

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
The student's expectation and satisfaction to the general
administration's service Department of Biomedical Engineering,
Faculty of Engineering, Mahidol University

วชิราภรณ์ ทองคุ้ม^{1*} และ มัชฌิมา รัตนลัมภ์¹
Wachiraporn Thongkum ^{1*} and Matchima Rattanalalm¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจ และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก สังกัดภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 231 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 กรกฎาคม 2562) หากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการเครจซี่และมอร์แกนได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 144 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยการเลือกแบบบังเอิญ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่า t-test และ One-Way ANOVA ผลจากการศึกษาพบว่า 1) ระดับความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$) 2) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$) และ 3) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านระยะเวลาที่ศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคาดหวัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความคาดหวัง ความพึงพอใจ คุณภาพ การให้บริการ

Abstract

The purpose of this study was to find out the level of expectation, satisfaction, and to compare the difference between personal factors affecting expectations and satisfaction with staff service quality in Biomedical Engineering, Faculty of Engineering, Mahidol University. This study was a survey Research. The subjects used in the study are current students with bachelor's, master's and doctoral degrees in the Graduate Program in Biomedical Engineering, Faculty of Engineering, Mahidol University, consisting of 231 people. (Information as of July 10, 2019) Samples were obtained by using the Krejcie & Morgan principle. The sample consisted of 144 people. Randomly selected by Accidental Sampling and using questionnaires as a research tool. The statistics used in data analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test and One-Way ANOVA. The results showed that 1) The expectations level of service quality overall, are at the highest level ($\bar{x} = 4.50$), 2) The student's satisfaction level with the quality of service overall, it was at the highest level ($\bar{x} = 4.87$) and 3) The results of the comparative study compare the difference between personal factors with expectations and satisfaction on service quality showed that overall, there was no significant difference, except for the duration of study that affected expectations was statistical significant at the 0.05 level.

Keywords: expectation, satisfaction, quality, service

¹ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล นครปฐม 73130

¹ Faculty of Engineering, Mahidol University, Nakhon Pathom, 73130

*Corresponding author: e-mail: wachiraporn.tho@mahidol.edu

Received: June 2, 2021, Accepted: October 9, 2021, Published: January 5, 2022



บทนำ

การบริการทางการศึกษาคือเป็นบริการอย่างหนึ่งที่ทุกสถาบันการศึกษาจะต้องจัดบริการให้กับนักเรียนหรือนักศึกษา เป็นสิ่งหนึ่งที่ต้องผลักดันให้เกิดขึ้นเป็นกลไกที่จะส่งเสริมให้มีการพัฒนาการบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องและได้มาตรฐาน (จุฑาทิพย์, 2557) มหาวิทยาลัยมหิดลได้จัดการเรียนการสอนที่ครอบคลุมในทุกสาขาวิชา มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีศักยภาพสูง ตามแนวทางและนโยบายการพัฒนาประเทศ (กองแผนงานมหาวิทยาลัยมหิดล, 2561) ควบคู่ไปกับการให้บริการทางการศึกษา โดยถือเป็นบริการอย่างหนึ่งที่จะต้องจัดบริการให้กับนักศึกษา โดยภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ในฐานะที่เป็นอีกหนึ่งหน่วยงาน ภายใต้มหาวิทยาลัยมหิดล มีหน้าที่สำคัญในการจัดการเรียน การสอนทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก โดยในแต่ละปีได้ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถตามเป้าประสงค์ของพันธกิจคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งปัจจัยหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อน ได้แก่ คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทางการศึกษา ที่มีส่วนช่วยให้เป้าประสงค์นี้สามารถบรรลุผลลัพท์ได้ ไม่เพียงแต่ต้องให้ความสำคัญกับการเรียนการสอนเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการให้บริการทางการศึกษา ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ช่วยส่งเสริมเป้าประสงค์นี้ได้ด้วย โดยการดำเนินงานภายใต้การให้บริการทางการศึกษานี้ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่และภารกิจหลักคือ การดูแลและอำนวยความสะดวกด้านการบริการ อาทิเช่น การประสานงาน การให้ข้อมูล การประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา ตลอดจนหลักสูตรการเรียนการสอน ทั้งนี้เนื่องจากในแต่ละชั้นปีและแต่ละระดับหลักสูตรมีความแตกต่างกันในเรื่องเกณฑ์การเรียนการสอน และกิจกรรมต่าง ๆ ดังนั้นจึงมีการกำหนดคุณลักษณะและศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการให้บริการในการศึกษาให้ในแต่ละหลักสูตร เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพและมาตรฐาน และด้วยเหตุผลที่นักศึกษานั้นเป็นบุคคลที่เข้าใช้บริการทางการศึกษาโดยตรง จึงจำเป็นอย่างยิ่งในการศึกษาถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักศึกษา ที่เป็นผู้ใช้บริการทางการศึกษามากที่สุด

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยนำแนวคิดของ Parasuraman *et al.* (1985) อ้างอิงใน ภาวิณี (2560) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือวิจัย โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้ 5 ประเด็น ได้แก่ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ด้านความมีอัยยาศัยไมตรี และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเพื่อให้สามารถนำผลการวิจัยมาแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนา การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์กับภาควิชาในการดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาผู้มาใช้บริการให้ได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย ได้ศึกษาหาข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้รับการรับรองโครงการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหิดล รหัสโครงการ MU-CIRB 2019/189.1907 วันที่ 23 กรกฎาคม 2562 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก สังกัดภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 231 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 10

กรกฎาคม 2562) หากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การกำหนดตารางของเครจซี่และมอร์แกน Krejcie and Morgan (1970) อ้างอิงใน ธีรวุฒิ (2544) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 144 คน การสุ่มตัวอย่างโดยการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ หลักสูตรที่ศึกษา ระยะเวลาที่ศึกษา ความถี่ในการมาใช้บริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านการเข้าถึงบริการ 2. ด้านการติดต่อสื่อสาร 3. ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ 4. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี 5. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) เพื่อตรวจสอบการใช้ภาษาและความครอบคลุมของเนื้อหา โดยการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (index of item-objective congruence: IOC) หาความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์ 0.67-1.00 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.85 จากนั้นปรับปรุงแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำไปทดสอบเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha) หากค่าที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปแสดงว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือ และการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach เท่ากับ 0.87

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือนักศึกษาในการตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test และใช้สถิติ One-way ANOVA

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 144 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 61.10 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพโสด จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 96.50 หลักสูตรที่กำลังศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม หลักสูตรปริญญาตรี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 65.30 จำนวนระยะเวลาที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาศึกษา 3 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 และความถี่ในการมาใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 50.70 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิจัยจากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=144)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	56	38.90
หญิง	88	61.10
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	62	43.10
21 - 30 ปี	55	38.20
31 - 40 ปี	21	14.60
41 ปี ขึ้นไป	6	4.20
สถานภาพ		
โสด	139	96.50
สมรส	5	3.50

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n)	ร้อยละ
หลักสูตรที่ศึกษา		
ปริญญาตรี	94	65.30
ปริญญาโท	25	17.40
ปริญญาเอก	25	17.40
ระยะเวลาที่ศึกษา		
1 ปี	16	11.10
2 ปี	43	29.90
3 ปี	59	41.00
4 ปี	26	18.10
ความถี่ในการมาใช้บริการ		
น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	22	15.30
1 – 2 ครั้ง/เดือน	73	50.70
3 – 4 ครั้ง/เดือน	43	29.90
มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน	6	4.20
รวม	144	100.00

2. ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา จำแนกวิเคราะห์โดยรายด้าน และรายข้อ โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 2

ด้านความคาดหวัง พบว่า ระดับความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (\bar{x} = 4.54) รองลงมาคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี (\bar{x} = 4.52) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (\bar{x} = 4.49) ด้านการติดต่อสื่อสาร (\bar{x} = 4.48) และด้านการเข้าถึงการบริการ (\bar{x} = 4.48) ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (\bar{x} = 4.98) รองลงมาคือ ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ (\bar{x} = 4.92) ด้านการติดต่อสื่อสาร (\bar{x} = 4.87) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (\bar{x} = 4.83) และด้านการเข้าถึงบริการ (\bar{x} = 4.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (n=144)

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ผลลัพธ์ด้านการเข้าถึงบริการ						
เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	4.48	0.58	มากที่สุด	4.74	0.44	มากที่สุด
สถานที่ที่มีเวลาเปิด - ปิด ในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.51	0.54	มากที่สุด	4.79	0.41	มากที่สุด
มีขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน มีความเหมาะสม	4.51	0.50	มากที่สุด	4.77	0.42	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำได้อย่างรวดเร็ว	4.47	0.58	มากที่สุด	4.72	0.45	มากที่สุด
สถานที่ที่มีป้ายแสดงบอกทางอย่างชัดเจน	4.42	0.65	มากที่สุด	4.79	0.47	มากที่สุด
ผลลัพธ์ด้านการติดต่อสื่อสาร						
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่กำกวม	4.49	0.56	มากที่สุด	4.91	0.29	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจและสนใจนักศึกษาในระหว่างการให้บริการ	4.51	0.56	มากที่สุด	4.94	0.24	มากที่สุด

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
นักศึกษาสามารถใช้ช่องทางอื่นๆในการเข้ารับบริการได้ เช่น Email, Facebook และ Line	4.42	0.68	มากที่สุด	4.94	0.50	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความพร้อมและเต็มใจ ในการให้บริการ	4.53	0.55	มากที่สุด	4.95	0.22	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่าง สม่ำเสมอและทันต่อเหตุการณ์	4.47	0.57	มากที่สุด	4.86	0.35	มากที่สุด
ผลลัพธ์ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ						
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมี ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	4.54	0.53	มากที่สุด	4.92	0.28	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยได้ชัดเจนและรวดเร็ว	4.54	0.58	มากที่สุด	4.90	0.31	มากที่สุด
การให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ และถูกต้อง	4.56	0.55	มากที่สุด	4.90	0.30	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลแก่นักศึกษาเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับของ มหาวิทยาลัย	4.55	0.55	มากที่สุด	4.92	0.27	มากที่สุด
นักศึกษาได้รับการบริการที่ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	4.52	0.63	มากที่สุด	4.97	0.18	มากที่สุด
ผลลัพธ์ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี						
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยพฤติกรรมที่มีความสุภาพ	4.51	0.53	มากที่สุด	4.98	0.14	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	4.52	0.53	มากที่สุด	4.99	0.08	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมแสดงออกด้วยความเต็มใจในการให้บริการ	4.52	0.55	มากที่สุด	4.97	0.18	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.53	0.53	มากที่สุด	4.97	0.18	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี	4.51	0.53	มากที่สุด	4.98	0.14	มากที่สุด
ผลลัพธ์ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ						
สถานที่ที่มาติดต่อมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.50	0.57	มากที่สุด	4.90	0.30	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.51	0.57	มากที่สุด	4.97	0.17	มากที่สุด
มีที่นั่งสำหรับนักศึกษาในการเข้ามารับบริการ	4.43	0.59	มากที่สุด	4.49	0.53	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อนักศึกษาที่มาใช้บริการ	4.51	0.53	มากที่สุด	4.90	0.30	มากที่สุด
สถานที่มีความเหมาะสม และสะดวกในการเข้ารับบริการ	4.49	0.53	มากที่สุด	4.86	0.39	มากที่สุด
ภาพรวม	4.50	0.50	มากที่สุด	4.87	0.18	มากที่สุด

3. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 1 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ด้านเพศ มีผลต่อความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (t value = 0.700 ค่า Sig. = 0.994 ซึ่งมากกว่าค่า Sig. ที่กำหนด) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านอายุ มีผลต่อความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F = 0.875 ค่า Sig. = 0.456 ซึ่งมากกว่าค่า Sig. ที่กำหนด) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านสถานภาพ มีผลต่อความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (t value = 0.361 ค่า Sig. = 0.975 ซึ่งมากกว่าค่า Sig. ที่กำหนด) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บริการ แตกต่างก็มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล” สามารถอภิปรายผลของการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. จากการศึกษาระดับความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ผลการศึกษาระดับความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ งานวิจัยของนฤดล (2560) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอน ระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ภาพรวมผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากความคาดหวังคือสิ่งที่สามารถคาดการณ์ หรือคาดคะเนไว้ล่วงหน้า เพื่อหวังว่าสิ่งที่จะได้รับกลับมากจะเป็นสิ่งที่ดี ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่นักศึกษา ภายในภาควิชา ล้วนแล้วแต่มีประสบการณ์ 5 ปี ขึ้นไปในสายงาน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความชำนาญด้านการให้ข้อมูล รวมไปถึงความสามารถ การติดต่อสื่อสาร เป็นต้น ดังนั้นจึงอาจส่งผลให้นักศึกษาเกิดความรู้สึกหรือมีทัศนคติที่ดีต่อการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาทิพย์ (2557) ที่ได้ศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ: กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ได้กล่าวว่า อาจเป็นเพราะความคาดหวังที่จะได้รับการบริการของแต่ละบุคคลย่อมมีความต้องการที่จะได้รับการบริการที่ดีที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มุกดาฉาย และชลธิศ (2560) ที่ได้ศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพ การบริการในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย พบว่า นักศึกษาในหลักสูตรนานาชาติของมหาวิทยาลัย ไทยมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ทางการศึกษาอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

2. จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ หรืออาจเกิดจากประสบการณ์ที่เคยใช้บริการในช่วงชั้นปีก่อนหน้าทำให้เกิดความพึงพอใจที่ดีตามมาซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ศิริวรรณ และ คณะ (2538) อ่างอิงใน ปุณยภาพัชร์ (2555) ที่ได้กล่าวว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากการบริการ กับความคาดหวังของบุคคล ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวนี้เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของแต่ละบุคคล รวมไปถึงทางภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งที่เหมาะสมกับเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถทำการดูแลได้อย่างทั่วถึงและให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามสายงานและความรับผิดชอบของตนเอง สอดคล้องกับแนวคิดของ จิตติมา (2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นหัวใจไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการผลิตและบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรในองค์กรได้ รวมไปถึงนโยบายวิสัยทัศน์ การกำหนดทิศทางการดำเนินงานด้วย

3. จากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการทดสอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ สถานภาพ หลักสูตรที่ศึกษา และความถี่ในการมาใช้บริการ แตกต่างก็มีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของ

นักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาชีพศัลยกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะช่วงวัยของนักศึกษาทางกันไม่มาก ในเรื่องของทัศนคติและความคาดหวังต่อการบริการที่ได้รับ ประกอบกับอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้การจัดโครงการหรือกิจกรรมภายในภาควิชาหรือคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความถี่ในการจัดค่อนข้างมาก จึงทำให้บุคลากรเจ้าหน้าที่ และนักศึกษาเกิดปฏิสัมพันธ์กันได้มาก จึงอาจทำให้เกิดความไว้วางใจและนำไปสู่ความคาดหวังในระดับมากที่สุด ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ยกเว้นระยะเวลาที่ศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาชีพศัลยกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้วิจัยคิดว่าการศึกษาที่ระยะเวลาการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังนั้น อาจเป็นเพราะระยะเวลาการศึกษาที่เพิ่มขึ้น อาจทำให้มีความคาดหวังที่สูงกว่าระยะเวลาศึกษาที่น้อย เนื่องจากนักศึกษาเรียนรายวิชาที่เป็นรายวิชาเฉพาะของภาควิชา และมีกิจกรรมระหว่างการศึกษาเพิ่มขึ้น จึงต้องมีการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่มากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น การติดต่อเพื่อขอเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษา การประสานงานเรื่องการฝึกงานหรือการทำโครงการวิจัย และการขอเอกสารเพื่อยื่นจบการศึกษา เป็นต้น จึงทำให้เกิดความคาดหวังในระดับมากที่สุด เพื่อต้องการให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความคาดหวังนั้นได้มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรา และคณะ(2559) ที่ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานธุรการ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา หลักสูตรที่ กำลังศึกษา ภาควิชาสังกัด ต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของงานธุรการคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจรายด้านน้อยที่สุดจากทั้ง 5 ด้าน ดังนั้นจึงควรมีการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภายในภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ให้กับนักศึกษาเนื่องจากในปัจจุบัน ช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้กับนักศึกษาในบางหลักสูตร อาจจะยังไม่มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ยกตัวอย่างเช่น เพิ่มการสร้างกลุ่มไลน์นักศึกษาของแต่ละหลักสูตร เพื่อใช้เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ได้อย่างรวดเร็วและสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งในปัจจุบันภาควิชามีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางรูปแบบ E-mail, Facebook และ Website ซึ่งผู้วิจัยมองว่าเป็นการส่งข่าวประชาสัมพันธ์ที่ช้ากว่าและอาจไม่ทันท่วงที

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจรายด้านน้อยที่สุดรองจากด้านการเข้าถึงบริการ ควรมีการเพิ่มที่นั่งสำหรับนักศึกษาในการเข้ามาใช้บริการให้เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานของภาควิชาที่ได้ทำการปรับปรุงและพัฒนาภูมิทัศน์ของภาควิชา เพื่อรองรับกับการให้บริการนักศึกษาที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน

3. ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ พบว่า เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังรายด้านมากที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่า ควรนำด้านนี้มาพัฒนาต่อยอดให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการผลักดันให้เจ้าหน้าที่เข้าร่วมกิจกรรม หรือฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ หรือเรียนรู้กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับภาระงานของเจ้าหน้าที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อเป็นการเพิ่มองค์ความรู้และความสามารถ ที่จะให้บริการข้อมูลกับนักศึกษาได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงควรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในภาควิชา เพื่อที่จะสามารถให้บริการกับนักศึกษาแทนกันได้ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่บางคนไม่สะดวกในการให้ข้อมูล

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปจากผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาชีพศัลยกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในอนาคตดังนี้

1. ควรมีการเพิ่มระเบียบวิธีวิจัยในการศึกษาโดยวิธีการเรียงลำดับความสำคัญของความคาดหวังและความพึงพอใจ (Priority Needs Index: PNI) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภาควิชาชีพศัลยกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และเพื่อให้ได้คำตอบเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น สาเหตุของความต้องการจำเป็น และวิธีการแก้ไขปัญหาก็ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น

2. ควรมีการเพิ่มเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพโดยสร้างแบบสัมภาษณ์ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีรายละเอียดสมบูรณ์มากขึ้น

3. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา มาสรุปเป็นแนวทางในการดำเนินงานหรือกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้ารับการใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหิดล. 2561. แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580). [Online]. Available: https://op.mahidol.ac.th/pl/wp-content/uploads/2018/11/Mahidol_Strategic_Plan_2018-203720Year.pdf. (สืบค้นเมื่อ สิงหาคม 2564).
- จิตติมา อัครธิตพงษ์. 2556. เอกสารประกอบการสอนวิชาการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency Development). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. [Online]. Available: <http://portal5.udru.ac.th/ebook/pdf/upload/183aVZ0L5Y288U3I83UJ.pdf>. (สืบค้นเมื่อ มีนาคม 2564).
- จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา. 2557. ความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ: กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. 119 หน้า.
- ธีรวิทย์ เอกะกุล. 2544. ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. วิทยาการพิมพ์. อุบลราชธานี. 445 หน้า.
- นฤตล คงทน. 2560. ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสาร Mahidol R2R e-Journal. 4(1): 192-210.
- ปยุตญาพัชร อางหาญ. 2555. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. 80 หน้า.
- พัชรา กลิ่นเปี่ยม ธนวัน ธงวรรณฉัตร และรัตนารณณ์ ปานยิ้ม. 2559. ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานธุรการคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. หน้า 3-11. ใน: การประชุมวิชาการประจำปี สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ ครั้งที่ 10, วันที่ 24-25 มีนาคม 2559. โรงแรมรอยัลริเวอร์ กรุงเทพมหานคร.
- ภาวิณี ทองแย้ม. 2560. คุณภาพการบริการ ความสำคัญแห่งความสำเร็จของธุรกิจ. วารสารเกษมบัณฑิต. 18(1): 219-232.
- มุกดาฉาย แสนเมือง และชลธิศ ดาราวงษ์. 2560. ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. 6(1): 130-143.