ เนื่องจากเมื่อนักศึกษามีความพึงพอใจในการบริการทางการศึกษาก็จะเรียนอย่างมีความสุขและก็จะส่งผลให้การเรียนมีคุณภาพดียิ่งขึ้น และท้ายที่สุดก็จะส่งผลต่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยด้วย

ตารางที่ 3 ความแตกต่างระหว่างผลการดำเนินงานและความสำคัญของปัจจัยการบริการทางการศึกษา

ปัจจัยการบริการทางการศึกษา	(P)	(I)	P - I
หลักสูตรการศึกษา	3.65	4.14	-0.49
ห้องสมุด	3.50	4.10	-0.60
สิ่งอำนวยความสะดวก	2.77	3.41	-0.63
อาจารย์	4.11	4.80	-0.68
เจ้าหน้าที่โครงการ	3.33	4.26	-0.94

4.4 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน-ความสำคัญในทุกปัจจัยด้วยเมทริกซ์ 2 มิติ

จากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน-ความสำคัญในทุกปัจจัยคุณภาพการบริการทางการศึกษาด้วยเมทริกซ์ 2 มิติแล้ว พบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่โครงการมากกว่าค่าเฉลี่ยค่อนข้างมาก (คุณภาพการบริการที่อยู่ในเมทริกซ์ A) แต่เจ้าหน้าที่โครงการกลับมีผลการดำเนินงานที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย จึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ ดังนั้น สิ่งที่สำคัญที่มหาวิทยาลัยควรทำการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เนื่องจากถือเป็นจุดอ่อนของมหาวิทยาลัยและอาจส่งผลเสียต่อมหาวิทยาลัยในระยะยาวได้ คือ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่โครงการ เช่น มหาวิทยาลัยควรจัดการอบรมเรื่องมารยาทในการให้บริการ การให้บริการอย่างมีอาชีพและความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรการศึกษาของโครงการแก่เจ้าหน้าที่โครงการทุกโครงการ เพื่อที่ว่าเจ้าหน้าที่โครงการจะได้มีคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น

สำหรับปัจจัยด้านอาจารย์และด้านหลักสูตรการศึกษาของโครงการ (คุณภาพการบริการที่อยู่ในเมทริกซ์ B) นักศึกษามีความพึงพอใจแล้ว เนื่องจากมหาวิทยาลัยสามารถส่งมอบปัจจัยการบริการนี้ที่นักศึกษาให้ความสำคัญมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงควรรักษามาตรฐานนี้ให้ติดเดิมหรือปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นได้ ในทางตรงกันข้าม

แม้ว่ามหาวิทยาลัยจะมีผลการดำเนินงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในมหาวิทยาลัยในระดับที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย แต่นักศึกษาก็ให้ความสำคัญน้อยเช่นกัน (คุณภาพการบริการที่อยู่ในเมทริกซ์ C) ซึ่งมหาวิทยาลัยอาจจะลดความสำคัญในการบริการนี้ลงหรือปรับปรุงคุณภาพการบริการนี้เป็นอันดับท้ายๆ ได้ เนื่องจากไม่กระทบต่อความพึงพอใจในการบริการของนักศึกษาและสำหรับปัจจัยด้านห้องสมุด (คุณภาพการบริการที่อยู่ในเมทริกซ์ D) นักศึกษาให้ความสำคัญในระดับที่ค่อนข้างน้อย แต่ผลการดำเนินงานกลับสูง ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงควรพิจารณาว่ามหาวิทยาลัยใช้ทรัพยากรกับปัจจัยการบริการนี้มากเกินไปหรือไม่ เพื่อจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์แก่นักศึกษาสูงสุด ซึ่งสาเหตุหนึ่งที่นักศึกษาระดับปริญญาโทให้ความสำคัญกับปัจจัยการบริการด้านห้องสมุดน้อย เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคของระบบสารสนเทศที่นักศึกษาสามารถหาข้อมูลข่าวสารหรือความรู้ต่างๆ ได้ทุกเวลาและทุกสถานที่ที่ต้องการ ดังนั้น ความหลากหลายของหนังสือหรือเวลาในการเปิด-ปิดห้องสมุดจึงไม่ได้มีอิทธิพลต่อการเรียนมากนัก

4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับปัจจัยที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย

งานวิจัยพบว่า ณ ระดับความมีนัยสำคัญที่ .01 เมื่อควบคุมปัจจัยอื่นๆ ให้เป็นค่าคงที่ มีเพียงปัจจัยการบริการทางการศึกษา 3 ปัจจัยเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษา ซึ่งก็คือ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่โครงการ ปัจจัยด้านหลักสูตรการศึกษา และปัจจัยด้านอาจารย์ และเมื่อนำผลวิเคราะห์ที่ได้เปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า งานวิจัยที่ใช้การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน-ความสำคัญ

ทั้งในและต่างประเทศยังไม่มียงานวิจัยใดที่มีการระบุถึงความสัมพันธ์ของความพึงพอใจโดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อปัจจัยการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งอาจเนื่องจากปัจจัยการบริการทางการศึกษาที่ใช้ในการวิเคราะห์สมการถดถอยเป็นคะแนนของปัจจัยที่เกิดจากความต่างของผลการดำเนินงานและความสำคัญ ทำให้ผู้วิจัยต่างๆเกรงว่าจะไม่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับปัจจัยที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้ได้ผลการวิเคราะห์ที่สามารถอธิบาย

ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจโดยรวมกับปัจจัยการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยได้มากถึง 24.4 ซึ่งถือว่ามีความน่าเชื่อถือมากทางสังคมศาสตร์ และสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน-ความสำคัญที่พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโทให้ความสำคัญกับอาจารย์มากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่โครงการและหลักสูตรการศึกษาของโครงการ ดังนั้น เมื่อทั้ง 3 ปัจจัยนี้มีคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น ความพึงพอใจโดยรวมของนักศึกษาก็จะมีมากขึ้นตามไปด้วย

ตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษากับปัจจัยที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย

ปัจจัยการบริการทางการศึกษา (ตัวแปรอิสระ)	B	SD	Beta	T	P	VIF
เจ้าหน้าที่โครงการ	0.255	0.034	0.396	7.397	.000	1.000
ห้องสมุด	0.059	0.034	0.092	1.727	.085	1.000
สิ่งอำนวยความสะดวกในมหาวิทยาลัย	-0.019	0.034	-0.029	-0.538	.591	1.000
หลักสูตรการศึกษาของโครงการ	0.131	0.034	0.204	3.809	.000	1.000
อาจารย์	0.123	0.034	0.191	3.561	.000	1.000
.....						
R2	=	0.244,	Adjusted R2	= 0.312, ค่าคงที่	=	3.585

● ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ●

5.1 ประโยชน์ด้านทฤษฎี

งานวิจัยนี้ทำให้ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยตระหนักถึงคุณภาพการบริการทางการศึกษาและเนื่องจากในประเทศไทยยังไม่มียงานวิจัยที่มีการประเมินคุณภาพการบริการทางการศึกษามากเท่าใดนัก งานวิจัยนี้จึงเป็นแนวทางให้แก่สถาบันการศึกษาต่างๆ ใช้การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน-ความสำคัญมาช่วยในการประเมินคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพโดยมีการระบุอย่างชัดเจนว่า

ลูกค้าและคุณลักษณะการบริการใดที่ผู้ส่งมอบบริการยังมีผลการดำเนินงานไม่เป็นที่น่าพอใจ เพื่อที่ว่าผู้ส่งมอบบริการนั้นจะสามารถปรับปรุงปัจจัยการบริการให้ดีขึ้นตามลำดับก่อน-หลังได้

5.2 ประโยชน์ด้านการประยุกต์

งานวิจัยนี้เป็นประโยชน์แก่มหาวิทยาลัยอย่างยิ่งในการนำความรู้และผลลัพธ์ที่ได้จากงานวิจัยมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษามากที่สุดอีกทั้ง ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการ

วิเคราะห์คุณภาพการบริการทั้งในองค์กรและสถาบัน การศึกษาค่างๆ ทั้งในและต่างประเทศได้โดยการใช้ การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน-ความสำคัญ เพื่อระบุว่า คุณลักษณะการบริการใดที่มีความสำคัญต่อลูกค้า หรือนักศึกษา และเพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้นั้นมาใช้ในการ ปรับปรุงคุณภาพการบริการตามลำดับก่อน-หลัง จัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือนักศึกษาได้เป็นเลิศ

● ข้อเสนอแนะงานวิจัยในอนาคต ●

สำหรับการทำงานวิจัยครั้งต่อไป ผู้ทำวิจัย ควรเริ่มจากการทำ Focus Group ก่อน เพื่อสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทอย่างแท้จริง เนื่องจากอาจทำให้จำนวนของคุณลักษณะการบริการ ที่นำมาวิเคราะห์นั้นลดน้อยลง แต่ยังคงมีความเที่ยงตรงดั้งเดิมหรือมากกว่าเดิม และเพื่อที่ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะได้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายในการตอบแบบสอบถาม

เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) ที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นหลัก ดังนั้น ผู้ทำวิจัยในครั้งต่อไปอาจทำการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพิ่มเติม เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับทัศนะของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษาในเชิงลึกหรืออาจนำทฤษฎีกระบวนการวิเคราะห์ตามลำดับชั้น (Analytical Hierarchy Process หรือ AHP) มาช่วยในการวิเคราะห์ด้วย โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเปรียบเทียบคุณลักษณะการบริการทางการศึกษาในแต่ละคู่ว่า นักศึกษาจะให้ความสำคัญกับคุณลักษณะการบริการใดมากกว่ากัน

นอกจากนี้ เพื่อให้การประเมินคุณภาพการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์แก่นักศึกษาสูงสุด ผู้ทำวิจัยควรทำการประเมินคุณภาพการบริการทางการศึกษาของการศึกษาทุกระดับและทุกคณะเพื่อทราบคุณภาพการบริการโดยรวมของมหาวิทยาลัยและเพื่อให้ผู้บริหารสามารถวางนโยบายเกี่ยวกับการบริการทางการศึกษาที่เป็นมาตรฐานเดียวกันได้ในทุกคณะหรืออาจจัดการบริการตามความเหมาะสมของแต่ละคณะ เพื่อคุณภาพการบริการโดยรวมที่สูงขึ้นอันจะนำมาซึ่งความได้เปรียบเชิงการแข่งขันในที่สุด

● เอกสารอ้างอิง ●

ก่องกาญจน์ เหล่าจันทร์อัน. การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญในการประเมินคุณภาพของสถานศึกษา: การเปรียบเทียบคุณภาพผลการปฏิบัติงานระหว่างสถานศึกษาที่มีคุณภาพแตกต่างกัน. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สาขาวิทยาการศึกษาศาสตร์, 2548.

ดลกร ลำชัย. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนต่อในระดับปริญญาโทในสถาบันการศึกษาภายในประเทศของบัณฑิตศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะโครงการบัณฑิตการพัฒนบริหารศาสตร์, 2549.

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, ผศ. (มกราคม-มิถุนายน 2550). การประยุกต์ทฤษฎีความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า (Performance-Importance Analysis) กับการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการท่าเรือ กรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร. วารสารวิทยาการจัดการ, 25(1), 25-31.

วีระวุฒิ ชูตินันทวัฒน์. Importance-Performance Analysis กรณีศึกษาศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา ปิ่นเกล้า. 2550.

สมชัย อภิรัตน์พิมลชัย และคณะ. การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในธุรกิจการศึกษา กรณีศึกษาของวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรีระหว่างปีการศึกษา 2542-2547. มหาวิทยาลัยธนบุรี, คณะบริหารธุรกิจ, 2548.

สุนันทา ยอดเนตร. การประเมินคุณภาพการบริการจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้รับบริการ งานเอกสารกรรมในสถานบริการสาธารณสุขระดับปทุมธานีกรุงเทพมหานคร. 2551,

หนึ่งฤทัย วัชรเวคิน. ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านค้าปลีก, สาขาวิชาการโฆษณา, ภาควิชาการประชาสัมพันธ์, 2546.

เอกวิทย์จิตรดา. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัทจัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยศรีปทุม, คณะบริหารธุรกิจ, 2549.

Akbaba, A. (2006). *Measuring Service Quality in the Hotel Industry: a Study in a Business Hotel in Turkey*. Hospitality Management, 25, 170-192.

Angell, J. R., Heffernan, W. T. and Megicks, P. (2008). *Service Quality in Postgraduate Education*. Quality Assurance in Education, 16(3), 236-254.

Athiyaman, A. (1997). *Linking Student Satisfaction and Service Quality Perceptions: the Case of University Education*. European Journal of Marketing, 31(7), 528-540.

Berry, L. L., Bennett, D. R. and Brown, C. W. (1988). *Service Quality: a Profit Strategy for Financial Institution*. United States of America, 22-57.

Brown, S. W. et al. (1991). *Service Quality-Multidisciplinary and Multinational Perspectives*. United States of America, 10-12.

Carrillat, Jaramio and Mulki (2007). *The Validity of the SERVQUAL and SERVPERF Scales*. International Journal of Service Industry Management, 18(5), 472-490.

Edward, Manoj and George, P. B. (2008). *Destination Attractiveness of Kerala as an International Tourist Destination: an Importance-Performance Analysis*. Conference on Tourism in India—Challenges Ahead, 15-17 May 2008, IIMK, 165-176.

Ford, J. B., Joseph, M. and Joseph, B. (1999). *Importance-Performance Analysis as a Strategic Tool for Service Marketers: the Case of Service Quality Perceptions of Business Students in New Zealand and the USA*. The Journal of Services Marketing, 13(2), 171-186.

Gabbie, O. and O'Neill, M. A. (1996). **Servqual and the Northern Ireland Hotel Sector: a Comparative Analysis - Part I.** *Managing Service Quality*, 7(1), 25-32.

Galloway, L. (1998). **Quality Perceptions of Internal and External Customers: a Case Study in Educational Administrative.** *The TQM Magazine*, 10(1), 20-26.

Herring, M. S. C. and Bosley, E. H. (2005). **Importance-Performance of Dive Shop Programs.**

Hill, M. F. (1995). **Managing Service Quality in Higher Education: the Role of the Student as Primary Consumer.** *Quality Assurance in Education*, 1(3), 10-21.

Joseph, M. and Joseph, B. (1997). **Service Quality in Education: a Student Perspective.** *Quality Assurance in Education*, 5(1), 15-21.

Keyt, C. J., Yawas, U. and Riecken, G. (1994). **IPA: A Case Study in Restaurant Positioning.** *International Journal of Retail and Distribution Management*, 22(5), 35-40.

Kotler, P. (2000). **Marketing Management, the Millennium Edition.** New Jersey: Prentice Hall.

Kitcharoen, K. (2004). **The Importance-Performance Analysis of Service Quality Administrative of Private Universities in**

Thailand. *ABAC Journal*, 24(3), 20-46.

Kitcharoen S. (2550). **Importance-Performance Analysis on Information Technology Applications in Higher Educational Institutions in Thailand (IPA).** *ABAC Journal*, 27(2), 15-22.

Lewis, B. R. (1983). **Service Quality Measurement.** *Marketing Intelligent and Planning*, 11(4), 4-12.

Martin, O'Neill and Palmer, A. (1994). **Importance - Performance Analysis : a Useful Tool for Directing Continuous Quality Improvement in Higher Education.** *Quality Assurance in Education*, 12(1), 39-52.

Martilla, J. A., and James, J. C. (1977). **Importance-Performance analysis,** *Journal of Marketing*, 41, 77-79.

Min-Feng, C. and Yeun-Jeng, K. (2005). **Analyzing Airline Service Improvement Strategy through Importance and Performance Analysis.** *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, 6, 782 – 797.

Nale, D. R. et al. (2000). **An Exploratory Look at the Use of Importance - Performance Analysis as a Circular Assessment Tool in a School Business.** *Journal of Workplace Learning Employee Counselling Today*, 12, 139-145.

Oldfield, M. B. and Baron, S. (2000). **Student Perceptions of Service Quality in a UK University Business and Management Faculty.** *Quality Assurance in Education*, 8(2), 85-95.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985). **A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research.** *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Pariseau, E. S. (1997). **Assessing Service Quality in School of Business.** *International Journal of Quality & Reliability Management*. 14(3), 204-218.

Scheuing, E. E. and Christopher, W. F. (1993). **The Service Quality Handbook.** New York, 17-23.

Smith, G. and Smith, Al. (2007). **Evaluating Service Quality in Universities a Service Department Perspective.** *Quality Assurance in Education*, 15(3), 334-351.

Sztejnberg, A. (2006). **Using Importance-Performance Analysis in Evaluating Teachers Behaviors in the Classroom Environment.** *Gaudeamus UHK*, 184-189.

Tolga, T. and Jiju, A. (2006). **Comparing Public and Private Hospital Care Service Quality in Turkey.** *Leadership in Health*

Services, 19 (2), 1-10.

Ugur, Y. and Donald, J. S. **Modified Importance-Performance Analysis: an Implication to Hospitals.** *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 104-110.

Yeo, K. R. (2008). **Servicing Service Quality in Higher Education Quest for Excellence.** *On the Horizon*, 16(3), 152-161.

Zhang, Q. H. and Chow, I. (2003). **Application of Importance - Performance Model in Tour Guides' Performance : Evidence from Mainland Chinese Outbound Visitors in Hong Kong.** *Tourism Management*, 25, 81-91.