

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต กรณีศึกษา นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Service Quality Affecting Decision Making through Master of Business
Administration Selection: Case of Student of Suan Sunandha
Rajabhat University

พานุชนาถ เพ็มพูล¹, บรรดิษฐ์ พระประทานพร²
Panuchanat Permpoon¹, Bundit Phrapratanporn²
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2}
Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2}
Email: Panuchanat.pe@ssru.ac.th¹

Received: 2021-01-16; Revised: 2021-03-22; Accepted: 2021-03-23

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 307 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test และความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD และค่าสถิติสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ และกลุ่มสาขาวิชา แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แตกต่างกัน โดยมีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้ คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มากที่สุดคือ ด้านการบริหารจัดการ รองลงมา คือ ด้านค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร ด้านโครงสร้างพื้นฐานมหาวิทยาลัย ด้านความเป็นสากล และด้านหลักสูตรการศึกษา ตามลำดับ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย 1) ด้านการนำไปใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตให้มีคุณภาพส่งผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2) ด้านเชิงนโยบาย เพื่อชี้แนะให้องค์กรของภาครัฐที่กำกับดูแลมหาวิทยาลัยนำข้อมูลไปพัฒนาหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, การตัดสินใจศึกษาต่อ

Abstract

This article aimed: 1) to study different demographic characteristics affecting the studying decision for Master of Business Administration of Suan Sunandha Rajabhat University students and 2) to study the factors of service quality affecting the studying decision for Master of Business Administration of Suan Sunandha Rajabhat University students. The research was used quantitative methods. The sample group of this study consisted 307 senior students of Faculty of Management Science, Suan Sunandha Rajabhat University of questionnaire was used for data gathering, data were analyzed and presenting in the frequency table. The statistics for data analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation and hypothesis was tested by using T-Test and One-Way ANOVA analysis of variance for hypothesis testing and Least Significant Different (LSD) and multiple linear regression at 0.05 level of significance.

The findings revealed that; the difference of gender and program affecting the studying decision for Master of Business Administration at 0.05 level of significance. In addition, the service quality also affected the studying decision for Master of Business Administration; administration expenses throughout the curriculum, fundamental infrastructure of the university, internationalization and curriculum consecutively. The expected benefits from the research; 1) a guideline for improving the service quality affecting the studying decision for Master of Business Administration, Suan Sunandha Rajabhat University; and 2) a guideline for improving the quality of graduate curriculum.

Keywords: Service Quality, Master of Business Administration, Studying Decision.

บทนำ

ในปัจจุบันการศึกษาเป็นกลไกที่สำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาชาติให้ก้าวหน้าทันโลกที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งถ้าเราสามารถปฏิรูปการศึกษาได้ จะช่วยให้ประเทศไทยมีความสามารถในการแข่งขัน และลดความเหลื่อมล้ำในสังคมในระยะยาวได้ เพราะการศึกษาสามารถพัฒนาคนให้มีคุณภาพ มีความรู้มีคุณธรรมและจริยธรรมสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้ และดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ทั้งนี้ ในการพัฒนาการศึกษาของประเทศจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นต้องมีการวางแผนและดำเนินการเชิงรุกที่มาร่วมด้วย โดยการให้ความสำคัญกับการคาดการณ์แนวโน้มทางด้านการศึกษาในอนาคต เพื่อนำมาใช้ประกอบการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องตามสภาพการเปลี่ยนแปลง ในปัจจุบันแนวโน้มทางด้านการศึกษาได้ถูกพัฒนาขึ้นมาก ส่งผลให้ผู้ปกครอง นักเรียน นักศึกษา เกิดความกระตือรือร้น พยายามหาทางศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ นำไปสู่การแข่งขันในช่วงชีวิตวัยทำงาน (ธัญกรช่วยทุกข์เพื่อน, 2558)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีนโยบายในการบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัย ที่เป็นมหาวิทยาลัยแม่แบบที่ดีของสังคมรักษาความเป็นมหาวิทยาลัยอันดับ 1 ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ และมีผลงานที่เป็นแม่แบบสวนสุนันทาด้านการสอน วิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม สอดคล้องกับการบริหารจัดการที่เน้นคุณภาพการให้บริการ มหาวิทยาลัยจึงมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ นักศึกษา คณะอาจารย์ เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย มีการปรับภูมิทัศน์รอบ ๆ บริเวณ

ภายในมหาวิทยาลัย และเป็นมหาวิทยาลัยรัฐบาลแห่งแรกที่ผ่านมาการรับรองการจัดการสิ่งแวดล้อมมาตรฐานสากล ISO 9001 และ ISO 14001:2004 มหาวิทยาลัยมีโครงการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร (One Stop Service) เป็นกลยุทธ์หนึ่งของการพัฒนาระบบการให้บริการของมหาวิทยาลัย โดยการจัดตั้งหน่วยงานที่สามารถให้บริการหลายประเภทเข้าไว้ด้วยกัน ณ สถานที่แห่งเดียว ในรูปแบบการให้บริการแบบครบวงจร เพื่อให้นักศึกษา ผู้เรียนและประชาชนทั่วไป ที่มาใช้บริการ ณ จุดให้บริการแบบครบวงจร (One Stop Service) มีความสะดวก รวดเร็วและมีความพึงพอใจ โดยหวังเพิ่มคุณภาพการให้บริการ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Master of Business Administration: MBA) ถือได้ว่าเป็นหลักสูตรปริญญาโทที่ได้รับความนิยมสูงสุด มีผู้สนใจเรียนมากที่สุดหลักสูตรหนึ่ง เพราะเป็นหลักสูตรสายวิชาชีพระดับสูงเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรให้สอดคล้องกับตำแหน่งการบริหารในอนาคต หลักสูตรดังกล่าวจึงถูกจัดให้มีขึ้นในแทบทุกหน่วยงานของสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ภายใต้ความเชื่อถือว่าหลักสูตร MBA เป็นหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการของระบบธุรกิจที่ต้องบ่มเพาะบุคลากรในตำแหน่งบริหาร โดยเริ่มใช้เรียนกันอย่างแพร่หลายในช่วงต้นของคริสต์ศตวรรษ ที่ 20 ในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการเรียนการสอนในหลักสูตร MBA จะเน้นการพัฒนาทักษะการเป็นผู้บริหารที่ดี การทำงานกลุ่มเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ถึงการทำงานร่วมกันเป็นทีม การบริหารเวลาและการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นทักษะที่มีความจำเป็นในทุกสาขาอาชีพ ไม่ว่าจะเป็น วิศวกร แพทย์ นักบัญชี สถาปนิก หรืออื่น ๆ จึงทำให้บุคลากรในหลากหลายอาชีพเหล่านั้นมีความสนใจในการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง เพื่อที่จะได้รับโอกาสในการพัฒนาสู่การเป็นนักบริหารที่ดีต่อไป และที่สำคัญหลักสูตรนี้ไม่ได้มีการจำกัดพื้นฐานการศึกษาปริญญาตรีเหมือนกับหลักสูตรปริญญาโทอื่น ๆ โดยได้มีการเปิดโอกาสให้กับผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีในทุกสาขาวิชาให้ได้รับโอกาสในการศึกษาในหลักสูตรดังกล่าวจึงทำให้ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องพื้นฐานการศึกษา (ข้อมูลแนะนำสาขาหลักสูตร MBA สัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารหลักสูตร MBA วันที่ 8 สิงหาคม 2560)

การศึกษาในระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมีการแข่งขันสูงมาก ซึ่งที่ผ่านมาพบว่า นักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาลดน้อยลงในหลายสถาบันการศึกษา นอกจากจะมีการแข่งขันทางการศึกษาที่สูงแล้วยังมีความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กรสามารถขับเคลื่อนให้องค์กร ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ จนบรรลุเป้าหมายได้ หลักสูตรบริหารธุรกิจจึงเป็นส่วนหนึ่งของการผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพมาพัฒนาประเทศทั้งในด้านสังคมและเศรษฐกิจทั้งในมหาวิทยาลัยทั้งรัฐและเอกชน ทำให้เกิดการแข่งขันในการเปิดสอนหลักสูตรค่อนข้างสูง ดังนั้น ทุกสถาบันจำเป็นต้องสร้างความแตกต่างของหลักสูตรเพื่อที่จะผลิตมหาบัณฑิตที่มีคุณภาพเข้าสู่สังคมอันจะทำให้มีส่วนช่วยเหลือประเทศในการพัฒนาต่อไปได้ในอนาคต (ประดิษฐ์พงศ์ ไตรธรรมเจริญ, 2555)

จากสถานการณ์ดังกล่าว แต่ละสถาบันการศึกษาจะประสบกับปัญหาและอุปสรรคที่ทำนายในหลาย ๆ ด้าน ในการเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนด้านการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตหรือ MBA ซึ่งเป็นต้นเหตุที่ส่งผลให้คุณภาพของการเรียนการสอนด้านการบริหารธุรกิจนั้นตกต่ำลง ดังนั้น คุณภาพของการศึกษาด้านการบริหารจัดการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพ ซึ่งถ้าเรารู้ถึงปัญหาที่ส่งผลต่อการศึกษาด้านการบริหารจัดการในประเทศไทยแล้ว เราจะสามารถนำข้อมูลนั้น ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อที่จะผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพออกมาสู่สังคมได้มากขึ้นนอกจากนี้



จากกระแสการแข่งขันการค้าเสรี เทคโนโลยีข้อมูลและการสื่อสาร ได้เปิดโอกาสให้มหาวิทยาลัยชั้นนำจากต่างประเทศที่มีทั้งวิชาการเงินทุนและเทคโนโลยีที่สูงกว่าสามารถนำเสนอการแข่งขันในรูปแบบใหม่ที่ใช้วิธีการเรียนออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อันจะส่งผลให้ในอนาคตอาจเกิดการควมรวมและการผูกขาดจากสถาบันการศึกษาชั้นนำในต่างประเทศที่มีความพร้อมทั้งทางด้านวิชาการ เงินทุนและเทคโนโลยีที่สูงกว่าได้ (อรรณพ ต้นละมัย, 2550) ซึ่งถือว่าเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งของการศึกษาด้านการบริหารจัดการธุรกิจมหาบัณฑิตหรือ MBA ในประเทศไทย

ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจทำการศึกษาเกี่ยวกับ “คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” โดยผู้วิจัยนำแนวคิดคุณภาพบริการ (Service quality) นำมาพัฒนาและประยุกต์ใช้กับการศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการสร้างความแตกต่างและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการศึกษา และนำมาสู่การตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โดยข้อมูลจะเป็นประโยชน์ต่อสถาบันการศึกษา อันจะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการจัดการศึกษา เพื่อวางแผนการจัดการศึกษา การพัฒนาหลักสูตรทางการศึกษา การแนะแนว ตลอดจนการปรับแนวทางการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดการของสถาบัน/มหาวิทยาลัยเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การทบทวนวรรณกรรม

ในปัจจุบันสังคมให้คุณค่าแก่ความรู้ที่สูง กล่าวคือ บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูงกว่าคนทั่วไปมักถูกมองว่ากลุ่มคนเหล่านี้เป็นชนชั้นปัญญาชนเป็นมันสมองของสังคมในการนำทิศทางเรื่องต่าง ๆ ขณะเดียวกันความรู้กลับได้รับการนำมาใช้อย่างผิด ๆ โดยมีได้ตระหนักว่าความรู้นั้นไม่ใช่ปัญญา คนที่มีความรู้อาจไม่มีปัญญาก็ได้ ฉะนั้นการจะพัฒนาศักยภาพของบุคคล จึงอาจวัดกันได้ที่ความเป็นผู้ได้ฝึกฝนอบรมวิชาการความรู้ และประสบการณ์โดยการศึกษาในระดับสูงยิ่ง ๆ ขึ้น และต้องนำวิชาการความรู้ที่ได้เล่าเรียนมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อตน สังคม และประเทศชาติอีกด้วย (พระไพฑูรย์ อธิภูธราโน (สีหาบุตร), 2545)

คุณภาพบริการเป็นคุณสมบัติ คุณลักษณะของการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบริการที่สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง และรับรู้ว่ามีความโดดเด่นหรือเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้เป็นที่น่าสนใจต่อบริการนั้น ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ได้พัฒนารูปแบบของการบริการ โดยนำแนวคิดทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ ได้คำนึงถึงการยอมรับของผู้ใช้บริการในคุณภาพบริการที่ดีที่สุดคุณภาพบริการจึงเป็นสิ่งที่

สำคัญในการสร้างความแตกต่างของการบริการ โดยมีเกณฑ์บ่งชี้คุณภาพการบริการ (Determinant of Service Quality) 10 ประการ ได้แก่

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้นั้นจะต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และเหมาะสม ตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ (Consistency) คือ บริการทุกครั้งต้องได้ผลเช่นเดิมทำให้ ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณให้บริการพึงได้

2. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อม และเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการได้ทันทั่วทั้งที่ เช่น องค์การคลังสินค้ามีความพร้อม และเต็มใจให้บริการ มีความพร้อมในการให้บริการ เป็นไปอย่างรวดเร็ว สามารถจัดบริการได้ตามความต้องการอย่างเหมาะสม มีการสื่อสารที่ดีในการชี้แจงการให้บริการทุกครั้ง เป็นต้น

3. สมรรถภาพในการให้บริการ (Competence) ผู้ให้บริการต้องมีทักษะ และมีความรู้ความสามารถ ในการบริการ สามารถแสดงให้เห็นผู้ใช้บริการได้ประจักษ์ และตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการได้ เช่น เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในด้านเอกสาร ในขณะที่บุคคลอื่น ๆ ต้องมีความรู้ความสามารถในสาขาของตน และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกันในการให้บริการอย่างเต็มที่

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ผู้ใช้บริการจะต้องเข้าถึงบริการที่ให้ได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ ระเบียบไม่มากมายซับซ้อนเกินไป บริการนั้นจะต้องกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การคมนาคมที่สะดวก การบริการเป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ การบริการเป็นไปอย่างเสมอภาค เป็นต้น

5. ความสุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุภาพ ใช้งานที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพดี

6. การสื่อสาร (Communication) การสื่อสารมีความสำคัญมากต่อคุณภาพบริการ นอกจากจะเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการให้บริการแล้ว ยังจัดเป็นการบริการอีกลักษณะหนึ่ง ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรมีการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ผู้ใช้บริการ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และค่าเช่าคลัง เป็นต้น ซึ่งต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจน เหมาะสม และเข้าใจง่าย โดยอาจอยู่ในรูปของการสนทนา หรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความน่าเชื่อถืออันเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญมากที่สุดประการหนึ่ง สำหรับการให้บริการด้านเอกสารที่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่สามารถบริการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ และส่งผลให้มีผู้ใช้บริการมากขึ้น มีการพูดปากต่อปาก ความเชื่อถือของผู้มารับบริการที่มีผลต่อผู้ให้บริการนั้น อาจเกิดปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่น ชื่อเสียงขององค์การคลังสินค้า

8. ความปลอดภัยมั่นคง (Security) ได้แก่ ความรู้สึกที่มั่นใจว่าความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น การรักษาความลับของผู้ใช้บริการ เป็นต้น



9. ความเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ (Understanding /Knowing the Customer) ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจ และรู้จักผู้มารับบริการ เช่น เจ้าหน้าที่ที่สามารถหา ชื่อลูกค้าที่มาใช้บริการได้ การมีระบบเก็บรักษาข้อมูลในอดีตของลูกค้า ซึ่งสามารถนำข้อมูลกลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) เป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้ รวมถึงลักษณะทางกายภาพ คุณภาพของบริการจะถูกประเมินโดยการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจริง บริการที่นำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจน และง่ายขึ้น เช่น องค์การคลังสินค้าในสำนักงานสะอาด อาคารถ่ายเท มีสถานที่จอดรถเพียงพอ นอกจากนี้ยังรวมถึงการแสดงออกทักทายลูกค้าอย่างเป็นมิตร การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นต้น

การตัดสินใจ คือ การพิจารณาตกลงใจเพื่อชี้ขาดทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง เพื่อหาข้อยุติ เพื่อให้มีการกระทำไปในทางใดทางหนึ่งซึ่งได้มีการพิจารณาทางเลือกหรือตรวจสอบอย่างรอบคอบแล้ว ทฤษฎีโครงสร้างการกระทำทางสังคม (จิราลักษณ์ ฤทธิเดชโยธิน, 2544 หน้า 20) ชี้ดกรอบความคิดที่เรียกว่า analytical realism เป็นแนวทางในการสร้างทฤษฎีสังคมวิทยา เขาได้ใช้กรอบนี้ในการสร้างทฤษฎีโครงสร้างการกระทำทางสังคม (the structure of social action) นอกจากนั้นในกรอบความคิดนี้ยังประกอบด้วยฐานคติเกี่ยวกับลักษณะของความเป็นจริงทางสังคมในเชิงอาสาณนิยม (vountaristicism) เป็นศูนย์รวมของสัจกัปและฐานคติจากอรรถประโยชน์นิยม ปฏิฐานนิยม และจิตนิยม (utilitarianism, positivism and idealism) จากทฤษฎีนี้ Parsons นำมาสร้างทฤษฎีองค์การสังคมหน้าที่ขึ้น (functional theory of social organization) โดยในขั้นตอนแรกอาศัยอาสาณนิยมมาองการตัดสินใจของผู้กระทำทางสังคม (social actor) ซึ่งจะตัดสินใจทำอะไรอย่างเสรีโดยอยู่ภายในกฎระเบียบ (normative constraints) สถานการณ์ (situational constraints action) ดังนั้น การกระทำโดยเสรีหรือเชิงอาสา (voluntaristic) จึงประกอบด้วยสาเหตุดังนี้

1. ผู้กระทำ หมายถึง ปัจเจกชน
2. เป้าหมายเป็นสิ่งที่ผู้กระทำมุ่งประสงค์
3. วิธีต่าง ๆ ที่ผู้กระทำจะเลือกใช้เพื่อบรรลุเป้าหมาย
4. สถานการณ์อันเป็นฉากซึ่งผู้กระทำจะต้องนำเข้ามาพิจารณาในการที่จะเลือกวิธีหนึ่งวิธีใดในการบรรลุเป้าหมาย

5. ตัวกำหนดเชิงบรรทัดฐาน อันได้แก่ ค่านิยมบรรทัดฐานทางสังคมและความคิดต่าง ๆ ซึ่งผู้กระทำจะต้องนำมาพิจารณาประกอบในการเลือกวิธีการบรรลุเป้าหมาย

6. การตัดสินใจโดยเสรีภายใต้เงื่อนไขข้อบังคับหรือบรรทัดฐานและสถานการณ์

จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การตัดสินใจของบุคคล ย่อมต้องมีความตั้งใจ เป็นตัวกำหนดให้เกิดขึ้นภายในจิตใจ และตั้งเป็นเป้าหมาย ซึ่งจะต้องแสวงหาวิธีการต่าง ๆ ที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย วิธีการนั้นอาจจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในและมีปัจจัยภายนอกเป็นตัวจำกัด ในการเลือกวิธีการไปสู่เป้าหมาย กระบวนการและขั้นตอนในการตัดสินใจ ย่อมขึ้นอยู่กับการใช้ความคิด สติปัญญาในการวิเคราะห์ถึงปัญหาอย่างมีเหตุผล มีวิธีการที่เหมาะสมเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบคอบบนพื้นฐานของความพอใจก่อนตัดสินใจเลือกแนวทางในการปฏิบัติที่ดีที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มประชากรนักศึกษาที่ต้องการศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประชากร

นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 (ภาคปกติ) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษา ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 (ภาคปกติ) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 785 ตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) โดยต้องการให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ในระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความความผิดพลาดไม่เกิน 5% ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 265 ตัวอย่าง และผู้วิจัยเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างตามความคลาดเคลื่อน +5% ของประชากรทั้งหมด จากการเปิดตาราง ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ได้จำนวนประชากรเพิ่ม 40 ตัวอย่าง จึงได้จำนวนประชากรทั้งหมด 305 ตัวอย่าง และผู้วิจัยได้เก็บแบบสอบถามสำรองไว้จำนวน 2 ชุด รวมเป็นเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 307 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามใน 2 ด้าน คือความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผลจากการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง 30 ชุด พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.955 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลแบบประสมประสานกันระหว่างการค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ(Documentary research) การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการทำวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 (ภาคปกติ) คณะวิทยาการจัดการ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มุ่งศึกษาตามแนวคิดปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 (ภาคปกติ) คณะวิทยาการจัดการ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และคุณภาพการให้บริการ เป็นตัวแปรต้น และการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เป็นตัวแปรตาม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) สำหรับข้อมูลในส่วนนี้เป็นการศึกษาแนวคิดทฤษฎี งานวิจัย และการศึกษาค้นคว้าที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสถิติต่างๆ และบทความที่เกี่ยวข้องในระบบสารสนเทศทั้งในและต่างประเทศ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD และค่าสถิติสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง“คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา”สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

นักศึกษาโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-25 ปี มีรายได้รวมต่อเดือนของผู้ปกครอง รายได้ 10,001 – 15,000 บาท และนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาสาขาวิชาการตลาด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านโครงสร้างพื้นฐานมหาวิทยาลัย	3.66	.583	มาก
ด้านการเรียนการสอน	3.76	.618	มาก
ด้านหลักสูตรการศึกษา	3.79	.600	มาก
ด้านการประเมินผล	3.68	.708	มาก
ด้านเทคโนโลยี	3.46	.834	มาก
ด้านองค์กรทางสังคม	3.85	.633	มาก
ด้านความเป็นสากล	3.76	.688	มาก
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	3.60	.845	มาก
ด้านการบริหารจัดการ	3.90	.647	มาก
ด้านค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร	3.46	.887	มาก
รวม	3.69	.576	มาก

จากตารางผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต พบว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านโครงสร้างพื้นฐานมหาวิทยาลัย นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานมหาวิทยาลัยโดยรวมอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X}$ = 3.66 S.D. = .583) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียน (เช่น ความสะดวก แสงสว่าง และอุณหภูมิ) มีความเหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน รองลงมา คือมหาวิทยาลัยมีความทันสมัยของห้องปฏิบัติการที่มีอุปกรณ์การสื่อสาร คอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการภาษาห้อง internet เพื่อค้นหาข้อมูลวิชาการอย่างเพียงพอ มหาวิทยาลัยมีอาหารที่มีคุณภาพ ถูกสุขอนามัย และมหาวิทยาลัยมีการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มหาวิทยาลัยมีที่เล่นกีฬาและพักผ่อนอย่างเพียงพอ

ด้านการเรียนการสอน นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการเรียนการสอน โดยรวมอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 3.76$ S.D. = .618) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีห้องสมุดที่มีหนังสือหลากหลาย และมีสื่อที่ทันสมัย รองลงมาคือมีการสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพในกิจกรรมการเรียนการสอน สถาบันมีการให้ทุนสนับสนุนการศึกษา และการวิจัย และมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนางาน หรือการฝึกอบรมเพื่อการทำวิจัย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ กระบวนการเรียนการสอนที่แปลกใหม่โดดเด่น (เช่นภายในห้องเรียนเน้นการมีส่วนร่วมระหว่างคณาจารย์ และนักศึกษาภายนอกเน้นการศึกษาดูงานนอกสถานที่)

ด้านหลักสูตรการศึกษา นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านหลักสูตรการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 3.79$ S.D. = .600) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หลักสูตรที่เปิดสอน เช่น วิชาที่เปิดสอนตรงตามความต้องการที่จะเรียน รองลงมาคือ เนื้อหาหลักสูตรสามารถพัฒนาความรู้ของนักศึกษาได้ และหลักสูตรที่ทันเรียนมีเนื้อหาการเรียนการสอนด้านการบริหารธุรกิจที่โดดเด่นและแปลกใหม่ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หลักสูตรการศึกษามีการจัดการเรียนการสอนนอกเวลา(เสาร์-อาทิตย์) ทำให้สะดวกต่อการมาเรียน

ด้านการประเมินผล นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 3.68$ S.D. = .708) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการวางแผนการประเมินผลผู้เรียนเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รองลงมาคือ การวัดและประเมินผลการเรียน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอน และ การใช้โปรแกรมเฉพาะด้านที่มีความน่าเชื่อถือในการตัดเกรดนักศึกษา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีระบบการแจ้งผลการเรียนให้ผู้เรียนได้ทราบอย่างรวดเร็ว

ด้านเทคโนโลยี นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 3.46$ S.D. = .834) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มหาวิทยาลัยมีการนำ Software/ระบบที่ทันสมัยมาช่วยในการประชาสัมพันธ์ (เช่น Facebook) รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยมีการนำ Software/ระบบที่แปลกใหม่มาใช้ในการเรียนการสอน (VDO Conference) และมีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มหาวิทยาลัยมีการนำ Software/ระบบที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการแก่นักศึกษา เพื่อความสะดวกรวดเร็ว (เช่น การลงทะเบียน-การยื่นคำร้องออนไลน์ การติดต่อสอบถามผ่าน Social Media)

ด้านองค์กรทางสังคม นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านองค์กรทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 3.85$ S.D. = .633) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ คณาจารย์เป็นแบบอย่างที่ดีในสังคม รองลงมาคือ จำนวนคณาจารย์มีเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา สถาบันมีการเชิญวิทยากรภายนอก ผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้เพิ่มเติมและแบ่งปันประสบการณ์เพื่อเสริมหลักสูตรการเรียนการสอน และวิทยากรมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก และเป็นที่ยอมรับในแวดวงการศึกษา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการแก่นักศึกษาด้วยความเต็มใจและพร้อมบริการ (Service mind)

ด้านความเป็นสากล นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นสากล โดยรวมอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 3.76$ S.D. = .688) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ



ที่สุดคือ สถาบันที่ท่านศึกษาอยู่เป็นสถาบันชั้นนำของประเทศ รองลงมาคือ ชื่อเสียงด้านหลักสูตรบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยมีความเป็นมาตรฐาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มหาวิทยาลัยมีการสนับสนุนกิจกรรมที่เข้าร่วมกับสถาบันนานาชาติ และมหาวิทยาลัยมีอาจารย์ที่มาจากต่างประเทศในการสอนของหลักสูตร

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 3.60$ S.D. = .845) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ กระบวนการดูแลนักศึกษาที่มีความมีความต่อเนื่องตั้งแต่นักศึกษาเข้าศึกษาจนกระทั่งถึงนักศึกษาสำเร็จการศึกษา รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถที่จะตอบปัญหาของท่านได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส และกระตือรือร้น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ

ด้านการบริหารจัดการ นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 3.90$ S.D. = .647) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มหาวิทยาลัยมีประวัติศาสตร์ ภาพลักษณ์ และเอกลักษณ์ที่โดดเด่น ทางศิลปวัฒนธรรม รองลงมาคือ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมีวิสัยทัศน์ท้าทายในการพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัยไปสู่ความสำเร็จได้ และหลักสูตรสามารถตอบสนองความต้องการของทั้งภาครัฐและเอกชน ภายใต้ยุทธศาสตร์เชิงสร้างสรรค์ (Creative Economy) ที่ใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สถาบันมีเครือข่ายความร่วมมือในการจัดประชุมวิชาการสำหรับการเผยแพร่ผลงาน(ทางด้านบริหารธุรกิจ) ให้เป็นที่ยอมรับ

ด้านค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร โดยรวมอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 3.46$ S.D. = .887) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีทุนการศึกษาให้สำหรับนักศึกษาปริญญาโท รองลงมาคือ มีการผ่อนผันค่าใช้จ่ายได้ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ค่าลงทะเบียน ค่าบำรุงการศึกษา มีความเหมาะสม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

จากผลการวิจัย พบว่า กระบวนการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$ S.D. = .669) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านคิดว่า จะทำการศึกษาหาข้อมูลการให้บริการของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตแห่งนี้ก่อนการตัดสินใจศึกษาต่อ รองลงมาคือ ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อภาพรวมของคุณภาพการให้บริการในหลักสูตรดังกล่าว ถ้าท่านจะตัดสินใจศึกษา จะมีแนวโน้มการตัดสินใจเลือกเรียนหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตที่มีคุณภาพการบริการข้างต้นอย่างไร และส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เมื่อท่านได้ผลลัพธ์จากการประเมินทางเลือกท่านจะตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตแห่งนี้โดยไม่มีความลังเล

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยคุณภาพการให้บริการที่นักศึกษาให้ความสำคัญในการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มีทั้งหมด 5 ด้านตามลำดับดังนี้ ได้แก่ ด้านการบริหาร

จัดการ ด้านค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร ด้านโครงสร้างพื้นฐานมหาวิทยาลัย ด้านความเป็นสากล และด้านหลักสูตรการศึกษา

อภิปรายผล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา

1) ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต พบว่า ผลการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ปรากฏว่า นักศึกษาที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แตกต่างกัน โดยสาขาวิชาแตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัชชา ชุมหวิจิตรและณัฐวรรณ ครุทสวัสดิ์ (2559) ที่ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาในหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) คณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า เพศ ระดับการศึกษา รายได้ของครอบครัว อาชีพ ของผู้ปกครองที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในโรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิตไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะปัจจัยด้านต่างๆ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้นเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อของนักศึกษา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรรณพนัช จันทา และอัจฉริยา ปราบอริพาย (2558) ได้ทำการวิเคราะห์เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า กลุ่มสาขาวิชาที่กำลังศึกษาและมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์หลักสูตรอาจารย์การจัดการเรียนการสอนการบริหารจัดการและเทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์แตกต่างกัน เพราะกลุ่มสาขาวิชาที่เปิดสอนก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจในการศึกษาของนักศึกษา

2) คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐานมหาวิทยาลัย ด้านการเรียนการสอน ด้านหลักสูตรการศึกษา ด้านการประเมินผล ด้านเทคโนโลยี ด้านองค์กรทางสังคม ด้านความเป็นสากล ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านบริหารจัดการ และด้านค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร โดยคุณภาพการให้บริการที่นักศึกษาให้ความสำคัญในการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร ด้านโครงสร้างพื้นฐานมหาวิทยาลัย ด้านความเป็นสากล และด้านหลักสูตรการศึกษา ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน จะพบว่า

(1) ด้านการบริหารจัดการ มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เป็นด้านที่นักศึกษานั้นให้ความสนใจมากที่สุดและนำไปสู่การตัดสินใจมากที่สุดเนื่องจากนักศึกษาให้ความสำคัญกับ มหาวิทยาลัยมีประวัติศาสตร์ ภาพลักษณ์ และเอกลักษณ์ที่โดดเด่น ทางศิลปวัฒนธรรม จึงเป็นด้านที่มีอิทธิพลส่งต่อการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุสุมา ปักปันเพชร (2551) ได้ทำการวิเคราะห์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนได้ให้ความสำคัญกับการ



ตัดสินใจในการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาใน ด้านสถาบันเป็นอันดับแรก เนื่องจากสถาบันมีส่วนสำคัญในเรื่องความน่าเชื่อถือ การเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป รวมถึงเมื่อสำเร็จการศึกษาในการประกอบอาชีพ

(2) ด้านค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เป็นด้านที่นักศึกษาให้ความสนใจรองลงมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภทรสุตา จารุธีรพันธุ์ (2558) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนสาขาวิชา ในระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ภาพรวมของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนสาขาวิชาในระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย โดยเฉลี่ยแล้วนักศึกษาได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก และพบว่านักศึกษาได้ ให้ ความสำคัญปัจจัยทั้ง 5 ด้านเรียงลำดับดังต่อไปนี้ 1. ปัจจัยด้านคุณลักษณะของสาขาวิชา 2. ด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ 3. ปัจจัยด้านสถานที่ 4. ด้านการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียน และ 5. ด้านค่าใช้จ่าย ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรชัย อินทสังข์ และคณะ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการศึกษาต่อและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตของนักศึกษา จังหวัดนครราชสีมา จากการศึกษาพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านหลักสูตรเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการประกอบอาชีพ ด้านสถาบันการศึกษา ด้านค่าใช้จ่ายในการศึกษา และด้านเศรษฐกิจและสังคม ตามลำดับ โดยในภาพรวมปัจจัยทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตในระดับมาก

(3) ด้านโครงสร้างพื้นฐานมหาวิทยาลัย มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เป็นด้านที่นักศึกษาให้ความสนใจเป็นอันดับ 3 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียน เช่น ความสะอาด แสงสว่าง และอุณหภูมิ มีความเหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน จึงเป็นการบริการพื้นฐานที่ควรจะต้องมีของมหาวิทยาลัย เสมือนเป็นโครงสร้างพื้นฐานของมหาวิทยาลัย ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทุมพร ไฉนลาดและจตุร โตอัม (2559) ได้ทำการวิเคราะห์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาในระดับสูงการเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับปริญญาโท เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านคุณลักษณะสถาบัน ด้านการประกอบอาชีพและด้านหลักสูตร ด้านสังคมและเศรษฐกิจ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุธมาศ อุดมศิริ (2559) ได้ทำการวิเคราะห์เรื่อง การศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาต่อความพึงพอใจ ความจงรักภักดี และแรงจูงใจของนักศึกษา MBA ในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่นักศึกษา MBA ในประเทศไทย ให้ความสำคัญมากที่สุดทั้งในเรื่องของความพึงพอใจแรงจูงใจและความจงรักภักดี คือ ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ และรองลงมาคือ เรื่องของปัจจัยการบริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งสถาบันการศึกษาในประเทศไทยควรให้ความสำคัญและปรับปรุงงานใน 2 ปัจจัยนี้มากที่สุดเพื่อความพึงพอใจ แรงจูงใจและความจงรักภักดีของนักศึกษา MBA สูงสุด

(4) ด้านความเป็นสากล มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การที่มหาวิทยาลัยมีการสนับสนุนกิจกรรมที่เข้าร่วมกับสถาบันนานาชาติ และมีอาจารย์ที่มาจากต่างประเทศเข้ามาสอนของหลักสูตร ชื่อเสียงของหลักสูตรมีความเป็นมาตรฐาน และเป็นสถาบันชั้นนำของประเทศ จึงมีผลต่อ

การตัดสินใจมาศึกษาต่อของนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ Knowles (1997) อธิบายว่าความเป็นสากลของสถานศึกษาที่เปิดสอนในหลักสูตรนานาชาติ เป็นการนำแนวความคิดสากลด้านการศึกษาไปปฏิบัติโดยสถานศึกษา บุคลากร และผู้เรียน ซึ่งตรงกับแนวคิดของวิทวัส สัตยารักษ์ (2552) ที่อธิบายว่าความเป็นนานาชาติทำให้การศึกษาในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจะต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์ประกอบต่างๆ ให้เป็นไปตาม/สัมพันธ์กับขององค์กรต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมภายนอก

(5) ด้านหลักสูตรการศึกษา มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทากร ช่วยทุกข์เพื่อน (2558) ได้ทำการวิเคราะห์เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนในระดับอุดมศึกษาที่มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ผลการวิจัยพบว่า กับนักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนในระดับอุดมศึกษาที่มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จากมากไปน้อย 3 ลำดับ คือ 1.ปัจจัยด้านหลักสูตร 2.ปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอนและ 3.ปัจจัยด้านสวัสดิการและการบริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงธรรม ธีระกุล และคณะ (2556) ได้ทำการวิเคราะห์เรื่อง เหตุจูงใจในการศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยทักษิณ ที่กล่าวว่า เหตุจูงใจที่ทำให้ตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษานั้นมีปัจจัยด้านต่างๆ ได้แก่ปัจจัยทั้ง 7 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านหลักสูตร ด้านกระบวนการเรียนการสอน ด้านอาจารย์และบุคลากร ด้านค่าใช้จ่ายในการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกายภาพ และด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการตลาด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของณัชชา สุวรรณวงศ์ (2560) ได้ทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา (ระบบโควตา) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา (ระบบโควตา) ประจำปีการศึกษา 2560 ด้านเหตุผลส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อค่าเฉลี่ยรายข้อในอันดับที่ 1 คือ มีหลักสูตรและสาขาวิชาตรงตามความต้องการของนักเรียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.63) รองลงมา รุ่นพี่เป็นผู้แนะนำให้เลือกเรียนในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.92) และเพื่อนส่วนใหญ่มีความนิยมในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.92)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำการศึกษานี้ไปใช้ในเชิงปฏิบัติการในสถาบันศึกษาเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการรับนักศึกษาเข้าศึกษาในสถาบันการศึกษา
2. เพื่อเป็นข้อมูลให้นักศึกษาในการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา
3. ควรศึกษาถึงความต้องการของนักศึกษาเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา
4. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างหลาย ๆ คณะ เพื่อให้เห็นความแตกต่างอย่างชัดเจน



เอกสารอ้างอิง

- กุสุมา ปักปันเพชร. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง.
- จิราลักษณ์ ฤทธิเดชโยธิน. (2544). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจเรียนต่อของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 12 (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฉัตรชัย อินทสังข์ และคณะ. (2552). ความต้องการศึกษาต่อและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของนักศึกษาจังหวัดนครราชสีมา (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ณัชชา สุวรรณวงศ์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลอีสานนครราชสีมา (ระบบโควตา) ประจำปีการศึกษา 2560 (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ทรงธรรม ชีระกุล และคณะ. (2556). ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย ทักษิณ. วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยทักษิณ, 13(2), 48-61.
- ธัญยากร ช่วยทุกข์เพื่อน. (2558). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนในระดับอุดมศึกษาที่มหาวิทยาลัย ธุรกิจบัณฑิตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี. วารสารสุทธิปริทัศน์, 29(90), 256-271.
- ประดิษฐ์พงศ์ โตธรรมเจริญ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนปริญญาโทคณะบริหารธุรกิจระหว่าง มหาวิทยาลัยรัฐบาลกับมหาวิทยาลัยเอกชน (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พรรณพนัช จันทา และอัจฉริยา ปราบอริพาย. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญา โท ที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. Veridian E-Journal, Silpakorn University, 8(1), 291-318.
- พระไพฑูรย์ อธิฐฐานโน (สีหาบุตร). (2545). การศึกษาเจตคติและความต้องการของพระนักศึกษามหาวิทยาลัย มหาภูมิราชวิทยาลัยผู้ที่จะสำเร็จการศึกษาศาสตรบัณฑิตต่อการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท (วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาภูมิราชวิทยาลัย.
- ภัทรสุดา จารุธีรพันธุ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนสาขาวิชาในระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 10(32), 35-46.
- ยุรมาศ อุดมศิริ. (2559). การศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาต่อ ความพึงพอใจ ความ จงรักภักดี และแรงจูงใจของนักศึกษา MBA ในประเทศไทย (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลัชชา ชุมหวัจจิตร และณัฐวรรณ ครุทสวัสดิ์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาในหลักสูตรทันต แพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสาร MAHIDOL R2R E-JOURNAL, 3(1), 111-123.

- วิหวัธ สัตยารักษ์. (2552). *กลยุทธ์การสร้างแบรนด์มหาวิทยาลัยเอกชน* (ปริญญาานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรรณพ ต้นละมัย. (2550). *ก้าวข้ามหน้า...ที่ท้าทายของ MBA*. ใน การสัมมนาทางวิชาการก้าวสู่ทศวรรษที่ 3 ของ M.B.A. จุฬาฯ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุทุมพร ไฉฉลาด และจงดี โตอิม. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 10(2), 165-177.
- Knowles, A. S. (1997). *The International Encyclopedia of Higher Education*. 5th ed.. San Francisco: Hamilton
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). Communication and control process in delivery of service quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35-48.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Ed. New York: Harper and Row Publications.