



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

การสร้างคุณภาพบริการของสถาบันอุดมศึกษาไทย
ตามแนวคิด STEP-SERVQUAL เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
Creation of Service Quality of Thai Higher Education Institutions
Based on the Concept STEP-SERVQUAL for ASEAN Community Approach

ศรัญญา หนูนา¹, ชยุต ภาวนันท์กุล²

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
sarunya.no@ssru.ac.th

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
pavapanunkulshayut@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดการสร้างคุณภาพบริการของสถาบันอุดมศึกษาไทยตามแนวคิด STEP-SERVQUAL เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยศึกษาแนวคิดของนักวิชาการที่ได้ให้คำนิยามคุณภาพบริการ เครื่องมือวัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL และตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะด้วยเทคนิคทักษะสู่การจ้างงานและการเพิ่มผลผลิต (STEP) ด้วยเหตุผลที่ว่าองค์กรที่ต้องการความสำเร็จควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพการบริการไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชน เพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญ การมุ่งสู่คุณภาพการที่เป็นเลิศ โดยเฉพาะบุคลากรที่ให้บริการเป็นเสมือนด่านหน้าที่ให้บริการ ต้องอาศัยแนวคิดที่ชัดเจนเป็นขั้นตอนในการให้บริการที่มีคุณภาพ การพัฒนาทักษะที่จำเป็น เพื่อสร้างความประทับใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดี สอดรับกับความต้องการระดับภูมิภาคประชาคมอาเซียนและในระดับนานาชาติ

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ, มิติการวัดคุณภาพบริการ, การพัฒนาทักษะสู่การจ้างงานและการเพิ่มผลผลิต

Abstract

This article aims to present the concept Creation of service quality of Thai higher education institutions based on the concept STEP-SERVQUAL for ASEAN Community Approach. This article studies the theoretical concepts of service quality scholars, service quality measurement tool based on the concept SERVQUAL and The Skills Towards Employability and Productivity on the concept STEP for reasons that organizations want success should prioritize service quality, whether it is a government organization or a private sector, because it is an important factor in striving for service excellence. Especially front-line personnel who are service providers must have a positive attitude towards service. Developing necessary skills to impress and create a good image for the institute to meet the needs of the region ASEAN Community and international standards.



Keywords: Quality Service, SERVQUAL, Skills Toward Employment and Productivity

บทนำ

การศึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ และกลุ่มประชาคมอาเซียน ซึ่งมีสมาชิกทั้งหมด 10 ประเทศ ได้แก่ ประเทศไทย ลาว เวียดนาม มาเลเซีย อินโดนีเซีย สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ สาธารณรัฐสิงคโปร์ บรูไน และกัมพูชา ภายใต้กรอบความร่วมมือ 3 ประเทศ ได้แก่ จีน ญี่ปุ่น และสาธารณรัฐเกาหลี ประชาคมอาเซียนยังให้ความสำคัญของการศึกษา เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนภูมิภาคอาเซียน ดังที่ได้มีข้อตกลงร่วมกันด้านคุณสมบัติในสาขาวิชาชีพ ในการอำนวยความสะดวกของการเคลื่อนย้ายของแรงงานวิชาชีพหรือแรงงานฝีมือในภูมิภาคอาเซียนอย่างเสรี โดยมีการกำหนดมาตรฐานวิชาชีพครอบคลุมใน 8 สาขาวิชาชีพ ได้แก่ วิศวกร สถาปนิก พยาบาล การสำรวจ นักบัญชี ทันตแพทย์ แพทย์และการบริการหรือการท่องเที่ยว ประกอบกับวิสัยทัศน์ประชาคมอาเซียน ในอีก 10 ปีข้างหน้า โดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจที่มีที่ส่งเสริมการเจริญเติบโตที่เสมอภาคและครอบคลุม โดยมีคุณลักษณะและองค์ประกอบที่ประกอบด้วย ความสามารถในการแข่งขัน มีนวัตกรรม และมีพลวัต และเชื่อมโยงอัตลักษณ์ในภูมิภาคเดียวกัน

การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มีการแข่งขันทั้งในระดับชาติและนานาชาติ เป็นหนึ่งกลไกสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาและสร้างความมั่นคงให้กับประเทศ มีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนากำลังคนให้มีศักยภาพ ตรงกับความต้องการของตลาดวิชาชีพด้านต่างๆ และตอบสนองความต้องการพัฒนาประเทศที่เปลี่ยนไปภายใต้พลวัตการเปลี่ยนแปลงของสังคม รวมทั้งการเปิดเสรีประชาคมอาเซียน ทำให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพอย่างเสรีในภูมิภาคอาเซียน สถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาจึงควรมีศักยภาพในด้านการผลิตบุคลากรในสาขาวิชาชีพที่มีมาตรฐานและประสิทธิภาพสูง การสร้างมาตรฐานในการให้บริการของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญและมีสมรรถนะสูง ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานเพราะทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์การให้ประสบผลสำเร็จ

จากที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า องค์การที่ต้องการความสำเร็จควรให้ความสำคัญในด้านคุณภาพการบริการไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชน เพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญ การมุ่งสู่คุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศต้องอาศัยแนวคิดที่ชัดเจนเป็นขั้นตอนในการที่จะส่งมอบคุณภาพบริการและสร้างมาตรฐาน และความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ ดังมีตัววัดคุณภาพบริการ SERVQUAL และนักวิชาการทั้งต่างประเทศและในประเทศต่างมีมุมมองที่หลากหลายที่เกี่ยวกับการพัฒนาตัวแบบสมรรถนะของบุคลากรด้วยเหตุนี้เอง จึงควรให้ความสำคัญและศึกษาแนวคิดการสร้างคุณภาพบริการของสถาบันอุดมศึกษาไทยตามแนวคิด STEP-SERVQUAL เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ให้ประเทศไทยได้เปรียบในด้านการผลิตบุคลากรในสาขาวิชาชีพที่มีมาตรฐานและศักยภาพสูงในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ซึ่งบทความนี้เป็นการวิจัยเอกสาร โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิ โดยศึกษาแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการ จากเอกสารและผลการวิจัยทั้งในและต่างประเทศ ในการศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้กรอบแนวคิด ผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรมในตัวแปรต่างๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ โดยนำเสนอรายละเอียดตัวแปรและมิติการวัดคุณภาพบริการ พร้อมทั้งนำเสนอแนวคิดการสร้างคุณภาพบริการตามแนวคิด STEP-SERVQUAL



ความหมายของคุณภาพบริการ (Service Quality)

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง ความคาดหวัง หรือสิ่งที่คิดในใจ และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวังกับการบริการที่รับรู้จริงจากผู้ให้บริการ โดยความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับความเหมาะสมสำหรับการใช้งานคุณภาพ คุณสมบัติและคุณลักษณะเฉพาะของสินค้า หรือบริการที่มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการตามที่ระบุไว้ ดังแนวคิดของหนึ่งในปรมาจารย์ชั้นนำระดับโลกด้านการตลาดอย่าง Kotler & Keller (2016) ได้ให้ความหมายว่า เป็นการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ สอดคล้องกับนักวิชาการไทย วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง (2564) อธิบายว่าคุณภาพบริการ หมายถึง ระดับของความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่องและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ กล่าวโดยสรุป คุณภาพบริการจึงหมายถึง ความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรง กลยุทธ์ในการบริหารคุณภาพบริการของผู้บริหารคือการถ่ายทอดองค์ประกอบหลักของคุณภาพบริการดังกล่าวให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจและสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้

คุณภาพบริการของสถาบันอุดมศึกษาไทย (Service Quality of Thai Higher Education Institutions)

กรอบนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม พ.ศ. 2566-2570 และแผนด้านการอุดมศึกษาเพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศ พ.ศ. 2564-2570 ได้อธิบายถึงคุณภาพบริการของสถาบันอุดมศึกษาไทยไว้ว่า การที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีปริมาณและคุณภาพที่เพียงพอ โดยมุ่งเน้นการพัฒนา รูปแบบบริการภาครัฐผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ รวมถึงการตอบสนองกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนการพัฒนาความเป็นนานาชาติของการอุดมศึกษา (Internationalization of Higher Education) ตามแนวทางสากลในการผลิตกำลังคนที่มีทักษะและสมรรถนะได้ตรงตามความต้องการ และรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรี การมีนโยบายที่ดึงดูดและสนับสนุนผู้เรียน ผู้สอน และผู้ให้บริการด้านการศึกษา (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม, 2566) ดังยุทธศาสตร์แผนด้านการอุดมศึกษาเพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศ 3 ประเด็น (สถานนโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรมแห่งชาติ, 2565) คือ 1) พัฒนาศักยภาพคน (Capacity Building) 2) ส่งเสริมระบบนิเวศวิจัยอุดมศึกษา (Research Ecosystem Building) และ 3) จัดระบบอุดมศึกษาใหม่ (Higher Education Transformation) ได้กำหนดคุณภาพบริการของสถาบันอุดมศึกษาไทยไว้ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาศักยภาพคน ให้กำลังคนมีคุณภาพและปริมาณรองรับการพัฒนาประเทศและการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลก มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีความสมดุลทั้งทักษะวิชาชีพ และทักษะการดำรงชีวิตผู้เรียนทุกกลุ่มทุกช่วงวัยได้รับโอกาสเข้าถึงการศึกษาระดับอุดมศึกษา (Equality in Access) และการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) กล่าวโดยสรุปว่า คุณภาพบริการของสถาบันอุดมศึกษาไทย จึงเป็นการจัดการระบบต่างๆ ให้มีคุณภาพ มาตรฐาน บุคลากรได้รับการเสริมสร้างความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้ชีวิตของผู้เรียนทุกกลุ่ม มีขีดความสามารถในการแข่งขันสู่สากล นอกจากนี้ การพัฒนากำลังคน ยังรวมถึงโอกาสในการยกระดับคุณภาพและสมรรถภาพกำลังคน การพัฒนาบุคลากรคุณภาพสูงในสถาบันอุดมศึกษาให้ได้รับการพัฒนาศักยภาพและ



เปิดโอกาสเพื่อการสร้างงาน สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ที่ตอบโจทย์ทิศทางการพัฒนาประเทศ รวมถึงการจัดระบบอุดมศึกษาใหม่ให้มีความเข้มแข็งสามารถดำเนินพันธกิจตามอัตลักษณ์ของแต่ละกลุ่มสถาบัน เพื่อขับเคลื่อนสถาบันอุดมศึกษาสู่ระดับโลก ให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรีในศตวรรษที่ 21

การพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL)

การศึกษาทางด้านคุณภาพการบริการที่สำคัญ ประกอบไปด้วยนักวิชาการที่ทำการศึกษาและพัฒนา 5 กลุ่มตามลำดับ ดังนี้

นักวิชาการกลุ่มที่ 1 ได้นำแนวคิดคุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) ใช้ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการ เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ กรอนรูส Grönroos (1984) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ คือ 1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) 2) ทศศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) 3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) 4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) 5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กับผู้เสียหาย (recovery) และ 6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ซึ่งต่อมาบัซเซลและเกลล์ Buzzle and Gale (1985 อ้างถึงใน อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล และคณะ, 2542) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ 8 ประการ คือ 1) คุณภาพการให้บริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือ 2) เป็นสิ่งที่จะต้องคำนึงอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด 3) เกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง 4) คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ 5) ต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม 6) คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน 7) ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ และ 8) เป็นการรักษาคำมั่นสัญญาว่าองค์กรจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

นักวิชาการกลุ่มที่ 2 ที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย คือ พาราสุรามาน แซทแฮลม และแบร์รี (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ได้แก่ ผลงานเมื่อปี ค.ศ. 1985, 1988 และ 1990 ซึ่งต่อยอดจากผลงานของกรอนรูส และได้รับการพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐาน พบว่าปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินคุณภาพของบริการมี 10 ด้าน คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองการบริการ (Responsiveness) สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) การเข้าถึงบริการ (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the Customer) นักวิชาการในกลุ่มที่ 2 จึงเป็นตัวแทนของตัวแบบจำลอง SERVQUAL Model จากความสัมพันธ์ระหว่างมิติคุณภาพการบริการ Service Quality attributes ของ Haywood-Farmer ในปี ค.ศ. 1988 และ Parasuraman มิติด้านคุณภาพตามแนวทาง GAP Model ในปี ค.ศ. 1988 แนวคิด SERVPER ในปี ค.ศ. 1992 และแนวคิด INTSERVQUAL ในขณะที่สตีฟ และค็อก Steve and Cook (1995) ได้อธิบายไว้ว่า นอกจากจะ



คำนึงถึงภาพลักษณ์องค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการ ยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการ คือ 1) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ 2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ 3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ 4) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน 5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ 6) คุณภาพการให้บริการในระหว่างเข้ารับบริการและหลังการเข้ารับบริการ 7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ 8) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญ และ 9) ความรวดเร็วในการให้บริการ นอกจากนี้ เคอร์ซและโคลว Krutz and Clow (1998) ได้เสนอหลักพิจารณา 3 ประการ ประกอบด้วย 1) คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า 2) คุณภาพการให้บริการนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการ และจะประเมินจากกระบวนการที่บริการนั้นเกิดขึ้น และ 3) คุณภาพการให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ กับระดับของการบริการที่ได้รับจริง

พาราสูรามาน และคณะได้ทำการศึกษาวิจัย โดยการนำปัจจัยพื้นฐานทั้ง 10 ด้านมาพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการ เรียกว่า "SERVQUAL" ประกอบด้วยคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการประเมินคุณภาพการบริการให้เหลือเพียง 5 มิติ ประกอบด้วย 1) มิติความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) 2) มิติความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) มิติการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) 4) มิติการให้ความมั่นใจ (Assurance) และ 5) มิติการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) ที่ประกอบด้วยข้อคำถาม 22 ข้อ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการประเมินคุณภาพบริการตามความคาดหวัง ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยเรียกเครื่องมือนี้ว่า "RATER" (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy & Responsiveness) โดยปัจจัยที่ 1, 2 และ 3 ซึ่งได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และการตอบสนองความต้องการ เป็นปัจจัยเดิมซึ่งได้จากการทำการสัมภาษณ์กลุ่ม ในงานวิจัยเมื่อปี ค.ศ. 1998 ส่วนข้อที่ 4 และ 5 ซึ่งได้แก่ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการเป็นปัจจัยใหม่ เป็นแนวคิดที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการประเมินคุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการ (Wong Ooi Mei, 1999, Lopez and Serrano, 2004)

นักวิชาการกลุ่มที่ 3 ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพบริการประกอบด้วยมิติของคุณภาพบริการค่าปลีก ซึ่งสามารถใช้วัดรูปแบบคุณภาพการบริการสำหรับอุตสาหกรรมค้าปลีกหรือธุรกิจ 5 มิติ ได้แก่ ด้านกายภาพ ความน่าเชื่อถือ ปฏิสัมพันธ์ส่วนบุคคล ปัญหาการแก้ปัญหาและนโยบาย

นักวิชาการกลุ่มที่ 4 แบรดลีย์และโครนิน (Brady and Cronin) ได้พัฒนาแบบจำลองคุณภาพบริการมิติคุณภาพบริการเป็น SERVPER ในปี ค.ศ. 2001 โดยมีปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ มิติด้านคุณภาพบริการหลัก เช่น คุณภาพปฏิสัมพันธ์ส่วนบุคคล บริการทางกายภาพ คุณภาพสิ่งแวดล้อม และมิติคุณภาพผลลัพธ์

นักวิชาการกลุ่มที่ 5 ศึกษาองค์ประกอบทั้งหมดของแบบจำลอง SERVQUAL จำนวน 24 รายการ ได้แก่ การตอบสนองที่รวดเร็ว จับต้องได้ การสื่อสาร วัสดุอุปกรณ์และการเอาใจใส่ การประยุกต์ใช้แบบจำลอง SERVQUAL นำไปสู่การสร้างแบบจำลอง HISTOQUAL โดย Misiura ในปี ค.ศ. 2006 และ มาร์โควิช ราซปอร์ และ กอมซิช (Markovic, Raspor & Komsic) ในปี ค.ศ. 2013 ซึ่งต่อมาในปี ค.ศ. 2018 Kununya Benjawan, Amorn Thoongsuwan and Shayut Pavapanunkul, (2018) ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพบริการและพัฒนาต่อยอดแบบจำลองมิติการวัดคุณภาพการบริการ ตามจำลอง SERVQUAL และ



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

HISTOQUAL ได้มีการศึกษาวิจัย เรื่อง รูปแบบการจัดการพิพิธภัณฑ์เมืองมรดกโลกของอุทยานประวัติศาสตร์เพื่อการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เขตภาคเหนือตอนล่าง ได้อธิบายถึงการพัฒนารูปแบบมาตรฐานการวัดคุณภาพการบริการ ตามแบบจำลอง SERVQUAL ดังภาพที่ 1

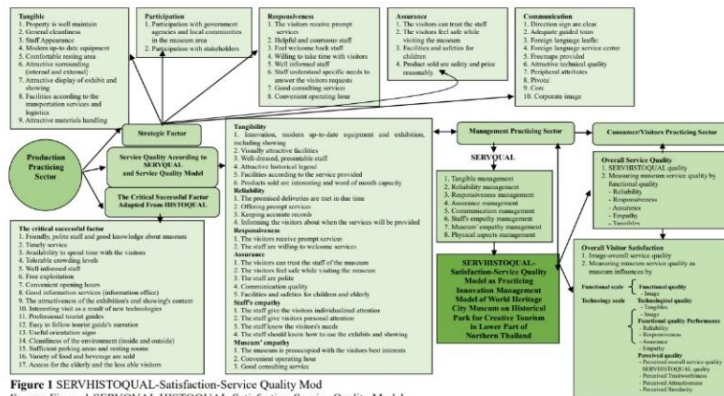


Figure 1 SERVHISTOQUAL-Satisfaction-Service Quality Model
Source: Figure 1 SERVQUAL HISTOQUAL-Satisfaction-Service Quality Model
In aspect of three practising sector adapted from Urry (2002); Kittleman (1976); Meicann (1977); Susilo & Suryaty (2015); Cherdchookitul, Jarawatmongkol & Pavapanunkul (2016); Gronroos (1984); Philip & Hazlett (1997); Parasuraman et al. (1988); Frost & Kumar (2000); Brady & Cronin (2001); Maher et al. (2011); Markovic, Raspor & Komsic (2013).

ภาพที่ 1 SERVHISTOQUAL-Satisfaction-Service Quality Model

Source: Kununya Benjawan, Amorn Thoongsuwan and Shayut Pavapanunkul (2018)

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่า Kununya และคณะ ได้พิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง SERVQUAL และ HISTOQUAL ซึ่งเป็นองค์ประกอบของโมเดลคุณภาพบริการที่มีความแพร่หลายของนักวิชาการ ผลการวิจัยพบว่า เกิดการพัฒนาเป็นแบบจำลอง SERVHISTOQUAL ช่วยส่งเสริมให้คุณภาพของการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ในเครือ และยังส่งผลให้มาตรฐานการปฏิบัติด้านคุณภาพการให้บริการของพิพิธภัณฑ์ในเครือมีคุณภาพที่สูงขึ้น ทั้งในด้านการรับรู้ ความพึงพอใจ และปฏิสัมพันธ์ ตามมุมมองของผู้เยี่ยมชม หรือผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนการให้บริการ ส่วนการบริหารจัดการ และส่วนของผู้เยี่ยมชมหรือผู้รับบริการ ในการสร้างสรรค์โมเดลนวัตกรรมจัดการและการปฏิบัติ

การพัฒนาสมรรถนะด้วยเทคนิคพัฒนาทักษะและการเพิ่มผลผลิต (STEP)

แนวทางการพัฒนาตัวแบบสมรรถนะที่หลากหลายมุมมองของนักวิชาการ ที่การพัฒนาตัวแบบสมรรถนะและเครื่องมือการพัฒนาทักษะในงานที่สำคัญ เรียกว่า The Skills Towards Employability and Productivity หรือที่เรียกว่า STEP หรือ เทคนิคพัฒนาทักษะและการเพิ่มผลผลิต (Gaëlle Pierre, Maria Laura Sanchez Puerta, Alexandria Valerio and Tania Rajadel, 2014) ธนาคารโลก (World Bank) ได้นำเทคนิคนี้มาใช้เป็นเครื่องมือการพัฒนาทักษะที่สำคัญ เป็นแนวคิดที่มีอิทธิพลต่อทักษะงานของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยหนึ่งสิ่งที่สำคัญ คือ การแบ่งงานที่ตรงหรือเกี่ยวเนื่องกับทักษะของบุคลากรโดยแบ่งด้วยข้อมูล บุคคล และปัจจัยต่างๆ โดยจะต้องสอดคล้องกับความสามารถและความเข้าใจในงาน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ทักษะความรู้ความเข้าใจ (Cognitive skills) ต้องมีการศึกษาในระดับที่เหมาะสม ทั้งการอ่าน การเขียน ทักษะทางคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และความรู้ทางเทคนิค ตรรกะในการให้เหตุผลในเรื่องทั่วไป หรือทักษะ

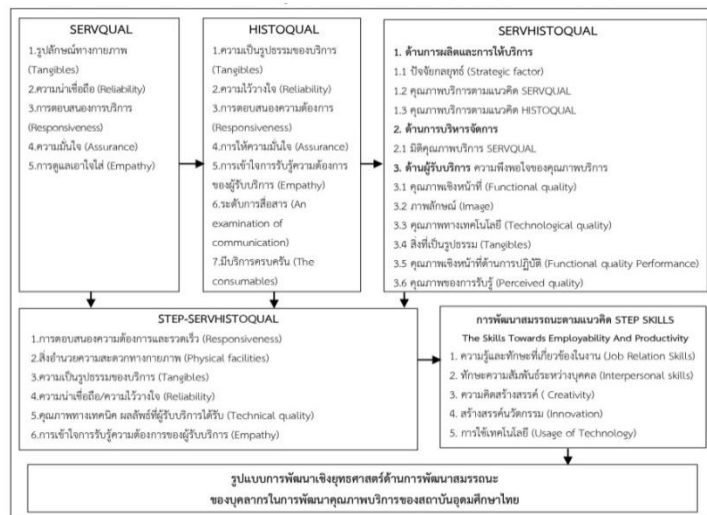


การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

ในการแก้ไขปัญหา 2) ทักษะมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal skills) เป็นด้านการบริการลูกค้า การร่วมกันตัดสินใจของทีมงาน และทักษะการเสนองานแบบเป็นทางการ และ 3) ทักษะการปฏิบัติ (Manual skills) เป็นระดับความมากน้อยและประเภทของงานที่ใช้แรงงาน เช่น การยืน การยก การถือ ความสามารถในการใช้เครื่องมือที่ง่ายและใช้ทักษะเฉพาะด้าน STEP ได้ระบุถึงทักษะที่เกี่ยวข้อง 2 ส่วน คือ 1) ทักษะความรู้ความเข้าใจ จากการรายงานของ The Secretary’s Commission on Achieving Necessary Skills (SCANS) ได้ระบุประเภทของทักษะการอ่าน, การเขียน, คณิตศาสตร์, การแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็น และระบุว่าทักษะบางประเภทเป็นทักษะพื้นฐานทางปัญญา และ 2) ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน เป็นทักษะในการสื่อสาร มารยาท ความมีมิตรไมตรีจิต แนวทางการบริการ ความห่วงใย ความเห็นอกเห็นใจ การให้คำปรึกษา ทักษะการขาย การเจรจา และการโน้มน้าวใจจิตใจ นอกจากนี้ ยังรวมถึงความเป็นผู้นำ การให้ความร่วมมือ ทักษะการทำงานเป็นทีม และทักษะในการให้คำปรึกษาอีกด้วย

บทสรุป

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ ถือว่าคุณภาพบริการมีความสำคัญยังส่งผลต่อมาตรฐานและความเป็นเลิศขององค์กร ซึ่งองค์กรควรมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สมรรถนะสูง สถาบันการอุดมศึกษาไทยก็เช่นเดียวกันจึงควรขับเคลื่อนการพัฒนาสมรรถนะ ตามที่ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการสร้างคุณภาพบริการของสถาบันอุดมศึกษาไทย ตามแนวคิด STEP-SERVQUAL เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน : SERVHISTOQUAL-STEP SKILLS - Satisfaction-Service Quality Model

จากภาพที่ 2 กล่าวโดยสรุป เมื่อพิจารณามิติการวัดคุณภาพบริการตามแนวคิด SERVQUAL, HISTOQUAL และ SERVHISTOQUAL มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการของสถาบันอุดมศึกษาไทย ควรพัฒนากรอบแนวคิดใหม่ให้มีมาตรฐานที่ชัดเจน ตามกรอบนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม และแผนด้านการอุดมศึกษาเพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศ สอดคล้องกับความ



ต้องการพัฒนาประเทศที่เปลี่ยนไปภายใต้พลวัตบริบทของสังคมโลกและความต้องการของตลาดวิชาชีพ ในการรองรับการเปิดเสรีของประชาคมอาเซียน ซึ่งพัฒนาเป็นมิติวัดคุณภาพบริการ STEP-SERVHISTOQUAL 6 มิติ ได้แก่ 1) การตอบสนองความต้องการ 2) ผู้ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ 3) การสัมผัสอย่าง เป็นรูปธรรมของบริการ 4) ผู้รับบริการเกิดความน่าเชื่อถือ 5) ผลลัพธ์ที่ผู้รับบริการได้รับ และ 6) มีความ เข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะตามแนวคิด The skills towards employability and productivity (STEP) ที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ เพราะถือว่าเป็นส่วนสำคัญ ที่จะช่วยขับเคลื่อนงานให้องค์กรประสบผลสำเร็จ สมรรถนะที่จำเป็นทั้งในเรื่องทักษะความรู้ความเข้าใจ และ ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ที่ส่งผลต่อรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ในการพัฒนาคุณภาพบริการของสถาบันอุดมศึกษาไทย มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดด้านพัฒนาสมรรถนะ เรียกว่า STEP SKILLS ประกอบด้วย 1) ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องในงาน (Job Relation Skills) 2) ทักษะ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal skills) 3) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) 4) สร้างสรรค์ นวัตกรรม (Innovation) และ 5) การใช้เทคโนโลยี (Usage of Technology) การพัฒนาสมรรถนะของ ผู้ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ควรพัฒนาควบคู่กันไป การบริการเปรียบเสมือนด้านหน้าที่จะช่วยให้เกิดคุณภาพ บริการที่มีความเป็นเลิศ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี อันจะส่งผลให้เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ สอดรับกับความต้องการระดับภูมิภาคประชาคมอาเซียน และระดับ นานาชาติ

เอกสารอ้างอิง

- ดวงรัตน์ เรืองอุไร. (2555). แนวคิดของฟิลิป บี ครอสบี Philip B Crosby. สืบค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/454823>.
- พรรณี ดอกสน. (2558). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบคุณภาพ. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://sites.google.com/site/phrmidxksn/phaenkar-reiyn-ru-thi-1/phaenkar-reiyn-ru-bth-thi-2>
- วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนชำระ ภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/neuarj/article/view/246779>.
- สถานนโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรมแห่งชาติ. (2565). กรอบนโยบายและยุทธศาสตร์ ด้านการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม พ.ศ. 2566-2570.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม. (2566). แผนด้านการอุดมศึกษา เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศ พ.ศ. 2564-2570 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566-2570.
- Gaëlle Pierre, Maria Laura Sanchez Puerta, Alexandria Valerio and Tania Rajadel. (2014). STEP skills measurement surveys : innovative tools for assessing skills. Social protection and labor discussion paper; no. 1421 Washington, D.C.: World Bank Group.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. European Journal of marketing.



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. US: Pearson Education.
- Kununya Benjawan, Amorn Thoongsuwan and Shayut Pavapanunkul. (2018). Innovation Management Model of World Heritage City Museum on Historical Park for Creative Tourism in the Lower Part of Northern Thailand. PSAKU International Journal of Interdisciplinary Research, 7 (1).
- Kurtz, D. L., & Clow, K. E. (1998). Services marketing. New York: John Wiley & Sons.
- Steve, Leon G. and Leslie Lazar Cook. (1995). Opinion Regarding to the Service. Englewood: Research, Harvard University.
- Zeithaml V.A., Parasuraman A., & Berry L.L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer receptions. New York: Simon and Schuster.
- Wong Ooi Mei, Amy; Dean, Alison M. and White, Christopher J. (1999). Analyzing Service Quality in the Hospitality Industry. Managing Service Quality.