หัวข้อวิจัย : การวิเคราะห์ช่องว่างของคุณภาพบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยไทยจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ

ผู้วิจัย : นางสาวมุกดาฉาย แสนเมือง

หน่วยงาน : คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีที่พิมพ์ : พ.ศ. 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง "การศึกษาช่องว่างของคุณภาพบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยไทยจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ" นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และช่องว่าง (Gap) ระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่ได้รับ ในคุณภาพบริการการศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจซึ่งมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยทั้งรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 441 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน สำหรับข้อมูลที่รวบรวมได้จะนำมาวิเคราะห์ โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนาแสดงการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าแฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐาน และการจัดอันดับ ส่วนการทดสอบสมมติฐานการวิจัย สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น และการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย

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

SPU CHONBURI

นักศึกษาไม่พึงพอใจคุณภาพบริการด้านความมีน้ำใจไมตรีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความผูกพัน และด้านความเป็นมืออาชีพ ตามลำดับ

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

SPU CHONBURI

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 Muti-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

SPU CHONBURI

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, Satifaction, international program Universities in Thailand**

SPU CHONBURI