

การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาโดยใช้แบบจำลอง SERVPERF
ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา: กรณีศึกษานักศึกษาสาธารณรัฐประชาธิปไตย
ประชาชนลาวระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย*

THE PERCEPTION OF EDUCATIONAL SERVICE QUALITY USING THE SERVPERF
MODEL AFFECTING STUDENT SATISFACTION: A CASE STUDY OF
LAOTIAN HIGHER EDUCATION STUDENTS IN THAILAND

รินธิดา เด่นพิพัฒน์*, ธัญญาพัชร สุขประเสริฐ, สุภาพร สังข์ศรีอินทร์

Rinthida Denphit^{*}, Dhunyaphat Sukprasert², Supaphon Sungsrin

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ นนทบุรี ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Panyapiwat Institute of Management, Nonthaburi, Thailand

^{*}Corresponding author E-mail: rinthidaden@pim.ac.th

^{*}Tel: 098-539-1279

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาโดยใช้แบบจำลอง SERVPERF ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวในประเทศไทย ระเบียบวิธีวิจัยเป็นแบบผสมผสาน โดยบูรณาการข้อมูลเชิงปริมาณจากนักศึกษาลาว จำนวน 232 คน ใช้การเลือกตัวอย่างแบบสะดวก ซึ่งวิเคราะห์ด้วยสถิติความถดถอยพหุคูณ เข้ากับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากนักศึกษาลาว จำนวน 17 คน โดยการใช้การเลือกแบบเจาะจง ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาทั้ง 5 ด้าน สามารถร่วมกันอธิบายความพึงพอใจของนักศึกษาได้ร้อยละ 33.7 ($R^2 = .337$, $p < .001$) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกสูงสุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\beta = .576$) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนอง ($\beta = .174$) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจสูงสุดต่อระบบการดูแลนักศึกษาที่เน้นความเข้าใจและการให้บริการที่รวดเร็ว ในทางตรงกันข้าม พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจ ($\beta = -.125$) และด้านกายภาพ ($\beta = -.117$) มีอิทธิพลในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งข้อมูลเชิงคุณภาพช่วยขยายความว่า แม้ผู้เรียนจะเชื่อมั่นในความรู้ของบุคลากรแต่ต้องการลดความเป็นทางการของกฎระเบียบลงเพื่อเพิ่มความยืดหยุ่น และในด้านกายภาพแม้สถานที่จะสวยงามแต่พบปัญหาสำคัญด้านความเสถียรของอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ไอทีที่ชำรุดเสียหาย ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ ไม่พบอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์ของสถานศึกษา โดยเน้นการพัฒนาด้านการดูแลเอาใจใส่และการตอบสนองเป็นหลัก เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนอย่างแท้จริง

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจ, การบริการทางการศึกษา, นักศึกษาต่างชาติ, แบบจำลอง SERVPERF

Abstract

This study aims to investigate the factors of perceived educational service quality using the SERVPERF model affecting the satisfaction of Laotian students in Thailand. The research methodology was a mixed-methods design, by integrating quantitative data from 232 Laotian students (Convenience Sampling) which was analyzed with multiple regression statistics, with qualitative data obtained from in-depth interviews from 17 Laotian students (Purposive Sampling) by using content analysis. The findings revealed that the five dimensions of perceived educational service quality could jointly explain 33.7% of the variance in student satisfaction ($R^2 = .337$, $p < .001$). The factor with the highest positive influence was Empathy ($\beta = .576$), followed by Responsiveness ($\beta = .174$). These results align with the qualitative data, which indicated that students were most satisfied with the student care system that emphasized understanding and rapid service delivery. Conversely, Assurance ($\beta = -.125$) and Tangibles ($\beta = -.117$) were found to have a significant negative influence. The qualitative data elucidates these findings: regarding Assurance, although students trusted the personnel's knowledge, they desired a reduction in formal regulations to increase flexibility. Regarding Tangibles, despite the aesthetic appeal of the facilities, significant issues were reported concerning internet stability and audiovisual equipment. Meanwhile, Reliability showed no statistically significant influence. The findings of this research can be applied to determine educational institution strategies, focusing primarily on Responsiveness and Assurance in order to truly meet the needs of learners.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Educational Service, International Student, SERVPERF Model

บทนำ

จากนโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2563 - 2570 สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยนั้นกำลังให้ความสำคัญในการมีบทบาทในประชาคมนานาชาติ ไม่เพียงแต่จะเสริมสร้างความยั่งยืนในด้านพันธกิจของสถานศึกษาในการผลิตบัณฑิตและผลิตงานวิจัยและนวัตกรรมเท่านั้น แต่ยังมีสำคัญในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เป็นที่จดจำของสาธารณชนอีกด้วย (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2563) โดยประเทศที่มีนักศึกษาต่างชาติเข้ามาศึกษาต่อ นั้นจะส่งผลไปถึง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง รวมไปถึงการศึกษา นักศึกษาต่างชาติที่มีความสามารถจะนำมุมมอง ทักษะ และความรู้ใหม่ ๆ มาสู่ประเทศ เสริมสร้างทุนมนุษย์และความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลก ส่งเสริมนวัตกรรม ผู้ประกอบการ การแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (Sohae, N., 2023) นานาประเทศที่เล็งเห็นถึงความสำคัญในจุดนี้ต่างก็พยายามที่จะผลักดันให้ประเทศของตนเองกลายเป็นศูนย์กลางทางการศึกษา โดยใช้วิธีการส่งเสริมการเรียนรู้ในระดับอุดมศึกษา

ในปัจจุบันสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษานั้นให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรเพิ่มมากขึ้น (Surya Bahadur, G. C. et al., 2024) ความพึงพอใจของนักศึกษานั้นมีส่วนช่วยในการสร้างความประทับใจต่อหลักสูตรและสถาบันการศึกษา ซึ่งส่งผลต่อการทำการตลาด การรับสมัคร และดึงดูดนักศึกษาเพื่อหลีกเลี่ยงการลาออกกลางคัน เนื่องจากอัตราผู้เข้ารับการศึกษาและอัตราผู้สำเร็จการศึกษานั้นมีส่วนสำคัญในการบริหารจัดการของสถานศึกษา (Biswas, K. et al., 2024) อีกทั้งความพึงพอใจของนักศึกษานั้นถือเป็นตัวชี้วัดคุณภาพของหลักสูตรการศึกษาที่สำคัญ และยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการรับรองคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในระดับนานาชาติ (Oria Saavedra, M. et al., 2024) ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา พบว่า จำนวนนักศึกษาชาวต่างชาติ



ประชากริปไตยประชาชนลาวที่ไปศึกษาต่อในต่างประเทศเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะในประเทศเพื่อนบ้านอย่างไทยและจีน แนวโน้มนี้ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ความท้าทายทางเศรษฐกิจในลาว เช่น ค่าครองชีพที่สูงขึ้นและโอกาสในการหางานสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาที่จำกัด ทำให้การศึกษาระดับสูงเข้าถึงได้น้อยลงสำหรับหลาย ๆ คน ดังนั้น นักเรียนจากชนชั้นกลางจึงมักแสวงหาโอกาสทางการศึกษาในต่างประเทศ ซึ่งพวกเขามองว่าการศึกษามีคุณภาพดีกว่าและมีโอกาสในอนาคตที่ดีกว่า (Huijsmans, R., 2024)

จากงานวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาช่วยเพิ่มความพึงพอใจของนักศึกษาได้อย่างมาก เนื่องจากช่วยให้นักศึกษาปรับตัวและประสบความสำเร็จในสภาพแวดล้อมทางการศึกษาในต่างประเทศได้ (Fuchs, C. & Fangpong, N., 2022); (Đunić, M. & Dragović, N., 2025) สถานศึกษาที่ปรับปรุงการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้ พบว่า มีความพึงพอใจ ความสำเร็จทางวิชาการ และความภักดีของนักศึกษาที่เพิ่มมากขึ้นในกลุ่มนักศึกษาต่างชาติ (Camilleri, M. A., 2021); (Dugenio-Nadela, C. et al., 2023) สถานศึกษาที่มีการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาที่ดี พบว่า นักศึกษาต่างชาติมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเนื่องจากพวกเขารู้สึกได้ถึง การสนับสนุนที่ดีขึ้นทั้งในด้านวิชาการและในเรื่องส่วนตัว ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าการปรับปรุงคุณภาพการบริการที่เหมาะสม โดยเฉพาะในด้านต่าง ๆ จะสามารถยกระดับประสบการณ์ทางการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติได้อย่างมีนัยสำคัญ ส่งเสริมความสำเร็จทางวิชาการและการคงอยู่ของนักศึกษาได้ (Camilleri, M. A., 2021); (Dugenio-Nadela, C. et al., 2023); (Đunić, M. & Dragović, N., 2025)

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบจำลอง SERVPERF มาประยุกต์ใช้เพื่อวัดการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษา โดยแบบจำลอง SERVPERF เน้นที่มิติของคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ (Rodrigues, R. et al., 2020) กล่าวได้ว่า ประเด็นความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาตินั้นเป็นประเด็นที่ควรได้รับความสนใจ การศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษากับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาตินั้นมีความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพของการบริการของสถานศึกษา การปรับปรุงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาตินั้นสามารถเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษอย่างต่อเนื่อง งานวิจัยชิ้นนี้จึงมีประโยชน์อย่างมากต่อสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาการบริการให้เหมาะสมกับสังคมการเรียนรู้ที่มีความเป็นพหุวัฒนธรรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาโดยใช้แบบจำลอง SERVPERF ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีรหัสจริยธรรมงานวิจัยเลขที่ SCPHYLIRB-2568/456

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ นักศึกษาสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับอุดมศึกษา ซึ่งมีจำนวน 552 คน (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2568) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรสำเร็จของทาโร ยามาเน่ ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดให้ความสอดคล้องคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง 0.05 ดังนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 232 ตัวอย่าง (Yamane, T., 1967) โดยผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ เว็บไซต์ Google Form

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามคัดกรอง 1 ข้อ โดยผู้ตอบแบบสอบถามต้องมีอายุมากกว่า 18 ปี ขึ้นไปเท่านั้น และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษา ประกอบด้วย ด้านกายภาพ จำนวน 6 ข้อ ด้านความน่าเชื่อถือ จำนวน 4 ข้อ ด้านการตอบสนอง จำนวน 6 ข้อ ด้านการให้ความมั่นใจ จำนวน 4 ข้อ ด้านการดูแลเอาใจใส่ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเดียวกับความพึงพอใจของนักศึกษา จำนวน 6 ข้อ

การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

การวัดตัวแปรใช้ระดับการวัดแบบนามบัญญัติสำหรับตัวแปรเพศ และระดับอันตรภาค (Interval Scale) สำหรับตัวแปร SERVPERF ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ (Tangible) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ตัวแปรสังเกตได้ ได้แก่ ความพึงพอใจ (Satisfaction) ประเมินผ่านค่าเฉลี่ยจากแบบสอบถามมาตร Likert 5 ระดับ

ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยามศัพท์เฉพาะโดยใช้สูตร IOC (Item of Objective Congruence Index) = $\sum R/N$ จากนั้นประมวลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เป็นรายข้อ โดยค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป แสดงว่า ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยสามารถนำมาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถามได้ (Rovinelli, R. J. & Hambleton, R. K., 1977) ผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามรายข้อทั้งฉบับอยู่ระหว่าง 0.60 - 1.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์แสดงให้เห็นว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบและวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) (Best, J. W. & Kahn, J. V., 2010) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, L. J., 1990) ซึ่งตัวแปรทุกตัวมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป นับว่ายอมรับได้ตามหลักสถิติ (Hair, J. et al., 2010) จากการทดสอบพบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์โดยรวมอยู่ระหว่าง 0.96

การหาอำนาจจำแนก (Power of Discrimination) เพื่อพิจารณาข้อคำถามที่ใช้ในการวิจัยว่าสามารถจำแนกกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามได้หรือไม่ ด้วยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวมของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Item-Total Correlation) ซึ่งต้องมีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป จึงจะสามารถยอมรับได้ (Hair, J. et al., 2010) โดยค่าอำนาจจำแนกของตัวแปรทั้งหมดในการวิจัยนี้อยู่ระหว่าง 0.42 - 0.87

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน/สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentile) ค่ากลางเลขคณิต (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation หรือ Pearson Product-Moment Correlation) การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



วิธีการรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ

การเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างผ่านเครือข่ายสมาคมวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน ดำเนินการส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน กลุ่ม Line ของนักศึกษาสาธารณสุขรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 1 สิงหาคม - 31 ธันวาคม พ.ศ. 2568

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้ใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-Depth Interview) ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) คือ นักศึกษาต่างชาติที่อยู่ในประเทศไทย จำนวน 17 คน ซึ่งอยู่ในช่วงของความอิ่มตัวของข้อมูล (Data Saturation) และความพอเพียงของข้อมูล (Data Sufficiency) (Hesse-Biber, S. N., 2010) ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกอาสาสมัครเข้าสู่โครงการ (Inclusion Criteria) ต้องผ่านเกณฑ์ทุกข้อ ดังนี้ 1) เป็นนักศึกษาสาธารณสุขรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 2) มีอายุ 18 ปีขึ้นไป 3) กำลังศึกษาอยู่ในระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย 4) สามารถสื่อสารเป็นภาษาไทยได้ และเกณฑ์การคัดอาสาสมัครออกจากการศึกษา (Exclusion Criteria) คือ มีประสบการณ์ศึกษาในไทยไม่ถึง 1 ภาคการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามคัดกรอง 1 ข้อ โดยผู้ตอบแบบสอบถามต้องมีอายุมากกว่า 18 ปี ขึ้นไปเท่านั้น และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษา จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 แนวคำถามกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการทางการศึกษา จำนวน 6 ข้อ

ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงคหรือนิยามศัพท์เฉพาะโดยใช้สูตร IOC (Item of Objective Congruence Index) = $\sum R/N$ ประมวลผลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เป็นรายข้อ โดยค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป แสดงว่า ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยสามารถนำมาใช้เป็นข้อถามในแบบสอบถามได้ (Rovinelli, R. J. & Hambleton, R. K., 1977) ผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามรายข้อทั้งฉบับอยู่ระหว่าง 0.60 - 1.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยเป็นการบรรยายความจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (Chantavanich, S., 2013) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การลดทอนข้อมูล (Data Reduction) โดยคัดสรรข้อความต่าง ๆ ที่อยู่ในข้อมูลตรงประเด็นกับเรื่องออกมากำหนดรหัสเป็นวลีหรือถ้อยคำที่มีความกระชับ มีการสรุปย่อปรับข้อมูลดิบที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เหลือเพียงส่วนที่นำไปใช้วิเคราะห์ต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การแสดงข้อมูล (Data Display) โดยการแสดงข้อมูลใช้การเขียนเชิงพรรณนาจากข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้

ขั้นตอนที่ 3 การสร้างข้อสรุป ตีความและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล (Conclusion, Interpretation and Verification)

วิธีการรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

การเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างผ่านเครือข่ายสมาคมวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน และทำการนัดสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผ่านแอปพลิเคชัน Line โดยมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 1 สิงหาคม - 31 ธันวาคม พ.ศ. 2568

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาโดยการใช้แบบจำลอง SERVPERF ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา: กรณีศึกษานักศึกษาสาธารณสุขรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย มีผลการวิจัยดังนี้

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	การแบ่งกลุ่ม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	80	34.50
	หญิง	152	65.50
	รวม	232	100.00
อายุ	อายุ 18 - 20 ปี	101	43.50
	อายุ 21 - 23 ปี	103	44.40
	มากกว่า 23 ปี	28	12.10
	รวม	232	100.00
ระดับการศึกษา	ชั้นปีที่ 1	20	8.60
	ชั้นปีที่ 2	77	33.20
	ชั้นปีที่ 3	89	38.40
	ชั้นปีที่ 4	46	19.80
	รวม	232	100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 232 คน ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในระหว่าง 21 - 23 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 รองลงมา คือ อายุ 18 - 20 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 และอายุมากกว่า 23 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 ตามลำดับ ด้านระดับชั้นการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ กำลังศึกษาในระดับอุดมศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 รองลงมา คือ ศึกษาในระดับอุดมศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 ศึกษาในระดับอุดมศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 และศึกษาในระดับอุดมศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านด้านกายภาพ	4.19	.40	มาก
ด้านด้านความน่าเชื่อถือ	4.17	.44	มาก
ด้านด้านการตอบสนอง	4.16	.35	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจ	4.13	.49	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.16	.53	มาก
ความพึงพอใจของนักศึกษา	4.21	.49	มาก



จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นในทุกด้านอยู่ที่เห็นด้วยระดับมาก ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจของนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.21 รองลงมา คือ ด้านด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.19 ตามด้วย ด้านด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.17 ด้านการตอบสนอง และด้านการดูแลเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.16 ส่วนในด้านการให้ความมั่นใจ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.13 เป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	TAN	REL	RES	ASS	EMP	SAT
TAN	1					
REL	.239***	1				
RES	.132*	.009	1			
ASS	-.028	.090	.319***	1		
EMP	.182***	.111	.170**	.320***	1	
SAT	.022	.058	.216***	.121	.548***	1

*p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001

จากการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาใน 5 มิติ ได้แก่ ด้านกายภาพ (TAN) ด้านความน่าเชื่อถือ (REL) ด้านการตอบสนอง (RES) ด้านการให้ความมั่นใจ (ASS) และด้านการดูแลเอาใจใส่ (EMP) กับความพึงพอใจของนักศึกษา (SAT) พบว่า ตัวแปรความพึงพอใจของนักศึกษามีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับตัวแปรด้านการดูแลเอาใจใส่ ($r = .548, p < .001$) และด้านการตอบสนอง ($r = .216, p < .001$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการบริการที่ยกระดับการดูแลเอาใจใส่มากขึ้นและมีการตอบสนองอย่างรวดเร็วเพิ่มขึ้นจะส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาให้มีแนวโน้มที่มากขึ้นตามไปด้วย อย่างไรก็ตาม ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างตัวแปรความพึงพอใจของนักศึกษา กับตัวแปรด้านการให้ความมั่นใจ ตัวแปรด้านความน่าเชื่อถือ และตัวแปรด้านกายภาพ

ตารางที่ 4 ตารางผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย		t	p
	β	Beta		
แบบจำลอง SERVPERF				
Tangible	-.117	-.144	-2.032	.043*
Reliability	.032	.036	0.571	.569
Responsiveness	.174	.244	2.992	.003*
Assurance	-.125	-.124	-2.065	.040*
Empathy	.576	.534	9.845	<.001**

Constant = 1.935 $R^2 = .581$ $R^2 = .337$ Adj $R^2 = .322$ df1 = 5 df2 = 226 SE = .468

F(5, 226) = 23.0

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรต้น ได้แก่ ด้านกายภาพ (Tangible) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ที่มีต่อตัวแปรตาม ความพึงพอใจของนักศึกษา (Student Satisfaction) พบว่า โมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของ ความพึงพอใจของนักศึกษาได้ในระดับปานกลางโดยมีค่า $R^2 = .337$ และ Adjusted $R^2 = .322$ ซึ่งหมายความว่าโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 32.2

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 23.0, p < .001$) สอดคล้องกับเกณฑ์การแปลผล ที่จัดว่าเป็นค่าขนาดปานกลาง ถึงค่อนข้างสูง (Medium to Large effect size)

เมื่อพิจารณาตัวแปรในโมเดล พบว่า มี 4 ตัวแปร ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถอธิบาย ได้ดังนี้ ตัวแปร ที่มีอิทธิพลเชิงบวก ได้แก่ ตัวแปรด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยแบบมาตรฐาน (β) เท่ากับ .576 ค่า $t = 9.845$ และค่า $p < .001$ แสดงว่าตัวแปรด้านการดูแลเอาใจใส่ มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อตัวแปรความพึงพอใจของนักศึกษา และตัวแปรด้านการตอบสนอง มีค่า $\beta = .174$ $t = 2.992$ และ $p = .003$ แสดงว่าตัวแปรด้านการตอบสนองมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเช่นกัน

ในทางกลับกัน ตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงลบ ได้แก่ ตัวแปรด้านการให้ความมั่นใจ โดยมีค่า $\beta = -.125$ $t = -2.065$ และ $p = .040$ และตัวแปรด้านกายภาพ มีค่า $\beta = -.117$ $t = -2.032$ และ $p = .043$ สะท้อนว่าตัวแปรทั้งสอง มีอิทธิพลเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญต่อตัวแปรตาม กล่าวคือ เมื่อตัวแปรด้านการให้ความมั่นใจ และด้านกายภาพ มีค่าสูงขึ้นกลับส่งผลให้ตัวแปรตาม ซึ่งก็คือ ความพึงพอใจของนักศึกษามีค่าลดลง ในขณะที่ตัวแปรด้านความน่าเชื่อถือ ไม่แสดงนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$) โดยมีค่า $p = .569$ และมีค่า t ใกล้ศูนย์ ($t = 0.571$) แสดงถึงไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญในเชิงสถิติต่อตัวแปรตาม

ในกลุ่มตัวอย่างนี้ค่าดัชนีความแปรปรวนร่วม (VIF) ของตัวแปรอิสระในโมเดลอยู่ระหว่าง 1.08 ถึง 1.24 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้และต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ($VIF < 5$) นอกจากนี้ค่า Tolerance ของตัวแปรทุกตัวมากกว่า 0.1 ซึ่งยืนยันเพิ่มเติมว่าไม่พบปัญหาความสัมพันธ์เชิงพหุคูณในโมเดลนี้

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านกายภาพ

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านกายภาพในภาพรวม โดยผู้ให้ข้อมูลกลุ่มนี้ระบุว่าไม่มีข้อเสนอแนะใดเป็นพิเศษ และมองว่าสถานศึกษามีการจัดการด้านกายภาพที่น่าพอใจแล้ว แม้ว่าภาพรวมส่วนใหญ่จะเป็นที่น่าพอใจ แต่ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นประเด็นที่ต้องมีการพัฒนา (Needs Improvement) ถูกสะท้อนโดยผู้ให้ข้อมูลหลัก สามารถจัดกลุ่มประเด็นข้อเสนอแนะได้ 3 ด้านหลัก ดังนี้

ด้านที่ 1 คือ เทคโนโลยีและอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอน ผู้ให้ข้อมูลหลักได้สะท้อนมุมมองว่า แม้จะมีความชื่นชมต่อสภาพแวดล้อมของห้องเรียนในด้านความสวยงาม ความทันสมัย และความสะอาดเรียบร้อย แต่ยังพบปัญหาด้านประสิทธิภาพของอุปกรณ์สนับสนุนการสอน โดยระบุว่า

“ห้องเรียนสวยงามทันสมัย สะอาดเรียบร้อย แต่โปรเจกเตอร์ไม่ค่อยชัด” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 15, 2568)

“บางห้องโทรทัศน์อยู่ในระดับที่สูงเกินไป ไม่เหมาะกับระดับสายตา” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7, 2568)

ด้านที่ 2 คือ โครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่าย (Internet) ผู้ให้ข้อมูลหลักแสดงความพึงพอใจในองค์ประกอบอื่นทุกด้าน แต่ได้เน้นย้ำถึงปัญหาสำคัญด้านความเร็วและความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการใช้งาน โดยกล่าวว่า

“ดีทุกอย่างยกเว้นอินเทอร์เน็ตที่ค่อนข้างช้า” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1, 2568)

“มีบางจุดในอาคารเรียนที่อับสัญญาณ” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 12, 2568)



ด้านที่ 3 คือ พื้นที่ส่วนกลางและสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้ข้อมูลหลักได้เสนอแนะเกี่ยวกับการจัดสรรพื้นที่ใช้สอยส่วนกลาง โดยชี้ให้เห็นถึงความไม่เพียงพอของพื้นที่สำหรับการพักผ่อนหรือทำกิจกรรมระหว่างคาบเรียน ซึ่งสะท้อนความต้องการพื้นที่ดังกล่าวในกลุ่มผู้ใช้บริการ โดยระบุว่า

“ที่นั่งเล่นระหว่างคาบเรียนน้อยเกินไป” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9, 2568)

“ห้องสมุดที่นั่งไม่เพียงพอต่อการใช้งาน” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3, 2568)

กล่าวโดยสรุป แม้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจต่อมิติด้านกายภาพ แต่สถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาใน 3 ประเด็น เร่งด่วนที่ถูกระบุ ได้แก่ 1) การบำรุงรักษาและปรับปรุงอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน 2) การเพิ่มประสิทธิภาพของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และ 3) การขยายหรือจัดสรรพื้นที่ส่วนกลางสำหรับนักศึกษาให้เพียงพอต่อความต้องการ

การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านความน่าเชื่อถือ

ผลวิจัยการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ ไม่ได้สะท้อนประเด็นปัญหาหรือข้อเสนอแนะใดเป็นพิเศษ

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า การให้บริการของสถานศึกษาในภาพรวมเป็นไปตามความคาดหวังพื้นฐานของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลยังได้แสดงทัศนคติที่สะท้อนถึง ความเชื่อมั่นและความมั่นใจโดยรวมต่อสถานศึกษา

“มีความมั่นใจต่อสถานศึกษาในไทย” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6, 2568)

โดยสรุป ในมิติด้านความน่าเชื่อถือ การที่ผู้รับบริการไม่มีข้อติชมเป็นพิเศษ แต่ในขณะเดียวกันก็ยังคงมีความมั่นใจในสถานศึกษา บ่งชี้ว่าสถานศึกษาสามารถส่งมอบบริการได้ตามมาตรฐานที่คาดหวัง รักษาความสม่ำเสมอของบริการได้ในระดับที่น่าพอใจ

การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านการตอบสนอง

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่แสดงความพึงพอใจในระดับสูง ปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจ คือ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสถานศึกษา ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนว่าจุดแข็งที่ชัดเจนของสถานศึกษา คือ การตอบสนองที่รวดเร็วในการให้บริการ โดยระบุว่า

“เจ้าหน้าที่มีการตอบสนองรวดเร็ว” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 13, 2568)

“สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4, 2568)

แม้ว่าจะมีความพึงพอใจในภาพรวม แต่มีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับ การตอบสนองนอกเวลาทำการ (After-Hours Responsiveness) โดยระบุว่า

“หากไลน์ไปนอกเวลาทำการก็จะตอบช้า” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5, 2568)

ผู้ให้ข้อมูลเสนอว่า อยากให้ขยายเวลาการให้บริการเพื่อให้ครอบคลุมการติดต่อสื่อสารนอกเวลาทำการ โดยสรุปในมิติด้านการตอบสนอง สถานศึกษามีจุดแข็งที่ชัดเจนด้านความรวดเร็วในการให้บริการและการแก้ไขปัญหาในเวลาทำการปกติ ซึ่งสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการเป็นอย่างมาก แม้จะมีข้อเสนอแนะเรื่องการขยายเวลาทำการ



แต่ผู้รับบริการก็ยังคงมองว่าคุณภาพการบริการในปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก และแสดงความเข้าใจต่อข้อจำกัดด้านเวลาทำการของสถานศึกษา

การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านการให้ความมั่นใจ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในมิตินี้ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักแสดง ความพึงพอใจในระดับสูงมากและมีความรู้สึกเชิงบวกที่ชัดเจนต่อสถานศึกษา โดยไม่พบข้อเสนอแนะเชิงลบ

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจนี้เกิดจากความเชื่อมั่นอย่างสูงในศักยภาพของบุคลากร เป็นปัจจัยสำคัญที่ยืนยันการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อที่สถานศึกษาแห่งนี้ โดยผู้ให้ข้อมูลได้สะท้อนความรู้สึกอย่างชัดเจนว่า

“เลือกที่เรียนไม่ผิด” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4, 2568)

“ตั้งใจที่ได้เรียนที่นี่” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 17, 2568)

ความมั่นใจดังกล่าวครอบคลุมบุคลากรทุกส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการศึกษา โดยผู้ให้ข้อมูลระบุว่า

“มั่นใจในความรู้ความสามารถของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่ดูแลทุกท่าน” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2, 2568)

โดยสรุป ในมิติด้านการให้ความมั่นใจ สถานศึกษามีจุดแข็งที่โดดเด่นอย่างยิ่ง โดยผู้รับบริการไม่เพียงแต่พึงพอใจ แต่ยังแสดงออกถึงความไว้วางใจและความเชื่อมั่นอย่างเต็มที่ต่อคุณภาพและความสามารถของทั้งคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ ซึ่งถือเป็นผลลัพธ์ในอุดมคติของมิตินี้

การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านการดูแลเอาใจใส่

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในมิตินี้ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักแสดง ความพึงพอใจในระดับสูงอย่างชัดเจน ซึ่งความพึงพอใจนี้เกิดจากองค์ประกอบ 2 ส่วนหลัก

1. ระบบการดูแลที่ครอบคลุมและเป็นรูปธรรม

ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนว่า สถานศึกษามีการจัดระบบการดูแลที่ชัดเจนและครอบคลุมทุกแง่มุมของการใช้ชีวิตนักศึกษา โดยมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบ

ด้านวิชาการ

“มีอาจารย์ที่ปรึกษาดูแลเรื่องเรียน” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 15, 2568)

ด้านการอำนวยความสะดวก

“มีเจ้าหน้าที่ดูแลเรื่องของการทำวีซ่า” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 8, 2568)

ด้านการฝึกงาน

“ตอนฝึกงานมีพี่เจ้าหน้าที่ดูแล” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2, 2568)



2. วัฒนธรรมการให้บริการที่เน้นความเข้าใจ

นอกเหนือจากโครงสร้างการสนับสนุนที่เป็นรูปธรรมแล้ว ปัจจัยสำคัญที่สุดที่สร้างความประทับใจ คือทัศนคติและพฤติกรรมการให้บริการของบุคลากร ผู้ให้ข้อมูลมองเห็นถึงความพยายามและความตั้งใจจริงในการดูแลเอาใจใส่ของบุคลากร โดยสะท้อนว่า

“อาจารย์พยายามดูแลและคอยสอบถามความเป็นไปอยู่เสมอ และพี่ ๆ เจ้าหน้าที่ทุกคนพยายามทำให้การเรียนของพวกเราเป็นไปได้อย่างราบรื่น” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 11, 2568)

โดยสรุป ในมิติด้านการดูแลเอาใจใส่ สถานศึกษามีจุดแข็งอย่างยิ่งในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อผู้เรียน (Supportive Environment) โดยไม่ได้มีเพียงโครงสร้างการสนับสนุน แต่บุคลากรยังมีทัศนคติที่มุ่งเน้นการเข้าใจปัญหา และการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้เรียนสามารถมุ่งเน้นไปที่การเรียนได้อย่างราบรื่น ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของมิติด้านการดูแลเอาใจใส่

ความพึงพอใจของนักศึกษา

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับที่สูงมากต่อคุณภาพการบริการโดยรวมทั้งหมดของสถานศึกษา โดยส่วนใหญ่ประเมินว่า “ดีมาก” และ “ไม่มีปัญหาอะไรเป็นพิเศษ”

ความพึงพอใจในระดับสูงนี้ เกิดจากองค์ประกอบหลักด้านการบริการบุคลากรและการสนับสนุน ซึ่งได้รับการประเมินในเชิงบวกอย่างเด่นชัด

ด้านการบริการทางวิชาการ นักศึกษามองว่ามี คุณภาพดี เหมาะสมกับการเรียนรู้ โดยชื่นชมคณาจารย์ที่สอนสนุกและมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการสอน

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ นักศึกษามีความพึงพอใจอย่างสูงต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยส่วนใหญ่ระบุว่าให้บริการ “ดี รวดเร็ว เอาใจใส่”

ด้านการสนับสนุนด้านการศึกษาและด้านการบำรุงรักษาโดยรวมทั้งหมดของสถานศึกษา โดยส่วนใหญ่ประเมินว่าอยู่ในระดับ “ดี”

ในขณะที่มิติส่วนใหญ่ได้รับการประเมินในระดับดีถึงดีมาก มีเพียงมิติเดียวที่พบข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ซึ่งก็คือ ด้านคุณภาพอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียน แม้ว่าภาพรวมจะถูกประเมินว่า “โอเค” หมายถึงยอมรับได้ แต่นักศึกษาได้ระบุปัญหาที่ชัดเจน 1 ประการ คือ “เน็ตช้า” ซึ่งสถานศึกษาควรพิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่อไป

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาโดยใช้แบบจำลอง SERVPERF ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวในประเทศไทย ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งสามารถสรุปและอภิปรายผลในประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านกายภาพ

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า ด้านกายภาพมีอิทธิพลในเชิงลบต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ผลการวิจัยเชิงคุณภาพช่วยขยายความข้อค้นพบนี้ได้ชัดเจนว่า แม้ผู้เรียนจะชื่นชมความสวยงามและความสะอาดของอาคารเรียน แต่พบปัญหาเชิงประสิทธิภาพการใช้งาน โดยเฉพาะความไม่เสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่ไม่เอื้อต่อการเรียน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Gloria, D. S. et al. ที่ระบุว่าในยุคดิจิทัล โครงสร้าง

พื้นฐานทางเทคโนโลยีไม่ได้เป็นเพียงสิ่งอำนวยความสะดวกเสริมแต่เป็นปัจจัยที่สำคัญ การที่สถานศึกษามีอาคารสถานที่สวยงามแต่ขาดความพร้อมด้านดิจิทัลจะสร้างความขัดแย้งในใจผู้เรียน (Cognitive Dissonance) และนำไปสู่ความไม่พึงพอใจได้ง่ายกว่าอาคารเรียนที่ธรรมดาแต่ใช้งานได้จริง (Gloria, D. S. et al., 2025) สะท้อนให้เห็นว่านักศึกษายุคใหม่ให้คุณค่ากับการเชื่อมต่อมากกว่าความหรูหราของสถานที่ (Azam, A., 2018); (Boldyn Networks, 2024); (Ikrima, Z. et al., 2024)

การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านความน่าเชื่อถือ

ผลการวิจัยเชิงปริมาณไม่พบความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างด้านความน่าเชื่อถือกับความพึงพอใจของนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yilmaz, K. & Temizkan, V. ที่พบว่า ความน่าเชื่อถือนั้นไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา (Yilmaz, K. & Temizkan, V., 2022) ในขณะที่ข้อมูลเชิงคุณภาพระบุว่า ผู้เรียนไม่มีข้อติชมเป็นพิเศษและมองว่าการบริการเป็นไปตามมาตรฐาน กล่าวได้ว่า ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ กลายเป็นความคาดหวังพื้นฐาน ที่นักศึกษาเข้าใจว่าสถานศึกษาต้องมีอยู่แล้ว เมื่อสถานศึกษาทำได้ดี ผู้เรียนจะรู้สึกเฉย ๆ ไม่ได้รู้สึกพึงพอใจเพิ่มขึ้นเป็นพิเศษ แต่หากทำผิดพลาดจะเกิดความไม่พอใจทันที ดังนั้น การที่ตัวแปรนี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสะท้อนว่าสถานศึกษาได้ทำหน้าที่ได้ตามมาตรฐาน แต่ยังคงขาดปัจจัยที่จะสร้างความประทับใจเหนือความคาดหวังในด้านนี้

การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านการตอบสนอง

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า ด้านการตอบสนองมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษา สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ผู้เรียนชื่นชมความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอแนะเรื่องความต้องการให้ขยายเวลาการตอบสนองนอกเวลาราชการ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Magasi, C. et al. ที่ชี้ว่า การตอบสนองที่รวดเร็วส่งผลต่อความพึงพอใจในสถาบันอุดมศึกษา (Magasi, C. et al., 2022) นอกจากนี้ ข้อเรียกร้องเรื่องการบริการนอกเวลาทำการยังสะท้อนพฤติกรรมของนักศึกษา กลุ่ม Gen Z ที่มีลักษณะการออนไลน์ตลอดเวลา ตามการศึกษาของ Darawong, C. & Widayati, A. และ Thapa, M. ซึ่งระบุว่าผู้เรียนยุคใหม่คาดหวังการสนับสนุนแบบไร้รอยต่อและทันที การตอบสนองที่รวดเร็วจะส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษาให้เพิ่มมากขึ้น (Darawong, C. & Widayati, A., 2022); (Thapa, M., 2022)

การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านการให้ความมั่นใจ

ผลการวิจัยพบลักษณะที่ย้อนแย้ง กล่าวคือ ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบอิทธิพลเชิงลบต่อความพึงพอใจของนักศึกษา แม้ว่าผลการวิจัยเชิงคุณภาพจะระบุว่าผู้เรียนมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ แต่ผลการวิจัยที่ดูเหมือนจะขัดแย้งกันนี้สามารถอธิบายได้ภายใต้มุมมองของ ช่องว่างทางความรู้และการสื่อสารประเด็นนี้อธิบายได้ว่า ความมั่นใจในการให้บริการหากมีลักษณะที่เป็นทางการมากเกินไปหรือเป็นการปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด อาจถูกตีความว่าเป็นกำแพงกั้น ที่ทำให้นักศึกษารู้สึกเข้าถึงยาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Alemu, A. ที่ระบุในบริบทการศึกษาสมัยใหม่ หากอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ใช้ความรู้ในลักษณะของการใช้อำนาจทางวิชาการ หรือใช้ศัพท์เทคนิคที่ซับซ้อนจนนักศึกษาไม่กล้าซักถาม จะส่งผลให้ผู้เรียนรู้สึกอึดอัดและพึงพอใจน้อยลง นอกจากนี้ หากเจ้าหน้าที่ใช้ความมั่นใจในกฎระเบียบเพื่อปฏิเสธคำขอของนักศึกษาอย่างแข็งทื่อ แทนที่จะใช้ความรู้นั้นเพื่อหาทางออก ยิ่งจะทำให้ความรู้นั้นกลายเป็นปัจจัยที่ลดทอนความพึงพอใจได้ (Alemu, A., 2023)

การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านการดูแลเอาใจใส่

ผลการวิจัยเชิงปริมาณชี้ชัดว่า ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกสูงสุดต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่ผู้ให้ข้อมูลหลักต่างชื่นชมระบบการดูแลนักศึกษาที่เข้าถึงเข้าใจและครอบคลุมทั้งเรื่องเรียนและเรื่องส่วนตัว เช่น เรื่องวิชา เรื่องการฝึกงาน



ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าสถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับทุนมนุษย์ (Human Capital) และความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร ซึ่งมีความสำคัญเหนือกว่าปัจจัยด้านวัตถุ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Guo, T. et al. และ Al-Hashimy, H. N. H. et al. ที่พบว่า นักศึกษาในปัจจุบันมีความประมาททางอารมณ์สูงขึ้นและโยเยหาการปฏิสัมพันธ์ที่เน้นความเป็นมนุษย์ (Guo, T. et al., 2025); (Al-Hashimy, H. N. H. et al., 2025) การที่สถานศึกษามีอาจารย์ที่ปรึกษาและเจ้าหน้าที่ที่พร้อมรับฟังและแก้ปัญหาเฉพาะบุคคล ดังนั้น การดูแลเอาใจใส่จึงเป็นกุญแจสำคัญที่ผลักดันค่าความพึงพอใจให้สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ (Bell, K., 2021); (Hoo, W. C. et al., 2021); (Magasi, C. et al., 2022)

สรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการรับรู้คุณภาพของการบริการตามแบบจำลอง SERVPERF สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของนักศึกษาสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวในประเทศไทยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ร้อยละ 33.7) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกสูงสุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และ ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ซึ่งสอดคล้องกับจุดแข็งที่โดดเด่นของสถานศึกษาในมิติด้านบุคลากรที่มีความตั้งใจและช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ในขณะที่ปัจจัย ด้านกายภาพ (Tangibles) และด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) กลับส่งผลในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสะท้อนถึงความไม่สอดคล้องของอุปกรณ์การเรียนและระบบอินเทอร์เน็ตต่อความคาดหวังในยุคดิจิทัล การค้นพบนี้นำไปสู่การเสนอแนะให้ปรับกระบวนการวัดคุณภาพการบริการทางการศึกษาใหม่ โดยควรลดการให้ความสำคัญกับปัจจัยทางกายภาพ หันมามุ่งเน้นมิติความเข้าใจและคุณภาพการปฏิสัมพันธ์ (Interaction Quality) ให้เป็นแกนหลักสำคัญในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เรียนในปัจจุบัน สำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้เชิงบริหารจัดการ ผู้บริหารสถานศึกษาควรใช้กลยุทธ์ High-Tech โดยเร่งยกระดับโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและอุปกรณ์ในห้องเรียนให้พร้อมใช้งานแทนการเน้นความสวยงามของอาคาร ควบคู่ไปกับกลยุทธ์ High-Touch ที่มุ่งรักษาคู่แข่งด้านบุคลากรผ่านการสร้างวัฒนธรรมองค์กรแบบ Service Mind และอบรมทักษะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเพื่อดูแลนักศึกษาอย่างรอบด้าน ส่วนข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มประชากรที่หลากหลายเพื่อการออกแบบบริการที่แม่นยำ การเพิ่มตัวแปรด้านคุณภาพระบบสารสนเทศในโมเดลการวิจัยโดยตรง และการทำวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) เพื่อทดลองและวัดผลการแก้ปัญหาในมิติเชิงลบอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้เรียนให้ยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2563). นโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2563 - 2570. เรียกใช้เมื่อ 9 มกราคม 2569 จาก <https://shorturl.asia/aU7tP>
- ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1. (5 ส.ค. 2568). การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านกายภาพ. (รินธิดา เเด่นพิพัฒน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 11. (4 ก.ย. 2568). การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านการดูแลเอาใจใส่. (รินธิดา เเด่นพิพัฒน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 12. (4 ก.ย. 2568). การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านกายภาพ. (รินธิดา เเด่นพิพัฒน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 13. (11 ก.ย. 2568). การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านการตอบสนอง. (รินธิดา เเด่นพิพัฒน์, ผู้สัมภาษณ์)

- ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 15. (4 ก.ย. 2568). การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านการดูแลเอาใจใส่. (รินธิดา เด่นพิพัฒน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 15. (4 ก.ย. 2568). คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านกายภาพ. (รินธิดา เด่นพิพัฒน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 17. (7 ก.ย. 2568). การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านการให้ความมั่นใจ. (รินธิดา เด่นพิพัฒน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2. (5 ส.ค. 2568). การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านการดูแลเอาใจใส่. (รินธิดา เด่นพิพัฒน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2. (5 ส.ค. 2568). การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านการให้ความมั่นใจ. (รินธิดา เด่นพิพัฒน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3. (10 ส.ค. 2568). การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านกายภาพ. (รินธิดา เด่นพิพัฒน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4. (10 ส.ค. 2568). การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านการตอบสนอง. (รินธิดา เด่นพิพัฒน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4. (10 ส.ค. 2568). การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านการให้ความมั่นใจ. (รินธิดา เด่นพิพัฒน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5. (10 ส.ค. 2568). การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านการตอบสนอง. (รินธิดา เด่นพิพัฒน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6. (10 ส.ค. 2568). การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านความน่าเชื่อถือ. (รินธิดา เด่นพิพัฒน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7. (15 ส.ค. 2568). การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านกายภาพ. (รินธิดา เด่นพิพัฒน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 8. (17 ส.ค. 2568). การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านการดูแลเอาใจใส่. (รินธิดา เด่นพิพัฒน์, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9. (17 ส.ค. 2568). การรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านกายภาพ. (รินธิดา เด่นพิพัฒน์, ผู้สัมภาษณ์)
- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2568). ข้อมูลนักศึกษา. เรียกใช้เมื่อ 1 กันยายน 2568 จาก https://info.mhesi.go.th/homestat_std.php
- Alemu, A. (2023). Assessing service quality in tertiary Education using adapted SERVQUAL scale. Cogent Education, 10(2). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2259733>
- Al-Hashimy, H. N. H. et al. (2025). The effect of education service and emotional intelligence on students' loyalty and satisfaction: a WarpPLS analysis. Economic Studies Journal, 34(1), 189-207.
- Azam, A. (2018). Service quality dimensions and students' satisfaction: A study of Saudi Arabian private higher education institutions. European Online Journal of Natural and Social Sciences, 7(2), 275-284. <https://european-science.com/eojnss/article/view/5331>
- Bell, K. (2021). Increasing undergraduate student satisfaction in Higher Education: the importance of relational pedagogy. Journal of Further and Higher Education, 46(4), 490-503. <https://doi.org/10.1080/0309877X.2021.1985980>



- Best, J. W. & Kahn, J. V. (2010). *Research in Education*. New York: Prentice Hall.
- Biswas, K. et al. (2024). Student satisfaction and university enrollments: Does the urban or regional status of Australian higher education institutions matter? *American Business Review*, 27(2), 798-818. <https://doi.org/10.37625/abr.27.2.798-818>
- Boldyn Networks. (2024). Top of the class or a failing grade? What college students really think about campus connectivity. In *Higher Education Report*. Boldyn Networks.
- Camilleri, M. A. (2021). Evaluating Service Quality and Performance of Higher Education Institutions: A Systematic Review and a Post-COVID-19 Outlook. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 13, 268-281. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-03-2020-0034>
- Chantavanich, S. (2013). *Qualitative research methods*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Testing*. (5th ed.). London: UCL Press.
- Darawong, C. & Widayati, A. (2022). Improving student satisfaction and learning outcomes with service quality of online courses: Evidence from Thai and Indonesian higher education institutions. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 14(4), 1245-1259. <https://doi.org/10.1108/JARHE-02-2021-0074>
- Dugenio-Nadela, C. et al. (2023). Service quality and student's satisfaction in higher education institution. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 11, 858-870. <https://doi.org/10.4236/jhrss.2023.114049>
- Đunić, M. & Dragović, N. (2025). The impact of service quality on student satisfaction in institutions of higher education in Serbia. *Research in Pedagogy*, 15, 161-177. <https://doi.org/10.5937/IstrPed2501161D>
- Fuchs, C. & Fangpong, N. (2022). Service quality perceptions in higher education using SERVPERF dimensions. *Frontiers in Education*, 7, 954797. <https://doi.org/10.3389/feduc.2022.954797>
- Gloria, D. S. et al. (2025). The role of infrastructure and student satisfaction in higher education: Inputs for campus development plan. *Problems of Education in the 21st Century*, 83(4), 501-524. <https://doi.org/10.33225/pec/25.83.501>
- Guo, T. et al. (2025). The impact of school service quality on student learning satisfaction: A comparative study of public and private high schools in China. *European Journal of Education*, 60(1), e70013. <https://doi.org/10.1111/ejed.70013>
- Hair, J. et al. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. (Vol. 7). Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Hesse-Biber, S. N. (2010). *Mixed methods research: Merging theory with practice*. New York: The Guilford Press.
- Hoo, W. C. et al. (2021). Predicting factors towards student's satisfaction among private universities in Selangor, Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(8), 1890-1900. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v11-i8/10676>
- Huijsmans, R. (2024). What has been happening to higher education in Laos? Retrieved January 10, 2026, from <https://shorturl.asia/O1zBT>

- Ikrima, Z. et al. (2024). The influence of campus Wi-Fi facilities on students learning motivation in State University Surabaya. *HEMAT Journal of Humanities Education Management Accounting and Transportation*, 1(2), 867-875. <https://doi.org/10.57235/hemat.v1i2.2868>
- Magasi, C. et al. (2022). Service quality and students' satisfaction in Tanzania's higher education: A re-examination of SERVQUAL model. *International Review of Management and Marketing*, 12(3), 18-25. <https://doi.org/10.32479/irmm.13040>
- Oria Saavedra, M. et al. (2024). Student satisfaction and quality of institutional life in Higher Health Education. *Health Leadership and Quality of Life*, 3, 43. <https://doi.org/10.56294/hl202443>
- Rodrigues, R. et al. (2020). Quality management in higher education: Using SERVPERF to assess services quality. In *Proceedings of the 4th ICQEM Conference*. University of Minho: Portugal.
- Rovinelli, R. J. & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Tijdschrift voor Onderwijsresearch*, 2(2), 49-60.
- Sohaee, N. (2023). Leveraging international student mobility to enhance the competitiveness of developing countries in the global market. In F. A. Yamoah & A. U. Haque (Eds.), *Corporate management ecosystem in emerging economies*. London: Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1007/978-3-031-41578-4_5
- Surya Bahadur, G. C. et al. (2024). The effect of higher education service quality on satisfaction among business students in India and Nepal. *Cogent Education*, 11(1), 2393521. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2024.2393521>
- Thapa, M. (2022). Impact of Service Quality on Student Satisfaction: A Case Study of Public Sector Higher Secondary Institution. *The Batuk*, 8(1), 1-15. <https://doi.org/10.3126/batuk.v8i1.43500>
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. (2nd ed.). New York: Harper and Row.
- Yilmaz, K. & Temizkan, V. (2022). The effects of educational service quality and socio-cultural adaptation difficulties on international students' higher education satisfaction. *SAGE Open*, 12(1). <https://doi.org/10.1177/21582440221078316>