



## คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อบริการทางการศึกษา ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

### Service Quality and Satisfaction of International Students Towards Educational Services of Khon Kaen University

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข<sup>1</sup> สุภาพงษ์ ญาณไพศาล<sup>2</sup> อัญชญา แสงแก้ว<sup>3</sup> และ เว่ย หยาง<sup>4</sup>

Somsak Srisontisuk,<sup>1</sup> Supapong Yanpaisan,<sup>2</sup> Anchana Saengkaew<sup>3</sup> and Wei Yang<sup>4</sup>

#### Article History

Received : July 8, 2019

Revised : November 19, 2019

Accepted : December 12, 2019

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้แบบวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรม 2) ด้านความน่าเชื่อถือวางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษาต่างชาติในระดับบัณฑิตศึกษาที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2561 จำนวน 165 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือหาความเที่ยงตรงโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง ซึ่งพบว่า แบบสอบถามทั้งชุดมีค่าตั้งแต่ 0.67-1.00 และหาความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบ์ค็อลฟา พบว่า ค่าถามด้านคุณภาพของการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีค่าเท่ากับ 0.85 และคำถามด้านความพึงพอใจที่มีต่อการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่นเท่ากับ 0.86 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบคัดเลือกเข้า

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ (y) มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (x<sub>1</sub>) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (x<sub>2</sub>) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (x<sub>3</sub>) โดยมีค่าอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 59 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ±0.37 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอย คือ

$$y = 2.47 + 0.27 x_1 + 0.11 x_2 + 0.09 x_3$$

**คำสำคัญ :** คุณภาพการบริการ ; ความพึงพอใจ ; บริการทางการศึกษา ; นักศึกษาต่างชาติ

<sup>1</sup> รองศาสตราจารย์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, Associate professor, Department of Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

<sup>2-4</sup> นักศึกษาปริญญาเอก สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, Doctoral student, Department of Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University



## ABSTRACT

The objective of this research was to study service quality factors affecting the satisfaction of international students towards educational services of Khon Kaen University. In this study, the SERVQUAL scale was used to measure the educational services quality which comprised 5 aspects: 1) tangibility, 2) reliability, 3) responsiveness to the service recipients, 4) giving confidence to them, and 5) showing empathy with them. The sample of this study was 165 international graduate students of Khon Kaen University in academic year 2018. A 5-level rating scale questionnaire was used as the research instrument. The instrument was validated to determine the validity values using Indexes of item – objective congruence (IOC) which were found having a range of indexes between 0.67 and 1.00. The Cronbach’s alpha coefficient was considered to determine the reliability of the questionnaire. The reliability coefficient of educational services quality of Khon Kaen University was 0.85 and the reliability coefficient of satisfaction with the educational services of Khon Kaen University was 0.86. Data were analyzed using statistics of mean, standard deviation and multiple regression analysis (Enter Selection).

The results of this research indicated that there were three service quality factors that can predict the satisfaction of international students (y), namely tangibility (x1), responsiveness (x2), and empathy (x3) with a predictive power of 59 % and a predictive error of  $\pm 0.37$ , which can create a regression equation as below:

$$y = 2.47 + 0.27 x1 + 0.11 x2 + 0.09 x3$$

**Keywords :** Service Quality ; Satisfaction ; Educational Services ; International Students

## บทนำ

มหาวิทยาลัยไทยในปัจจุบันมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะหลังการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบกับสถาบันอุดมศึกษาทั้งทางบวกและทางลบ ในทางบวกก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรีในภูมิภาคอาเซียน ทำให้มีทั้งอาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษาชาวต่างชาติเพิ่มจำนวนมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการเพิ่มโอกาสในการแข่งขันและพัฒนาคุณภาพการศึกษาไทย แต่ในทางกลับกันถึงแม้จะทำให้เกิดจำนวนนักศึกษาต่างชาติในมหาวิทยาลัยไทยเพิ่มมากขึ้น แต่ก็นำมาซึ่งสภาวะการแข่งขันเพื่อแย่งชิงจำนวนนักศึกษาที่ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น (Thepchatree, 2017) ซึ่งนอกจากการแข่งขันกันเองระหว่างมหาวิทยาลัยภายในประเทศแล้ว มหาวิทยาลัยไทยยังต้องเผชิญกับคู่แข่งที่เป็นมหาวิทยาลัยในระดับชั้นนำในภูมิภาคอาเซียนที่มีชื่อเสียงในด้านคุณภาพและการให้บริการด้านการศึกษาที่โดดเด่นกว่าประเทศไทย เช่น มาเลเซียและสิงคโปร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิงคโปร์ที่มุ่งเน้นการเป็นศูนย์กลางด้านการศึกษาสำหรับนักศึกษาระดับหัวกะทิของอาเซียน โดยใช้กลยุทธ์สนับสนุนทุนการศึกษา

และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการเรียน ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในบริการทางการศึกษาด้านต่าง ๆ เพื่อดึงดูดแรงงานที่มีความสามารถให้ทำงานภายในประเทศหลังจากจบการศึกษา (Office of Service Trade & Trade Logistics, 2015) ซึ่งหากเทียบการแข่งขันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยกับกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนแล้ว จากรายงาน Global Competitive Report โดย World Economic Forum ในปี ค.ศ. 2014-2015 พบว่า คุณภาพการศึกษาของประเทศไทยอยู่ลำดับที่ 8 จาก 10 ประเทศสมาชิกและมีคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ค่าเฉลี่ยของอาเซียน ซึ่งเกณฑ์ในการวัดผลนี้รวมไปถึงคุณภาพของระบบการศึกษาและการบริการทางการศึกษา (WEF, 2016)

ปัจจุบันทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยมีการพัฒนาบริการทางการศึกษามากขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สถาบันอุดมศึกษาซึ่งเป็นเหตุมาจากการบริหารจัดการของสถาบันอุดมศึกษาของไทยในปัจจุบันเป็นอิสระ แยกออกจากรัฐบาล ทำให้สถาบันอุดมศึกษาต้องหารายได้เพิ่มเติมไปพร้อมกับยังคงดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ของสถาบัน อีกทั้งยังสามารถสนองความต้องการของนักศึกษาได้มากขึ้น สามารถแข่งขันกับสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนได้อย่างเต็มที่ จึงถือได้ว่าเป็น “ธุรกิจ



การศึกษา” ประเภทหนึ่ง การแข่งขันจึงเกิดขึ้นมากเรื่อยๆ และมีกลยุทธ์ในการจูงใจให้นักศึกษาเข้ามาศึกษากับสถาบันของตนเอง สภาพการแข่งขันทางวิชาการที่เข้มข้น ทำให้นักเรียนนักศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศมีตัวเลือกจำนวนมากในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น สภาพแวดล้อมการแข่งขันเหล่านี้ทำให้สถาบันการศึกษาต้องมีกลยุทธ์ในการดึงดูดและชักจูงนักเรียนนักศึกษาเพื่อรักษารฐานนักเรียนนักศึกษาของตนเองไว้ และเพื่อให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาสามารถแข่งขันในอนาคตได้ โดยสถาบันการศึกษาต้องมองหาวิธีที่มีประสิทธิภาพและวิธีที่จะเพิ่มคุณภาพในการบริการทางการศึกษาเพื่อที่จะดึงดูด รักษาและส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีกับนักเรียนนักศึกษาต่อไป (Udomsiri, 2016)

คุณภาพการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน ด้วยเหตุผลที่ว่า มหาวิทยาลัยต้องสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษา เนื่องจากการศึกษาเป็นตลาดของลูกค้า ซึ่งไม่ใช่ตลาดของมหาวิทยาลัยอีกต่อไป คุณภาพการบริการทางการศึกษาจึงเปรียบเสมือนเครื่องมือของมหาวิทยาลัยที่จะใช้ในการรักษาระดับการแข่งขันได้ จากการรายงานผลในงานวิจัยหลายฉบับได้ยืนยันว่า การปรับปรุงคุณภาพการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย สามารถสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจและการพัฒนาองค์กรได้อย่างยั่งยืน (Augustine, 2016 ; Galeeva, 2016 ; Munshi, 2019) โดยเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการในสถาบันการศึกษาที่ได้รับการยอมรับมากที่สุดคือ SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรม 2) ด้านความน่าเชื่อถือวางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Leonard, 2018 ; อ้างอิงมาจาก Parasuraman, Zeithaml & Berry, 2013) นอกจากนี้ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพในการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้เกิดการพัฒนาการบริการอันจะส่งผลต่อความสำเร็จของมหาวิทยาลัยต่อไป (Onditi, 2017)

มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นสถาบันอุดมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีปณิธานและปรัชญาว่าจะเป็นศูนย์รวมทางความคิด สติปัญญาของสังคม และเป็นศูนย์รวมการศึกษาของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยขอนแก่นยึดมั่นในความเป็นเลิศทางวิชาการ มีความสัมพันธ์กับนานาชาติทั่วโลก เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ใกล้ชิดกับกลุ่มประเทศอินโดจีน เป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นแหล่งเชื่อมโยงความรู้ทางอินโดจีนอย่างแท้จริงจากปณิธานและปรัชญา ตลอดจนสถานการณ์ที่มีการเปิดประชาคม

เศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ.2558 ทำให้มหาวิทยาลัยขอนแก่นเปิดรับนักศึกษาต่างชาติจำนวนมากยิ่งขึ้น เพื่อเข้ารับการศึกษามีการแลกเปลี่ยนความรู้และเทคโนโลยีกับบุคลากรทางการศึกษาในต่างประเทศ ในปีการศึกษา 2561 มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีนักศึกษาต่างชาติที่เรียนแบบ เต็มเวลา จำนวน 588 คน และนักศึกษาต่างชาติที่เรียนในโครงการแลกเปลี่ยนจำนวน 1,431 คน ซึ่งเพิ่มจากปีการศึกษา 2560 ถึงร้อยละ 41.96 โดยเฉพาะนักศึกษาต่างชาติในระดับบัณฑิตศึกษาที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2561 ที่เรียนแบบเต็มเวลา จำนวนทั้งสิ้น 282 คน ซึ่งเพิ่มจากปีการศึกษา 2560 ถึงร้อยละ 50.10 โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบการบริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ คือบัณฑิตวิทยาลัย ส่วนในระดับปริญญาตรีจะเป็นหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละคณะตามความเหมาะสม ซึ่งกิจกรรมที่บัณฑิตวิทยาลัยรับผิดชอบ ได้แก่ การเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาโดยการอบรมหลักสูตรทางวิชาการ การปฐมนิเทศ และการทัศนศึกษาวัฒนธรรมท้องถิ่น การประชาสัมพันธ์ข้อมูล การรับเข้าศึกษา การจัดหาหอพัก การจัดทำหนังสือขอต่อวีซ่า การประสานงานทุนรัฐบาลไทยและทุนอื่นๆ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ให้แก่นักศึกษาต่างชาติ (Graduate School Khon Kaen University, 2018)

การให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษาต่างชาติจึงนับเป็นนโยบายที่สำคัญอย่างหนึ่งของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และเพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักศึกษาต่างชาติอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี ซึ่งอาจจะทำให้คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในบางด้านลดลง เช่น จำนวนบุคลากรที่ทำหน้าที่บริการทางการศึกษาไม่เพียงพอ รวมถึงอาจมีบริการที่ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของนักศึกษาต่างชาติ ทั้งนี้จากงานวิจัยของ Khoo, Ha & McGregor (2017) พบว่า คุณภาพการบริการทางการศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา โดยหากนักศึกษามีความพึงพอใจในบริการระดับสูง นักศึกษาเหล่านี้ก็จะเกิดกระบอกเสียงในการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย และเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปากในการชักชวนให้ชาวต่างชาติที่ตนรู้จักมาเข้าเรียนในสถาบันนั้นๆ ดังนั้น คุณภาพการบริการทางการศึกษาจึงเปรียบเสมือนเครื่องมือของมหาวิทยาลัยที่จะใช้ในการแข่งขันทางธุรกิจการศึกษา ด้วยเหตุนี้การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จะช่วยทำให้ทราบถึงสภาพและปัญหาการบริการทางการศึกษาในปัจจุบัน รวมถึงทราบปัจจัยที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ เพื่อประโยชน์ในการกำหนดนโยบายวางแผน และแนวทางในการพัฒนาที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยต่อไป



### วัตถุประสงค์การวิจัย

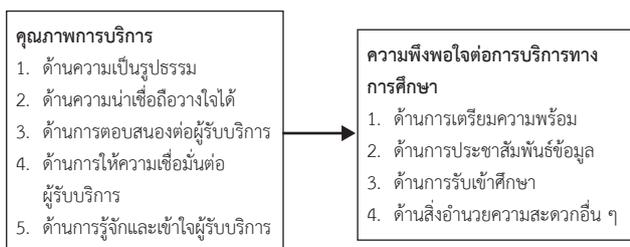
เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

### สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย คณะผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้ จากงานวิจัยของ Prentice, Brady & McLaughlin (2018) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา พบว่าคุณภาพการบริการทางการศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในเชิงบวก ในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ใช้แบบวัด SERVQUAL ในการวัดคุณภาพการบริการ ซึ่งทำการพัฒนาเพื่อใช้วัดคุณภาพการบริการของสถาบันการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย โดย Leonnard (2018) ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรม 2) ด้านความน่าเชื่อถือวางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และทำการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการทางการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จากงานวิจัยของ Sabatayeva (2018) พบว่า การบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่นอกเหนือจากการบริการทางวิชาการแล้ว สามารถสรุปเป็นแต่ละด้านได้ 4 ด้าน คือ 1) ด้านการเตรียมความพร้อม 2) ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล 3) ด้านการรับเข้าศึกษา 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อื่น ๆ ซึ่งคณะผู้วิจัยใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยสามารถเขียนเป็นกรอบในการวิจัยดังในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาต่างชาติในระดับบัณฑิตศึกษาที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2561 ที่เรียนแบบเต็มเวลา จำนวนทั้งสิ้น 282 คน (Graduate School Khon Kaen University, 2018)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณโดยสูตรของ Yamane (1973) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ระดับ  $\pm 5$  ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 165 คน โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้ 1) ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random Sampling) ตามสาขาวิชา 2) สุ่มนักศึกษาต่างชาติในระดับบัณฑิตศึกษาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยจับฉลากแบบไม่แทนที่

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วย 3 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ซึ่งประกอบด้วย เพศ สัญชาติ สาขาวิชา ระดับการศึกษา และทุนที่ใช้ในการศึกษา โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นการตรวจสอบรายการ และเติมคำลงในช่องว่าง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพของการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งมีข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ ลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งมีข้อคำถามจำนวน 16 ข้อ ลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าตั้งแต่ 0.67-1.00 และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ครอนบักอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ผลดังนี้ ค่าถามด้านคุณภาพของการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เท่ากับ 0.85 และค่าถามด้านความพึงพอใจที่มีต่อการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่นเท่ากับ 0.86



### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. คณะผู้วิจัยขอหนังสือรับรองจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามนักศึกษาต่างชาติในระดับบัณฑิตศึกษา ที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2561

2. เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากคณะต่างๆ ที่มีนักศึกษาต่างชาติในระดับบัณฑิตศึกษา โดยสามารถเก็บรวบรวมได้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้คือ 165 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 3 เดือน คือ ระหว่างเดือนมีนาคม 2562 ถึง เดือนพฤษภาคม 2562

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับ คุณภาพของการบริการทางการศึกษา และความพึงพอใจที่มีต่อการบริการทางการศึกษาใช้สถิติ ร้อยละ/ค่าเฉลี่ย/ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีแบบคัดเลือกเข้า (Enter Selection) โดยนำตัวแปรอิสระทุกตัวทั้งตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเข้าไปวิเคราะห์ในสมการถดถอย โดยตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพของการบริการทางการศึกษาด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่วนตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อการบริการทางการศึกษา

### สรุปผลการวิจัย

1. คุณภาพของการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ รองลงมาคือด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพของการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.60	0.54	มาก
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.16	0.36	มาก
ด้านความตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.14	0.38	มาก
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.26	0.28	มาก
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.63	0.84	มาก
โดยรวม	3.96	0.30	มาก

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการเตรียมความพร้อม รองลงมาคือด้านการรับเข้าศึกษา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านการเตรียมความพร้อม	4.43	0.21	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล	4.05	0.45	มาก
ด้านการรับเข้าศึกษา	4.32	0.31	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	3.42	0.91	ปานกลาง
โดยรวม	4.06	0.31	มาก

3. การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณยืนยันว่าตัวแปรอิสระคือคุณภาพการบริการทางการศึกษา มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อการบริการทางการศึกษา เนื่องจากพบว่าค่า Sig. ของสมการมีค่าเท่ากับ .00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน

Source of Variation	SS	df	MS	F	Sig
Regression	7.17	5	1.44	25.32*	.00
Residual	9.01	159	.06		
Total	16.18	164			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



4. การตรวจสอบค่า Collinearity ของตัวแปรอิสระพบว่า ค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุดคือ 0.74 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.10 และ VIF ที่มีค่ามากที่สุดคือ 1.52 ซึ่งน้อยกว่า 10 ดังนั้นแสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือไม่เกิด Multicollinearity (O'Brien, 2007) และสามารถทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการบริการทางการศึกษากับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ ดังตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการบริการทางการศึกษากับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ

คุณภาพการบริการทางการศึกษา	ความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ			t	Sig
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	สัมประสิทธิ์มาตรฐาน		
ค่าคงที่	2.47	.37		6.70	.00
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	.27*	.42	.46	6.26	.00
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	.01	.05	.01	.21	.84
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	.11*	.05	.14	2.12	.04
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	-.05	.07	-.05	-.76	.45
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	.09*	.03	.24	3.52	.00
R=0.77, R <sup>2</sup> =0.59, Adjusted R <sup>2</sup> =0.55, F=25.32					

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อบริการทางการศึกษาได้ร้อยละ 59 หรือมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 59 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ±0.37 และพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อบริการทางการศึกษา (y) มีจำนวน 3 ปัจจัย อันได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (X<sub>1</sub>) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (X<sub>2</sub>) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (X<sub>3</sub>) ซึ่งสามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการถดถอย ได้ดังนี้

$$Y = 2.47 + 0.27X_1 + 0.11X_2 + 0.09X_3$$

## อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการทางการศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ กล่าวคือ หากเพิ่มคุณภาพของการบริการทางการศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จะส่งผลให้ความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อบริการทางการศึกษาเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาต่างชาติล้วนมีความคาดหวังที่จะเห็นงานบริการที่เป็นรูปธรรม สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่งสถานที่ การแต่งกายของพนักงาน แพนพับ ป้ายประกาศ เอกสารต่างๆ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ทำให้ที่ตั้งของสำนักงานที่เดินทางไปสะดวก เป็นต้น ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ผู้รับบริการรับรู้ว่าคุณภาพการบริการมีความตั้งใจในการให้บริการ ทำให้เกิดความประทับใจในบริการอื่นๆ ไปด้วย ตามทฤษฎีของ Kotler & Keller (2016) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากความคาดหวังในคุณภาพการบริการ ซึ่งการตัดสินใจใช้บริการจะเกิดจากการรับรู้คุณค่าของบริการที่มีต่อตนเอง โดยการนำเสนอบริการออกมาเป็นรูปธรรม จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการดูแล ทั่วไย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phupunim (2015) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ ได้แก่ ความสะดวกในการบริการ สภาพแวดล้อม จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ให้การบริการ และเครื่องมือที่ใช้ในสำนักงานมีความทันสมัย รวดเร็วและมีความถูกต้อง และงานวิจัยของ Phainkhamasuk et al., (2015) ได้ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพบริการของนักศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการในความเป็นรูปธรรม เช่น สภาพแวดล้อมของอาคาร อุปกรณ์ในสำนักงาน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการให้บริการ ซึ่งมีผลให้นักศึกษาเกิดความต้องการกลับมาใช้บริการทางการศึกษาอีกในครั้งต่อไป

2. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการทางการศึกษา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ กล่าวคือ หากเพิ่มคุณภาพของ การบริการทางการศึกษา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จะส่งผลให้ความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อบริการทางการศึกษาเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้



อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาต่างชาติส่วนใหญ่ มีช่วงอายุอยู่ที่ 25-35 ปี ซึ่งอยู่ใน Generation Y ซึ่งคนกลุ่มนี้ มีลักษณะเฉพาะที่ต้องการการบริการที่มีความรวดเร็ว ไม่ชอบการรอคิวนานๆ และต้องการความสะดวกสบายในการใช้บริการต่างๆ มากกว่าคนรุ่นอื่น ตลอดจนต้องการการบริการที่สามารถใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นช่องทางการสื่อสารได้ เช่น E-mail Facebook Line เป็นต้น ตามทฤษฎีของ Schwab (2016) ที่กล่าวถึงลักษณะเฉพาะของคนใน Generation Y ในยุคอุตสาหกรรม 4.0 ว่าเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีทัศนคติในการดำเนินชีวิตที่ต้องการความสะดวกสบายและรวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่อง การบริการที่ต้องการความพร้อมและความเต็มใจของผู้ให้บริการ โดยการบริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่าง ทันทีที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ The Center Research for Economic & Business (2018) ได้ทำการศึกษารายการให้บริการในยุค 4.0 โดยกล่าวว่าพฤติกรรมของผู้รับบริการกำลังจะเปลี่ยนไป โดยพบว่า พฤติกรรมของผู้รับบริการ Generation Y จะมีลักษณะคือ 1) เป็นกลุ่มที่มีความคล่องตัวด้านเทคโนโลยี เป็นพื้นฐาน 2) ตัดสินใจบนข้อมูล โดยใช้ข้อมูลออนไลน์มาพิจารณาเปรียบเทียบและตรวจสอบให้แน่ใจก่อนการให้บริการ 3) มีความอดทนในเรื่องการรอคอยหรือการต่อคิวค่อนข้างต่ำ ดังนั้น หากต้องการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดแล้วนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาถึงลักษณะเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และงานวิจัยของ Khongsuwan (2016) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูงกับบริการทางการศึกษาด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วและสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้

3. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการทางการศึกษา ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ กล่าวคือ หากเพิ่มคุณภาพของการบริการทางการศึกษา ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ จะส่งผลให้ความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อบริการทางการศึกษาเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาต่างชาติมีความต้องการในบริการที่ค่อนข้างแตกต่างกัน เป็นเหตุมาจากนักศึกษาเหล่านี้มีภูมิหลังและสัญชาติที่แตกต่างกัน ทำให้การใช้ภาษาหรือวัฒนธรรมแตกต่างกันออกไปในบางเรื่อง ดังนั้นบุคลากรที่ให้บริการจึงมีความจำเป็นที่ต้องให้บริการนักศึกษาต่างชาติแต่ละราย

ด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเอง รวมถึงมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อติชมต่อบริการผ่านช่องทางต่างๆ ตามทฤษฎีของ Schmitt (2016) ที่นำเสนอแนวคิดการบริหารประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าในธุรกิจบริการ (Customer Experience Management) ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์โดยผ่านประสบการณ์ทั้งหมดของผู้รับบริการอย่างละเอียดรอบคอบ โดยทำความเข้าใจผู้รับบริการเป็นรายบุคคล (Empathy) โดยมีพื้นฐานความเชื่อที่ว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนจึงแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่เคยผ่านมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sandmaung & Darawong (2017) ได้ศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย โดยพบว่า ปัจจัยด้านการรู้จักและสร้างไม่ตรีความผูกพันกับผู้รับบริการเป็นรายบุคคลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และงานวิจัยของ Sanjay & Govender (2018) ได้ศึกษาปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจ พบว่าปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการเป็นรายบุคคลสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในระดับมาก กล่าวคือ การที่ผู้ให้บริการสร้างความคุ้นเคยกับผู้รับบริการ และสร้างมิตรอันดีกับผู้รับบริการ มีความใส่ใจและเข้าใจในความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และนำมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในครั้งต่อไป รวมถึงเกิดการแนะนำต่อไปให้ผู้อื่นมาใช้บริการ

## ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

### ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อบริการทางการศึกษามีจำนวน 3 ปัจจัย อันได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ดังนั้น หากต้องการที่จะสร้างความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อบริการทางการศึกษาจะต้องคำนึงถึงปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยเป็นสำคัญ โดยคณะผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาให้เกิดคุณภาพในการบริการที่ดียิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้บริหารควรจัดสรรงบประมาณและคัดสรรบุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแลนักศึกษาต่างชาติ โดยเฉพาะขึ้นมาให้มีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการและการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักศึกษาต่างชาติ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์ เครื่องมือให้มีความสะดวกและทันสมัยมากยิ่งขึ้น



2. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หน่วยงานที่ให้บริการทางการศึกษาต่อนักศึกษาชาวต่างชาติ ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารมากยิ่งขึ้น เช่น การส่งเอกสารข้อมูลผ่าน E-mail Facebook เป็นต้น เพื่อความรวดเร็วและถูกต้องยิ่งขึ้น ตลอดจนสะดวกต่อการเก็บรักษา ประหยัดค่าใช้จ่ายด้านเอกสาร และเป็นการลดปริมาณการใช้กระดาษ ซึ่งจะเป็นการช่วยลดการใช้พลังงานและมลพิษได้อีกหนึ่งทาง

3. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษาต่างชาติ ควรมีการสร้างสื่อแนะนำขั้นตอนบริการในรูปแบบต่างๆ ที่เข้าใจง่าย รวมถึงมีการใช้ภาษาที่ถูกต้องชัดเจน เช่น การทำสื่อในรูปแบบวิดีโอ การ์ตูนเพื่อเพิ่มความน่าสนใจ การทำสื่อในรูปแบบภาพยนตร์ ซึ่งใช้นักศึกษาต่างชาติเป็นผู้แสดงและอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างละเอียด การทำสื่อในรูปแบบโปสเตอร์ติดไว้หน้าหน่วยงาน เป็นต้น รวมทั้งมีการจัดช่องทางให้นักศึกษาต่างชาติที่มารับบริการสามารถแสดงความคิดเห็น และข้อติชมในบริการ เพื่อที่หน่วยงานนั้น ๆ จะได้นำมาพัฒนาและปรับปรุงบริการต่อไป เช่น การติดตั้งกล่องรับความคิดเห็นหน้าหน่วยงานที่ให้บริการ การประเมิน

ความพึงพอใจและข้อคิดเห็นในการรับบริการผ่านระบบออนไลน์ มีสายด่วนหัวหน้าสำนักงานเพื่อใช้แจ้งปัญหาการบริการที่มีความเร่งด่วน เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยในนักศึกษาต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษานักศึกษาชาวต่างชาติในระดับปริญญาตรี เพื่อให้ครอบคลุมการให้บริการแก่นักศึกษาทุกระดับการศึกษา

2. ควรเพิ่มปัจจัยในการศึกษาวิจัยในด้านอื่นๆ ที่จะส่งต่อความพึงพอใจในบริการทางการศึกษา เช่น ปัจจัยด้านความรู้ ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยอาจจะใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลมาพัฒนาคุณภาพการบริการทางการศึกษาให้ดียิ่งขึ้นไป

## References

- Augustine, M.K. (2016). Educational Service Quality and Students' Satisfaction in Public Universities in Kenya. *International Journal of Education and Social Science*, 3(10),37-48.
- Galeeva, R.B. (2016). SERVQUAL application and adaptation for educational service quality assessments in Russian higher education. *Quality Assurance in Education*, 24(3),329-348.
- Graduate School Khon Kaen University. (2018). Rāingān kān patibat ngān [Operational report]. Khon Kaen : Graduate School Khon Kaen University.
- Khongsuwan, D. (2016). Khwāmphungphoçchai khōng naksuksā thī mī tō kānhai bōrīkān khōng samnak bōrīkān thāng wichākān læ thotsōp pramoēnphon Mahāwitthayalai Rāmkhamhāng [Students' satisfaction with the service of the Academic and Evaluation Office, Ramkhamhaeng University], Bangkok: National Research Office, Thailand.
- Khoo, S., Ha, H. & McGregor, S. (2017), Service quality and student/customer satisfaction in the private tertiary education sector in Singapore. *International Journal of Educational Management*, 31(4), 430-444.
- Kotler, P. & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. 15<sup>th</sup> ed. Prentice Hall: Pearson Education Limited.
- Leonnard, L. (2018). The Performance of SERVQUAL to Measure Service Quality in Private University. *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*. 11(1),16-21.
- Munshi, R. (2019). Higher Education Service Quality Model (Hesqual) to Improve Service Quality of Higher Education Institutes. *International Journal of Research in Humanities, Arts and Literature*. 7(1), 181-190.
- O'Brien, J.A. (2007). *Enterprise information systems*. New York: McGraw-Hill.



- Office of Service Trade & Trade Logistics. (2015). *International Education Service*. Bangkok: Service Business Promotion Group, Thailand.
- Onditi, E.O. (2017). Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education Institutions: A Review of Literature. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 7(7),328-335.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49,41-50.
- Phaikhamsuk, P. et al. (2015). *Students' satisfaction with the service of Office of Academic Promotion and Registration Office, Ubon Ratchathani Rajabhat University*. Funding from the Academic Promotion and Registration Office Ubon Ratchathani Rajabhat University, Thailand.
- Phupunim, P. (2015). *Patchai thī mī 'itthiphon to khwāmphungphoḥchai khoṅg naksuksā kiēokap kān boṛikān thāngkān suksā khoṅg mahāwitthayālai [Factors Influencing Student Satisfaction about Service Education of MahaSarakham Rajabhat University (Unpublished master's thesis)]*. Mahasarakrm University, Mahasarakrm, Thailand.
- Prentice, G., Brady, J. & McLaughlin, C. (2018). Education Service Quality, Value and Satisfaction on Student Customer Intentions and Behaviour. *DBS Business Review*. 2,89-112.
- Sabatayeva, B. (2018). International students' satisfaction with university services : The case of postgraduate students from Central Asia. *Revista Espacios*, 39(9),4.
- Sandmaung, M. & Darawong, C. (2017). *Khwāmkhātawang kānraprū læ khwāmphungphoḥchai khoṅg naksuksā thī mī to khunnaphāp kān boṛikān nai laksūt nānā chaṭ nai mahāwitthayālai Thai [Students' Expectation, Perception, And Satisfaction with Service Quality of International Programs of Thai Universities]*. *Journal of Business Administration*. 6(1), 130-143.
- Sanjay, S. & Govender, K. (2018). South Africa University students' perceptions of key education service quality determinants. *Problems and Perspectives in Management*. 16(3),377-388.
- Schwab, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution: What it Means, How to Respond*. Retrieved February 2019, from <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/thefourth-industrial-revolution-what-it-means-andhow-to-respond/>.
- Schmitt, B. (2016). *Customer experience management: A revolutionary approach to connecting with your customers*. 5<sup>th</sup> ed. New York: Wiley.
- The Center Research for Economic and Business. (2018). *Kānhai boṛikān nai yuk 4.0 [Service in Thailand 4.0]*. Bangkok : Siam Commercial Bank.
- Thepchatree, P. (2017). *Kānsuksā Thai nai ASEAN 4.0 [Thai education in ASEAN 4.0]* Retrieved February 2019, from <http://www.drprapat.com/%E0%B8-4-0/>, Thailand.
- Udomsiri, Y. (2016). *Kānsuksā kānraprū khunnaphāp kān boṛikān thāngkān suksā to khwāmphungphoḥchai khwām chongrakphakdi læ rāeng chūngchai khoṅg naksuksā MBA nai prathēt Thai [Effect of Student Perceived Service Quality on MBA Student Satisfaction, Loyalty and Motivation in Thailand (Unpublished master's thesis)]*. Thammasat University. Bangkok, Thailand.
- WEF. (2016). *The Global Competitiveness Report 2016–2017*. Retrieved June 2019, from [http://www3.weforum.org/docs/GCR20162017/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2016-2017\\_FINAL.pdf](http://www3.weforum.org/docs/GCR20162017/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2016-2017_FINAL.pdf).
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York : Harper and Row.