

คุณภาพการบริการของการจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม
มทร.ธัญบุรี โดยใช้เทคนิค SERVQUAL-TRAN

Service Quality in Engineering Graduate Programs Using SERVQUAL-TRAN

ศักดิ์ระพี พรภิไล¹ และณฐา กุปตัลเจียร²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจการบริการของการจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของนักศึกษาโดยใช้เทคนิค SERVQUAL-TRAN ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 99 คน จากผลการศึกษาพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการนักศึกษามีระดับความพึงพอใจต่ำ โดยมีประเด็นสำคัญที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่สอบถามความเห็นและข้อร้องเรียนจากนักศึกษา 2) การบริการนักศึกษาอย่างเพียงพอ 3) การตอบสนองต่อข้อคิดเห็นของนักศึกษา 4) ระบบการจัดการฐานข้อมูลนักศึกษา 5) หลักสูตรส่งเสริมวิธีการเรียนรู้และการเรียนรู้ตลอดชีวิต เมื่อใช้สถิติค่า t-test ในการทดสอบค่าเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการและความพึงพอใจของการบริการการจัดการเรียนการสอน พบว่า นักศึกษามีระดับความพึงพอใจในการรับบริการ 6 ประเด็น คือ 1) ผู้เรียนมีคุณธรรมและจริยธรรม 2) สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้จริง 3) ผู้เรียนมีทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 4) อาจารย์ผู้สอนเตรียมทรัพยากรการเรียนรู้ให้กับนักศึกษา 5) อาจารย์ตอบสนองต่อการขอความช่วยเหลือจากนักศึกษาทันที 6) นักศึกษาได้รับความใส่ใจเป็นรายบุคคลจากผู้สอน ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, การบริการทางการศึกษา, ความพึงพอใจในการบริการ

Abstract

The objective of this research was to study the satisfactions of graduate study service at the department of Industrial Engineering, faculty of Engineering, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. This study compared to the differences between the expectations and satisfactions with in the service quality of service received by students using SERVQUAL-TRAN technique. The researchers studied a sample of 99 graduate students. The results found that lower levels of satisfaction, when the comparing service expectation with satisfaction. The key issues that must be improved as 1) staff response, 2) adequate student services, 3) student feedback, 4) student records management system, and 5) life-long learning. However when used t-test to test the difference between the average of expectations on service quality and satisfaction of service learning, the students satisfied with 1) Students possess ethics, 2) Ability to implement knowledge, 3) Students have related personaliy skills and responsibility, 4) Detailed course materials are provided by teaching faculty, 5) Teaching faculty give prompt responses to students' requests, 6) Students receive prompt, individual attention from teaching faculty.

Keywords: SERVQUAL, quality of education, service quality

¹ นักศึกษาปริญญาโท ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² อาจารย์ประจำภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1. บทนำ

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของสถาบันอุดมศึกษาทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยมีความพยายามในการพัฒนาและปรับตัวเพื่อรองรับกับสภาพการแข่งขัน จากผลการวิจัยของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา(สกศ.) เรื่อง ผลกระทบโลกาภิวัตน์ต่อการจัดการศึกษาไทยในอีก 5 ปีข้างหน้า ได้คาดการณ์แนวโน้มสำคัญของสถาบันอุดมศึกษาเฉพาะทางว่าจะมีบางมหาวิทยาลัยมุ่งจัดการศึกษาเฉพาะที่เป็นการผลิตระดับเชี่ยวชาญ อันเป็นการพัฒนาการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพระดับสูง [1] ประกอบกับปี พ.ศ.2558 (ค.ศ.2015)เป็นปีแห่งการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ ASEAN Economic Community ทำให้มหาวิทยาลัยในประเทศไทยปรับตัวรับการแข่งขันโดยมหาวิทยาลัยของรัฐบาลส่วนใหญ่ได้ออกนอกระบบและเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล ซึ่งแต่ละมหาวิทยาลัยต้องหารายได้เพิ่มมากขึ้นเพื่อเข้ามาบริหารภายในมหาวิทยาลัยเองทำให้ทุกมหาวิทยาลัยไม่ว่าภาครัฐบาลหรือภาคเอกชนต่างแข่งขันเพื่อดึงดูดใจให้นักศึกษาเข้ามาศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษามากขึ้นซึ่งนอกจากความแข็งแกร่งทางด้านวิชาการ[2] การจัดหลักสูตรบัณฑิตศึกษาซึ่งเป็นหลักสูตรหนึ่งที่สามารถเพิ่มในส่วนของคุณภาพของการจัดการศึกษาเข้าสู่มหาวิทยาลัยได้มากโดยเฉพาะหลักสูตรวิศวกรรมศาสตร[3]เป็นหลักสูตรที่สำคัญซึ่งสาขาอาชีพวิศวกรรม จัดอยู่ใน 7 สาขาอาชีพนำร่องที่จะสามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรีในกลุ่มอาเซียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นหนึ่งในสถาบันอุดมศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยีได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาด้านวิศวกรรมศาสตร์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2548 จนถึงปัจจุบัน จำนวนทั้งหมด 12 หลักสูตร ทำให้เสียไม่ได้ที่จะต้องแข่งขันกับมหาวิทยาลัยที่เปิดหลักสูตรเดียวกัน[4]

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะศึกษาคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้มากที่สุดให้กับคณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ SERVQUAL-TRAN การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการบริการของระดับบัณฑิตศึกษาเพื่อให้ทราบถึง ประเด็นคุณภาพใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

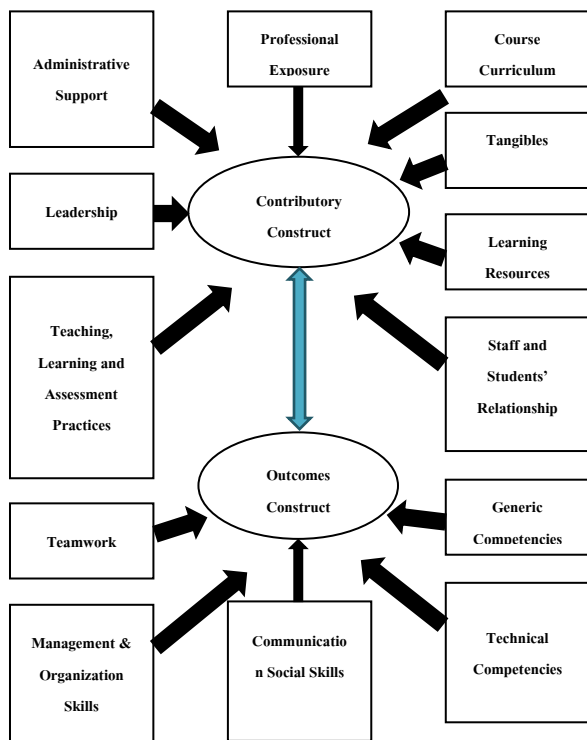
2.1 SERVQUAL

เครื่องมือ SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่ Parasuraman et.al. [5] ได้ทำการวิจัยซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ 5 มิติคือ 1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) การตอบสนอง (Responsiveness) 4) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และ 5) การเอาใจใส่ (Empathy) ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องตอบคำถาม 2 ครั้งครั้งละ 21 ข้อ ด้วยการให้คะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 7 โดยที่คะแนน 1 หมายถึงการไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Disagree) และคะแนน 7 หมายถึง การเห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Agree) ซึ่งคำถามชุดแรกเป็นการวัดความคาดหวัง (Expected Service Quality)

2.2 SERVQUAL-TRAN

เครื่องมือ SERVQUAL-TRAN (SERVQUAL TRANSNATIONAL ENGINEERING EDUCATION) เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านวิศวกรรมศาสตร์ Chong et.al. [6] กำหนดปัจจัยคุณภาพบริการ 13 มิติ ได้แก่ 1) ความเชี่ยวชาญทางด้านเทคนิค (Technical Competencies) 2) ความเชี่ยวชาญในทั่วไป (Generic Competencies) 3) การจัดการและทักษะขององค์กร (Management and Organization Skills) 4) สื่อสารและทักษะทางสังคม (Communication and Social Skills) 5) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) 6) หลักสูตร (Course Curriculum) 7) การเรียนการสอนและแนวทางปฏิบัติในการประเมิน (Teaching, Learning, and Assessment Practices) 8) การสนับสนุนสำหรับผู้ดูแล (Administrative Support) 9) เจ้าหน้าที่และความ

สัมพันธ์ของนักศึกษา (Staff and Students' Relationship)
 10) ทรัพยากรการเรียนรู้ (Learning Resources)
 11) กายภาพ (Tangibles) 12) การเปิดรับระดับมืออาชีพ
 (Professional Exposure) 13) เป็นผู้นำ (Leadership ที่
 เรียกว่าSERVQUAL-TRAN FRAMEWORK ดังแสดง
 ในรูปที่1



รูปที่1 กรอบ SERVQUAL-TRAN (SERVQUAL-TRAN FRAMEWORK)

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนและรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดคุณภาพบริการด้านการศึกษา โดยใช้เทคนิค SERVQUAL พบว่าเป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมจากนักวิจัยจำนวนมากจากประเด็นคุณภาพทั้ง 5 มิติ สอดคล้องกับ มุกดาฉาย แสนเมือง [7] ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการทางการศึกษาในมุมมองของผู้เรียนและผู้สอน พบว่าความคิดของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้สอนโดยรวมอยู่ในระดับความเห็นด้วยปานกลางแต่ผู้เรียนมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยผู้สอนให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านความ

น่าเชื่อถือมากที่สุดและผู้เรียนให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุด สุกัญญา อัมลัษณ์ [8] ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการต่างกัน ยกเว้นด้านการตอบสนอง นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการทั้ง 5 มิติ ต่างกัน นักวิจัยหลายท่านได้กำหนดประเด็นคุณภาพด้านการศึกษาขึ้นมาวิจัยเอง เช่น East [9] ได้ทำการวิจัยเพื่อสำรวจการรับรู้คุณภาพการบริการของนักศึกษาชาวต่างชาติที่ทำการศึกษาในคณะบริหารธุรกิจ ณ La Trobe University (Bundoora Campus) ประเทศออสเตรเลีย ผลที่ได้จากการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษาชาวต่างชาติส่วนใหญ่รู้สึกประทับใจกับการสอนและความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอย่างไม่เป็นทางการที่อาจารย์ผู้สอนแสดงต่อนักศึกษา 2) นักศึกษาต่างชาติประสบปัญหาด้านความสัมพันธ์กับนักศึกษาชาวออสเตรเลีย (Local Student) ปัญหาส่วนใหญ่คือปัญหาด้านทัศนคติและวัฒนธรรม (Attitude and Culture) ซึ่งส่งผลต่อการทำกิจกรรมในชั้นเรียน (Class Activities) Febriana Wurjaningrum [10] ได้ทำการศึกษาออกแบบและปรับปรุงคุณภาพบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย Airlangga พบว่าสิ่งที่มหาวิทยาลัยดังกล่าว ต้องปรับปรุงแก้ไข คือ 1) ผู้เรียนต้องการให้อาจารย์เพิ่มเนื้อหาในการสอน 2) ผู้เรียนต้องการให้อาจารย์เพิ่มการปฏิบัติ ในชั้นเรียน 3) ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์วิทยบริการ 4) ขั้นตอนง่ายและสะดวกในการรับบริการ 5) พิจารณาค่าธรรมเนียมการศึกษา 6) ตั้งกล่องแสดงความคิดเห็นภายในมหาวิทยาลัย 7) ผู้เรียนต้องการให้เพิ่มช่วงเวลาให้คำปรึกษา 8) ให้ศิษย์เก่าและเจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม อย่างไรก็ตาม SERVQUAL ยังมีข้อจำกัดในด้านมิติที่เป็นพื้นฐานด้านการตลาดบริการทั่วไปไม่สามารถวัดคุณภาพการบริการด้านการศึกษาทางวิศวกรรมศาสตร์ได้ครอบคลุม ทำให้ Chong และคณะ [6] ได้ประยุกต์เครื่องมือ SERVQUAL ให้เข้ากับการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ

หลักสูตรวิศวกรรมศาสตร โดยเรียกชื่อเครื่องมือที่สร้างขึ้นในการวิจัยนี้ว่า SERVQUAL-TRAN ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการของหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรนานาชาติในเมืองปิ่นัง ประเทศมาเลเซีย โดยมีการใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ นักศึกษาที่ศึกษาในระดับชั้นปีที่ 3 และ 4 จำนวน 260 คน อาจารย์และพนักงาน 31 คน บันทึกที่จบการศึกษาจากหลักสูตรในปี 1999 จำนวน 80 คน ผลที่ได้จากการวิจัยพบว่า สิ่งที่เป็นจุดอ่อนต้องทำการปรับปรุงในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพโดยผู้เรียนต้องการคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์การเรียนทางด้านวิศวกรรมไม่เพียงพอ ห้องสมุดและสื่อที่เป็นมัลติมีเดีย ตามลำดับ จากการทบทวนวรรณกรรมสรุปได้ว่า SERVQUAL-TRANS สามารถวัดประเมินคุณภาพการบริการด้านการศึกษาทางวิศวกรรมศาสตรได้ครอบคลุม กว่า SERVQUAL แต่ SERVQUAL-TRANS ยังมีจุดด้อยที่จะต้องปรับปรุง ประเด็นคุณภาพให้เข้ากับงานวิจัยในครั้งนี้คือ ประยุกต์ประเด็นคุณภาพให้เข้ากับบริบทการศึกษาทางด้านวิศวกรรมศาสตรของประเทศไทย

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทุกชั้นปี จำนวน 99 คน

3.2 ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การออกแบบสอบถามที่ได้จากการประยุกต์ใช้การศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยโดยเฉพาะกรอบแนวคิดคุณภาพการบริการทางศึกษาด้านวิศวกรรมศาสตร SERVQUAL-TRAN ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคุณภาพการบริการตามกรอบของ SERVQUAL-TRAN FRAMEWORK โดยบูรณาการข้อคำถามให้เข้ากับการประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย

1) ASEAN University Network Quality Assurance (AUN-QA)

2) การประกันคุณภาพการศึกษา สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา (สกอ.)

3) การประกันคุณภาพ การศึกษา สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา(สมศ.)

ทั้งนี้ เพื่อให้ประเด็นคุณภาพการบริการที่กำหนดมีความสอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพการศึกษาภายในประเทศและภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จึงได้กำหนดปัจจัยคุณภาพบริการออกเป็น 6 ด้านได้แก่ 1) ด้านหลักสูตร (Course Curriculum) 2) ด้านการเรียนการสอนและประเมินผล(Teaching, Learning, and Assessment) 3) ด้านการบริหารจัดการ (Management) 4) ด้านความสัมพันธ์ผู้เรียน (Students Relationship) 5) ด้านทรัพยากรการเรียนรู้ (Learning Resources) 6) ด้านผลการเรียนของผู้เรียน (Learning Outcomes)

3.3 การวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถาม

การประยุกต์ใช้และการวิเคราะห์แบบสอบถาม SERVQUAL-TRAN ทำนวนจากสัดส่วนของระดับบริการทำให้ได้ ผลลัพธ์ 2 ค่า คือระดับความคาดหวัง (Average Expectation Scores: E) และ ระดับพึงพอใจ (Average Satisfaction Scores: S) วิธีการคำนวณค่าคะแนนของเครื่องมือ การประเมินคุณภาพการบริการด้วยเครื่องมือ SERVQUAL-TRAN สามารถคำนวณได้ดังนี้

$$\text{คุณภาพบริการ} = S - E \quad (1)$$

(S-E>0) หมายถึง นักศึกษาพึงพอใจในคุณภาพการบริการมาก

(S-E<0) หมายถึง นักศึกษาพึงพอใจในคุณภาพการบริการน้อย

(S-E=0) หมายถึง นักศึกษาพึงพอใจในคุณภาพการบริการเท่ากับความคาดหวัง

3.4 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ ใช้

สถิติค่า t-test ในการทดสอบค่าเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ และความพึงพอใจของการบริการการจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

4. ผลการวิจัย

4.1 ข้อมูลทั่วไป

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 99 ราย พบว่า 1) นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 86.9% 2) อายุมากที่สุดอยู่ระหว่าง 30-32 ปี คิดเป็น 30.3% รองลงมา อยู่ระหว่าง 27-29 ปี คิดเป็น 25.3% 3) รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 10,001-30,000 บาท คิดเป็น 87.9% 4) หลักสูตรที่เรียนส่วนใหญ่คือภาคพิเศษ คิดเป็น 100% และ 5) หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิตที่ศึกษามากที่สุด คือ หลักสูตรวิศวกรรมการผลิต คิดเป็น 56.6% รองลงมา คือหลักสูตรวิศวกรรมอุตสาหการ คิดเป็น 43.4% ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ปัจจัยด้านบุคคล	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)
เพศ	ชาย	86	86.9
	หญิง	13	13.1
อายุ	23 ปีหรือต่ำกว่า	2	2.0
	24-26 ปี	19	19.2
	27-29 ปี	25	25.3
	30-32 ปี	30	30.3
	33-35 ปี	12	12.1
	36 ปี ขึ้นไป	11	11.1
รายได้ต่อเดือน	10,001-30,000 บาท	87	87.9
	30,001-50,000 บาท	10	10.1
	มากกว่า 50,000 บาท	2	2.0
หลักสูตรที่เรียน	ภาคปกติ	0	0
	ภาคพิเศษ	99	100
หลักสูตร	วิศวกรรมอุตสาหการ	43	43.4
	วิศวกรรมการผลิต	56	56.6

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิค SERVQUAL-TRAN

4.2.1 วิเคราะห์ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ

วิเคราะห์ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการการจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยรวมมีระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.30 วิเคราะห์จำแนกออกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเรียนการสอน และการประเมินผล ด้านทรัพยากรการเรียนรู้ รองลงมา คือ ด้านผลการเรียนของผู้เรียน และด้านความสัมพันธ์ผู้เรียนความคาดหวังคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.45, 4.45, 4.40 และ 4.29 ตามลำดับ ส่วนด้านการบริหารจัดการ ด้านหลักสูตรตามลำดับ มีความคาดหวังคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.14 และ 4.10 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง
1. ด้านหลักสูตร	4.10	มาก
2. ด้านการเรียนการสอนและการประเมินผล	4.45	มากที่สุด
3. ด้านการบริหารจัดการ	4.14	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์ผู้เรียน	4.29	มากที่สุด
5. ด้านทรัพยากรการเรียนรู้	4.45	มากที่สุด
6. ด้านผลการเรียนของผู้เรียน	4.40	มากที่สุด
รวม	4.30	มากที่สุด

4.2.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ

วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการการจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยรวมมีระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ

อยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 3.91 วิเคราะห์จำแนกออกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลการเรียนของผู้เรียน มีระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ 4.22 รองลงมาคือ ส่วนด้านทรัพยากรการเรียนรู้ ด้านการเรียนการสอน และการประเมินผล ด้านความสัมพันธ์ผู้เรียน ด้านหลักสูตร และด้านการบริหารจัดการมีระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากมีค่าเท่ากับ 4.17, 4.16, 3.85, 3.66 และ 3.44 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับการรับรู้
1. ด้านหลักสูตร	3.66	มาก
2. ด้านการเรียนการสอน และการประเมินผล	4.16	มาก
3. ด้านการบริหารจัดการ	3.44	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์ผู้เรียน	3.85	มาก
5. ด้านทรัพยากรการเรียนรู้	4.17	มาก
6. ด้านผลการเรียนของผู้เรียน	4.22	มากที่สุด
รวม	3.91	มาก

4.2.3 วิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ด้วยเครื่องมือ SERVQUAL-TRAN ซึ่งเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการ (Service Quality)

จากผลการวิเคราะห์ จำแนกออกเป็นประเด็นคุณภาพการบริการทั้ง 6 ด้าน 30 ประเด็น พบว่ามีคุณภาพบริการจำนวน 5 ประเด็นที่ควรนำมาพิจารณาปรับปรุงเนื่องจากมีค่าคะแนนเป็นลบมากที่สุด คือ 1) ประเด็นที่17 เจ้าหน้าที่สอบถามความเห็นและข้อร้องเรียนจากนักศึกษามีค่าเท่ากับ -1.02 2) ประเด็นที่16 มีการบริการนักศึกษาอย่างเพียงพอมีค่าเท่ากับ -0.89 3) ประเด็นที่14 สำนักงานบัณฑิตศึกษาและภาควิชา มีการจัดระบบการดูแลข้อคิดเห็นและตอบสนองต่อข้อคิดเห็นของนักศึกษามีค่าเท่ากับ -0.88 4) ประเด็นที่15 สำนักงานบัณฑิตศึกษาและภาควิชา มีระบบการจัดการการบริหารและบันทึกการรักษา ระเบียบนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเท่ากับ -0.68 5) ประเด็นที่4 หลักสูตรส่งเสริมวิธีการเรียนรู้และการเรียนรู้ตลอดชีวิตมีค่าเท่ากับ -0.61 และผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ จากจำนวนดังกล่าว พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ยกเว้น 1) ประเด็นที่26 ผู้เรียนมีคุณธรรมและจริยธรรม 2) ประเด็นที่27 สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้จริง 3) ประเด็นที่29 ผู้เรียนมีทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 4) ประเด็นที่20 อาจารย์ผู้สอนเตรียมทรัพยากรการเรียนรู้ให้กับนักศึกษา 5) ประเด็นที่18 อาจารย์ตอบสนองต่อการขอความช่วยเหลือจากนักศึกษาทันที 6) ประเด็นที่19 นักศึกษาได้รับความใส่ใจเป็นรายบุคคลจากผู้สอนตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย (E)	ค่าเฉลี่ย (S)	(S-E)	SD	t	P
ด้านหลักสูตร						
1. หลักสูตรมีความทันสมัย	4.37	3.86	-0.52	0.69	-7.423*	0.000
2. หลักสูตรมีเนื้อหาที่เป็นภาษาอังกฤษทุกรายวิชา	4.00	3.59	-0.41	0.86	-4.807*	0.000
3. มีการนำความต้องการของตลาดวิชาชีพเข้ามาพิจารณาในการออกแบบหลักสูตร	4.08	3.67	-0.41	0.81	-5.098*	0.000
4. หลักสูตรส่งเสริมวิธีการเรียนรู้และการเรียนรู้ตลอดชีวิต	4.14	3.54	-0.61	1.02	-5.921*	0.000
5. หลักสูตรประกอบไปด้วยรายวิชาพื้นฐาน รายวิชาขั้นก้าวหน้า จนถึงรายวิชาเฉพาะทางรวมถึงการทำโครงการและวิทยานิพนธ์	4.30	4.14	-0.16	0.77	-2.101*	0.038
6. นักศึกษามีส่วนร่วมในการออกแบบหลักสูตร	3.69	3.17	-0.52	1.15	-4.472*	0.000
ด้านการเรียนการสอน และการประเมินผล						
7. อาจารย์สามารถประยุกต์ใช้วิธีการสอนที่เหมาะสม	4.47	4.22	-0.25	0.69	-3.640*	0.000
8. กลยุทธ์การจัดการเรียนการสอนสามารถทำให้นักศึกษาได้ความรู้ และสามารถใช้ความรู้ในเชิงวิชาการ	4.41	4.10	-0.31	0.58	-5.345*	0.000
9. กลยุทธ์การจัดการเรียนการสอนคำนึงถึงผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและ กระตุ้นการเรียนรู้อย่างมีคุณภาพ	4.20	3.85	-0.35	0.80	-4.400*	0.000
10. อาจารย์ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	4.65	4.36	-0.28	0.73	-3.860*	0.000
11. งานที่มอบหมายได้รับการให้คะแนนพร้อมข้อเสนอแนะจากผู้สอน และส่งคืนให้กับผู้เรียนในระยะเวลาที่เหมาะสม	4.53	4.24	-0.28	0.59	-4.772*	0.000
ด้านการบริหารจัดการ						
12. ห้องเรียนทฤษฎีและห้องปฏิบัติการสามารถใช้งานได้สะดวก	4.26	3.71	-0.56	1.12	-4.945*	0.000
13. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และงานวิศวกรรมมีความทันสมัย และเพียงพอ	4.14	3.65	-0.49	0.80	-6.155*	0.000
14. สำนักงานบัณฑิตศึกษาและ/หรือภาควิชา มีการจัดระบบการดูแล ข้อคิดเห็นและตอบสนองต่อข้อคิดเห็นของนักศึกษา	4.07	3.19	-0.88	1.05	-8.308*	0.000
15. สำนักงานบัณฑิตศึกษาและ/หรือภาควิชา มีระบบการจัดการการบริหารและบันทึกการรักษา ระเบียนนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.01	3.33	-0.68	0.89	-7.565*	0.000
16. การบริการนักศึกษาอย่างเพียงพอ	4.21	3.32	-0.89	1.12	-7.870*	0.000
ด้านความสัมพันธ์กับผู้เรียน						
17. เจ้าหน้าที่สอบถามความเห็นและข้อร้องเรียนจากนักศึกษา	3.94	2.92	-1.02	1.14	-8.883*	0.000
18. อาจารย์ตอบสนองต่อการขอความช่วยเหลือจากนักศึกษาทันที	4.43	4.27	-0.16	0.83	-1.939	0.055
19. นักศึกษาได้รับความใส่ใจเป็นรายบุคคลจากผู้สอน	4.51	4.34	-0.16	0.85	-1.884	0.063
รวม	4.30	3.91	-0.39	0.45	-8.621*	0.000

ตารางที่ 4.4 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย (E)	ค่าเฉลี่ย (S)	(S-E)	SD	t	P
ด้านทรัพยากรการเรียนรู้						
20. อาจารย์ผู้สอนเตรียมทรัพยากรการเรียนรู้ให้กับนักศึกษา	4.44	4.33	-0.11	0.78	-1.416	0.160
21. อาจารย์ผู้สอนมีคุณสมบัติเพียงพอต่อหลักสูตรที่เปิดสอน	4.55	4.37	-0.17	0.54	-3.192*	0.002
22. ทรัพยากรการเรียนรู้ของหลักสูตรเพียงพอ	4.39	3.85	-0.55	0.87	-6.223*	0.000
23. อาจารย์ผู้สอนมีประสบการณ์ในภาคอุตสาหกรรมเพียงพอต่อการให้ความรู้แก่นักศึกษา	4.61	4.45	-0.15	0.66	-2.283*	0.025
24. มีการบริการห้องสมุดและแหล่งสืบค้นข้อมูลเพียงพอ	4.47	4.15	-0.32	0.75	-4.268*	0.000
25. ทรัพยากรการเรียนรู้และข้อมูลต่างๆเผยแพร่บนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย	4.24	3.84	-0.40	0.99	-4.065*	0.000
ผลการเรียนของผู้เรียน						
26. ผู้เรียนมีคุณธรรมและจริยธรรม	4.37	4.38	0.01	0.44	0.228	0.820
27. สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้จริง	4.49	4.43	-0.06	0.64	-0.948	0.345
28. ผู้เรียนมีทักษะที่ดีในการทำวิจัยและการเขียนบทความทางวิชาการ	4.33	3.90	-0.43	0.91	-4.774*	0.000
29. ผู้เรียนมีทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.47	4.38	-0.09	0.61	-1.489	0.140
30. ผู้เรียนมีทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.30	4.00	-0.30	0.91	-3.318*	0.001
รวม	4.30	3.91	-0.39	0.45	-8.621*	0.000

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

5. สรุปผลและอภิปราย

ผลการวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการของการจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ มทร.ธัญบุรี โดยการใช้เทคนิค SERVQUAL-TRAN พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ นักศึกษามีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าค่าคะแนน-0.39 เนื่องจากคะแนนความพึงพอใจการบริการต่ำกว่าค่าคะแนนความคาดหวังทุกข้อคำถามและทุกประเด็นส่งผลให้ค่าความพึงพอใจมีค่าติดลบในทุกข้อคำถามและทุกประเด็น ค่าคะแนน SERVQUAL-TRAN ที่ติดลบหมายถึง การจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ มทร.ธัญบุรี ไม่สามารถส่งมอบงานบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของนักศึกษา แสดงให้เห็นความผิดพลาดและความด้อยคุณภาพในการบริการ โดยมีประเด็นสำคัญที่ต้อง

ปรับปรุง 5 อันดับแรก คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่สอบถามความเห็นและข้อร้องเรียนจากนักศึกษา 2) การบริการนักศึกษา 3) สำนักงานบัณฑิตศึกษาและ/หรือภาควิชาฯ ควรมีการจัดระบบการดูแลข้อคิดเห็นและตอบสนองต่อข้อคิดเห็นของนักศึกษา 4) สำนักงานบัณฑิตศึกษาและ/หรือภาควิชาฯ มีระบบการจัดการการบริหารและบันทึกการรักษา ระเบียบนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภคพล ภูมรานนท์ ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาเชิงประจักษ์การส่งมอบคุณภาพการบริการระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ผลลัพธ์การบริการนักศึกษาในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีความจำเป็นควรได้รับการปรับปรุงคือ ด้านดูแลการเอาใจใส่ [11] 5) หลักสูตรส่งเสริมวิธีการเรียนรู้และการเรียนรู้ตลอดชีวิตควรจะต้องสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chong และคณะซึ่ง

ท่าน ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการของหลักสูตรวิศวกรรมนานาชาติในเมืองปีนัง ประเทศมาเลเซียโดยใช้พัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้วัดคุณภาพการบริการขึ้นมาเรียกว่า SERVQUAL-TRAN พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในหลักสูตรวิศวกรรมศาสตร์ ที่มีเนื้อหาหลักสูตรที่สามารถนำไปใช้งานได้จริงทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ [6]

6.ข้อเสนอแนะ

1) งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือ SERVQUAL-TRAN ของ Chong และคณะ [6] เพื่อใช้ในการวัดคุณภาพการบริการหลักสูตรวิศวกรรม ผู้วิจัยพบว่า เครื่องมือSERVQUAL-TRAN มีความยากต่อความเข้าใจในบางข้อคำถามและข้อคำถามยังคล้ายกันก่อให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ทำการศึกษาครั้งต่อไปควรปรับปรุงคำถามให้ง่ายต่อการเข้าใจและให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนด้านวิศวกรรมศาสตร์ภายในประเทศ

2) ควรเพิ่มเติมในส่วนคำถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น

3) ควรทำการศึกษาคุณภาพการบริการของการจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ทุกหลักสูตรที่มหาวิทยาลัยเปิดสอนเพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาพร้อมการแก้ไขปรับปรุงจุดอ่อนต่อการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การส่งมอบสิ่งที่ดีที่สุดแก่นักศึกษา

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร.ณฐา กุปตัยเจียร คณาจารย์ประจำภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์ คำแนะนำ ข้อคิดเห็นต่างๆ และนายชาลิษฐ์พันธ์ พุฒิรัตน์ ที่ให้ออกสาได้รับทุนในการศึกษาเสมอมา

เอกสารอ้างอิง

- [1] เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. **ทิศทางการอุดมศึกษาไทย**. Available:<http://blog.eduzones.com/drkrieng/7614> (14 กันยายน 2554).

- [2] ชิดารัตน์ โชคสุชาติ, 2553.**ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ความสำคัญและการเตรียมความพร้อม ของไทย**. วารสาร มจร.วิชาการ ,ฉบับที่ 27, ปีที่ 14, หน้า 99-112.

- [3] สุธีร์ รัตนากินทร์. **วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ในการสร้างภาพลักษณ์ของสถาบันอุดมศึกษา และคน**. Available:<http://cuast.net/wpcontent/uploads/2011/01/บรรยาย-ผศ.สุธีร์.ppt> (1 เมษายน 2555).

- [4] พิรุณ ศรีวุฒิชาย. **โอกาส AECโอกาสวิศวกรรมไทย**. Available:http://www.thanonline.com/index.php?option=com_content&view=article&id=186528:-aec&catid=231:aec-news&Itemid=621#. Uv7ZGmJ_uzw (1 เมษายน 2555).

- [5] Parasuraman,A.,Berry,L.L.,andZeithaml,V.A.(1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. **Journal of Retailing**, 67(4).420-450.

- [6] Chong,C,and Kee Ng,K. Time and Timeing in Service Quality:A Study of an Education Institution. **Sasin Journal of Management**,7(Number 1).

- [7] มุกดาฉาย แสนเมือง, 2547.**การศึกษาเพื่อระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียนและผู้สอนกรณีศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ เทคโนโลยี และการจัดการอุตสาหกรรม.งานวิจัยมหาวิทยาลัยศรีปทุม .**

- [8] สุกัญญา อิ่มลิ้มทาน, 2553.**ศึกษาคุณภาพบริการของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา.การค้นคว้าอิสระหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชา การบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ .**

- [9] East,J. **Student as Customers:International student perception of educational services as La Trobe University**. La Trobe University Unpublished Masters Thesis, University New England Armidale,NSW2351,Australia.
- [10] Febriana.W., **“Design of Education Service Quality Improvement of Airlangga University by Applying Quality Function Deployment (QFD) Model,”**Service Systems and Service Management, 2008 International Conference on (Electronic), 2008, pp. 1-6.Available: IEEE (4 April 2011).
- [11] ภคพล ภูมรานนท์ , 2548 .**การศึกษาเชิงประจักษ์การส่งมอบคุณภาพบริการระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ผลลัพธ์การบริการของนักศึกษาในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.**