

ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการ
ของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม
Students' Expectation, Perception, and Satisfaction toward
the Service Quality of Master of Public Administration Program
at Sripatum University

[Received: January 27, 2022; Revised: June 25, 2022;

Accepted: August 16, 2022]

กัลยา สูงสว่าง

กองบัญชาการกองทัพไทย

กระทรวงกลาโหม

Kullaya Soongswang

Royal Thai Armed Forces Headquarters,

Ministry of Defense

ปิยากร หวังมหภาพร

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Piyakorn Whangmahaporn

Graduate College of Management,

Sripatum University

ปจรรย์ เน้นหนา

สถาบันเกษตรธิการ

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

Pajaree Nanna

Kasetrathikarn Institute,

Ministry of Agriculture and Cooperatives

CORRESPONDING AUTHOR

Piyakorn Whangmahaporn, Graduate College of Management, Sripatum University
2410/2 Phaholyothin Rd, Jatujak, Bangkok 10900, Thailand. Email: piyakorn.wh@spu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการ และความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมด คือ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ปีการศึกษา 2563 จำนวน 58 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และใช้การทดสอบสมมติฐานด้วยการเปรียบเทียบปัจจัย t-test วิเคราะห์คุณภาพการบริการโดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ในคุณภาพการบริการลบด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังในคุณภาพการบริการ

ผลการวิจัย พบว่า ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ในขณะที่ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้พบว่ามีค่าติดลบทั้ง 5 ด้าน (ตั้งแต่ -0.05 ถึง -0.72) แต่มีช่องว่างค่อนข้างต่ำ โดยด้านความเป็นมืออาชีพ (-0.05) มีความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากอาจารย์ดูแลใส่ใจลูกศิษย์เหมือนคนในครอบครัวทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจ ส่วนด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ (-0.72) มีความพึงพอใจน้อยที่สุด จึงควรต้องมีการปรับปรุงในการใส่ใจนักศึกษารายบุคคลให้มากกว่าเดิม

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ; ความคาดหวัง; การรับรู้; ความพึงพอใจ; หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

Abstract

The objectives of this research were to study the level of expectation, level of perception and satisfaction with service quality as well as the difference between the level of expectation and the level of perception of service quality of Master's in Public Administration Program, Sripatum University. The sample group consisted of the whole population, a total of 58 students in Master of Public Administration Program, Sripatum University for the academic year 2020. Data were analyzed by using descriptive statistics, including the use of hypothesis testing with t-test factor comparison. The program's service quality was analyzed by using the mean score of service quality perception minus the mean score of service quality expectations.

Research findings indicated that the level of perception and the level of expectation were at the high to highest levels. Meanwhile, satisfaction with service quality was at the level of recommended improvement. Comparing the difference between the level of expectation and the level of perception, there were negative values in all 5 aspects (ranging from -0.05 to -0.72), but the gap was relatively low. In terms of professionalism (-0.05), satisfaction was at the highest level may be due to the fact that professors care for students like family members, resulting in students' satisfaction. Meanwhile, regarding staff's kindness (-0.72), satisfaction was at the lowest level due to staff's lack of care for individual students. Therefore, staffs should be paying more attention to individual students to improve the quality of service.

Keywords: Service Quality; Expectation; Perception; Satisfaction; Master of Public Administration Program

บทนำ

การศึกษาถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน เนื่องจากเป็นสิ่งที่ใช้ในการพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ในการเอาชีวิตรอด ทุกประเทศทั่วโลกต่างให้ความสำคัญด้านการศึกษาเพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในชาติของตนเองให้มีความรู้ความสามารถทัดเทียมหรือเหนือกว่าประเทศอื่น ๆ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาชาติทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีให้แก่ประเทศของตน หน่วยงานสำคัญในการให้การศึกษแก่ประชาชน คือ หน่วยงานการศึกษาในระดับอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นบันไดสำคัญในการผลิตบุคลากรที่เป็นแรงงานให้กับประเทศชาติ ดังนั้น การจัดการเรียนการสอนให้สามารถบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ตามที่คาดหวัง จึงเป็นความท้าทายที่สำคัญมากประการหนึ่ง (วิสุทธิณี ธาณิรัตน์, 2565) นอกจากนั้นหน่วยงานการศึกษาในระดับอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ยังมีหน้าที่ในการรวบรวมสาขาและองค์ความรู้ต่าง ๆ และเป็นศูนย์รวมของอาจารย์ นักวิชาการ และนักวิจัยที่มีความรู้ ความสามารถด้วย (ภาณุชนาถ เพิ่มพูน และบรรดิษฐ์ พระประทานพร, 2564) การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบัน ทำให้ประชาชนมีแนวโน้มในการเข้ารับการศึกษามากขึ้น โดยปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้มหาวิทยาลัยสามารถดึงดูดผู้เรียนได้นั้น มหาวิทยาลัยต้องมีการปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคม ตลอดจนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มีการปรับปรุงทรัพยากรและกระบวนการในการให้การศึกษ ทั้งการพัฒนาบุคลากรอาจารย์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ และวิธีการจัดการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง

จากบทบาทของภาครัฐในปัจจุบันที่มีการขยายตัวเพื่อการให้บริการแก่ประชาชน ส่งผลให้กลุ่มคนที่ทำงานในภาครัฐหรือเกี่ยวข้องกับภาครัฐสนใจที่จะศึกษาเพิ่มเติมในศาสตร์ด้านการบริหารจัดการภาครัฐหรือรัฐประศาสนศาสตร์มากขึ้น (บุญช่วย แจ่มเวชชา, 2560) โดยในส่วนของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต เป็นหลักสูตรหนึ่งที่มีการขยายตัวเป็นอย่างมากในช่วงเกือบสองทศวรรษที่ผ่านมาทั้งในแง่ผู้เรียนและในเชิงพื้นที่ในปี พ.ศ. 2559 จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พบว่า มีหลักสูตรปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์ทั้งสิ้น 74 แห่ง กระจายอยู่ในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั่วประเทศ (วรุตม์ อิงคถาวรวงศ์ และ ไพโรจน์ ภัทรนรากุล, 2561) ส่งผลให้เกิดการแข่งขันระหว่างมหาวิทยาลัยมากขึ้น

แนวคิดหนึ่งในการปรับปรุงและดึงดูดผู้สนใจให้เข้าเรียนในมหาวิทยาลัยคือ แนวคิดทางการตลาดในเรื่องของการปรับปรุงคุณภาพการบริการแก่ลูกค้า มาปรับใช้กับธุรกิจต่าง ๆ ประกอบกับอิทธิพลของแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ทำให้มุมมองของมหาวิทยาลัยมีการเปลี่ยนแปลงโดยหันมาให้ความสำคัญกับผู้เรียนเปรียบเสมือนกับลูกค้าที่ต้องการได้รับคุณภาพการบริการในด้านการศึกษาที่ดี ผลการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ผู้เรียนมีความคาดหวังการรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการของหลักสูตรที่แตกต่างกัน (Darlaston-Jones et al., 2003) รวมถึงผู้ที่เข้าเรียนส่วนใหญ่มีการรับรู้หรือหาข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับโรงเรียน วิทยาลัยหรือหน่วยงานตลอดจนบริการที่ต้องการรับ (Tan & Kek, 2004) ด้วยเหตุนี้ มหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องปรับตัวโดยหันมาให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการการศึกษาเพิ่มมากขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้คณะผู้วิจัยสนใจทำการศึกษาเกี่ยวกับ “ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจ ของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม” โดยได้นำ SERVQUAL Model มาประยุกต์ใช้กับการศึกษา เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่คาดหวังกับคุณภาพการบริการที่รับรู้จริง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม
2. ศึกษาความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ มีแนวคิดที่เกี่ยวข้องในเรื่องของการรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. แนวคิดเรื่องการรับรู้

Guralnik (1986) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ ว่าหมายถึง การแสดงออกถึงการรับรู้หรือความสามารถที่จะรับรู้ เป็นความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของ หรือคุณลักษณะ โดยวิธีการแสดงออกทางความรู้สึก (Sense) ความตระหนัก (Awareness) และความเข้าใจ (Comprehension) ในขณะที่ โจชนก ภาควัต (2555) เสนอว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคล ได้แก่ประสบการณ์เดิม สถานการณ์ ความต้องการและหน้าที่รับผิดชอบของบุคคล

2. แนวคิดเรื่องความคาดหวัง

อุไรวรรณ เกิดผล (2539) ได้ให้ความหมายของ ความคาดหวัง (Expectation Theory) ว่าเป็นความเชื่อหรือความคิดอย่างมีเหตุผล ในแนวทางที่เป็นไปได้ หรือเป็นความหวังที่คาดการณ์ว่าต้องการจะได้ในอนาคตของบุคคล ความคาดหวังจึงเป็นสภาวะทางจิตที่บุคคลคาดคะเนล่วงหน้าว่าควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรจะมีเกิดขึ้นตามความเหมาะสม

3. แนวคิดเรื่องความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลที่ได้จากการรับรู้กับความคาดหวัง

4. แนวคิดเรื่องคุณภาพบริการ

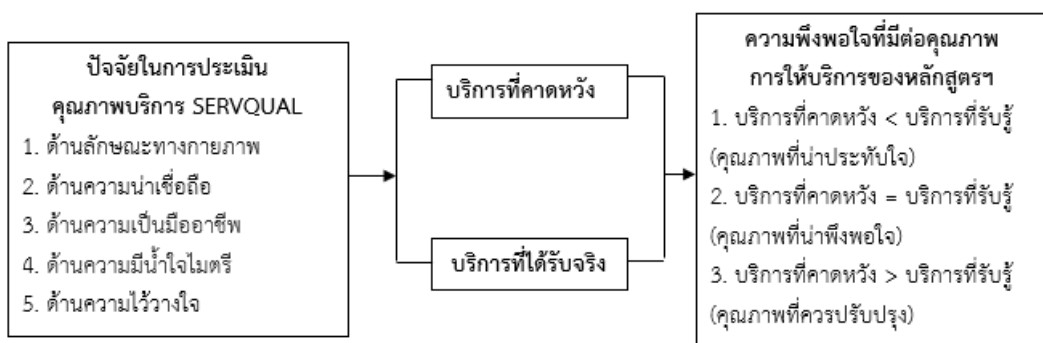
Gronroos (1982) Smith and Houston (1982) Parasuraman et al. (1988) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (Expectation) กับการรับรู้ (Perception) หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การประเมินคุณภาพการบริการเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการ และผลลัพธ์ของการบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการ มาจากกระบวนการประเมินของลูกค้า

Parasuraman, et al. (1988) ได้ออกแบบการวัดคุณภาพการบริการ ด้วยตัวแบบ SERVQUAL ที่แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ประเมินความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการ และส่วนที่ 2 ประเมิน

การรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง โดยใช้เกณฑ์การวัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) ความเป็นมืออาชีพร (Responsiveness) 4) ความมีน้ำใจไมตรี (Assurance) และ 5) ความไว้วางใจ (Empathy)

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยไว้ว่า ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการและระดับการรับรู้ต่อคุณภาพในการบริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม แตกต่างกัน โดยแนวทางการกำหนดกรอบแนวคิด คือนำตัวแบบ SERVQUAL ทั้ง 5 ด้าน มาเป็นตัวแปรในการสำรวจบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง เพื่อนำมาหารระดับความพึงพอใจที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับ สรุปออกมาเป็นความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรทั้งหมด ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ปีการศึกษา 2563 จำนวน 58 คน

เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ประเมินคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL โดยประเมินทั้งในด้านระดับคุณภาพบริการที่คาดหวัง (Desired Service Level) และระดับคุณภาพบริการที่รับรู้ (Perceived Service Performance) แบบสอบถามเป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่าของไลเคิร์ต (Likert's Five Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด แบบสอบถามประยุกต์มาจากแบบสอบถามของ มุกดาฉาย แสงเมือง และชลธิศ ดาราวงษ์ (2560) และนำแบบสอบถามไปทดสอบกับนักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ปีการศึกษา 2562 จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าเท่ากับ 0.94

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ปีการศึกษา 2563 จำนวน 58 คน และได้รับแบบสอบถามตอบกลับจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ส่วนสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test แบบจับคู่ (Paired samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการการศึกษาของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต โดยการใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการการศึกษา ลบด้วย ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการการศึกษา

การแปลความหมายคะแนนค่าเฉลี่ย

ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษา จากหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม แบ่งออกเป็น 5 ระดับ และมีเกณฑ์การแปลความหมาย (ชัชวาล เรื่องประพันธ์, 2539) ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 มีความคาดหวัง/การรับรู้ในคุณภาพบริการมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 มีความคาดหวัง/การรับรู้ในคุณภาพบริการมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 มีความคาดหวัง/การรับรู้ในคุณภาพบริการปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 มีความคาดหวัง/การรับรู้ในคุณภาพบริการน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 มีความคาดหวัง/การรับรู้ในคุณภาพบริการน้อยที่สุด

สำหรับระดับความพึงพอใจ เป็นการสะท้อนถึงคะแนนช่องว่างของคุณภาพบริการ ซึ่งมาจากระดับการรับรู้ในบริการที่ได้รับจริง - ระดับความคาดหวังในบริการที่คาดว่าจะได้รับ คะแนนช่องว่างที่นำมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจึงแบ่งออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้ (มุกดาฉาย แสนเมือง และชลธิศ ดาราวงษ์, 2560)

ช่วงที่ 1 ผลของคะแนนช่องว่างที่เป็นลบ (Negative Gap Scores) หมายถึง คุณภาพบริการต่ำและส่งผลต่อความไม่พึงพอใจ

ช่วงที่ 2 ผลของคะแนนช่องว่างที่เป็นบวก (Positive Gap Scores) แสดงถึง คุณภาพบริการสูงและส่งผลต่อความพึงพอใจ

ช่วงที่ 3 ผลของคะแนนช่องว่างมีค่า เท่ากับ 0 หมายความว่า รู้สึกเฉย ๆ หรืออยู่ในสถานะกลาง ๆ

ผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม มีรายละเอียดดังนี้

1. ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม (ตารางที่ 1)

1.1 ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่ามีความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้ ส่งผลให้คะแนนช่องว่างของระดับการรับรู้และความคาดหวังในคุณภาพการบริการโดยรวมติดลบ ($\bar{X} = -0.38$, $SD = 0.63$) โดยผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในบริการเรื่อง “ห้องสมุดที่มีหนังสือหลากหลาย ทันสมัย” มากเป็นอันดับแรก

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับด้านการรับรู้อยู่ในระดับมาก และพบว่ามีความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้ ส่งผลให้

คะแนนช่องว่างของระดับการรับรู้และความคาดหวังในคุณภาพการบริการโดยรวมติดลบ ($\bar{X} = -0.68$, $SD = 0.98$) โดยผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในบริการเรื่อง “เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว” มากเป็นอันดับแรก

1.3 ด้านความเป็นมืออาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่ามีความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้ ส่งผลให้คะแนนช่องว่างของระดับการรับรู้และความคาดหวังในคุณภาพการบริการโดยรวมติดลบ ($\bar{X} = -0.05$, $SD = 0.21$) โดยผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในบริการเรื่อง “การทำงานได้อย่างถูกต้อง” มากเป็นอันดับแรก

1.4 ด้านความมีน้ำใจไมตรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับด้านการรับรู้อยู่ในระดับมาก และพบว่ามีความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้ ส่งผลให้คะแนนช่องว่างของระดับการรับรู้และความคาดหวังในคุณภาพการบริการโดยรวมติดลบ ($\bar{X} = -0.72$, $SD = 1.20$) โดยผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในบริการเรื่อง “เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล” มากเป็นอันดับแรก

1.5 ด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับด้านการรับรู้อยู่ในระดับมาก และพบว่ามีความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้ ส่งผลให้คะแนนช่องว่างของระดับการรับรู้และความคาดหวังในคุณภาพการบริการโดยรวมติดลบ ($\bar{X} = -0.57$, $SD = 0.92$) โดยผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจในบริการเรื่อง “เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง” มากเป็นอันดับแรก

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษา

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง	การรับรู้	คะแนนช่องว่าง/ ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	SD
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.66	4.28	-0.38	0.63
เทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย	4.69	4.43	-0.26	0.64
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการเรียนการสอนที่เหมาะสม	4.64	4.33	-0.31	0.68
สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียน เช่น ความสะอาด แสงสว่าง เหมาะสม	4.64	4.21	-0.43	0.84
สื่อการเรียนการสอน น่าสนใจ เข้าใจง่าย	4.64	4.19	-0.45	0.86
ห้องสมุดที่มีหนังสือหลากหลาย ทันสมัย	4.59	4.10	-0.49	0.86
มีการนำระบบบริการที่ทันสมัยมาบริการแก่นักศึกษา เช่น ลงทะเบียน คำร้องออนไลน์	4.74	4.40	-0.34	0.71
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.69	4.01	-0.68	0.98
การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามหลักสูตรกำหนด	4.83	4.57	-0.26	0.52
เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการได้ทันที	4.66	3.88	-0.78	1.17

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง	การรับรู้	คะแนนช่องว่าง/ ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	SD
เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้อง เป็นมืออาชีพ	4.69	3.90	-0.79	1.21
เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน	4.60	3.84	-0.76	1.17
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.69	3.88	-0.81	1.23
ด้านความเป็นมืออาชีพ	4.86	4.81	-0.05	0.21
อาจารย์แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.86	4.81	-0.05	0.29
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามความต้องการได้ทันที	4.84	4.86	0.02	0.30
อาจารย์ให้คำปรึกษาตามเวลาที่แจ้งไว้	4.90	4.81	-0.09	0.28
อาจารย์ทำงานอย่างถูกต้อง	4.90	4.78	-0.12	0.33
อาจารย์อธิบายรายละเอียดการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนให้นักศึกษา	4.84	4.76	-0.08	0.39
อาจารย์สามารถให้คำแนะนำนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว	4.86	4.81	-0.05	0.29
อาจารย์พร้อมที่จะให้คำปรึกษาเมื่อนักศึกษาเข้าพบ	4.86	4.84	-0.02	0.30
อาจารย์ตอบสนองคำร้องของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว	4.84	4.78	-0.06	0.41
อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือและเป็นแบบอย่างที่ดี	4.88	4.84	-0.04	0.32
อาจารย์ใช้วาจาสุภาพกับนักศึกษาอยู่เสมอ	4.86	4.84	-0.02	0.23
อาจารย์สามารถตอบคำถามและหาคำตอบให้นักศึกษาได้	4.86	4.83	-0.03	0.32
อาจารย์ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล	4.84	4.76	-0.08	0.43
อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาของนักศึกษาอย่างแท้จริง	4.86	4.81	-0.05	0.29
อาจารย์เข้าใจความต้องการของนักศึกษา	4.84	4.74	-0.10	0.36
ด้านความมีน้ำใจไมตรี	4.60	3.88	-0.72	1.20
เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ	4.64	4.02	-0.62	1.21
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามทุกครั้ง	4.55	3.86	-0.69	1.30

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง	การรับรู้	คะแนนช่องว่าง/ ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	SD
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กระตือรือร้น เอาใจใส่นักศึกษา	4.62	3.86	-0.76	1.16
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็น รายบุคคล	4.62	3.83	-0.79	1.27
เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของ นักศึกษา	4.59	3.83	-0.76	1.27
ด้านความไว้วางใจ	4.74	4.17	-0.57	0.92
กระบวนการดูแลนักศึกษาต่อเนื่อง ตั้งแต่เข้าจนสำเร็จการศึกษา	4.78	4.52	-0.26	0.55
เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ทำให้นักศึกษา มั่นใจในการเข้ารับบริการ	4.69	3.91	-0.78	1.34
เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอและหาคำตอบ ให้เสมอ	4.71	3.81	-0.90	1.29
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับปัญหาขอ นักศึกษาอย่างแท้จริง	4.69	3.78	-0.91	1.35
ด้านความไว้วางใจ (ต่อ)				
มีการรักษาความปลอดภัยเหมาะสม เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพียงพอ	4.71	4.21	-0.50	1.06
หลักสูตรมีความเป็นมาตรฐาน	4.81	4.47	-0.34	0.83
มีกระบวนการเรียนการสอนที่ให้ ความสำคัญ กับการมีส่วนร่วมของนักศึกษา	4.79	4.52	-0.27	0.85

เมื่อพิจารณาภาพรวมทั้ง 5 ด้าน สามารถสรุปถึงการจัดอันดับของระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การจัดอันดับคะแนนความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษา

คุณภาพการบริการ	ลำดับที่ ความคาดหวัง (Expectation: E)	ลำดับที่ การรับรู้ (Perception: P)	ลำดับที่ คะแนนช่องว่าง/ ความพึงพอใจ
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4	2	2
ด้านความน่าเชื่อถือ	3	4	4
ด้านความเป็นมืออาชีพ	1	1	1
ด้านความมีน้ำใจไมตรี	5	5	5
ด้านความไว้วางใจ	2	3	3

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังเฉลี่ยต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 ด้าน โดยมีความคาดหวังในด้านความเป็นมืออาชีพมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความมีน้ำใจไมตรี ตามลำดับ

ในขณะที่ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยมีการรับรู้ในด้านความเป็นมืออาชีพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความมีน้ำใจไมตรี ตามลำดับ

จากผลระดับคะแนนดังกล่าว ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน มีค่าติดลบทุกด้านแต่อยู่ในระดับต่ำเมื่อเทียบกับการรับรู้ โดยเมื่อเรียงลำดับจากด้านที่ติดลบน้อยที่สุดไปถึงด้านที่ติดลบมากที่สุด หรือจากไม่พึงพอน้อยที่สุดไปหามากที่สุด คือ ด้านความเป็นมืออาชีพ (-0.05) ด้านลักษณะทางกายภาพ (-0.38) ด้านความไว้วางใจ (-0.57) ด้านความน่าเชื่อถือ (-0.68) และด้านความมีน้ำใจไมตรี (-0.72) ตามลำดับ ซึ่งด้านความมีน้ำใจไมตรีเป็นด้านที่ติดลบมากที่สุดหรือผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจมากที่สุด อาจสะท้อนได้ว่าผู้ให้บริการไม่สามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ดีเท่าที่ควร

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐานที่ว่า ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม มีความแตกต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่า t-test ของคุณภาพการบริการทางการศึกษา 5 ด้าน

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		Sig.
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.66	0.51	4.28	0.61	0.000*
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.69	0.57	4.01	1.00	0.000*
ด้านความเป็นมืออาชีพ	4.86	0.32	4.81	0.34	0.048*
ด้านความมีน้ำใจไมตรี	4.60	0.73	3.88	1.19	0.000*
ด้านความไว้วางใจ	4.74	0.45	4.17	0.92	0.000*

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้ของคุณภาพการบริการทุกด้าน สรุปได้ว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมากกว่าระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับในทุกด้าน

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม พบว่า ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน นักศึกษามีความคาดหวังในด้านความเป็นมืออาชีพมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความมีน้ำใจไมตรี ตามลำดับ ในขณะที่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด นักศึกษามีระดับการรับรู้ในด้านความเป็นมืออาชีพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความมีน้ำใจไมตรี

ตามลำดับ ทำให้คุณภาพการบริการที่เป็นค่าผลลัพธ์ของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้มีค่าติดลบทุกด้าน โดยด้านความมีน้ำใจไมตรีเป็นด้านที่ติดลบมากที่สุด คณะผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า นักศึกษาไม่พึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นรายบุคคล อาจสะท้อนได้ว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ดีเท่าที่ควร สอดคล้องกับงานวิจัยของ มุกดาฉาย แสนเมือง และชลธิศ ดาราวงษ์ (2560) ที่พบว่า คุณภาพบริการด้านความมีน้ำใจไมตรีนั้นมีคะแนนช่องว่างติดลบที่กว้างที่สุด คือ -0.82 และ Shekarchizadeh et al. (2011) พบว่า คุณภาพบริการด้านความมีน้ำใจไมตรีนั้นมีคะแนนช่องว่างติดลบที่กว้างที่สุด คือ -0.51

ในเรื่องความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมากกว่าระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงในทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ มุกดาฉาย แสนเมือง และชลธิศ ดาราวงษ์ (2560) ที่พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความมีน้ำใจไมตรี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษณุดา ดอนสมจิตร (2555) ที่พบว่า ปัจจัยในด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจในบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ คณะผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า นักศึกษามีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการต่ำกว่าความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในทุกด้าน แสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจและควรต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการ แต่ในส่วนของการปัจจัยด้านความเป็นมืออาชีพที่มีค่าความแตกต่างน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่า นักศึกษายังคงมีความพึงพอใจในความเป็นมืออาชีพของอาจารย์ในระดับสูง จะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยในเรื่องที่อาจารย์ให้คำปรึกษาตามเวลาที่แจ้งไว้และอาจารย์ทำงานอย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูง อาจมีสาเหตุมาจากในเรื่องของวัฒนธรรมไทยที่อาจารย์มีค่านิยมในการดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเสมือนเป็นครอบครัวของตน และพร้อมให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

งานวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. นำไปพัฒนาศักยภาพของมหาวิทยาลัย ในเรื่องของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความไว้วางใจ ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความมีน้ำใจไมตรี เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้มีนัยสำคัญต่อการความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการ
2. การวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในเรื่องของความคาดหวัง การรับรู้ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการของหลักสูตรอื่น ๆ เช่น หลักสูตรบริหารธุรกิจ

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- ใจชนก ภาคอ้อ. (2555). การรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพสถาบันสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2539). สถิติพื้นฐาน. ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังน่านวิทยา.
- พิษณุดา ดอนสมจิตร. (2555). การเปรียบเทียบคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ภานุชนาถ เพิ่มพูน และ บรรดิษฐ์ พระประทานพร. (2564). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรณีศึกษา นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 11(1), 87-101.

- มุกดาฉาย แสนเมือง และชลธิศ ดาราวงษ์. (2560). ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ฯ*, 6(1), 130-143.
- วรุตม์ อิงคถาวรวงศ์ และ ไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2561). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนาระบบประกันคุณภาพภายในไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในประเทศไทย. *วารสารการบริหารปกครอง*, 7(2), 1-31.
- วิสุทธิณี ธาณิรัตน์. (2565). ความคาดหวังของนักศึกษารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตต่อมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตตรังภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19. *วารสารการบริหารปกครอง*, 11(1), 55-71.

ภาษาอังกฤษ

- Darlaston-Jones, D., Pike, L., Cohen, L., Young, A., Haunold, S. and Drew, N. (2003). Are They Being Served. *Student Expectations of Higher Education*, 13, 1-19.
- Gronroos, C. (1982). An Applied Service Marketing Theory. *European Journal of Marketing*, 16, 30-41.
- Guralnik, David B. (1986). *Webster's New World Dictionary of America Language*. Second Edition. Cleveland, Ohio: Prentice-Hall Press.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V A and Berry, L L (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Shekarchizadeh, A., Rasli A., and Hon-Tat, H. (2011). SERVQUAL in Malaysian Universities: Perspectives of International Students. *Business Process Management Journal*, 17(1), 67-81.
- Smith, R. A. and Houston, M J (1982). Script-based Evaluations of Satisfaction with Services. in Berry, L., et al. (eds.), *Emerging Perspectives on Services Marketing*, Chicago: American Marketing Association.
- Tan, K.C. and Kek, S.W. (2004). Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVQUAL Approach. *Quality in Higher Education*, 10(1), 17-25.

Translated Thai References

- Donsomjittr. P. (2012). *A Comparative Study on Service Quality between Cambodia and Thailand Logistics Service Providers*. Bangkok: King Mongkut's University of Technology Thonburi. (in Thai)
- Inghathawornwongand, W. and Pathranaraku, P. (2018). Factors Influencing Implementation of Internal Quality Assurance (IQA): A Case Study of Master of Public Administration Programs. *Governance Journal*, 7(2), 1-31. (in Thai)
- Parkart. J. (2012). *The Perceptions and Participation of National Institute of Development Administration Personnel for Development Institute Quality to be Successful Following Thailand Quality Award Standard*. Bangkok: Nation Institute of Development Administration. (in Thai)
- Permpoon, P. and Phrapratanporn, B. (2021). *Service Quality Affecting Decision Making through Master of Business Administration Selection: Case of Student of Suan Sunandha Rajabhat*

University. The Journal of Development Administration Suan Sunandha Rajabhat University, 11(1), 87-101. (in Thai)

Ruengprapan, C. (1996). *Basic Statistics*. Khon Kaen: Klang Nana Wittaya Printing. (in Thai)

Sandmaung, M. and Darawong, C. (2017). Students' Expectation, Perception, and Satisfaction with Service Quality of International Programs of Thai Universities. *Journal of Business Administration, The Association of Private Higher Education Institutions of Thailand Southeast Bangkok College*, 6(1), 130-143. (in Thai)

Taneerat, W. (2022). Expectations of Public Administration Students toward Prince of Songkla University, Trang Campus under the Situation of the COVID-19 Epidemic. *Governance Journal*, 11(1), 55-71. (in Thai)