



ความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของ  
นักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก



วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา  
วิทยาลัยครุสุริยเทพ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต  
ปีการศึกษา 2562



**NEED AND SATISFACTION OF CHINESE STUDENTS: EDUCATIONAL  
SERVICE QUALITY OF INTERNATIONAL PROGRAM IN  
PRIVATE UNIVERSITY A**

**BY  
XIAOYING JIANG**

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENTS FOR  
THE DEGREE OF MASTER OF EDUCATION  
IN EDUCATIONAL ADMINISTRATION  
SURYADHEP TEACHERS COLLEGE**

**GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY**

**ACADEMIC YEAR 2019**

วิทยานิพนธ์เรื่อง

ความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของ  
นักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก

โดย

XIAOYING JIANG

ได้รับการพิจารณาให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2562

รศ. ดร.ทิพย์พพร มหาสินไพศาล  
ประธานกรรมการสอบ

ผศ. ดร.พิมพ์ไฉไล ลิ้มปัทม์  
กรรมการ

ผศ. ดร.วัลลภา เฉลิมวงษาเวช  
กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผศ. ร.ต. หญิง ดร. วรฉวี สุขสาตร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

12 พฤษภาคม 2563

Thesis entitled

**NEED AND SATISFACTION OF CHINESE STUDENTS: EDUCATIONAL SERVICE  
QUALITY OF INTERNATIONAL PROGRAM IN  
PRIVATE UNIVERSITY A**

by

XIAOYING JIANG

was submitted in partial fulfillment of the requirements  
for the degree of Master of Education in Educational Administration

Rangsit University  
Academic Year 2019

---

Assoc.Prof. Tippaporn Mahasinpaisan, Ed.D.  
Examination Committee Chairperson

Asst. Prof. Pimurai Limpapath, Ph.D.  
Member

---

Asst. Prof. Wallapa Chalermvongsavej, Ph.D.  
Member and Advisor

Approved by Graduate School

(Asst.Prof.Plt.Off. Vanee Sooksatra, D.Eng.)

Dean of Graduate School

May 12, 2020

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์เนื่องมาจากได้รับความอนุเคราะห์จาก ดร. วัลลภา เฉลิมวงษาเวช อาจารย์ที่ปรึกษา ที่เสียสละเวลาอันมีค่าให้ความรู้ คำปรึกษาแนะนำอันเป็นประโยชน์ และคอยให้ความเอาใจใส่ช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทางเป็นอย่างดี ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง พร้อมทั้งอธิบายข้อสงสัยต่าง ๆ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบพระคุณในความเมตตาของท่านอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์พาพร มหาสินไพศาล ที่กรุณาเป็นประธานคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่เป็นประโยชน์ อีกทั้งขอขอบพระคุณ ดร.พิมพ์อุไร ลิ้มปัทม์ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของคณาจารย์ทุกท่าน ที่ให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ดร. จุลดิศ คัญทัพ ดร. ประมุข ชูสอน และดร.กัญจน์นิตา สุเชาว์อินทร์ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ และการให้ข้อเสนอแนะอย่างดี และขอขอบพระคุณคณะอาจารย์ วิทยาลัยครูสุริยเทพ สาขาวิชาการบริหาร การศึกษาที่ให้ความรู้ คำแนะนำ และช่วยเหลือผู้วิจัยตลอดระยะเวลาในการศึกษา

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณ ทุกคนในครอบครัว และเพื่อน ๆ ที่ให้ความรัก ความสนใจ ความอนุเคราะห์ และเป็นกำลังใจในการทำวิจัยมาโดยตลอด และขอขอบคุณนักศึกษาเงินทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บแบบสอบถาม จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

XIAOYING JIANG

ผู้วิจัย

6006808 : Xiaoying Jiang  
 ชื่อวิทยานิพนธ์ : ความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของ  
 นักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก  
 หลักสูตร : ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา  
 อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ. ดร.วัลลภา เกลิมวงศาเวช

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก 3) เพื่อศึกษาความต้องการที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรกลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาจีนที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรนานาชาติของมหาวิทยาลัยเอกชน ก จำนวน 219 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA สถิติเชฟเฟ (Scheffe's Method) การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Linear Regression Analysis) ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า 1) ระดับความต้องการและความพึงพอใจโดยรวมในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก อยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก ได้แก่ ด้านเพศ และระดับการศึกษา 3) ความต้องการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ (Non-academic aspects) ด้านวิชาการ (Academics) และด้านการเข้าถึง (Access) มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก

(วิทยานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 112 หน้า)

คำสำคัญ: นักศึกษาจีน, ความต้องการ, ความพึงพอใจ, คุณภาพการบริการการศึกษา

6006808 : Xiaoying Jiang  
 Thesis Title : Need and Satisfaction of Chinese Students: Educational Service Quality  
 of International Program in Private University A  
 Program : Master of Education in Educational Administration  
 Thesis Advisor : Asst. Prof. Wallapa Chalermvongsavej, Ph.D.

### Abstract

This research aimed to investigate needs and satisfaction of Chinese students in Private University A towards the educational service quality of international programs and to explore factors as well as needs affecting their satisfaction. In this survey research, the population was Chinese students studying in international programs in Private University A, and the samples were 219 Chinese students. The instruments were questionnaires. Data were analyzed using descriptive statistics including One-Way ANOVA, Scheffe's method, multiple regression analysis, and stepwise linear regression analysis. The results showed that the overall needs and satisfaction of the respondents who were Chinese students were high. Personal factors that affected their needs and satisfaction were gender and educational level. Their needs in three variables including non-academic aspects, academics and access were found to affect their satisfaction.

(Total 112 pages)

Keywords: Chinese Students, Needs, Satisfaction, Educational Service Quality

Student's Signature ..... Thesis Advisor's Signature .....

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูป	ญ
<b>บทที่ 1</b>	
<b>บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 คำถามการวิจัย	5
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
1.5 ขอบเขตการวิจัย	6
1.6 ประโยชน์การวิจัย	7
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
<b>บทที่ 2</b>	
<b>แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>10</b>
2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ	10
2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	12
2.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการการศึกษา	15
2.4 แนวคิดด้านประชากรศาสตร์	19
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
<b>บทที่ 3</b>	
<b>วิธีการดำเนินการวิจัย</b>	<b>26</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	29
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	<b>31</b>
4.1 การสรุปข้อมูลทางประชากรศาสตร์	31
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	34
<b>บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ</b>	<b>76</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	76
5.2 อภิปรายผล	83
5.3 ข้อเสนอแนะ	85
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>86</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>93</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	94
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	102
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>112</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ตารางตัวแปรการบริการการศึกษา	18
2.2 ตารางการสังเคราะห์ข้อบ่งชี้คุณภาพการบริการการศึกษา	25
3.1 แสดงจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย	26
3.2 ค่าความเชื่อมั่นโดยรวม	29
4.1 แสดงผลการศึกษาค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	31
4.2 แสดงผลการศึกษาค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	32
4.3 แสดงผลการศึกษาค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	32
4.4 แสดงผลการศึกษาค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียน	33
4.5 แสดงผลการศึกษาค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามถิ่นกำเนิด	33
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมของระดับความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	35
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมของระดับความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการของกลุ่มตัวอย่าง	36
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ	38
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมของระดับความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างด้านวิชาการ	40
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมของระดับความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างด้านวิชาการ	41

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของระดับความต้องการ ในคุณภาพการบริการการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง ของมหาวิทยาลัย	42
4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมของระดับความพึง พอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย	44
4.13	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมของระดับความต้องการ ในคุณภาพการบริการการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างด้านการเข้าถึง	46
4.14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมของระดับความพึง พอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างด้านการเข้าถึง	47
4.15	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมของระดับความต้องการ ในคุณภาพการบริการการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างด้านหลักสูตร	48
4.16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมของระดับความพึง พอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างด้านหลักสูตร	49
4.17	แสดงผลการทดสอบความต้องการ โดยรวมและรายด้านในคุณภาพการ บริการการศึกษาฯ จำแนกตามอายุ	50
4.18	แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านในคุณภาพการ บริการการศึกษาฯ จำแนกตามอายุ	51
4.19	แสดงผลการทดสอบความต้องการ โดยรวมและรายด้านในคุณภาพการ บริการการศึกษาฯ จำแนกตามเพศ	52
4.20	แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านในคุณภาพการ บริการการศึกษาฯ จำแนกตามเพศ	53
4.21	แสดงผลการทดสอบความต้องการ โดยรวมและรายด้านในคุณภาพการ บริการการศึกษาฯ จำแนกตามถิ่นกำเนิด	54
4.22	แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านในคุณภาพการ บริการการศึกษาฯ จำแนกตามถิ่นกำเนิด	55

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.23	แสดงผลการทดสอบความต้องการ โดยรวมและรายด้านในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ จำแนกตามระดับการศึกษา	56
4.24	แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ จำแนกตามระดับการศึกษา	57
4.25	แสดงผลการทดสอบความต้องการ โดยรวมและรายด้านในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ จำแนกตามผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียน	58
4.26	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยเซฟเฟ ความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ จำแนกตามผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียน	59
4.27	แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ จำแนกตามผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียน	60
4.28	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัย 5 ด้านในความต้องการที่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยรวมในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ	61
4.29	แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยรวมในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ	62
4.30	แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Stepwise Linear Regression Analysis) ของปัจจัยด้าน สิ่งสนับสนุน วิชาการของความต้องการที่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยรวมในคุณภาพการบริการการศึกษา ฯ	63
4.31	แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสนับสนุนทางวิชาการของความต้องการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสนับสนุนทางวิชาการในคุณภาพการบริการการศึกษา ฯ โดยวิธีความถดถอยเชิงพหุคูณ (Stepwise Linear Regression Analysis)	63
4.32	แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านวิชาการของความต้องการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านวิชาการในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ โดยวิธีความถดถอยเชิงพหุคูณ (Stepwise Linear Regression Analysis)	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.33 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการของความต้องการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ โดยวิธีความถดถอยเชิงพหุคูณ	66
4.34 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการเข้าถึงของความต้องการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการเข้าถึงในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ โดยวิธีความถดถอยเชิงพหุคูณ (Stepwise Linear Regression Analysis)	67
4.35 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการของความต้องการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านหลักสูตรในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ โดยวิธีความถดถอยเชิงพหุคูณ (Stepwise Linear Regression Analysis)	68
4.36 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการโดยใช้ภาษาจีนเป็นหลักกับความพึงพอใจด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการสำหรับหน่วยงานกลางที่ให้บริการโดยไม่ได้ใช้ภาษาจีนเป็นหลักในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ โดยวิธี สหสัมพันธ์ของเพียร์ (Pearson's Correlation Coefficient)	69
4.37 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการโดยใช้ภาษาจีนเป็นหลัก หน่วยงานกลาง และอีก 4 ด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชนก โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	71
4.38 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	74

## สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	6
2.1	ลำดับขั้นตอนความต้องการของมาสโลว์	11



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาของการวิจัยและปัญหา

การศึกษาระหว่างประเทศกำลังเติบโตและมีการแข่งขันสูงในสังคมปัจจุบัน (Songsathaphorn, Chen, & Ruangkanjanases, 2014) เห็นได้จากหลายประเทศเปิดโอกาสให้นักศึกษาต่างชาติเข้ามาศึกษา อีกทั้งมีการส่งนักศึกษาไปแลกเปลี่ยนมากขึ้น โดยเฉพาะนักศึกษาจีนนั้น ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะในประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย และญี่ปุ่นเท่านั้น (รัชชัช วิกิติภูมิประเทศ, 2558) ประเทศในแถบอาเซียน (ASEAN) ได้กลายเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยม

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเทศไทยที่ติดกับประเทศจีน ได้ดึงดูดนักศึกษาจีนมากขึ้นเรื่อย ๆ (Lin & Kingminghae, 2014) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสาเหตุหลายประการ เช่น จากการศึกษาของ Yin, Ruangkanjanases, and Chen (2015) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกมหาวิทยาลัยในประเทศไทยของนักศึกษาจีน (Factors Affecting Chinese Students' Decision Making toward Thai university) พบว่า 5 ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมาศึกษาที่ประเทศไทยของนักศึกษาจีน คือ 1) คุณวุฒิการศึกษาได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการของจีน 2) การสนับสนุนจากครอบครัว 3) การสอบแข่งขันเข้ามหาวิทยาลัยของจีน (Nation Matriculation Exam) 4) ทักษะทางภาษา และ 5) ความรู้พื้นฐานของประเทศปลายทางที่ค้นคว้ามาด้วยตนเอง นอกจากนี้ (รัชชัช วิกิติภูมิประเทศ, 2558) ยังพบว่า ค่าครองชีพในประเทศไทยนั้นถูกกว่าประเทศอื่น ๆ ทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านสิ่งแวดล้อมอย่างสูง ด้วยเหตุนี้นักศึกษาจีนจึงกลายเป็นทรัพยากรหลักของนักศึกษาต่างชาติที่ศึกษาในประเทศไทย (Songsathaphorn et al., 2014) โดยเมื่อพิจารณาในส่วนของจำนวนนักศึกษาต่างชาติที่เข้ามาศึกษาในประเทศไทย ณ ปีการศึกษา 2561 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาจากประเทศจีน ซึ่งมีจำนวนรวมกันคิดเป็นร้อยละ 47.29 ของจำนวนนักศึกษาจากต่างชาติที่ศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทยทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยมีจำนวนนักศึกษาจีนเพิ่มขึ้น จาก 8,455 คนเป็น 10,458 คนในปีการศึกษา 2561 คิดเป็นร้อยละ 23.69 โดยร้อยละ 72.08

ของจำนวนนักศึกษาจีนเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยเอกชน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2561) รายละเอียดดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 จำนวนนักศึกษาจีนที่ศึกษาในประเทศไทย

ปีการศึกษา	นักศึกษาต่างชาติ	นักศึกษาจีน	นักศึกษาจีนในมหาวิทยาลัยเอกชน	หลักสูตรนานาชาติ
2558	16654	6165	3783	29
2559	18729	7405	5284	220
2560	20991	8455	5741	256
2561	22116	10458	7539	250

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2561

อย่างไรก็ตาม เพื่อการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษา (Chanaka Ushantha & Samantha Kumara, 2016) ซึ่งเป็นการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาโดยปรับปรุงจากทฤษฎีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในงานด้านการบริการลูกค้า (อุไรดวงระหว่า, 2555) และเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการวัดคุณภาพการบริการการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อทำความเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งสามารถสรุปลักษณะสำคัญที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้ คือ 1) การตอบสนองของผู้บริโภค (Consumers' Response) 2) ความรู้สึกส่วนบุคคล (Person's Feelings) 3) ทักษะคติของลูกค้า (Customer's Attitude) 4) การรับรู้ (Perception) และ 5) ความคาดหวัง (Expectation) (Lai & Van Nguyen, 2017) โดย Elliott and Healy (2001) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาเป็นทัศนคติระยะสั้นที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ทางการบริการการศึกษา ดังนั้นความพึงพอใจของนักศึกษา จึงมีความสัมพันธ์กับการรับรู้และความคาดหวังจากการได้รับการบริการของมหาวิทยาลัย (Lai & Van Nguyen, 2017) ทั้งนี้จึงสรุปได้ว่าคุณภาพการบริการนั้นขึ้นอยู่กับ การรับรู้ในปัจจุบัน ส่วนความพึงพอใจขึ้นอยู่กับประสบการณ์ (Anderson, Fornell, & Lehmann, 1994) ดังนั้น มหาวิทยาลัยที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง จึงมีแนวโน้มที่นักศึกษาจะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้วยวิธีการพูดปากต่อปาก (Word of Mouth) ในเชิงบวกเกี่ยวกับการบริการของสถาบันอุดมศึกษา (Ahmad, 2015)

คุณภาพการบริการเป็นประเด็นที่นักการตลาดและนักวิจัยให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมา โดย Kundi, Khan, Qureshi, Khan, and Akhtar (2014) ได้ค้นพบว่า มิติ



(Dimensions) ของการบริการการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษา แม้คำนิยามของคุณภาพการบริการการศึกษาในระดับอุดมศึกษายังไม่ชัดเจนเท่าที่ควรและค่อนข้างซับซ้อน (Ammigan, 2019; Yildiz, 2013) แต่ก็สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการในระดับอุดมศึกษา หมายถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่นักศึกษาคาดหวังว่าจะได้รับและความเป็นจริงที่ได้รับ โดยเป้าหมายหลักของการอุดมศึกษา คือ การตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งได้แก่นักศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม รัฐบาล เจ้าหน้าที่ หน่วยงานท้องถิ่นและนายจ้างปัจจุบันที่มีศักยภาพ ซึ่งตรงกับนักวิจัย Crosby (1979) ที่ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพจะต้องสอดคล้องกับความต้องการ เพื่อให้ให้นักศึกษาในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักไม่เพียงได้รับคุณภาพด้านวิชาการเพียงอย่างเดียว แต่จะต้องรวมถึงคุณภาพการบริการที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การศึกษาทุกด้านอย่างเต็มที่ เช่น คุณภาพของบริการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ การสนับสนุนและการบริการให้คำปรึกษาโดยมหาวิทยาลัย จึงจะสามารถลดความแตกต่างระหว่างความรู้สึกคาดหวังที่จะได้รับการบริการและความรู้สึกที่ได้รับการบริการจริงจากมหาวิทยาลัย (Firdaus, 2006)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้เกิดการพัฒนาคำเครื่องมือวัดความพึงพอใจของนักศึกษา (Wu, 2018) ซึ่งเครื่องมือที่มักใช้ทดสอบคุณภาพการบริการจากมุมมองของนักศึกษา คือ SERVQUAL (Lazibat, Baković, & Dužević, 2014) และ Higher Education Performance-only (HEdPERF) โดย Firdaus (2005) ได้แนะนำว่า การรับรู้ของนักศึกษาในการบริการซึ่งประกอบด้วย 6 มิติ 1) ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ (Non-Academic) 2) ด้านวิชาการ (Academic) 3) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง (Reputation) 4) ด้านการเข้าถึง (Access) 5) ด้านหลักสูตร (Programme issues) และ 6) ด้านความเข้าใจ (Understanding) ต่อมา Firdaus (2006) ได้ทำวิจัยเพื่อเปรียบเทียบเครื่องมือ HEdPERF SERVPERF และ HEdPERF-SERVPERF ที่เก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัยชั้นนำในประเทศมาเลเซีย ซึ่งสรุปผลการวิจัยพบว่า การวัดคุณภาพการบริการการศึกษาโดยใช้เครื่องมือ HEdPERF 5 มิติได้แก่ 1) ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ (Non-Academic) 2) ด้านวิชาการ (Academic) 3) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง (Reputation) 4) ด้านการเข้าถึง (Access) และ 5) ด้านหลักสูตร (Programme issues) อีกทั้งยังมีงานวิจัยอีกจำนวนหนึ่งที่น่าเอาเครื่องมือ HEdPERF นี้มาทดสอบกับคุณภาพการบริการการศึกษา เช่น งานวิจัย เรื่อง A Quest for Service Quality in Higher Education: Empirical Evidence from Sri Lanka ในประเทศศรีลังกา (Sri Lanka) ของ Chanaka Ushantha and Samantha Kumara (2016) ซึ่งผลการวิจัยพบว่ามุมมองของนักศึกษาในด้านคุณภาพการบริการมี 4 ด้านได้แก่ 1) ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ (Non-Academic) 2) ด้านวิชาการ (Academic) 3) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง (Reputation) และ 4) ด้านการเข้าถึง (Access) โดยมีระดับความพึงพอใจอย่างสูงในด้านสิ่ง

สนับสนุนทางวิชาการ กับ การรับเข้า โดยมีคะแนนมากกว่า ด้านวิชาการ กับ ชื่อเสียง ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ดีเลิศ ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับ Lazibat et al. (2014) ที่พบว่า มิติของคุณภาพการบริการมีผลกระทบอย่างมากต่อความพึงพอใจของนักศึกษา โดยคุณภาพการบริการมี 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ (Non-Academic) 2) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง (Reputation) 3) ด้านการเข้าถึง (Access) 4) ด้านอาคารเรียน (Building Study) 5) ด้านหลักสูตร (Programmers) และ 6) สิ่งอำนวยความสะดวก (Supporting Facilities) ทั้งนี้อาจสรุปได้ว่าเครื่องมือ HEDPERF เป็นเครื่องมือแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุม สามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการการศึกษาระดับอุดมศึกษาได้อย่างแท้จริง (Chanaka Ushantha & Samantha Kumara, 2016)

อย่างไรก็ตาม จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการการศึกษาที่ผ่านมา ยังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาโดยตรงถึงความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพบริการการศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาจีน โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาจีนที่ศึกษาในหลักสูตรนานาชาติของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก จากมุมมองของนักศึกษาจีนในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาจีน และเพื่อเป็นการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา จึงจำเป็นต้องศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของนักศึกษาจีนอย่างแท้จริง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างกลยุทธ์ การวางแผนในการบริหารการศึกษา และประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการการศึกษา และรักษานักศึกษาให้คงอยู่ได้อย่างต่อเนื่อง (เมธาวิ เนตรวิริยะกุล, และวัลลภา วงศ์ศักดิ์รินทร์, 2561; Elliott & Healy, 2001; Songsathaphorn et al., 2014) ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาช่วยประโยชน์ในการวางแผนการบริการการศึกษาให้กับนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก

1.2.3 เพื่อศึกษาความต้องการที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก

### 1.3 คำถามการวิจัย

1.3.1 ระดับความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก อยู่ในระดับใด

1.3.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาจีนใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก

1.3.3 ความต้องการของนักศึกษาจีนมีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก หรือไม่อย่างไร

### 1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของนักศึกษาจีนในคุณภาพการบริการการศึกษาต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการการศึกษาและปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ 2) ด้านวิชาการ 3) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง 4) ด้านการเข้าถึง และ 5) ด้านหลักสูตร สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย 1) อายุ 2) เพศ 3) ถิ่นกำเนิด 4) ระดับการศึกษา และ 5) ผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียน ซึ่งสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังรูปที่ 1.1



รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: กรอบแนวคิดปรับปรุงจาก HEdPERF ของ Firdaus, 2006

## 1.5 ขอบเขตการวิจัย

### 1.5.1 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักศึกษาจีนที่กำลังศึกษาอยู่ต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก จำนวน 219 คน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 29 ตุลาคม 2562 ถึง วันที่ 6 พฤศจิกายน 2562 กับกลุ่มตัวอย่าง แจกไปจำนวน 219 ชุด ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 191 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89 ซึ่งอัตราการตอบกลับที่ยอมรับได้อยู่ในระดับดีมาก คือ ร้อยละ 75 ขึ้นไป (Williams, 2010)

### 1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของนักศึกษาจีนในคุณภาพการบริการการศึกษาต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก โดยใช้ แนวคิด Firdaus (2006) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ (Non-Academic) ด้านวิชาการ (Academic) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย (Reputation) ด้านการเข้าถึง (Access) และด้านหลักสูตร (Programme Issues)

### 1.5.3 ขอบเขตด้านการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA (One Way Analysis of Variance) สถิติเชฟเฟ (Scheffe's Method) การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Linear Regression Analysis)

## 1.6 ประโยชน์การวิจัย

1.6.1 ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของสถาบันสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการการศึกษาเพื่อสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาจีนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6.2 มหาวิทยาลัยและสถาบันอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนในการบริการการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาจีน

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความต้องการ** หมายถึง ความคาดหวังของนักศึกษาจีนที่ศึกษาในหลักสูตรนานาชาติที่จะได้รับคุณภาพการบริการการศึกษาจากมหาวิทยาลัย ก แบ่งออกเป็น

- 5 หมายถึง ความต้องการของนักศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความต้องการของนักศึกษาอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ความต้องการของนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความต้องการของนักศึกษาอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความต้องการของนักศึกษาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความรู้สึกในเชิงบวกที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาจีน โดยมีการประเมินคุณภาพการบริการการศึกษาจากหลักสูตรนานาชาติของมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

**คุณภาพการบริการการศึกษา** หมายถึง คุณลักษณะโดยรวมของการบริการการศึกษา ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ (Non-Academic) หมายถึง บุคลากรทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่มีหน้าที่บริหารงานเกี่ยวกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน ถือเป็นส่วนหนึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริการการศึกษาให้เป็นไปได้ด้วยความราบรื่น และประสบความสำเร็จของสถาบันอุดมศึกษา
- 2) ด้านวิชาการ (Academic) หมายถึง คณาจารย์ที่มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกันทางวิชาการ
- 3) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง (Reputation) หมายถึง ผลรวมของภาพลักษณ์ด้านต่างๆ ของสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นมืออาชีพ เป็นความประทับใจโดยรวมของประชาชนทั่วไปต่อองค์กร (Barich & Kotler, 1991) ซึ่งองค์ประกอบภาพลักษณ์ชื่อเสียงในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อัตลักษณ์ทางสังคม โอกาสการได้งานทำ ภาพลักษณ์ชื่อเสียงที่เป็นมืออาชีพ สภาพแวดล้อมและกายภาพ เป็นต้น
- 4) ด้านการเข้าถึง (Access) หมายถึง การที่สามารถติดต่อได้ง่าย สะดวกและนำไปใช้ได้จริง

5) ด้านหลักสูตร (Program Issues) หมายถึง ความสำคัญของโครงสร้างหลักสูตรหรือแผนการเรียนการสอนที่ยืดหยุ่น และคณาจารย์ทางวิชาการที่มีชื่อเสียง

**นักศึกษาจีน** หมายถึง ผู้ที่มีสัญชาติจีนที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรนานาชาติ คณะวิทยาลัยนานาชาติจีนของมหาวิทยาลัย ก ในปีการศึกษา 2562

**เพศ** หมายถึง สภาวะทางชีววิทยา ซึ่งเปลี่ยนแปลงไม่ได้ แบ่งออกเป็น เพศชายและเพศหญิง

**ระดับการศึกษา** หมายถึง ระดับชั้นที่นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ ณ วันที่เก็บแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น ระดับปริญญาตรี และปริญญาโท

**ผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียน** หมายถึง ผู้ที่ชำระค่าเล่าเรียนให้แก่นักศึกษา ประกอบด้วย 1) ตนเอง 2) ครอบครัว 3) ทุนการศึกษา และ 4) อื่น ๆ

**ถิ่นกำเนิด** หมายถึง แหล่งที่เกิดของนักศึกษาจีน แบ่งออกเป็น 7 ภาค ได้แก่ 1) ภาคกลาง ประกอบด้วย เมืองเหอหนาน เมืองเหอเป่ย์ และเมืองหูหนาน 2) ภาคเหนือ ประกอบด้วย เมืองเป่ย์จิง เมืองเทียนจิน เมืองหอบ่ย์ เมืองซานซี และเมืองมองโกเลียใน 3) ภาคใต้ ประกอบด้วย เมืองกว่างตง เมืองกว่างซี เมืองไห่หนาน เมืองเซียงกั่ง และเมืองอ๋ำหมิน 4) ภาคตะวันออก ประกอบด้วย เมืองซ่งไห่ เมืองซานตง เมืองอานฮุย เมืองเจียงซู เมืองเจ้อเจียง เมืองเจียงซี เมืองฝูเจี้ยน และเมืองไถวาน 5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย เมืองเฮยหลงเจียง เมืองจีหลิน และเมืองเหลียวหนิง 6) ภาคตะวันตกเฉียงใต้ ประกอบด้วย เมืองชื้อชวน เมืองอวิ๋นหนาน เมืองกู่ยี่โจว เมืองซีจี้ และเมืองฉงชิ่ง และ 7) ภาคตะวันตกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย เมืองส่านซี เมืองกานซู่ เมืองหนิงเซี่ย เมืองชิงไห่ และเมืองซินเจียง

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ
- 2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
  - 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ
  - 2.2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ
  - 2.2.3 แนวคิดการวัดความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการการศึกษา
  - 2.3.1 ความหมายของคุณภาพการบริการการศึกษา
  - 2.3.2 แนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการการศึกษา
- 2.4 แนวคิดด้านประชากรศาสตร์
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ

ความต้องการของลูกค้าเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของกระบวนการทางการตลาด และมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ ซึ่งต้องการของลูกค้าด้านการรับบริการแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่คือ 1) ความต้องการทั่วไป หมายถึง ความต้องการของลูกค้าที่เหมือนกันหรือใกล้เคียงกันในแต่ละคน 2) ความต้องการเฉพาะ หมายถึง ความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน ซึ่งหากมีบริการใหม่ที่ตรงกับความต้องการมากขึ้นมาตอบสนองของลูกค้า พฤติกรรมของลูกค้าก็จะเปลี่ยนไป เนื่องจากลูกค้ามีความต้องการมากขึ้นเรื่อยๆ เพื่อตอบสนองความต้องการอย่างไม่สิ้นสุด หรือความต้องการที่แอบแฝงที่ทราบหรือไม่ทราบต้องการที่แท้จริงของคนก็ได้ ขึ้นอยู่กับอารมณ์และสถานการณ์ต่างๆ ของแต่ละบุคคลเป็นหลัก (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2548)



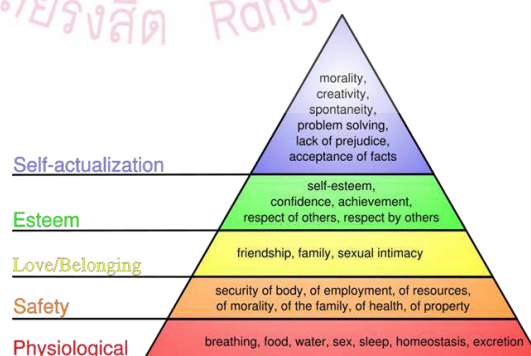
คอตเลอร์, วารุณี ตันตวงศ์วานิช, และอาร์มสตรอง (2554) ได้กล่าวไว้ว่า ในแนวคิดหลักทางการตลาดมีลักษณะเป็นวงจรโดยเริ่มจากความต้องการของลูกค้าแตกต่างกันออกไป ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นลำดับขั้น ได้ดังนี้

- 1) ความจำเป็น (Need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์
- 2) ความต้องการ (Wants) เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของความจำเป็นที่ยังไม่ได้ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นภาวะที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้มุ่งไปสู่เป้าหมายบางอย่าง
- 3) อุปสงค์ (Demands) เมื่อทรัพยากรมีอยู่อย่างจำกัด ทำให้คนเลือกผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่มีอยู่ในตลาดโดยพิจารณาสิ่งที่ให้คุณค่าและความพอใจแก่ตนเองมากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ จากวงเงินที่มีอยู่ ซึ่งเมื่อพิจารณาจากความต้องการและอำนาจการซื้อ

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchical Need) (Maslow, 1954 อ้างถึงใน สุนทร โคตรบรรเทา, 2560) มีลำดับขั้นดังนี้ ได้แก่

- 1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)
- 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
- 3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Needs)
- 4) ความต้องการศักดิ์ศรีแห่งตน (Esteem Needs)
- 5) ความต้องการสัจการแห่งตน (Self-actualization Needs)

รายละเอียดดังรูปที่ 2.1



รูปที่ 2.1 ลำดับขั้นตอนความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchical Need)  
ที่มา: Maslow, 1954 อ้างถึงใน สุนทร โคตรบรรเทา, 2560

## 2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริการซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายหลัก และเป็นเครื่องชี้วัดที่ทำให้ความสำเร็จของการศึกษาได้ ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

จากแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าของ Woodruff, Cadotte, and Jenkins (1983) กล่าวว่า การตอบสนองต่อคุณค่าของผลิตภัณฑ์ในกรณีการใช้งานที่เฉพาะเจาะจง

ความพึงพอใจคือผลการประเมินหลังการซื้อของผู้บริโภคเกี่ยวกับประสบการณ์การบริการโดยรวมทั้งด้านกระบวนการและผลลัพธ์ของการบริการ (Kayastha, 2011)

Zeithaml (1990) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการตัดสินใจ การรับรู้หรือทัศนคติ โดยรวมของการบริการที่เป็นเลิศ โดยขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับจริงของลูกค้า

ความพึงพอใจของนักศึกษานำมาจากทฤษฎีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในงานด้านบริการลูกค้า (อุไร ดวงระหว่า, 2555)

Athiyaman (1997) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพของประสบการณ์การศึกษาเป็นผลของความพึงพอใจจากนักศึกษา

Elliott and Healy (2001) ได้เสนอว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาเป็นทัศนคติระยะสั้นที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การศึกษาของนักศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาเกิดขึ้นเมื่อมีการสนองความคาดหวังหรือเกินกว่าคาดหวังที่จะได้

ชญรัช วิภัติภูมิประเทศ (2558) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจของนักศึกษา หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ/ ความชอบของนักศึกษาที่มีต่อประสบการณ์ที่ได้รับ จากการเรียนที่มหาวิทยาลัย

## 2.2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

Betz, Menne, Starr, and Klingensmith (1971) ได้ประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาโดยใช้ระบบตัวบ่งชี้ของ CSSQ (College Student Satisfaction Questionnaire) เพื่อเพิ่มจำนวนนักศึกษามากขึ้นหรือรักษาอัตราการคงอยู่ของนักศึกษาโดยการวัดความพึงพอใจของนักศึกษา

สุภัสสรา วิชากุล (2561) ได้ให้ความสำคัญของคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกพึงพอใจของนักศึกษา การสร้างการบริการที่เป็นเลิศแก่ผู้ใช้บริการก่อให้เกิดความพึงพอใจได้และมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการเพื่อกระตุ้นผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดจนมีความประทับใจกับผู้ใช้บริการในระยะยาวนาน

Banahene, Jay Kraa, and Aseye Kasu (2018) กล่าวว่า งานวิจัยเชิงประจักษ์ของความพึงพอใจส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการในระดับอุดมศึกษามีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ส่วนการให้บริการที่มีคุณภาพมักเป็นงานสำคัญสำหรับองค์กรและเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จำเป็นสำหรับองค์กรเพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้น นักศึกษาเป็นส่วนสำคัญในกระบวนการคุณภาพการบริการของระดับอุดมศึกษาเชิงปริมาณ การปฏิบัติต่อนักศึกษาในฐานะผู้นำเสนอภาพลักษณ์สินค้า (Brand Ambassadors) นั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำความเข้าใจคุณภาพบริการการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ซึ่งการศึกษามีติการบริการการศึกษาในระดับอุดมศึกษาสามารถส่งผลกระทบต่อความเข้าใจความพึงพอใจของนักศึกษา

## 2.2.3 แนวคิดการวัดความพึงพอใจ

การอธิบายแง่มุมของความพึงพอใจของนักศึกษาโดยมีหลายวิธี (Ali, Zhou, Hussain, Nair, & Ragavan, 2016) จากการเก็บรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดความพึงพอใจของนักศึกษา สามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

### 2.2.3.1 College Student Satisfaction Questionnaire (CSSQ)

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาเริ่มขึ้นในสหรัฐอเมริกา Betz et al. (1971) ซึ่งให้เห็นว่า การวิจัยเกี่ยวกับวิธีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาในอดีตนั้นเน้นการศึกษาเชิงการวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล (Logical Considerations) มากกว่าการวิเคราะห์เชิงหลักฐาน (Research Evidence) ในการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยที่เป็นตัวแปรอย่างไม่เป็นระบบ ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้สร้างการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาจากความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) โดยมี 6 ด้านประกอบด้วย

- (1) นโยบายและกระบวนการ (Policies and Procedures)
- (2) สภาพการทำงาน (Working Conditions)
- (3) ผลตอบแทน (Compensation)
- (4) คุณภาพการศึกษา (Quality of Education)
- (5) การมีชีวิตรอยู่ในสังคม (Social Life)
- (6) การรับรู้ (Recognition)

### 2.2.3.2 Student Satisfaction Inventory (SSI)

SSI (Student Satisfaction Inventory) เป็นเครื่องมือที่มีอิทธิพลมากในการวัดความพึงพอใจของนักศึกษา เครื่องมือ SSI ถูกประยุกต์ใช้ในแบบสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาจากรูปแบบดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 11 มิติ ได้แก่ (Noel-Levitz, 1995, as cited in Elliott & Healy, 2001)

- (1) การให้คำปรึกษาด้านวิชาการ (Academic Advising)
- (2) สภาพอากาศในมหาวิทยาลัย (Campus Climate)
- (3) ชีวิตความเป็นอยู่ในมหาวิทยาลัย (Campus Life)
- (4) การบริการช่วยเหลือสนับสนุนในมหาวิทยาลัย (Campus Support Services)
- (5) ความห่วงใยต่อบุคคล (Concern for the Individual)
- (6) ประสิทธิภาพในการสอน (Instructional Effectiveness)
- (7) การสรรหาและประสิทธิภาพการช่วยเหลือทางการเงิน (Recruitment and Financial Aid Effectiveness)
- (8) ประสิทธิภาพการลงทะเบียน (Registration Effectiveness)

- (9) ความปลอดภัย (Campus Safety and Security)
- (10) คุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) และ
- (11) การเน้นนักศึกษาเป็นศูนย์กลาง (Student Centeredness)

## 2.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการการศึกษา

### 2.3.1 ความหมายของคุณภาพการบริการการศึกษา

American Society for Quality Control ได้ให้ความหมายคุณภาพไว้ว่า คุณภาพเป็นคุณลักษณะโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีส่วนทำให้ผลิตภัณฑ์และบริการสามารถสนองความจำเป็นหรือความต้องการ ดังนั้น คอตเลอร์ และคณะ (2554) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพเริ่มจากความต้องการของลูกค้าและสิ้นสุดที่ความพึงพอใจของลูกค้า

Lewis and Booms (1983) ซึ่งเป็นนักวิชาการคนแรกที่ทำให้ความหมายของคำว่าหมายถึงคุณภาพการบริการว่า การวัดระดับการบริการที่ส่งมอบตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ต่อมา Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพการบริการไว้ว่า การรับรู้คุณภาพการบริการนั้นมาจากการเปรียบเทียบระดับการบริการที่คาดหวังกับระดับการให้บริการของประสบการณ์จริง/การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้า หากลูกค้าได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง ก็จะถือว่าการบริการนี้มีคุณภาพ อีกทั้งการรับรู้คุณภาพการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ แต่ไม่เทียบเท่ากับความพึงพอใจ

ส่วน Firdaus (2006) เชื่อว่าปัจจุบันนี้ การศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีการแข่งขันสูงในทั่วโลก และสถาบันอุดมศึกษาได้ลงทุนอย่างมากในการให้บริการเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง แต่สถาบันอุดมศึกษาหรือผู้บริหารมีการเอาใจใส่เพียงเล็กน้อยในด้านคุณภาพการบริการการศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาในฐานะลูกค้าหลัก ซึ่งมีความจำเป็นต้องพิจารณาและกำหนดปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการการศึกษาในมุมมองนักศึกษาที่มีบทบาทสำคัญในฐานะลูกค้าหลัก แต่การพิจารณาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการการศึกษาเป็นเรื่องยากในการประเมินคุณภาพการบริการการศึกษาอย่างแม่นยำ เนื่องจากการบริการมีลักษณะเฉพาะ 5 ประการดังนี้ 1) ความไม่มีตัวตน (Intangibility) 2) ความต้องการที่ไม่แน่นอน

(Fluctuating Demand) 3) ความแยกจากกันไม่ได้ (Inseparability) 4) การเก็บรักษาไม่ได้ (Perishability) และ 5) ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability or Heterogeneity) ดังนั้น การบริการสามารถสรุปได้ว่า กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนจากผู้ให้บริการ โดยจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจให้ได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2548) ซึ่งคุณภาพการบริการการศึกษาเป็นทัศนคติของการตัดสินใจในการบริการโดยรวมของนักศึกษา ซึ่งในการวัดคุณภาพการบริการการศึกษาต้องไม่พิจารณาแต่ด้านการวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว ยังต้องรวมถึงทุกด้านจากการให้บริการของสถาบันอุดมศึกษาอีกด้วย

นอกจากนี้ Teeroovengadum, Kamalanabhan, and Keshwar Seebaluck (2016) กล่าวว่า คุณภาพการบริการการศึกษาระดับอุดมศึกษา คือ ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่นักศึกษาที่คาดหวังกับการได้รับรู้การ โดยประเมินเบื้องต้นว่าการบริการนั้นเป็นไปตามความคาดหวังของตนหรือไม่ ดังนั้น การประเมินคุณภาพการบริการการศึกษาจะเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องรับรู้ถึงที่นักศึกษาต้องการ เพื่อให้เกิดการบริการการศึกษามีคุณภาพมากยิ่งขึ้น (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, 2548; O'Neill & Palmer, 2004)

### 2.3.2 แนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการการศึกษา

#### 2.3.2.1 SERVQUAL

SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่มักใช้ ในการวัดคุณภาพการบริการ เพื่อให้้องค์กรมีความเข้าใจอย่างชัดเจนสำหรับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการประเมินกระบวนการและคุณภาพสินค้า ซึ่งสามารถกำหนดเกณฑ์ที่เหมาะสมกับองค์กรอย่างมีอิทธิพลจากผลการประเมินของลูกค้า เพื่อความอยู่รอดในการแข่งขันในการตลาดที่มีการแข่งขันสูง (Silva, Moraes, Makiya, & Francisco, 2017)

Parasuraman et al. (1988) เสนอไว้ว่า SERVQUAL สามารถวัดคุณภาพการบริการผ่านความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการบริการ (Performance) และความคาดหวัง (Expectation) ของลูกค้า นั่นคือ  $Q$  (คุณภาพบริการ) =  $P - E$  ได้กำหนดมิติในการวัดคุณภาพการบริการไว้ 5 องค์ประกอบ ดังนี้

- (1) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)
- (2) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

- (3) ด้านความเชื่อมั่น (Assurance)
- (4) ด้านความเอาใจใส่ (Empathy)
- (5) ด้าน ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible)

### 2.3.2.2 Higher Education PERFormance-Only (HEdPERF)

Firdaus (2006) ได้เสนอเครื่องมือใหม่มีชื่อว่า Higher Education PERFormance-Only (HEdPERF) เป็นการวัดการบริการเฉพาะด้านการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยพัฒนาจากโมเดล SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) โดยเครื่องมือ HEdPERF มี 6 ด้าน ได้แก่

(1) ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ (Non-Academic) หมายถึง บุคลากรทางการศึกษาที่เกี่ยวกับการสนับสนุนการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่มีหน้าที่บริหารงานเกี่ยวกับการ จัดกระบวนการเรียนการสอน ถือเป็นส่วนหนึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารการศึกษาให้ เป็นไปโดยความราบรื่น และประสบความสำเร็จ

(2) ด้านวิชาการ (Academic) หมายถึง คณาจารย์ที่มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ก้นทางวิชาการ

(3) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง (Reputation) หมายถึง ผลรวมของ ภาพลักษณ์ด้านต่างๆ ของสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นมืออาชีพ

(4) ด้านการเข้าถึง (Access) หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสะดวก ในการติดต่อ การติดต่อง่าย นำไปใช้ได้จริง

(5) ด้านหลักสูตร (Program issues) หมายถึง ปัจจัยนี้เน้นความสำคัญ ของโครงสร้างหลักสูตรหรือแผนการเรียนการสอนที่ยืดหยุ่น และคณาจารย์ทางวิชาการที่มีชื่อเสียง

(6) ด้านความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง ปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับ การทำความเข้าใจกับความต้องการของนักศึกษาในแง่ของการให้คำปรึกษาและบริการด้านสุขภาพ

ทั้งนี้ Firdaus (2006) ได้กำหนดความหมายและตัวแปรของการวัดการบริการ การศึกษาไว้ในตารางสังเคราะห์ขอบข่ายการบริการการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ตารางตัวแปรการบริการการศึกษา

ตัวแปร (Items)	ด้าน (Dimensions)						
	สิ่งสนับสนุน ทางวิชาการ	วิชาการ	ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	การเข้าถึง	หลักสูตร	ความเข้าใจ	
1 Knowledgeable in course content		✓					
2 Caring and courteous	✓	✓					
3 Responding to request for assistance		✓				✓	
4 Sincere interest in solving problem		✓					
5 Positive attitude		✓					
6 Good communication		✓					
7 Feedback on progress		✓			✓		
8 Sufficient and convenient consultation		✓					
9 Professional appearance/image	✓		✓				
10 Hostel facilities and equipment			✓				
11 Academic facilities	✓		✓		✓		
12 Internal quality programmes			✓				
13 Recreational facilities			✓				
14 Minimal class sizes	✓	✓	✓			✓	
15 Variety of programmes/specializations					✓		
16 Flexible syllabus and structure		✓			✓		
17 Ideal campus location/layout			✓		✓	✓	
18 Reputable academic programmes		✓	✓		✓		
19 Educated and experience academicians	✓	✓	✓		✓		
20 Easily employable graduates	✓	✓	✓				
21 Sincere interest in solving problem	✓						
22 Caring and individualized attention	✓						
23 Efficient/prompt dealing with complaints	✓						
24 Responding to request for assistance	✓						
25 Accurate and retrievable records	✓						
26 Promises kept	✓						



ตารางที่ 2.1 ตารางตัวแปรการบริการการศึกษา (ต่อ)

ตัวแปร (Items)	ด้าน (Dimensions)						
	สิ่งสนับสนุน ทางวิชาการ	วิชาการ	ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	การเข้าถึง	หลักสูตร	ความเข้าใจ	
27 Convenient opening hours	✓						
28 Positive attitude	✓						
29 Good communication	✓						
30 Knowledgeable of systems/procedures	✓			✓			
31 Feeling secured and confident	✓	✓		✓	✓		
32 Service within reasonable time frame	✓		✓	✓	✓		
33 Equal treatment and respect	✓			✓			
34 Fair amount of freedom				✓			
35 Confidentiality of information	✓			✓			
36 Easily contacted by telephone	✓			✓			
37 Counseling services	✓			✓		✓	
38 Health services			✓	✓		✓	
39 Student's union	✓			✓			
40 Feedback for improvement			✓	✓			
41 Service delivery procedures	✓	✓	✓	✓			

ที่มา: Firdaus, 2006

## 2.4 แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Factors)

กานต์ โกวิทย์สมบุรณ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการส่งเสริมนักศึกษาจากสาธารณรัฐประชาชนจีน ให้มาศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้กล่าวไว้ว่า ประเทศไทยและประเทศจีนได้สถาปนาความสัมพันธ์ที่ดี นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2518 จึงมีความร่วมมือในด้านต่างๆ เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการจัดการศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบัน ประเทศจีนมีนโยบายการสอบคัดเลือกนักศึกษาที่จะเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยของรัฐของประเทศจีน จึงมีนักศึกษาจีนเพียงร้อยละ 20 เท่านั้น ที่จะสามารถสอบผ่านและมีสิทธิเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยของรัฐของประเทศจีนได้ จึงทำให้มี

นักศึกษาจีนส่วนหนึ่งมุ่งไปศึกษาในต่างประเทศ โดยที่นักศึกษาจีนในมณฑลยูนนานและกวางสีจำนวนมากจะเลือกศึกษามหาวิทยาลัยในประเทศไทยเนื่องจากมีพรมแดนอยู่ใกล้กับประเทศไทย (Altbach, 2009; Yin et al., 2015)

นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบหรือปัจจัยแต่ละด้านของคุณภาพการบริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แสดงออกเหมือนหรือต่างกัน ที่แสดงให้เห็นว่าลักษณะส่วนบุคคลสามารถส่งผลต่อคุณภาพการบริการการศึกษาได้ ประกอบด้วย อายุ เพศ ถิ่นกำเนิด ศาสนา ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียน เป็นต้น (Chu, Khan, Jahn, & Kraemer, 2015; Kayastha, 2011; Salahuddin & Talukder, 2017)

Hagan (2015) เชื่อว่าลักษณะประชากรศาสตร์เป็นหนึ่งในปัจจัยหลักของพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค เหตุผลคือความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคจะนำไปสู่การรับรู้ที่แตกต่างกันในคุณภาพการบริการ ทั้งนี้ปัจจัยด้านอายุเป็นปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญซึ่งช่วยให้พนักงานขายสามารถกำหนดกระบวนการเปลี่ยนแปลงในความคาดหวังและความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี

ซึ่งนักวิจัย Yusoff (2012) ได้ประเมินปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่ศึกษาในสาขาธุรกิจของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศมาเลเซีย โดยได้ทำการสุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาตรี 1,200 คน ผลการวิจัยพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ ปีที่ศึกษา สัญชาติ โปรแกรมการเรียน และระดับภาคการศึกษาต่อความพึงพอใจของนักศึกษา

Oluwunmi, Emeghe, Oni, and Ajayi (2016) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และความพึงพอใจของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเอกชนของไนจีเรีย (Demographic Factors and Students' Satisfaction in Nigerian Private Universities) โดยวิเคราะห์จากปัจจัยประชากรศาสตร์ 5 ด้าน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา และมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า มีเพียงปัจจัยด้านมหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักเรียนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของวิทยาลัยเอกชนในไนจีเรียนัยอย่างมีนัยสำคัญ

Ilias, Abu, Hishamuddin, and Abdul Rahman (2009) ได้ศึกษาเรื่อง Student Satisfaction and Service Quality: Any Differences in Demographic Factors? พบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของนักศึกษาในคุณภาพการบริการโดยรวม ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ เชื้อชาติ ภาควิชาการศึกษาและอายุ

Arambewela, Hall, and Zuhair (2004) ได้ศึกษาเรื่อง The relevance of demographic variables in assessing student satisfaction: a study of international postgraduate students โดยวิเคราะห์จากปัจจัยในด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ เพศ และสัญชาติ ซึ่งมีผลพบว่า ด้านอายุ กับด้านสัญชาติมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ส่วนปัจจัยด้านเพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับความแตกต่างในพฤติกรรมผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพและประสบการณ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา

จากแนวคิดดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงได้เลือกตัวแปรเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลไว้ ดังนี้ อายุ เพศ ถิ่นกำเนิด ระดับการศึกษา และผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียน

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการเก็บรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักศึกษาในคุณภาพการบริการของการวิจัยครั้งนี้ได้ข้อมูล ดังนี้

Lazibat et al. (2014) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง How perceived service quality influences students' satisfaction? Teachers' and students' perspectives พบว่าการวิเคราะห์คุณภาพการบริการจากมุมมองของนักศึกษาแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ (Non-Academic) ด้านวิชาการ (Academic) ด้านการเข้าถึง (Access) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง (Reputation) ด้านหลักสูตร (Study Programmes) ด้านอาคาร (Building) ด้านกายภาพ (Supporting Facilities) นักศึกษามีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านวิชาการ (Academic) กับ ด้านการเข้าถึง (Access) และมีระดับความพึงพอใจน้อย ได้แก่ ด้านอาคาร (Building) กับ ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ (Non-Academic)

Karavasilis, Kyranakis, Paschaloudis, and Vrana. (2016) เชื่อว่า HEdPERF สามารถบันทึกคุณภาพการบริการการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้ศึกษาคุณภาพการบริการการศึกษาประเทศกรีซ (Greece) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ที่เป็นระบบข้อมูลการประกันคุณภาพมีชื่อว่า Quality Assurance Information System (QAIS) โดยอ้างอิงจากเครื่องมือ HEdPERF โดยจำแนกองค์ประกอบคุณภาพการบริการการศึกษาไว้ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ (Academic Aspects) ด้านกายภาพ (Facilities) ด้านหลักสูตร (Program Issues) ด้านพนักงาน (Staff) ด้านการบริการสนับสนุน (Support Services) ผลงานวิจัยพบว่า มิติด้านวิชาการเป็นมิติที่สำคัญ รองลงมาเป็น ด้านหลักสูตร (Program Issues) กับด้านกายภาพ (Facilities) และด้านการบริการสนับสนุน (Support Services) สำหรับด้านพนักงานเป็นด้านที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นว่า ในปัจจุบันนี้ที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาอย่างรวดเร็ว บทบาทของบุคลากรนอกภาควิชาการนั้นอ่อนแอมากโดยเฉพาะในระดับอุดมศึกษา

Padlee and Reimers (2015) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่ศึกษาในประเทศออสเตรเลียทั้ง 7 แห่ง โดยรวมปัจจัยการบริการการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้ง 6 องค์ประกอบ พบว่า ด้านการบริการวิชาการ (Academic Service) ด้านสนับสนุนรายวิชา (Courses Offered) ด้านการเข้าถึง (Access) และ ด้านบริการเสริม (Augmented Service) มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของนักศึกษา ส่วนด้านบริการสนับสนุนทางวิชาการ (Administrative Service) กับด้านกายภาพ (Physical) ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ

Chanaka Ushantha and Samantha Kumara (2016) ตามสถานการณ์จริงของประเทศศรีลังกา (Sri Lanka) ได้กำหนดปัจจัย 4 ประการจากเครื่องมือ HEdPERF เพื่อวัดความพึงพอใจของนักศึกษา จำนวน 250 คน โดยการสำรวจเชิงประจักษ์ พบว่า มีเพียงด้านการเข้าถึงและด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการเท่านั้นที่มีผลต่อการรับรู้ในคุณภาพการบริการของการศึกษาระดับอุดมศึกษา

Kayastha (2011) ได้ทำการศึกษาเชิงประจักษ์เกี่ยวกับความพึงพอใจของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยจากมุมมองของนักศึกษา จำนวน 303 คน เพื่อสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพการบริการการศึกษาและความพึงพอใจของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่า นักศึกษาที่ออกค่าใช้จ่ายด้วยตนเองมีความพึงพอใจที่แตกต่างกับนักศึกษาที่ได้รับการ

สนับสนุนทางการเงิน เมื่อเทียบกับนักศึกษาที่ได้รับการสนับสนุนทางการเงิน ซึ่งมีความคาดหวังอย่างสูง แต่มีความพึงพอใจน้อยต่อคุณภาพการศึกษา โดยมีปัจจัยด้านคุณภาพการบริการทั้ง 7 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ
- 2) ด้านวิชาการ
- 3) ด้านการจัดการเรียนการสอน และการประเมินผล
- 4) ด้านขนาดกลุ่มเรียน
- 5) ด้านหลักสูตร
- 6) ด้านชื่อเสียง
- 7) ด้านการเข้าถึง

Abdullah, Wasiuzzaman, and Musa (2015) ได้ศึกษาเรื่อง University quality and emotional attachment of undergraduate students in a private higher education in Malaysia โดยนำปัจจัย 5 ด้านในการวัดคุณภาพการบริการการศึกษาที่มักใช้ ประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพหลักสูตรการศึกษา (Academic program quality) 2) ด้านคุณภาพคณาจารย์ (Academic staff quality) 3) ด้านคุณภาพการบริหาร (Management quality) 4) ด้านคุณภาพการเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรม (Quality of its industrial linkage) และ 5) ด้านคุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (Quality of its facilities)

พิชญาดา พันผา (2560) ได้ศึกษาองค์ประกอบความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของคณะบริหารธุรกิจอยู่ในมากที่สุด ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบจากมากไปน้อย ได้แก่

- 1) คุณภาพการบริการด้านการจัดการเรียนการสอน
- 2) คุณภาพการบริการด้านการวัดและประเมินผล
- 3) คุณภาพการบริการด้านการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างเป็นมืออาชีพ
- 4) คุณภาพการบริการด้านหลักสูตร
- 5) คุณภาพการบริการด้านคุณภาพของอาจารย์ผู้สอน
- 6) คุณภาพการบริการด้านอาจารย์ที่ปรึกษา

งานวิจัยของ Randheer (2015) ได้สร้างเครื่องมือ Cul-HEdPERF โดยพัฒนาจากเครื่องมือ HEdPERF เพื่อการวัดคุณภาพการบริการการศึกษาระดับอุดมศึกษาของซาอุดีอาระเบีย (Saudi Arabia) พบว่าเครื่องมือ Cul-HEdPERF มีค่าสหสัมพันธ์ (Inter-correlation values) อยู่ในระดับ 0.94 ซึ่งสรุปได้ว่า Cul-HEdPERF เป็นเครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับการวัดคุณภาพการบริการการศึกษาระดับอุดมศึกษาของซาอุดีอาระเบีย (Saudi Arabia) โดยเปรียบเทียบกับ HEdPERF และ SERVPERF ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบข่ายที่นอกจาก 5 ด้านของ HEdPERF และ SERVPERF 3 ด้าน ได้แก่

1) ด้านประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม Gulf (Issues related to Gulf culture) เป็นรายการ/ตัวแปรทั้งหมดที่สะท้อนถึงระบบค่านิยมทางวัฒนธรรมของ Gulf และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของการศึกษาระดับอุดมศึกษาพิจารณาว่าปัญหาเหล่านี้มีความสำคัญมากและควรจะได้รับผลกระทบภายในระบบทั้งหมด

2) ด้านความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) เป็นรายการ/ตัวแปรทั้งหมดที่ต้องมีการสาธิตความเป็นมืออาชีพโดยทั้งอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้บริหาร เพื่อการบรรลุความเป็นเลิศทางวิชาการและการบริหาร

3) ด้านปัญหาในระดับสถาบัน (Issues at institution level) เป็นรายการ/ตัวแปรทั้งหมดที่ได้รับการดูแลในระดับสถาบันประเด็นเหล่านี้จำเป็นต้องเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดการของสถาบัน

ในงานวิจัยเรื่อง Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities โดย Ali et al. (2016) ได้ทดลองสมมติฐานไว้ว่า คุณภาพการบริการศึกษาแต่ละด้านสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ซึ่งมีมิติของคุณภาพที่นำมาจากเครื่องมือ HEdPERF 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ (Non-Academic) ด้านวิชาการ (Academic) ด้านชื่อเสียง (Reputation) ด้านการเข้าถึง (Access) และด้านหลักสูตร (Program Issues)

ตารางที่ 2.2 ตารางการสังเคราะห์ข้อบ่งชี้คุณภาพการบริการการศึกษา

มิติคุณภาพ การบริการ	ชื่อผู้วิจัยและปีที่เผยแพร่											รวม
	Firdaus, 2005	Firdaus, 2006	Lazibat et al., 2014	Kayastha, 2011	Padlee & Reimers, 2015	Chanaka Ushantha and Samantha Kumara, 2016	Karavasilis et al., 2016	Abdullah et al., 2015	พิชญาดา พัฒนา, 2017	Randheer, 2015	Ali, et al., 2016	
Non-Academic	√	√	√	√	√	√	√	√		√	√	10
Academic	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	11
Reputations	√	√	√	√		√				√	√	7
Assess	√	√	√	√	√	√				√	√	8
Program issues	√	√	√	√			√	√	√	√	√	9
Understanding	√											7
Physical /Facilities			√		√		√	√				4
Employability			√									1
Course /Assessment				√	√				√			3
Group size				√								1
Augmented services					√							1
Special services							√					1
Management Quality								√				1
Practic/ Activities									√	√		2
Culture Issues										√		1
ความถี่	6	5	7	7	6	4	5	5	4	7	5	

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้มีวิธีการดำเนินงาน ในการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาจีนที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรนานาชาติของมหาวิทยาลัยเอกชน ก ทั้งปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 – 4 และปริญญาโท ชั้นปีที่ 1 – 2 จำนวน 219 คน ณ ปีการศึกษา 2562 (สำนักงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเอกชน ก, 2562) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรด้วยวิธีการแบบเจาะจง (Judgmental Sample หรือ Purposive Sample) รายละเอียดดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ชั้นปี	ป.ตรี	ป.โท	รวม
2559	21	-	21
2560	26	-	26
2561	53	23	76
2562	74	22	96
รวม	174	45	219

ที่มา: สำนักงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเอกชน ก, 2562



### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างจากแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะการสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check-List) มีคำถาม 5 ข้อในด้าน อายุ เพศ ถิ่นกำเนิด ระดับการศึกษา และผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียน

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลแบบประเมินระดับความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ตามแนวคิด HEDPERF โดยพัฒนาจาก Firdaus (2006) ได้แก่ ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ (Non Academic) ด้านวิชาการ (Academic) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง (Reputation) ด้านการเข้าถึง (Access) ด้านหลักสูตร (Program issues) จำนวน 46 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามตอนนี้จะใช้มาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับตามแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง ความต้องการและความพึงพอใจของนักศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความต้องการและความพึงพอใจของนักศึกษาอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ความต้องการและความพึงพอใจของนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความต้องการและความพึงพอใจของนักศึกษาอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความต้องการและความพึงพอใจของนักศึกษาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended)

3.2.2 ขั้นตอนในการวิจัยครั้งนี้ ได้สร้างแบบสอบถามขึ้น โดยศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพของนักศึกษาต่างๆ ภายใน การชี้แนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและหาค่าความเที่ยงตรง โดยมีรายละเอียดตามขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีน

ตอนที่ 2 กำหนดวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ โดยการวิเคราะห์จากข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 3 สร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย ตามกรอบแนวคิด

ตอนที่ 4 นำเสนอแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน โดยผู้เชี่ยวชาญที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาเอกด้านการบริหารการศึกษามีจำนวน 2 ท่าน ได้แก่ ดร. จุลดิศ คัญทัพ และ ดร. ประมุข ชูสอน และผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้บริหารดูแลนักศึกษาจีนในประเทศไทยที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาเอกขึ้นไปจำนวน 1 ท่าน ได้แก่ ดร.กัญจันนิตา สุเชาว์อินทร และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of item-objective congruence: IOC) ซึ่งผลพบว่ามีค่า IOC มากกว่า 0.50 แสดงว่า ข้อคำถามในแบบสอบถามนี้สามารถวัดได้ครอบคลุมตามเนื้อหา

ตอนที่ 5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษาจีน จำนวน 21 คนในมหาวิทยาลัยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งคำถามความพึงพอใจ 5 ด้าน โดยรวมสามารถวัดค่าความเชื่อมั่นได้  $\alpha = 0.89$  คำถามด้านความต้องการ 5 ด้าน โดยรวมสามารถวัดค่าความเชื่อมั่นได้  $\alpha = 0.92$  และค่าความเชื่อมั่น โดยรวมมีค่า  $\alpha = 0.98$  แสดงให้เห็นว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้จริง รายละเอียดผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังตารางที่ 3.2

ตอนที่ 6 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปเก็บข้อมูล

ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นโดยรวม

		Cronbach's Alpha	N of Items
ความต้องการ	สิ่งสนับสนุนวิชาการ	0.94	14
	วิชาการ	0.95	6
	ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	0.96	14
	การเข้าถึง	0.97	6
	หลักสูตร	0.93	6
ความพึงพอใจ	สิ่งสนับสนุนวิชาการ	0.93	14
	วิชาการ	0.87	6
	ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	0.93	14
	การเข้าถึง	0.90	6
	หลักสูตร	0.91	6
รวม		0.98	92

### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
- 2) การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ การศึกษา เป็นการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียงโดยใช้เกณฑ์ในการแปลค่าของคะแนนค่าเฉลี่ย ตามแนวทางของเบส (Best, 1986) ดังนี้

ระดับความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษา

4.50 - 5.00 หมายถึง ความต้องการของนักศึกษาเงินอยู่ในระดับมากที่สุด

3.50 - 4.49 หมายถึง ความต้องการของนักศึกษาเงินอยู่ในระดับมาก

2.50 - 3.49 หมายถึง ความต้องการของนักศึกษาเงินอยู่ในระดับปานกลาง

1.50 - 2.49 หมายถึง ความต้องการของนักศึกษาเงินอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.49 หมายถึง ความต้องการของนักศึกษาเงินอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษา

4.50 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาจีนอยู่ในระดับมากที่สุด

3.50 - 4.49 หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาจีนอยู่ในระดับมาก

2.50 - 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาจีนอยู่ในระดับปานกลาง

1.50 - 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาจีนอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.49 หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาจีนอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติ One Way Analysis of Variance (One Way ANOVA) ที่นัยสำคัญ  $\leq 0.05$  ถ้าพบข้อแตกต่างจึงมีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามสถิติ เชฟเฟ (Scheffe's Method) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก

4) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของต่อความต้องการที่มีผลความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก 3) เพื่อศึกษาความต้องการที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก และขอเสนอผลงานวิจัยตามลำดับดังนี้

4.1 การสรุปข้อมูลทางประชากรศาสตร์

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 สรุปข้อมูลทางประชากรศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent) ซึ่งประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา ผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียน และถิ่นกำเนิด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	Frequency	Percent
ต่ำกว่า 20	49	25.65
21-23 ปี	109	57.07
24-26 ปี	22	11.52
27 ปีขึ้นไป	11	5.76
รวม	191	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นอายุ 21-23ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 57.07 รองมาคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 25.65 ต่อมาคือ อายุ 24-26 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.52 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดคืออายุ 27 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.76

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	Frequency	Percent
ชาย	127	66.49
หญิง	64	33.51
รวม	191	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 66.49 และเพศ หญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 33.51

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	Frequency	Percent
ป.ตรี	151	79.06
ป.โท	40	20.94
รวม	191	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 79.06 มากกว่าระดับปริญญาโท ซึ่งมีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.94

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการศึกษาค่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียน

ผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียน	Frequency	Percent
ตนเอง	24	12.57
ครอบครัว	160	83.77
ทุนการศึกษา	2	1.05
อื่นๆ	5	2.62
รวม	191	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นครอบครัวสนับสนุนค่าเล่าเรียน จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 83.77 รองมาคือตนเองเป็นผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.57 ต่อมาคืออื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดคือ ทุนการศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.05

ตารางที่ 4.5 แสดงผลการศึกษาค่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามถิ่นกำเนิด

ถิ่นกำเนิด	Frequency	Percent
ภาคกลาง	21	10.99
ภาคเหนือ	12	6.28
ภาคใต้	19	9.95
ภาคตะวันออก	30	15.71
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	12	6.28
ภาคตะวันตกเฉียงใต้	85	44.50
ภาคตะวันตกเฉียงเหนือ	12	6.28
รวม	191	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นมาจากภาคตะวันตกเฉียงใต้ของจีน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองมาคือมาจากภาคตะวันออก จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.71 ต่อมาคือมาจากภาคกลาง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.99 มาจากภาคใต้ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.95 ภาคเหนือจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.28 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.28 และ ภาคตะวันตกเฉียงเหนือของจีน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.28

## 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามงานวิจัยโดยคำถามงานวิจัย ดังนี้

- 1) ระดับความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก อยู่ในระดับใด
- 2) มีปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาจีนใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก
- 3) ความต้องการมีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก หรือไม่อย่างไร

### 4.2.1 ระดับความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation) ของระดับความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก ได้จำแนกมิติคุณภาพการบริการการศึกษา 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการ 2) ด้านวิชาการ 3) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง 4) ด้านการเข้าถึง 5) ด้านหลักสูตร รายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4.6



ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของระดับความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

(N = 191)

มิติคุณภาพการบริการ การศึกษา	ความต้องการ			ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S. D.	ระดับ	$\bar{X}$	S. D.	ระดับ
สิ่งสนับสนุนวิชาการ	4.30	0.81	มาก	4.08	0.82	มาก
วิชาการ	4.57	0.79	มากที่สุด	4.24	0.92	มาก
ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	4.43	0.81	มาก	3.91	0.95	มาก
การเข้าถึง	4.57	0.77	มากที่สุด	4.17	0.97	มาก
หลักสูตร	4.51	0.88	มากที่สุด	4.01	1.10	มาก
โดยรวม	4.40	0.76	มาก	4.05	0.88	มาก

ผลการวิเคราะห์พบว่า นักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างมีระดับต้องการในคุณภาพการบริหาร การศึกษาภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40, S.D. = 0.76$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมาก ไปน้อย ได้แก่ ด้านวิชาการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57, S.D. = 0.79$ ) รองลงมาคือด้านการ เข้าถึงอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57, S.D. = 0.77$ ) ต่อมาคือด้านหลักสูตรอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51, S.D. = 0.88$ ) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43, S.D. = 0.81$ ) และ ด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.30, S.D. = 0.81$ ) ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความความพึงพอใจในคุณภาพการบริหาร การศึกษาภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.88$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมาก ไปน้อย ได้แก่ ด้านวิชาการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24, S.D. = 0.92$ ) รองลงมาคือด้านการเข้าถึง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17, S.D. = 0.97$ ) ต่อมาคือด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.82$ ) ด้านหลักสูตรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01, S.D. = 1.10$ ) และด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียงอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91, S.D. = 0.95$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของระดับความต้องการในคุณภาพ  
การบริการการศึกษาด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการของกลุ่มตัวอย่าง

(N = 191)

รายชื่อ	หน่วยงานที่ให้บริการ โดยใช้ ภาษาจีนเป็นหลัก				หน่วยงานกลาง			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
	1. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ สม่ำเสมอ	4.07	1.09	มาก	7	4.07	1.13	มาก
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วย แก้ปัญหาอย่างแท้จริง	4.32	0.92	มาก	5	4.33	0.95	มาก	4
3. เจ้าหน้าที่มีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.25	0.98	มาก	6	4.18	1.06	มาก	6
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ อย่างทันท่วงที/ทัน การณ์	4.36	0.91	มาก	3	4.23	1.00	มาก	5
5. เจ้าหน้าที่มีทักษะด้าน การสื่อสารและใช้ ภาษาได้เป็นอย่างดี	4.45	0.84	มาก	2	4.34	0.98	มาก	2
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เพียงพอในการ ให้บริการอย่างเป็นมือ อาชีพ	4.34	0.93	มาก	4	4.34	0.97	มาก	3
7. เจ้าหน้าที่อธิบาย รายละเอียดในการ ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ	4.49	0.88	มาก	1	4.40	0.95	มาก	1
รวม	4.28	0.88	มาก		4.24	0.94	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) หน่วยงานที่ให้บริการโดยใช้ภาษาจีนเป็นหลักในการให้บริการ เช่น วิทยาลัยนานาชาติจีน สถาบันจีนไทย เป็นต้น มีระดับความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28, S.D. = 0.88$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน นำเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.49, S.D. = 0.88$ ) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีทักษะด้านการสื่อสารและใช้ภาษาได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.45, S.D. = 0.84$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างทันท่วงที/ทันการณ์ ( $\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.91$ ) เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอในการให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ ( $\bar{X} = 4.34, S.D. = 0.93$ ) เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยแก้ปัญหาอย่างแท้จริง ( $\bar{X} = 4.32, S.D. = 0.92$ ) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.25, S.D. = 0.98$ ) และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่สม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.07, S.D. = 1.09$ ) ตามลำดับ 2) หน่วยงานกลางโดยไม่ใช้ภาษาจีนในการให้บริการ เช่น สนง.รับนักศึกษา สนง.ทะเบียน สนง.บริการนักศึกษานานาชาติ บัณฑิตวิทยาลัย สนง.การเงิน เป็นต้น ซึ่งมีระดับความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24, S.D. = 0.94$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน นำเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40, S.D. = 0.95$ ) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีทักษะด้านการสื่อสารและใช้ภาษาได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.34, S.D. = 0.98$ ) เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอในการให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ ( $\bar{X} = 4.34, S.D. = 0.97$ ) เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยแก้ปัญหาอย่างแท้จริง ( $\bar{X} = 4.33, S.D. = 0.95$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างทันท่วงที/ทันการณ์ ( $\bar{X} = 4.23, S.D. = 1.00$ ) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.18, S.D. = 1.06$ ) และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่สม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.07, S.D. = 1.13$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ

(N = 191)

รายชื่อ	หน่วยงานที่ให้บริการโดยใช้ภาษาจีนเป็นหลัก				หน่วยงานกลาง			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
	1. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ สม่ำเสมอ	4.05	1.02	มาก	7	3.90	1.06	มาก
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วย แก้ปัญหาอย่างแท้จริง	4.18	0.96	มาก	4	4.08	0.96	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่มีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.20	0.93	มาก	3	4.04	0.98	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ อย่างทันท่วงที/ทันการณ์	4.10	1.02	มาก	6	3.93	1.06	มาก	5
5. เจ้าหน้าที่มีทักษะด้าน การสื่อสารและใช้ภาษา ได้เป็นอย่างดี	4.30	0.92	มาก	1	3.77	1.19	มาก	7
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ เพียงพอในการให้บริการ อย่างเป็นมืออาชีพ	4.14	0.98	มาก	5	4.02	1.06	มาก	4
7. เจ้าหน้าที่อธิบาย รายละเอียดในการ ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ	4.3	0.95	มาก	2	4.10	1.04	มาก	1
รวม	4.18	0.90	มาก		4.00	0.93	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ หน่วยงานที่ให้บริการโดยใช้ภาษาจีนเป็นหลักในการให้บริการ เช่น วิทยาลัยนานาชาติจีน สถาบันจีนไทย เป็นต้น มีระดับความต้องการโดยรวมอยู่ใน

ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีทักษะด้านการสื่อสารและใช้ภาษาได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.30$ , S.D. = 0.92) มีค่าเท่ากับข้อเจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.30$ , S.D. = 0.95) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.93) เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือแก้ปัญหาอย่างแท้จริง ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.96) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เพียงพอในการให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.98) เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างทันท่วงที/ทันการณ์ ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 1.02) และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่สม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 1.02) ตามลำดับ

ส่วนหน่วยงานกลางโดยไม่ใช้ภาษาจีนในการให้บริการ เช่น สนง.รับนักศึกษา สนง.ทะเบียน สนง.บริการศึกษานานาชาติ บัณฑิตวิทยาลัย สนง.การเงิน เป็นต้น ซึ่งมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน น่าเชื่อถือค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 1.04) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือแก้ปัญหาอย่างแท้จริง ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D. = 0.96) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = 0.98) เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอในการให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 1.06) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่สม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 1.06) และเจ้าหน้าที่มีทักษะด้านการสื่อสารและใช้ภาษาได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D. = 1.19) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของระดับความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างด้านวิชาการ

(N = 191)

รายชื่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. อาจารย์มีคุณวุฒิ ความรู้และประสบการณ์เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน	4.60	0.75	มากที่สุด	1
2. อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาการเรียนของนักศึกษาอย่างแท้จริง	4.58	0.86	มากที่สุด	3
3. อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือ และเป็นแบบอย่างที่ดี	4.54	0.92	มากที่สุด	4
4. อาจารย์ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย	4.59	0.83	มากที่สุด	2
5. อาจารย์มีการติดตามด้านการเรียน และรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา	4.49	0.92	มาก	6
6. อาจารย์ที่ปรึกษาตอบสนองต่อคำร้องขอของนักศึกษ้อย่างเต็มใจและรวดเร็ว	4.54	0.94	มากที่สุด	5
รวม	4.57	0.79	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาด้านวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงจากมากไปน้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อาจารย์มีคุณวุฒิ ความรู้และประสบการณ์เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.75) อาจารย์ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.83) อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาการเรียนของนักศึกษาอย่างแท้จริง ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.86) อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือ และเป็นแบบอย่างที่ดี ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.92) อาจารย์ที่ปรึกษาตอบสนองต่อคำร้องขอของนักศึกษ้อย่างเต็มใจและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.94) และอยู่ในระดับมากที่สุดคือ อาจารย์มีการติดตามด้านการเรียน และรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างด้านวิชาการ

(N = 191)

รายชื่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. อาจารย์มีคุณวุฒิ ความรู้และประสบการณ์เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน	4.22	0.99	มาก	5
2. อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาการเรียนของนักศึกษาอย่างแท้จริง	4.34	0.89	มาก	1
3. อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือ และเป็นแบบอย่างที่ดี	4.22	0.98	มาก	4
4. อาจารย์ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย	4.23	0.99	มาก	3
5. อาจารย์มีการติดตามด้านการเรียน และรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา	4.13	1.09	มาก	6
6. อาจารย์ที่ปรึกษาตอบสนองต่อคำร้องขอของฉันอย่างเต็มใจและรวดเร็ว	4.27	0.99	มาก	2
รวม	4.24	0.92	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาด้านวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 0.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาการเรียนของนักศึกษาอย่างแท้จริง ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.89) รองลงมาคือ อาจารย์ที่ปรึกษาตอบสนองต่อคำร้องขอของฉันอย่างเต็มใจและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.99) อาจารย์ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.99) อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือ และเป็นแบบอย่างที่ดี ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.98) อาจารย์มีคุณวุฒิ ความรู้และประสบการณ์เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.99) และอาจารย์มีการติดตามด้านการเรียนและรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = 1.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมของระดับความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย

(N = 191)

รายชื่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงทั้งในไทยและจีน	4.29	1.04	มาก	13
2. มหาวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสวยงาม	4.41	1.00	มาก	9
3. ห้องเรียนมีอุปกรณ์เพียงพอและทันสมัย	4.46	0.91	มาก	7
4. ห้องสมุดมีเวลาทำการที่เหมาะสม และมีหนังสือ ตำรา วารสารและสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายทันสมัย	4.31	1.11	มาก	12
5. มีสถานที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างเพียงพอ และเหมาะสม	4.33	1.05	มาก	11
6. เป็นหลักสูตรที่มีคุณภาพ มีการเรียนการสอนที่มีมาตรฐาน และได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.51	0.89	มากที่สุด	6
7. มีสถานที่ออกกำลังกายและที่นั่งเล่นพอเพียง มีเวลาทำการที่เหมาะสม	4.45	0.89	มาก	8
8. บรรยากาศที่พักอาศัยน่าอยู่ มีอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นครบถ้วนตามคำแนะนำของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.14	1.34	มาก	14
9. ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับ ส่งผลให้มีอัตราการได้งานเมื่อจบการศึกษาสูง	4.53	0.85	มากที่สุด	5
10. ห้องพยาบาลมีคุณภาพและมีความพร้อมให้บริการ	4.63	0.82	มากที่สุด	2
11. มหาวิทยาลัยมีที่ตั้งเหมาะสม เดินทางสะดวก	4.57	0.85	มากที่สุด	3
12. บริเวณมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย 24 ชั่วโมง	4.65	0.79	มากที่สุด	1



ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของระดับความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย (ต่อ)

(N = 191)

รายชื่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
13. โรงอาหารสะอาดมีอาหารหลากหลายประเภท	4.35	1.10	มาก	10
14. มหาวิทยาลัยมีกฎระเบียบที่เหมาะสม ปฏิบัติต่อนักศึกษาทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.56	0.87	มากที่สุด	4
รวม	4.43	0.81	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความต้องการในคุณภาพการบริการศึกษาด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงจากมากไปน้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริเวณมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย 24 ชั่วโมง ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.79) ห้องพยาบาลมีคุณภาพและมีความพร้อมให้บริการ ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.82) มหาวิทยาลัยมีที่ตั้งเหมาะสม เดินทางสะดวก ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.85) มหาวิทยาลัยมีกฎระเบียบที่เหมาะสม ปฏิบัติต่อนักศึกษาทุกคนอย่างเท่าเทียม ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.87) ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับ ส่งผลให้มีอัตราการได้งานเมื่อจบการศึกษาสูง ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.85) เป็นหลักสูตรที่มีคุณภาพ มีการเรียนการสอนที่มีมาตรฐาน และได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.89) อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ห้องเรียนมีอุปกรณ์เพียงพอและทันสมัย ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.91) มีสถานที่ออกกำลังกายและที่นั่งเล่นพอเพียง มีเวลาทำการที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.89) มหาวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสวยงาม ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 1.00) โรงอาหารสะอาดมีอาหารหลากหลายประเภท ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 1.10) มีสถานที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างเพียงพอ และเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 1.05) ห้องสมุดมีเวลาทำการที่เหมาะสม และมีหนังสือ ตำรา วารสาร และสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายทันสมัย ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 1.11) มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงทั้งในไทยและจีน ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 1.04) และ บรรยากาศที่พักอาศัยน่าอยู่ มีอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นครบถ้วนตามคำแนะนำของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 1.34) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย

(N = 191)

รายชื่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงทั้งในไทยและจีน	3.83	1.03	มาก	10
2. มหาวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสวยงาม	4.23	0.95	มาก	3
3. ห้องเรียนมีอุปกรณ์เพียงพอและทันสมัย	4.06	1.02	มาก	6
4. ห้องสมุดมีเวลาทำการที่เหมาะสม และมีหนังสือ ตำรา วารสารและสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายทันสมัย	3.88	1.22	มาก	8
5. มีสถานที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างเพียงพอ และเหมาะสม	3.84	1.19	มาก	9
6. เป็นหลักสูตรที่มีคุณภาพ มีการเรียนการสอนที่มีมาตรฐาน และได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.06	1.02	มาก	5
7. มีสถานที่ออกกำลังกายและที่นั่งเล่นพักผ่อน มีเวลาทำการที่เหมาะสม	4.10	1.04	มาก	4
8. บรรยากาศที่พักอาศัยน่าอยู่ มีอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นครบถ้วนตามคำแนะนำของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.23	1.43	ปานกลาง	14
9. ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับ ส่งผลให้มีอัตราการได้งานเมื่อจบการศึกษาสูง	3.75	1.11	มาก	12
10. ห้องพยาบาลมีคุณภาพและมีความพร้อมให้บริการ	4.37	0.92	มาก	1
11. มหาวิทยาลัยมีที่ตั้งเหมาะสม เดินทางสะดวก	3.57	1.34	มาก	13
12. บริเวณมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย 24 ชั่วโมง	4.36	0.87	มาก	2

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย (ต่อ)

(N = 191)				
รายชื่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
13. โรงอาหารสะอาดมีอาหารหลากหลายประเภท	3.76	1.31	มาก	11
14. มหาวิทยาลัยมีกฎระเบียบที่เหมาะสม ปฏิบัติต่อนักศึกษาทุกคนอย่างเท่าเทียม	3.99	1.19	มาก	7
รวม	3.91	0.95	มาก	
(N = 191)				

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงจากมากไปน้อย อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ห้องพยาบาลมีคุณภาพและมีความพร้อมให้บริการ ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.92) บริเวณมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย 24 ชั่วโมง ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.87) มหาวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสวยงาม ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.95) มีสถานที่ออกกำลังกายและที่นั่งเล่นพักผ่อน มีเวลาทำการที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 1.04) เป็นหลักสูตรที่มีคุณภาพ มีการเรียนการสอนที่มีมาตรฐาน และได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 1.02) ห้องเรียนมีอุปกรณ์เพียงพอและทันสมัย ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 1.02) มหาวิทยาลัยมีกฎระเบียบที่เหมาะสม ปฏิบัติต่อนักศึกษาทุกคนอย่างเท่าเทียม ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 1.19) ห้องสมุดมีเวลาทำการที่เหมาะสม และมีหนังสือ ตำรา วารสารและสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายทันสมัย ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 1.22) มีสถานที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างเพียงพอและเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 1.19) มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงทั้งในไทยและจีน ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 1.03) โรงอาหารสะอาดมีอาหารหลากหลายประเภท ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = 1.31) ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับ ส่งผลให้มีอัตราการไต่เต้าเมื่อจบการศึกษาสูง ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 1.11) มหาวิทยาลัยมีที่ตั้งเหมาะสม เดินทางสะดวก ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = 1.34) อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บรรยากาศที่พักอาศัยน่าอยู่ มีอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นครบถ้วนตามคำแนะนำของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = 1.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของระดับความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างด้านการเข้าถึง

(N = 191)

รายชื่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. นักศึกษาได้รับความยุติธรรมและความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล	4.6	0.81	มากที่สุด	1
2. นักศึกษามีอิสระในการออกความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ	4.49	0.91	มาก	4
3. ข้อมูลส่วนตัวได้รับการคุ้มครองและไม่รั่วไหล	4.59	0.81	มากที่สุด	2
4. นักศึกษามีช่องทางติดต่อทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่สะดวกและทันสมัย	4.42	0.90	มาก	5
5. มีกิจกรรมนักศึกษาหรือชมรมนักศึกษาที่หลากหลายให้นักศึกษาเข้าร่วมได้	4.27	1.11	มาก	6
6. อาจารย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ	4.53	0.89	มากที่สุด	3
รวม	4.57	0.77	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาด้านการเข้าถึงโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57, S.D. = 0.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงจากมากไปน้อยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ นักศึกษาได้รับความยุติธรรมและความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ( $\bar{X} = 4.60, S.D. = 0.81$ ) ข้อมูลส่วนตัวได้รับการคุ้มครองและไม่รั่วไหล ( $\bar{X} = 4.59, S.D. = 0.81$ ) อาจารย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ ( $\bar{X} = 4.53, S.D. = 0.89$ ) อยู่ในระดับมาก ได้แก่ นักศึกษามีอิสระในการออกความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ( $\bar{X} = 4.49, S.D. = 0.91$ ) นักศึกษามีช่องทางติดต่อทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่สะดวกและทันสมัย ( $\bar{X} = 4.42, S.D. = 0.90$ ) และมีกิจกรรมนักศึกษาหรือชมรมนักศึกษาที่หลากหลายให้นักศึกษาเข้าร่วมได้ ( $\bar{X} = 4.27, S.D. = 1.11$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างด้านการเข้าถึง

(N = 191)

รายชื่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. นักศึกษาได้รับความยุติธรรมและความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล	4.09	1.10	มาก	4
2. นักศึกษามีอิสระในการออกความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ	4.13	1.03	มาก	3
3. ข้อมูลส่วนตัวได้รับการคุ้มครองและไม่รั่วไหล	4.36	0.83	มาก	1
4. นักศึกษามีช่องทางติดต่อทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่สะดวกและทันสมัย	3.93	1.12	มาก	5
5. มีกิจกรรมนักศึกษาหรือชมรมนักศึกษาที่หลากหลายให้นักศึกษาเข้าร่วมได้	3.66	1.37	มาก	6
6. อาจารย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ	4.25	0.97	มาก	2
รวม	4.17	0.97	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาด้านการเข้าถึงโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ 3. ข้อมูลส่วนตัวได้รับการคุ้มครองและไม่รั่วไหล ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.83) อาจารย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.97) นักศึกษามีอิสระในการออกความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = 1.03) นักศึกษาได้รับความยุติธรรมและความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 1.10) นักศึกษามีช่องทางติดต่อทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่สะดวกและทันสมัย ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D. = 1.12) และ มีกิจกรรมนักศึกษาหรือชมรมนักศึกษาที่หลากหลายให้นักศึกษาเข้าร่วมได้ ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 1.37) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของระดับความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างด้านหลักสูตร

(N = 191)

รายชื่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. มีการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนานักศึกษาที่หลากหลายทั้งในและนอกห้องเรียน	4.59	0.90	มากที่สุด	2
2. หลักสูตรมีความยืดหยุ่นในการจัดการเรียนการสอน	4.59	0.83	มากที่สุด	1
3. หลักสูตรมีขั้นตอนการบริการที่เป็นมาตรฐานและไม่ซับซ้อน	4.48	0.97	มาก	3
4. มีการจัดการประชุมทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอ	4.38	1.03	มาก	6
5. จำนวนนักศึกษาในแต่ละรายวิชาเหมาะสมมีขนาดห้องเรียนที่เหมาะสม	4.45	0.98	มาก	4
6. มีกิจกรรมนักศึกษาที่หลากหลาย และเป็นเอกลักษณ์	4.42	1.03	มาก	5
รวม	4.51	0.88	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาด้านหลักสูตรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ เรียงจากมากไปน้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ หลักสูตรมีความยืดหยุ่นในการจัดการเรียนการสอน ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.83) มีการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนานักศึกษาที่หลากหลายทั้งในและนอกห้องเรียน ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.90) อยู่ในระดับมาก ได้แก่ หลักสูตรมีขั้นตอนการบริการที่เป็นมาตรฐาน และไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.97) จำนวนนักศึกษาในแต่ละรายวิชาเหมาะสมมีขนาดห้องเรียนที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.98) มีกิจกรรมนักศึกษาที่หลากหลาย และเป็นเอกลักษณ์ ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 1.03) มีการจัดการประชุมทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 1.03) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างด้านหลักสูตร

(N = 191)

รายชื่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. มีการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนานักศึกษาที่หลากหลายทั้งในและนอกห้องเรียน	4.06	1.16	มาก	2
2. หลักสูตรมีความยืดหยุ่นในการจัดการเรียนการสอน	4.05	1.11	มาก	3
3. หลักสูตรมีขั้นตอนการบริการที่เป็นมาตรฐานและไม่ซับซ้อน	3.84	1.21	มาก	6
4. มีการจัดการประชุมทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอ	3.97	1.12	มาก	4
5. จำนวนนักศึกษาในแต่ละรายวิชาเหมาะสมมีขนาดห้องเรียนที่เหมาะสม	4.08	1.13	มาก	1
6. มีกิจกรรมนักศึกษาที่หลากหลายและเป็นเอกลักษณ์	3.96	1.22	มาก	5
รวม	4.01	1.10	มาก	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาด้านหลักสูตรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 1.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงจากมากไปน้อยได้แก่ จำนวนนักศึกษาในแต่ละรายวิชาเหมาะสมมีขนาดห้องเรียนที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D. = 1.13) รองลงมาคือ มีการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนานักศึกษาที่หลากหลายทั้งในและนอกห้องเรียน ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 1.16) หลักสูตรมีความยืดหยุ่นในการจัดการเรียนการสอน ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 1.11) มีการจัดการประชุมทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 1.12) มีกิจกรรมนักศึกษาที่หลากหลายและเป็นเอกลักษณ์ ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 1.22) และ หลักสูตรมีขั้นตอนการบริการที่เป็นมาตรฐาน และไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 1.21) ตามลำดับ

#### 4.2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามงานวิจัยโดยใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคลใน อายุ เพศ ถิ่นกำเนิด ระดับการศึกษา ผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียน โดยใช้สถิติ One Way Analysis of Variance (One Way ANOVA) มีตารางดังนี้

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบความต้องการโดยรวมและรายด้านในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ จำแนกตามอายุ

(N = 191)						
รายด้าน	แหล่งความแปรปรวม	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งสนับสนุน	Between Groups	0.71	3.00	0.24	0.36	0.78
	Within Groups	122.60	187.00	0.66		
	Total	123.31	190.00			
ด้านวิชาการ	Between Groups	1.68	3.00	0.56	0.90	0.44
	Within Groups	117.11	187.00	0.63		
	Total	118.80	190.00			
ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง	Between Groups	0.93	3.00	0.31	0.47	0.70
	Within Groups	122.54	187.00	0.66		
	Total	123.47	190.00			
ด้านการเข้าถึง	Between Groups	0.11	3.00	0.04	0.06	0.98
	Within Groups	112.83	187.00	0.60		
	Total	112.93	190.00			
ด้านหลักสูตร	Between Groups	1.37	3.00	0.46	0.58	0.63
	Within Groups	146.63	187.00	0.78		
	Total	148.00	190.00			
โดยรวม	Between Groups	0.76	3.00	0.25	0.44	0.73
	Within Groups	108.93	187.00	0.58		
	Total	109.70	190.00			



จากตารางที่ 4.17 พบว่า นักศึกษาจีนที่มีอายุต่างกันมีความต้องการในคุณภาพการบริการ การศึกษาในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ( $F = 0.44$ ,  $Sig. = 0.73$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นักศึกษาจีนที่มีอายุต่างกันมีความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านในคุณภาพการบริการ การศึกษา ฯ จำแนกตามอายุ

(N = 191)

รายด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งสนับสนุน	Between Groups	0.55	3.00	0.18	0.27	0.85
	Within Groups	127.69	187.00	0.68		
	Total	128.24	190.00			
ด้านวิชาการ	Between Groups	2.02	3.00	0.67	0.80	0.50
	Within Groups	157.91	187.00	0.84		
	Total	159.93	190.00			
ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง	Between Groups	4.10	3.00	1.37	1.54	0.21
	Within Groups	165.89	187.00	0.89		
	Total	169.99	190.00			
ด้านการเข้าถึง	Between Groups	0.67	3.00	0.22	0.23	0.87
	Within Groups	178.55	187.00	0.96		
	Total	179.22	190.00			
ด้านหลักสูตร	Between Groups	2.74	3.00	0.91	0.76	0.52
	Within Groups	225.74	187.00	1.21		
	Total	228.48	190.00			
โดยรวม	Between Groups	0.40	3.00	0.13	0.17	0.92
	Within Groups	148.16	187.00	0.79		
	Total	148.56	190.00			

จากตารางที่ 4.18 พบว่า นักศึกษาจีนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ การศึกษาในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ( $F = 0.17$ ,  $Sig. = 0.92$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นักศึกษาจีนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบความต้องการ โดยรวมและรายด้านในคุณภาพการบริการ การศึกษา ๗ จำแนกตามเพศ

(N = 191)

รายด้าน	แหล่งความแปรปรวม	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งสนับสนุนทาง วิชาการ	Between Groups	0.08	1.00	0.08	0.13	0.72
	Within Groups	123.23	189.00	0.65		
	Total	123.31	190.00			
ด้านวิชาการ	Between Groups	0.05	1.00	0.05	0.08	0.78
	Within Groups	118.75	189.00	0.63		
	Total	118.80	190.00			
ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง	Between Groups	0.00	1.00	0.00	0.00	0.97
	Within Groups	123.47	189.00	0.65		
	Total	123.47	190.00			
ด้านการเข้าถึง	Between Groups	0.19	1.00	0.19	0.31	0.58
	Within Groups	112.75	189.00	0.60		
	Total	112.93	190.00			
ด้านหลักสูตร	Between Groups	0.17	1.00	0.17	0.21	0.65
	Within Groups	147.83	189.00	0.78		
	Total	148.00	190.00			
โดยรวม	Between Groups	0.12	1.00	0.12	0.21	0.65
	Within Groups	109.57	189.00	0.58		
	Total	109.70	190.00			

จากตารางที่ 4.19 พบว่า นักศึกษาจีนที่มีเพศต่างกันมีความต้องการในคุณภาพการบริการ การศึกษาในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ( $F=0.21$ ,  $Sig. = 0.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นักศึกษาจีนที่มีอายุต่างกันมีความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านในคุณภาพการบริการ การศึกษา ฯ จำแนกตามเพศ

(N = 191)

รายด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งสนับสนุน ทางวิชาการ	Between Groups	3.73	1.00	3.73	5.66*	0.018
	Within Groups	124.51	189.00	0.66		
	Total	128.24	190.00			
ด้านวิชาการ	Between Groups	5.71	1.00	5.71	6.99**	0.009
	Within Groups	154.22	189.00	0.82		
	Total	159.93	190.00			
ด้าน ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	Between Groups	8.31	1.00	8.31	9.71**	0.002
	Within Groups	161.68	189.00	0.86		
	Total	169.99	190.00			
ด้านการเข้าถึง	Between Groups	1.86	1.00	1.86	1.98	0.16
	Within Groups	177.36	189.00	0.94		
	Total	179.22	190.00			
ด้านหลักสูตร	Between Groups	4.39	1.00	4.39	3.70	0.06
	Within Groups	224.09	189.00	1.19		
	Total	228.48	190.00			
โดยรวม	Between Groups	4.05	1.00	4.05	5.30*	0.022
	Within Groups	144.51	189.00	0.77		
	Total	148.56	190.00			

\* The mean difference is significant at the 0.05 level

\*\* The mean difference is significant at the 0.01 level

จากตารางที่ 4.20 พบว่า นักศึกษาจีนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ การศึกษาในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 5.30$ , Sig. = 0.022) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นักศึกษาจีนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านสิ่งสนับสนุน ทางวิชาการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 5.66$ , Sig. = 0.018) ด้าน วิชาการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $F = 6.99$ , Sig. = 0.009) ด้านภาพ ลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $F = 9.71$ , Sig. = 0.002) นอกจากนั้นไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบความต้องการโดยรวมและรายด้านในคุณภาพการบริการ การศึกษาฯ จำแนกตามถิ่นกำเนิด

(N = 191)

รายด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งสนับสนุน ทางวิชาการ	Between Groups	3.32	6.00	0.55	0.85	0.53
	Within Groups	119.99	184.00	0.65		
	Total	123.31	190.00			
ด้านวิชาการ	Between Groups	2.81	6.00	0.47	0.74	0.62
	Within Groups	115.99	184.00	0.63		
	Total	118.80	190.00			
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง	Between Groups	4.96	6.00	0.83	1.28	0.27
	Within Groups	118.51	184.00	0.64		
	Total	123.47	190.00			
ด้านการเข้าถึง	Between Groups	2.61	6.00	0.44	0.73	0.63
	Within Groups	110.32	184.00	0.60		
	Total	112.93	190.00			
ด้านหลักสูตร	Between Groups	1.16	6.00	0.19	0.24	0.96
	Within Groups	146.83	184.00	0.80		
	Total	148.00	190.00			
โดยรวม	Between Groups	1.90	6.00	0.32	0.54	0.78
	Within Groups	107.79	184.00	0.59		
	Total	109.70	190.00			

จากตารางที่ 4.21 พบว่า นักศึกษาจีนที่มีถิ่นกำเนิดต่างกันมีความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ( $F = 0.54$ ,  $Sig. = 0.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นักศึกษาจีนที่มีถิ่นกำเนิดต่างกันมีความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน ในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ จำแนกตามถิ่นกำเนิด

(N = 191)

รายด้าน	แหล่งความแปรปรวม	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งสนับสนุน ทางวิชาการ	Between Groups	2.42	6.00	0.40	0.59	0.74
	Within Groups	125.82	184.00	0.68		
	Total	128.24	190.00			
ด้านวิชาการ	Between Groups	5.16	6.00	0.86	1.02	0.41
	Within Groups	154.77	184.00	0.84		
	Total	159.93	190.00			
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง	Between Groups	3.44	6.00	0.57	0.63	0.70
	Within Groups	166.55	184.00	0.91		
	Total	169.99	190.00			
ด้านการเข้าถึง	Between Groups	0.57	6.00	0.09	0.10	1.00
	Within Groups	178.65	184.00	0.97		
	Total	179.22	190.00			
ด้านหลักสูตร	Between Groups	4.13	6.00	0.69	0.56	0.76
	Within Groups	224.35	184.00	1.22		
	Total	228.48	190.00			
โดยรวม	Between Groups	2.89	6.00	0.48	0.61	0.72
	Within Groups	145.68	184.00	0.79		
	Total	148.56	190.00			

จากตารางที่ 4.22 พบว่า นักศึกษาจีนที่มีถิ่นกำเนิดต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ( $F = 0.61$ ,  $Sig. = 0.72$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นักศึกษาจีนที่มีถิ่นกำเนิดต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการทดสอบความต้องการ โดยรวมและรายด้าน ในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ จำแนกตามระดับการศึกษา

(N = 191)

รายด้าน	แหล่งความแปรปรวม	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งสนับสนุน ทางวิชาการ	Between Groups	0.626	1	0.626	0.965	0.327
	Within Groups	122.683	189	0.649		
	Total	123.309	190			
ด้านวิชาการ	Between Groups	3.602	1	3.602	5.91*	0.016
	Within Groups	115.194	189	0.609		
	Total	118.796	190			
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง	Between Groups	0.769	1	0.769	1.185	0.278
	Within Groups	122.705	189	0.649		
	Total	123.474	190			
ด้านการเข้าถึง	Between Groups	0.362	1	0.362	0.607	0.437
	Within Groups	112.57	189	0.596		
	Total	112.932	190			
ด้านหลักสูตร	Between Groups	0.246	1	0.246	0.315	0.575
	Within Groups	147.749	189	0.782		
	Total	147.995	190			
โดยรวม	Between Groups	0.414	1	0.414	0.717	0.398
	Within Groups	109.281	189	0.578		
	Total	109.695	190			

\* The mean difference is significant at the 0.05 level.

จากตารางที่ 4.23 พบว่า นักศึกษาจีนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ( $F = 0.717$ ,  $Sig. = 0.398$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นักศึกษาจีนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในด้านวิชาการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 5.91$ ,  $Sig. = 0.016$ ) นอกจากนั้นไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ จำแนกตามระดับการศึกษา

(N = 191)

รายด้าน	แหล่งความแปรปรวม	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งสนับสนุน ทางวิชาการ	Between Groups	0.004	1	0.004	0.007	0.936
	Within Groups	128.239	189	0.679		
	Total	128.244	190			
ด้านวิชาการ	Between Groups	3.33	1	3.33	4.019*	0.046
	Within Groups	156.599	189	0.829		
	Total	159.929	190			
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง	Between Groups	0.772	1	0.772	0.862	0.354
	Within Groups	169.215	189	0.895		
	Total	169.987	190			
ด้านการเข้าถึง	Between Groups	0.323	1	0.323	0.341	0.56
	Within Groups	178.897	189	0.947		
	Total	179.22	190			
ด้านหลักสูตร	Between Groups	0.116	1	0.116	0.096	0.757
	Within Groups	228.363	189	1.208		
	Total	228.479	190			
โดยรวม	Between Groups	0.042	1	0.042	0.053	0.818
	Within Groups	148.523	189	0.786		
	Total	148.564	190			

\* The mean difference is significant at the 0.05 level.

จากตารางที่ 4.24 พบว่า นักศึกษาจีนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ( $F=0.053$ ,  $Sig. = 0.818$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นักศึกษาจีนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในด้านวิชาการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F=4.019$ ,  $Sig. = 0.046$ ) นอกจากนั้นไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการทดสอบความต้องการโดยรวมและรายด้านในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ จำแนกตามผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียน

(N = 191)

รายด้าน	แหล่งความแปรปรวม	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ	Between Groups	5.138	3	1.713	2.71*	0.046
	Within Groups	118.172	187	0.632		
	Total	123.309	190			
ด้านวิชาการ	Between Groups	6.344	3	2.115	3.516*	0.016
	Within Groups	112.452	187	0.601		
	Total	118.796	190			
ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง	Between Groups	5.947	3	1.982	3.154*	0.026
	Within Groups	117.527	187	0.628		
	Total	123.474	190			
ด้านการเข้าถึง	Between Groups	5.852	3	1.951	3.407*	0.019
	Within Groups	107.08	187	0.573		
	Total	112.932	190			
ด้านหลักสูตร	Between Groups	6.011	3	2.004	2.639	0.051
	Within Groups	141.983	187	0.759		
	Total	147.995	190			
โดยรวม	Between Groups	5.539	3	1.846	3.315*	0.021
	Within Groups	104.157	187	0.557		
	Total	109.695	190			

\* The mean difference is significant at the 0.05 level.



จากตารางที่ 4.25 พบว่า นักศึกษาจีนที่มีผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียนต่างกันมีความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาโดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 3.315$ , Sig. = 0.021) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นักศึกษาจีนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการในด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 2.71$ , Sig. = 0.046) ด้านวิชาการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 3.516$ , Sig. = 0.016) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 3.154$ , Sig. = 0.026) ด้านการเข้าถึงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 3.407$ , Sig. = 0.019) นอกจากนั้นไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยเซฟเฟ ความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ จำแนกตามผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียน

รายด้าน	(N = 191)				
	$\bar{X}$	ตนเอง	ครอบครัว	ทุนการศึกษา	อื่นๆ
ด้านวิชาการ	ตนเอง	-	-	1.70833* (Sig. 0.032)	-
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง	ตนเอง	-	-	1.79167* (Sig. 0.026)	-
	ครอบครัว	-	-	1.68125* (Sig. 0.034)	-
ด้านการเข้าถึง	ครอบครัว	-	-	1.57188* (Sig. 0.039)	-
ความต้องการ โดยรวม	อื่นๆ	-	-	1.93571* (Sig. 0.024)	-

\* The mean difference is significant at the 0.05 level.

จากตารางที่ 4.26 พบว่า นักศึกษาจีนที่เป็นทุนการศึกษามีความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาแตกต่างจากนักศึกษาที่จ่ายค่าเล่าเรียนโดยตนเอง ครอบครัว และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้าน ในคุณภาพการบริการ การศึกษาฯ จำแนกตามผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียน

(N = 191)

รายด้าน	แหล่งความแปรปรวม	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งสนับสนุน ทางวิชาการ	Between Groups	2.145	3	0.715	1.06	0.367
	Within Groups	126.099	187	0.674		
	Total	128.244	190			
ด้านวิชาการ	Between Groups	1.704	3	0.568	0.671	0.571
	Within Groups	158.226	187	0.846		
	Total	159.929	190			
ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียง	Between Groups	4.904	3	1.635	1.852	0.139
	Within Groups	165.083	187	0.883		
	Total	169.987	190			
ด้านการเข้าถึง	Between Groups	3.876	3	1.292	1.378	0.251
	Within Groups	175.344	187	0.938		
	Total	179.22	190			
ด้านหลักสูตร	Between Groups	4.66	3	1.553	1.298	0.277
	Within Groups	223.819	187	1.197		
	Total	228.479	190			
โดยรวม	Between Groups	2.937	3	0.979	1.257	0.29
	Within Groups	145.627	187	0.779		
	Total	148.564	190			

จากตารางที่ 4.27 พบว่า นักศึกษาจีนที่มีผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียนต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน ( $F = 1.257$ ,  $Sig. = 0.29$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นักศึกษาจีนที่มีผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียนต่างกันมีความพึงพอใจในทุกด้านไม่แตกต่าง

#### 4.2.3 ผลการวิเคราะห์ความต้องการมีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้นำเสนอผลการวิเคราะห์ความต้องการมีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เมื่อใช้ตัวแปรปัจจัย 5 ด้านของความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาเป็นตัวแปรทำนาย (X) และความพึงพอใจของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก เป็นตัวแปรเกณฑ์ (Y) ด้วยวิธีบรรยายประกอบตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัย 5 ด้านในความต้องการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในคุณภาพการบริการการศึกษา

(N = 191)

ANOVA <sup>a</sup>	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	27.664	5	5.533	8.466**	.000 <sup>b</sup>
Residual	120.900	185	0.654		
Total	148.564	190			

\*\* The mean difference is significant at the 0.01 level

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการของความต้องการ (X<sub>1</sub>) ด้านวิชาการของความต้องการ (X<sub>2</sub>) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของความต้องการ (X<sub>3</sub>) ด้านการเข้าถึงของความต้องการ (X<sub>4</sub>) และด้านหลักสูตรของความต้องการ (X<sub>5</sub>) มีอย่างน้อย 1 ตัวที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ความต้องการ 5 ด้านมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ต่อเมื่อ Sig. = 0.000 โดยมีค่าน้อยกว่า 0.01 ซึ่งผลการทดสอบแสดงดังตาราง 4.29

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยรวมในคุณภาพการบริการการศึกษา

(N = 191)

ตัวแปรทำนาย	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	2.010	0.383		5.249	0.000		
X <sub>1</sub>	0.388	0.115	0.354	3.380**	0.001	0.402	2.488
X <sub>2</sub>	0.177	0.121	0.159	1.464	0.145	0.375	2.666
X <sub>3</sub>	0.050	0.119	0.046	0.422	0.674	0.374	2.672
X <sub>4</sub>	-0.218	0.135	-0.190	-1.612	0.109	0.317	3.155
X <sub>5</sub>	0.073	0.106	0.073	0.686	0.493	0.39	2.566

\*\* The mean difference is significant at the 0.01 level

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการของความต้องการ (X<sub>1</sub>) ด้านวิชาการของความต้องการ (X<sub>2</sub>) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของความต้องการ (X<sub>3</sub>) ด้านการเข้าถึงของความต้องการ (X<sub>4</sub>) และด้านหลักสูตรของความต้องการ (X<sub>5</sub>) มีค่า Tolerance ตั้งแต่ 0.317 – 0.402 และมีค่า VIF ตั้งแต่ 2.488 - 3.155 แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวมีค่าความสัมพันธ์กันเองไม่สูงมาก จึงไม่พบปัญหา Multicollinearity ในตัวแปรทำนาย 5 ด้าน เนื่องจาก Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.1 และ VIF ไม่เกินกว่า 10 (ภาณุเดช เพ็ชรความสุข, 2558) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ตัวแปรทำนายมีด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการของความต้องการ (X<sub>1</sub>) สามารถพยากรณ์มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.001) ดังนั้น สามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ โดยวิธี Stepwise Linear Regression Analysis ได้ดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Stepwise Linear Regression Analysis) ของปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการของความต้องการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ

(N = 191)

R = 0.410, R <sup>2</sup> = 0.168, R <sup>2</sup> <sub>Adj.</sub> = 0.163, SE = 0.80881					
ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.113	0.318		6.637	0.000
X <sub>1</sub>	0.450	0.073	0.410	6.173	0.000

\*\* The mean difference is significant at the 0.01 level

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการของความต้องการ (X<sub>1</sub>) เป็นตัวแปรทำนายที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.450 โดยปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการของความต้องการ (X<sub>1</sub>) สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจโดยรวมในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ ได้ร้อยละ 16.3 (R<sup>2</sup><sub>Adj.</sub> = 0.163) และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย 0.41 ดังนั้นสามารถเขียนสมการทำนายความพึงพอใจโดยรวม (Y<sub>1</sub>) ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y_1 = 2.113 + 0.450 X_1$$

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม (Y<sub>1</sub>) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.001) ได้แก่ ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการของความต้องการ (X<sub>1</sub>) หากมีค่าความต้องการในด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้น 0.450 หน่วย หากไม่พิจารณาความต้องการ (X<sub>1</sub>) จะพบว่า ความพึงพอใจโดยรวม (Y<sub>1</sub>) มีค่าอยู่ที่ระดับ 2.113 หน่วย

ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ( $Y_1$ ) ได้แก่ ด้านวิชาการของความต้องการ ( $X_2$ ) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของความต้องการ ( $X_3$ ) ด้านการเข้าถึงของความต้องการ ( $X_4$ ) และด้านหลักสูตรของความต้องการ ( $X_5$ )

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสนับสนุนทางวิชาการของความต้องการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสนับสนุนทางวิชาการในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ โดยวิธีความถดถอยเชิงพหุคูณ (Stepwise Linear Regression Analysis)

(N = 191)

R = 0.436, R <sup>2</sup> = 0.190, R <sup>2</sup> <sub>Adj.</sub> = 0.186, S.E. <sub>est</sub> = 0.74142					
ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.171	0.292		7.437	0.000
X <sub>1</sub>	0.444	0.067	0.436	6.655	0.000

\*\* The mean difference is significant at the 0.01 level

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการของความต้องการ ( $X_1$ ) เป็นตัวแปรทำนายที่มีผลต่อด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (B) เท่ากับ 0.444 โดยปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการของความต้องการ ( $X_1$ ) สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจโดยรวมในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ ได้ร้อยละ 18.6 ( $R^2_{Adj.} = 0.186$ ) และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (S.E.<sub>est</sub>) เท่ากับ 0.74142 ดังนั้นสามารถเขียนสมการทำนายความพึงพอใจด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการ ( $Y_2$ ) ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y_2 = 2.171 + 0.444 X_1$$

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการ ( $Y_2$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.000) ได้แก่ด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการของ

ต้องการ ( $X_1$ ) หากมีค่าความต้องการในด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ความพึงพอใจโดยรวม เพิ่มขึ้น 0.450 หน่วย หากไม่พิจารณาความต้องการ ( $X_1$ ) จะพบว่า ความพึงพอใจในด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ ( $Y_2$ ) มีค่าอยู่ที่ระดับ 2.171 หน่วย

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านวิชาการของความต้องการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านวิชาการในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ โดยวิธีความถดถอยเชิงพหุคูณ (Stepwise Linear Regression Analysis)

(N = 191)

---

$R = 0.444, R^2 = 0.197, R^2_{Adj.} = 0.193, S.E._{est} = 0.82419$

---

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.888	0.351		5.384	0.000
$X_2$	0.515	0.076	0.444	6.814	0.000

---

\*\* The mean difference is significant at the 0.01 level

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ปัจจัยด้านวิชาการของความต้องการ ( $X_2$ ) เป็นตัวแปรทำนายที่มีผลต่อด้านวิชาการของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (B) เท่ากับ 0.515 โดยปัจจัยด้านวิชาการของความต้องการ ( $X_2$ ) สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจด้านวิชาการในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ ได้ร้อยละ 19.3 ( $R^2_{Adj.} = 0.193$ ) และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย ( $S.E._{est}$ ) เท่ากับ 0.82419 ดังนั้นสามารถเขียนสมการทำนายความพึงพอใจด้านวิชาการ ( $Y_3$ ) ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y_3 = 1.888 + 0.515 X_2$$

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านวิชาการ ( $Y_3$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.000) ได้แก่ด้านวิชาการของความต้องการ ( $X_2$ ) หากมีค่าความต้องการในด้านวิชาการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ความพึงพอใจด้านวิชาการ เพิ่มขึ้น 0.515

หน่วย หากไม่พิจารณาความต้องการ ( $X_1$ ) จะพบว่า ความพึงพอใจด้านวิชาการ ( $Y_3$ ) มีค่าอยู่ที่ระดับ 1.888 หน่วย

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการของความต้องการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ โดยวิธีความถดถอยเชิงพหุคูณ (Stepwise Linear Regression Analysis)

(N = 191)

---

$R = 0.315, R^2 = 0.099, R^2_{Adj.} = 0.094, S.E._{est} = 0.90019$

---

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.323	0.354		6.554	0.000
$X_2$	0.369	0.081	0.315	4.558	0.000

---

\*\* The mean difference is significant at the 0.01 level

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการของความต้องการ ( $X_1$ ) เป็นตัวแปรทำนายที่มีผลต่อด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (B) เท่ากับ 0.369 โดยปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการของความต้องการ ( $X_1$ ) สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ ได้ร้อยละ 9.4 ( $R^2_{Adj.} = 0.094$ ) และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย ( $S.E._{est}$ ) เท่ากับ 0.90019 ดังนั้นสามารถเขียนสมการทำนายความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง ( $Y_4$ ) ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y_4 = 2.323 + 0.369 X_1$$

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง ( $Y_4$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.000) ได้แก่ด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการของความต้องการ ( $X_1$ ) หากมีค่าความต้องการในด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ความ



พึงพอใจด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง เพิ่มขึ้น 0.369 หน่วย หากไม่พิจารณาความต้องการ ( $X_1$ ) จะพบว่า ความพึงพอใจด้านวิชาการ ( $Y_4$ ) มีค่าอยู่ที่ระดับ 2.323 หน่วย

ตารางที่ 4.34 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการเข้าถึงของความต้องการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการเข้าถึงในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ โดยวิธีความถดถอยเชิงพหุคูณ (Stepwise Linear Regression Analysis)

(N = 191)

R = 0.351, R <sup>2</sup> = 0.123, R <sup>2</sup> <sub>Adj.</sub> = 0.118, S.E. <sub>est</sub> = 0.91199					
ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.154	0.397		5.421	0.000
X <sub>4</sub>	0.442	0.086	0.351	5.146	0.000

\*\* The mean difference is significant at the 0.01 level

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ปัจจัยด้านการเข้าถึงของความต้องการ ( $X_4$ ) เป็นตัวแปรทำนายที่มีผลต่อด้านการเข้าถึงของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (B) เท่ากับ 0.442 โดยปัจจัยด้านการเข้าถึงของความต้องการ ( $X_4$ ) สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจด้านการเข้าถึงในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ ได้ร้อยละ 12 ( $R^2_{Adj.} = 0.118$ ) และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย ( $S.E._{est}$ ) เท่ากับ 0.91199 ดังนั้นสามารถเขียนสมการทำนายความพึงพอใจด้านการเข้าถึง ( $Y_5$ ) ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y_5 = 2.154 + 0.442 X_4$$

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการเข้าถึง ( $Y_5$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.000) ได้แก่ด้านการเข้าถึงของความต้องการ ( $X_4$ ) หากมีค่าความต้องการในด้านการเข้าถึงเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ความพึงพอใจด้านการเข้าถึง เพิ่มขึ้น

0.442 หน่วย หากไม่พิจารณาความต้องการ ( $X_1$ ) จะพบว่า ความพึงพอใจด้านวิชาการ ( $Y_5$ ) มีค่าอยู่ที่ระดับ 2.154 หน่วย

ตารางที่ 4.35 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการของความต้องการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านหลักสูตรในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ โดยวิธีความถดถอยเชิงพหุคูณ (Stepwise Linear Regression Analysis)

(N = 191)

---

$R = 0.334, R^2 = 0.112, R^2_{Adj.} = 0.107, S.E._{est} = 1.03630$

---

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.056	0.408		5.038	0.000
$X_1$	0.455	0.093	0.334	4.874	0.000

---

\*\* The mean difference is significant at the 0.01 level

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการของความต้องการ ( $X_1$ ) เป็นตัวแปรทำนายที่มีผลต่อด้านหลักสูตรของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (B) เท่ากับ 0.455 โดยปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการของความต้องการ ( $X_1$ ) สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจด้านหลักสูตรในคุณภาพการบริการการศึกษาฯ ได้ร้อยละ 1.2 ( $R^2_{Adj.} = 0.107$ ) และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย ( $S.E._{est}$ ) เท่ากับ 1.03630 ดังนั้นสามารถเขียนสมการทำนายความพึงพอใจด้านหลักสูตร ( $Y_6$ ) ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y_6 = 2.056 + 0.455 X_1$$

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านหลักสูตร ( $Y_6$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.000) ได้แก่ด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการของความต้องการ ( $X_1$ ) หากมีค่าความต้องการในด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ความพึงพอใจ

ด้านหลักสูตร เพิ่มขึ้น 0.455 หน่วย หากไม่พิจารณาความต้องการด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการ ( $X_1$ ) จะพบว่า ความพึงพอใจด้านหลักสูตร ( $Y_1$ ) มีค่าอยู่ที่ระดับ 2.056 หน่วย

#### 4.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น

การวิจัยครั้งนี้นำเสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและความพึงพอใจด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการโดยใช้ภาษาจีนเป็นหลักกับหน่วยงานกลางที่ให้บริการโดยไม่ได้ใช้ภาษาจีนเป็นหลัก และมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในคุณภาพการบริการการศึกษานักศึกษาจีนต่อในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีบรรยายประกอบตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.36 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการโดยใช้ภาษาจีนเป็นหลักกับความพึงพอใจด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการสำหรับหน่วยงานกลางที่ให้บริการโดยไม่ได้ใช้ภาษาจีนเป็นหลักในคุณภาพการบริการการศึกษานักศึกษา โดยใช้สูตรของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

		(N = 191)				
		ความต้องการ		ความพึงพอใจ		
		a	b	bb	aa	
ความต้องการ	a	Pearson Correlation	1			
		Sig. (2-tailed)				
	b	Pearson Correlation	.801**	1		
		Sig. (2-tailed)	0.000			
ความพึงพอใจ	bb	Pearson Correlation	.374**	.450**	1	
		Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		
	aa	Pearson Correlation	.431**	.379**	.719**	1
		Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)



ตารางที่ 4.37 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการโดยใช้ภาษาจีนเป็นหลัก หน่วยงานกลาง และอีก 4 ด้านมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

(N = 191)

R = 0.992, R <sup>2</sup> = 0.984, R <sup>2</sup> <sub>Adj.</sub> = 0.984, S.E. <sub>est</sub> = 0.11307							
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	0.106	0.044		2.393	0.018		
ด้านวิชาการ	0.011	0.014	0.012	0.809	0.420	0.404	2.473
ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง	0.031	0.014	0.033	2.143**	0.033	0.358	2.791
ด้านการเข้าถึง	0.007	0.014	0.008	0.528	0.598	0.385	2.599
ด้านหลักสูตร	0.506	0.012	0.627	40.627**	0.000	0.361	2.768
aa	0.188	0.015	0.191	12.803**	0.000	0.386	2.593
bb	0.232	0.014	0.244	16.360**	0.000	0.388	2.578

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ความพึงพอใจในด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการโดยใช้ภาษาจีนเป็นหลัก (aa) ด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการสำหรับหน่วยงานกลาง (bb) ด้านวิชาการ ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ด้านการเข้าถึง และด้านหลักสูตร มีค่า Tolerance ตั้งแต่ 0.358 – 0.404 และมีค่า VIF ตั้งแต่ 2.473 - 2.791 แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันเองไม่สูงมาก จึงไม่พบปัญหา Multicollinearity ในตัวแปรทำนาย เนื่องจาก Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.1 และ VIF ไม่เกินกว่า 10 (O'Brien, 2007) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ตัวแปรทำนายมีความพึงพอใจในด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการโดยใช้ภาษาจีนเป็นหลัก (Sig. = 0.000) ด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการสำหรับหน่วยงานกลาง (Sig. = 0.000) ด้าน

ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย (Sig. = 0.033) และด้านหลักสูตร (Sig. = 0.000) สามารถพยากรณ์มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้น ความพึงพอใจในภูมุด้านสามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจโดยรวมในคุณภาพการบริการการศึกษา ฯ ได้ร้อยละ 98.4 ( $R^2_{Adj.} = 0.984$ ) และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (S.E.<sub>est</sub>) เท่ากับ 0.11307 ซึ่งสามารถเขียนสมการทำนายความพึงพอใจโดยรวม ( $Y_{\text{โดยรวม}}$ ) ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y_{\text{โดยรวม}} = 0.106 + 0.506 X_{\text{ด้านหลักสูตร}}$$

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ( $Y_{\text{โดยรวม}}$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.000) ได้แก่ความพึงพอใจด้านหลักสูตร ( $X_{\text{ด้านหลักสูตร}}$ ) หากมีค่าความพึงพอใจในด้านหลักสูตรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ความพึงพอใจโดยรวม เพิ่มขึ้น 0.506 หน่วย หากไม่พิจารณาความพึงพอใจด้านหลักสูตร ( $X_{\text{ด้านหลักสูตร}}$ ) จะพบว่า ความพึงพอใจโดยรวม ( $Y_{\text{โดยรวม}}$ ) มีค่าอยู่ที่ระดับ 0.106 หน่วย

$$Y_{\text{โดยรวม}} = 0.106 + 0.031 X_{\text{ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง}}$$

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ( $Y_{\text{โดยรวม}}$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.033) ได้แก่ความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ( $X_{\text{ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง}}$ ) หากมีค่าความพึงพอใจในด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ความพึงพอใจโดยรวม เพิ่มขึ้น 0.031 หน่วย หากไม่พิจารณาความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง ( $X_{\text{ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง}}$ ) จะพบว่า ความพึงพอใจโดยรวม ( $Y_{\text{โดยรวม}}$ ) มีค่าอยู่ที่ระดับ 0.106 หน่วย

$$Y_{\text{โดยรวม}} = 0.106 + 0.232 X_{\text{bb}}$$

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ( $Y_{\text{โดยรวม}}$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.000) ได้แก่ความพึงพอใจด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการสำหรับหน่วยงานกลาง ( $X_{\text{bb}}$ ) หากมีค่าความพึงพอใจในด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการสำหรับหน่วยงานกลางเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ความพึงพอใจโดยรวม เพิ่มขึ้น 0.232 หน่วย หากไม่พิจารณาความพึงพอใจด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการสำหรับหน่วยงานกลาง ( $X_{\text{bb}}$ ) จะพบว่า ความพึงพอใจโดยรวม ( $Y_{\text{โดยรวม}}$ ) มีค่าอยู่ที่ระดับ 0.106 หน่วย

$$Y_{\text{โดยรวม}} = 0.106 + 0.188 X_{\text{aa}}$$

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ( $Y_{\text{โดยรวม}}$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.000) ได้แก่ความพึงพอใจด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการโดยใช้ภาษาจีนเป็นหลัก ( $X_{\text{aa}}$ ) หากมีค่าความพึงพอใจในด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการโดยใช้ภาษาจีนเป็นหลักเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ความพึงพอใจโดยรวม เพิ่มขึ้น 0.188 หน่วย หากไม่พิจารณาความพึงพอใจด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการโดยใช้ภาษาจีนเป็นหลัก ( $X_{\text{aa}}$ ) จะพบว่า ความพึงพอใจโดยรวม ( $Y_{\text{โดยรวม}}$ ) มีค่าอยู่ที่ระดับ 0.106 หน่วย

ตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

	ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน
1	หอพัก	22
2	กิจกรรมนักศึกษา	18
3	การจัดการเรียนการสอน	16
4	ชื่อเสียง	16
5	โรงอาหาร	15
6	การให้บริการได้อย่างทันท่วงที/ทันการณ์	6
7	อาจารย์ผู้สอน	6
8	ทักษะด้านการสื่อสารและใช้ภาษา	5
9	ห้องสมุด	5
10	อุปกรณ์ห้องเรียน	4
11	กฎระเบียบ ระบบการให้บริการ	4
12	สถานที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง	3
13	สถานที่ออกกำลังกายและที่นั่งเล่น	3
14	การเดินทาง	3
15	ทุนการศึกษา	1

จากตารางที่ 4.38 พบว่า นักศึกษาจีน ได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยเรียงลำดับดังนี้

- 1) บรรยากาศที่พักอาศัยควรน่าอยู่ มีอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นครบถ้วน ค่าใช้จ่ายเหมาะสม และไม่จำเป็นบังคับที่พักอาศัย
- 2) ควรเพิ่มกิจกรรมนักศึกษาที่หลากหลาย และเป็นเอกลักษณ์มากขึ้น
- 3) หลักสูตรการจัดการเรียนการสอนที่เป็นมืออาชีพ และเหมาะสม
- 4) มหาวิทยาลัยดีเยี่ยม มีความพึงพอใจ
- 5) ควรมีอาหารหลากหลายประเภท โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีอาหารจีนในโรงอาหาร
- 6) เจ้าหน้าที่ควรให้บริการได้อย่างทันท่วงที/ทันการณ์ และขั้นตอนการบริการที่เป็นมาตรฐาน ไม่ซับซ้อน



- 7) คุณภาพการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอนควรพัฒนาการมากขึ้น
- 8) เจ้าหน้าที่และอาจารย์ควรมีทักษะการใช้ภาษาจีนได้ในการให้บริการ
- 9) ห้องสมุดควรมีเวลาทำการที่เหมาะสม และมีหนังสือ ตำรา วารสารและ

สิ่งพิมพ์ที่หลากหลายทันสมัย

- 10) ห้องเรียนควรมีอุปกรณ์เพียงพอ ทันสมัย และเหมาะกับร่างกาย
- 11) กฎระเบียบและระบบการให้บริการควรไม่ตายตัว
- 12) ควรปรับปรุงสถานที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างเพียงพอ และ

บรรยากาศ

- 13) ควรปรับปรุงสถานที่ออกกำลังกายและที่นั่งเล่นให้มีเวลาทำการที่

เหมาะสม

- 14) การเดินทางควรปรับปรุงให้สะดวกในการออกไปที่เมือง
- 15) ควรมีทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาเงินจากมหาวิทยาลัย



## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก 3) เพื่อศึกษาความต้องการที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก การวิจัยครั้งนี้ได้นำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก โดยทำการศึกษากับนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก ระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาตรีโทจำนวน 191 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) ส่วนสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติเปรียบเทียบ (One-Way ANOVA) และสถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 127 คน (ร้อยละ 66.49) ส่วนเพศหญิง 64 คน (ร้อยละ 33.51) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 21 - 23 ปี จำนวน 109 คน (ร้อยละ 57.07) รองลงมาคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี 49 คน (ร้อยละ 25.65) อายุ 24 – 26 ปี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 11.52) และอายุ 27 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน (ร้อยละ 5.76) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี จำนวน 151 คน (ร้อยละ 79.06) รองลงมาคือ ศึกษาในระดับปริญญาโท 40 คน (ร้อยละ 20.94) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นครอบครัวที่สนับสนุนค่าเล่าเรียน จำนวน 160 คน (ร้อยละ 83.77) รองลงมาคือสนับสนุนค่าเล่าเรียนด้วยตนเอง 24 คน (ร้อยละ 12.57) ทุนการศึกษา 2 คน (ร้อยละ 1.05) และ อื่นๆ เช่น นักศึกษาจีนที่มาจากโครงการร่วมมือ 5 คน (ร้อยละ 2.62) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีถิ่นกำเนิดมาจากภาคตะวันตกเฉียงใต้ ประกอบด้วย มณฑลชื้อชวน อวิ้นหนาน กุ้ยโจว ซิฉิง และฉงชิ่ง จำนวน 85 คน (ร้อยละ 44.50) รองลงมาคือมาจากภาคตะวันออก ประกอบด้วย มณฑลซ่งไห่ ซานตง อานฮุย เจียงซู เจ้อเจียง เจียงซี ผู้เจี้ยน และไถวาน 30 คน (ร้อยละ 15.71) มาจากภาคกลาง ประกอบด้วย มณฑลเหอหนาน เหอเป่ย์ และหูหนาน 21 คน (ร้อยละ 10.99) มาจากภาคใต้ ประกอบด้วย มณฑลกวางตุ้ง กว่างซี ไห่หนาน เซียงกั่ง และเฮ้อเหมิน 19 คน (ร้อยละ 9.95) มาจากภาคเหนือ ประกอบด้วย มณฑลเป่ย์จิง เทียนจิน เหอเป่ย์ ซานซี และมองโกเลียใน 12 คน (ร้อยละ 6.28) มาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย มณฑลเฮยหลงเจียง จี๋หลิน และเหลียวหนิง 12 คน (ร้อยละ 6.28) และมาจากภาคตะวันตกเฉียงเหนือ ซึ่งรวมมณฑลส่านซี กานซู หนิงเซี่ย ซิงไห่ และซินเจียง 12 คน (ร้อยละ 6.28) ตามลำดับ

### 5.1.2 ระดับความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษา

การศึกษาความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความต้องการโดยรวมมาก เมื่อพิจารณาในด้านในคุณภาพการบริการการศึกษา พบว่าด้านที่มีระดับความต้องการมากที่สุด ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านการเข้าถึง และด้านหลักสูตร โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 5.1.2.1 ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ

ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามความต้องการด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการโดยใช้ภาษาจีนเป็นหลัก เช่น วิทยาลัยนานาชาติจีนและสถาบันจีนไทยเป็นต้นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความต้องการสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน นำเชื่อถือ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีทักษะด้านการสื่อสารและใช้ภาษาได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างทันท่วงที/ทันการณ์ เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอในการให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยแก้ปัญหาอย่างแท้จริง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่สม่ำเสมอ ตามลำดับ

ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการสำหรับหน่วยงาน หน่วยงานกลางที่ไม่ใช้ภาษาจีนในการให้บริการ เช่น สนง.รับนักศึกษา สนง.ทะเบียน สนง.บริการศึกษานานาชาติ บัณฑิตวิทยาลัย สนง.การเงิน เป็นต้น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีระดับความต้องการสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน นำเชื่อถือ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีทักษะด้านการสื่อสารและใช้ภาษาได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอในการให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยแก้ปัญหาอย่างแท้จริง เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างทันท่วงที/ทันการณ์ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และ ข้อเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่สม่ำเสมอ ตามลำดับ

### 5.1.2.2 ด้านวิชาการ

ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามความต้องการด้านวิชาการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อข้อที่มีระดับความต้องการสูงสุด คือ อาจารย์มีคุณวุฒิ ความรู้และประสบการณ์เพียงพอต่อการจัดเรียนการสอน รองลงมา คือ อาจารย์ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาการเรียนของนักศึกษาอย่างแท้จริง อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือ และเป็นแบบอย่างที่ดี อาจารย์ที่ปรึกษาตอบสนองต่อคำร้องขอของนักเรียนอย่างเต็มใจและรวดเร็ว และ อาจารย์มีการติดตามด้านการเรียนและรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา ตามลำดับ

### 5.1.2.3 ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย

ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามความต้องการด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความต้องการสูงสุด

คือ บริเวณมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย 24 ชั่วโมง รองลงมา คือ ห้องพยาบาลมีคุณภาพและมีความพร้อมให้บริการ มหาวิทยาลัยมีที่ตั้งเหมาะสม เดินทางสะดวก มหาวิทยาลัยมีกฎระเบียบที่เหมาะสม ปฏิบัติต่อนักศึกษาทุกคนอย่างเท่าเทียม ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับ ส่งผลให้มีอัตราการได้งานเมื่อจบการศึกษาสูง เป็นหลักสูตรที่มีคุณภาพ มีการเรียนการสอนที่มีมาตรฐานและได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ห้องเรียนมีอุปกรณ์เพียงพอและทันสมัย มีสถานที่ออกกำลังกายและที่นั่งเล่นพักผ่อนเพียงพอ มีเวลาทำการที่เหมาะสม มหาวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสวยงาม โรงอาหารสะอาดมีอาหารหลากหลายประเภท มีสถานที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างเพียงพอ และเหมาะสม ห้องสมุดมีเวลาทำการที่เหมาะสมและมีหนังสือ ตำรา วารสารและสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายทันสมัย มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงทั้งในไทยและจีน และ บรรยากาศที่พักอาศัยน่าอยู่ มีอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นครบถ้วนตามคำแนะนำของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ

#### 5.1.2.4 ด้านการเข้าถึงบริการ

ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามความต้องการด้านการเข้าถึงบริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความต้องการสูงสุด คือ นักศึกษาได้รับความยุติธรรมและความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ข้อมูลส่วนตัวได้รับการคุ้มครองและไม่รั่วไหล รองลงมา คือ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ นักศึกษามีอิสระในการออกความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ นักศึกษามีช่องทางติดต่อทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่สะดวกและทันสมัย และมีกิจกรรมนักศึกษาหรือชมรมนักศึกษาที่หลากหลายให้นักศึกษาเข้าร่วมได้ ตามลำดับ

#### 5.1.2.5 ด้านหลักสูตร

ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามความต้องการด้านหลักสูตรอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความต้องการสูงสุด คือ หลักสูตรมีความยืดหยุ่นในการจัดการเรียนการสอน รองลงมา คือ มีการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนานักศึกษาที่หลากหลายทั้งในและนอกห้องเรียน หลักสูตรมีขั้นตอนการบริการที่เป็นมาตรฐานและไม่ซับซ้อน จำนวนนักศึกษาในแต่ละรายวิชาเหมาะสมมีขนาดห้องเรียนที่เหมาะสม มีกิจกรรมนักศึกษาที่หลากหลาย และเป็นเอกลักษณ์ และ มีการจัดการประชุมทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอตามลำดับ

### 5.1.3 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ระดับความพึงพอใจโดยรวมมาก เมื่อพิจารณารายด้านในคุณภาพการบริการการศึกษา พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านวิชาการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 5.1.3.1 ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ

ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการ โดยใช้ภาษาจีนเป็นหลัก เช่น วิทยาลัยนานาชาติจีนและสถาบันจีนไทยเป็นต้นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีทักษะด้านการสื่อสารและใช้ภาษาได้เป็นอย่างดี รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการเจ้าหน้าที่มีทักษะด้านการสื่อสารและใช้ภาษาได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยแก้ปัญหาอย่างแท้จริง เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างทันท่วงที/ทันการณ์ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างทันท่วงที/ทันการณ์ และ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่สม่ำเสมอ ตามลำดับ

ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการสำหรับหน่วยงาน หน่วยงานกลางที่ไม่ใช้ภาษาจีนในการให้บริการ เช่น สนง.รับนักศึกษา สนง.ทะเบียน สนง.บริการนักศึกษานานาชาติ บัณฑิตวิทยาลัย สนง.การเงิน เป็นต้น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยแก้ปัญหาอย่างแท้จริง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างทันท่วงที/ทันการณ์ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่สม่ำเสมอ และ เจ้าหน้าที่มีทักษะด้านการสื่อสารและใช้ภาษาได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

#### 5.1.3.2 ด้านวิชาการ

ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจด้านวิชาการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ อาจารย์ให้ความ

สนใจกับปัญหาด้านการเรียนของนักศึกษาอย่างแท้จริง รองลงมา อาจารย์ที่ปรึกษาตอบสนองต่อคำร้องขอของนักเรียนอย่างเต็มใจและรวดเร็ว อาจารย์ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือ และเป็นแบบอย่างที่ดี อาจารย์มีคุณวุฒิ ความรู้และประสบการณ์เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน และ อาจารย์มีการติดตามด้านการเรียนและรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา ตามลำดับ

#### 5.1.3.3 ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย

ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าชื่อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือชื่อ ห้องพยาบาลมีคุณภาพและมีความพร้อมให้บริการ รองลงมา คือ บริเวณมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย 24 ชั่วโมง มหาวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสวยงาม สถานที่ออกกำลังกายและที่นั่งเล่นพอเพียง มีเวลาทำการที่เหมาะสม เป็นหลักสูตรที่มีคุณภาพ มีการเรียนการสอนที่มีมาตรฐานและได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ห้องเรียนมีอุปกรณ์เพียงพอและทันสมัย มหาวิทยาลัยมีกฎระเบียบที่เหมาะสม ปฏิบัติต่อนักศึกษาทุกคนอย่างเท่าเทียม ห้องสมุดมีเวลาทำการที่เหมาะสม และมีหนังสือ ตำรา วารสารและสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายทันสมัย มีสถานที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างเพียงพอ และเหมาะสม มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงทั้งในไทยและจีน โรงอาหารสะอาดมีอาหารหลากหลายประเภท ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับ ส่งผลให้มีอัตราการได้งานเมื่อจบการศึกษาสูง มหาวิทยาลัยมีที่ตั้งเหมาะสม เดินทางสะดวก และ บรรยากาศที่พักอาศัยน่าอยู่ มีอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นครบถ้วนตามคำแนะนำของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ

#### 5.1.3.4 ด้านการเข้าถึงบริการ

ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าชื่อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อมูลส่วนตัวได้รับการคุ้มครองและไม่รั่วไหล รองลงมา คือ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ นักศึกษามีอิสระในการออกความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ นักศึกษาได้รับความยุติธรรมและความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล นักศึกษามีช่องทางติดต่อทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่สะดวกและทันสมัย และมีกิจกรรมนักศึกษาหรือชมรมนักศึกษาที่หลากหลายให้นักศึกษาเข้าร่วมได้ ตามลำดับ

### 5.1.3.5 ด้านหลักสูตร

ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจด้านหลักสูตรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ จำนวนนักศึกษาในแต่ละรายวิชาเหมาะสมมีขนาดห้องเรียนที่เหมาะสม จำนวนนักศึกษาในแต่ละรายวิชาเหมาะสมมีขนาดห้องเรียนที่เหมาะสม รองลงมาคือ มีการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนานักศึกษาที่หลากหลายทั้งในและนอกห้องเรียน หลักสูตรมีความยืดหยุ่นในการจัดการเรียนการสอน มีการจัดการประชุมทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอ มีกิจกรรมนักศึกษาที่หลากหลาย และเป็นเอกลักษณ์ และ หลักสูตรมีขั้นตอนการบริการที่เป็นมาตรฐานและไม่ซับซ้อน ตามลำดับ

### 5.1.4 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง

ผลการเปรียบเทียบความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก จำแนกตามระดับการศึกษา มีความแตกต่างในด้านวิชาการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียนมีความแตกต่างในความต้องการโดยรวม ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ ด้านวิชาการ ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และด้านการเข้าถึงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านนอกจากนั้นไม่แตกต่าง เมื่อพบความแตกต่าง จึงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีเชฟเฟ มีผลการวิจัย พบว่า 1) ทุนการศึกษาที่มีความต้องการด้านวิชาการแตกต่างกันกับผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียนด้วยตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ทุนการศึกษาที่มีความต้องการด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยแตกต่างกันกับผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียนด้วยตนเองและครอบครัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ทุนการศึกษาที่มีความต้องการด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยแตกต่างกันกับผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียนด้วยครอบครัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) ทุนการศึกษาที่มีความต้องการโดยรวมแตกต่างกันกับนักศึกษาจีนที่เป็นโครงการร่วมมืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก จำแนกตามเพศ มีความแตกต่างในด้านด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านวิชาการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้าน



ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษามีความแตกต่างในด้านวิชาการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านนอกจากนั้นไม่แตกต่าง

### 5.1.5 ผลการทดสอบความถดถอย

ผลการทดสอบความต้องการมีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก สรุปได้ดังนี้

- 1) ความต้องการในด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และด้านหลักสูตร
- 2) ความต้องการในด้านวิชาการมีผลต่อความพึงพอใจในด้านวิชาการ
- 3) ความต้องการในการเข้าถึงมีผลต่อความพึงพอใจในการเข้าถึง

## 5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สภาพความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนโดยรวมอยู่ในระดับมาก สภาพความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาจีนพึงพอใจกับการบริการการศึกษาโดยรวมจากมหาวิทยาลัย ก ที่ให้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัย ก เป็นมหาวิทยาลัยที่มีประวัติศาสตร์อันยาวนาน มีวัฒนธรรมองค์การที่คุณลักษณะเฉพาะ และมีวิธีการบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Lazibat et al. (2014) ที่พบว่าระบบการคุณภาพการบริการการศึกษาระดับอุดมศึกษาสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง การทำให้คุณภาพการบริการการศึกษาดีขึ้นโดยใช้กลยุทธ์ในการจัดการที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดและรักษาจำนวนนักศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาต่างชาติ (Padlee & Reimers, 2015) จึงสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของนักศึกษาจีนได้ แต่ยังมีช่องว่างที่พัฒนาการได้ต่อเนื่อง เพื่อยกคุณภาพการบริการการศึกษาให้สูงขึ้น ทั้งนี้มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญความพึงพอใจด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย เรียงลำดับจากน้อยไปมาก

ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ด้านหลักสูตร ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านวิชาการ ยังมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยความต้องการสูงแต่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยของนักศึกษาจีนในคุณภาพการบริการการศึกษาประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านการเข้าถึง และด้านหลักสูตร ซึ่งสอดคล้องกับ Karavasilis et al. (2016) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการการศึกษาประเทศกรีซ (Greece) ที่พบว่า ด้านที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านหลักสูตร (Program Issues) ด้านการบริการสนับสนุน (Support Services) ด้านพนักงาน (Staff) อีกทั้งผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ Chanaka Ushantha and Samantha Kumara (2016) ที่ได้ศึกษาเรื่อง A Quest for Service Quality in Higher Education: Empirical Evidence from Sri Lanka ผลงานวิจัยพบว่า ด้านที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านวิชาการ (Academic) ด้านการเข้าถึง (Access) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย (Reputation)

อีกทั้ง จากผลงานวิจัย พบว่า ความต้องการในด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการมีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาโดยรวม ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และด้านหลักสูตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับ Padlee and Reimers (2015) ได้ศึกษา เรื่อง International student satisfaction with, and behavioural intentions towards, universities in Victoria ผลงานวิจัยพบว่า ด้านบริการวิชาการ (Academic Service) ด้านการเข้าถึง (Access) ด้านบริการเสริม (Augmented Service) มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของนักศึกษา ยังซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chanaka Ushantha and Samantha Kumara (2016) ที่ได้ศึกษาเรื่อง A Quest for Service Quality in Higher Education: Empirical Evidence from Sri Lanka ผลงานวิจัยพบว่าด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการมีความสำคัญมากในคุณภาพการบริการการศึกษา โดยความพึงพอใจในด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการสำหรับหน่วยงานกลางยังมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมได้เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Firdaus (2005) ที่กล่าวไว้ว่า การพัฒนาคุณภาพการบริการการศึกษาไม่ได้มีแต่ด้านวิชาการเพียงอย่างเดียว ยังต้องให้ความสนใจด้านสิ่งสนับสนุนต่างๆ จากมุมมองนักศึกษา

นอกจากนี้ ความพึงพอใจในด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยเฉพาะความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาด้านหอพัก เห็นได้จากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอไว้ในครั้งนี้ ทั้งนี้อาจจะเป็นไปได้ว่า แม้ว่าระดับความต้องการด้านหอพักไม่ได้มีค่าเฉลี่ยสูงเท่าด้านอื่นๆ แต่นักศึกษาจีนยังคงไม่พอใจกับหอพักที่แนะนำของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างจีนกับไทย เช่น

มหาวิทยาลัยที่จีนได้จัดสรรหอพักแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล แต่สำหรับหอพักภายในมหาวิทยาลัย ก ยังไม่ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานด้านหอพักเป็นรายบุคคลเช่นในประเทศจีน ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาระบบด้านหอพักเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาจีนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย มีความหมายที่เป็นพิเศษจำเพาะเพื่อเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันการศึกษาและสามารถดึงดูดนักศึกษาและอาจารย์ที่โดดเด่นมากขึ้น (Qingmei, 2018) และภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ยังเป็นสาเหตุหลักของความแตกต่างทางการรับรู้ของนักศึกษา รองลงมาคือ คุณภาพด้านวิชาการกับด้านหลักสูตรอีกด้วย (Gamage, Suwanabroma, Ueyama, Hada, & Sekikawa, 2008)

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากงานวิจัยครั้งนี้ ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางเพื่อพัฒนาการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย ก โดยปรับปรุงด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดให้ดีขึ้นในระดับมากที่สุดในระดับความพึงพอใจของนักศึกษาจีน

1) จากผลการวิจัย พบว่า ความต้องการโดยรวมมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีน ดังนั้นควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัย 5 ด้านดังกล่าว โดยเฉพาะในด้านการเข้าถึง เช่นควรจัดกิจกรรมนักศึกษาหรือชมรมนักศึกษาที่หลากหลายให้มากขึ้นแก่นักศึกษาจีนที่เข้าร่วมได้เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาจีน ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่สะดวกและทันสมัยแก่นักศึกษาจีน เช่นการใช้สื่อสังคมทาง Wechat QQ Facebook Gmail หรือระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2) จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในปัจจัยหอพักอยู่ในระดับปานกลางซึ่งความต้องการในปัจจัยดังกล่าวอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ควรให้ความสำคัญด้านหอพัก เช่น พัฒนาระบบด้านหอพักให้มีความอิสระในการสมัครแก่นักศึกษาจีนมากขึ้น ปรับปรุงบรรยากาศที่พักอาศัยที่น่าอยู่ เพิ่มอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นครบถ้วนและมีคุณภาพ ค่าใช้จ่ายเหมาะสม เป็นต้น

3) ข้อเสนอแนะในครั้งต่อไป การศึกษาเรื่องความต้องการและความพึงพอใจของนักศึกษาจีนควรศึกษาอย่างต่อเนื่องและมีการเผยแพร่ให้ทราบ โดยทั่วถึงกันภายในองค์กร เพื่อให้การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

4) การศึกษาในครั้งต่อไปอาจจะศึกษาถึงความพึงพอใจของบุคลากรอื่นๆ ที่มีต่อคุณภาพการบริการการศึกษา

## บรรณานุกรม

- กานต์ โกวิทช์สมบูรณ์. (2557). *แนวทางการส่งเสริมนักศึกษาจากสาธารณรัฐประชาชนจีน ให้มาศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- คอตเลอร์, ฟิลิป, วารุณี ตันติวงศ์วานิช, และ อาร์มสตรอง, แกรี. (2554). *หลักการตลาด ฉบับมาตรฐาน = Principles of marketing*. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2548). *การตลาดบริการ = Services marketing* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- รัชชัช วิภัติภูมิประเทศ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาจีนที่มีต่อการเรียนในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*, 26(3), 32-41.
- พีชญาดา พันผา. (2560). *การวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในระดับอุดมศึกษา กรณีศึกษา คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีในภูมิภาคลุ่มน้ำโขง*. สืบค้นจาก <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.952112A8&site=eds-live>
- ภาณุเดช เพ็ชรความสุข. (2558). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- เมธาวิ เนตรวิริยะกุล, และ วัลลภา วงศ์ศักดิ์รินทร์. (2561). ความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร. *มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 11(3), 1695-1703.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2561). *นักศึกษารวม*. สืบค้นจาก [http://www.info.mua.go.th/info/index\\_user.php](http://www.info.mua.go.th/info/index_user.php)
- สำนักงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเอกชน ก. (2562). *จำนวนนักศึกษาจีน*. สืบค้นจาก <https://intranet.rsu.ac.th/>
- สุนทร โคตรบรรเทา. (2560). *การบริหารการศึกษา: หลักการและทฤษฎี* (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ : ปัญญาชน.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุภัทสรวิภากร. (2561). คุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศกับความประทับใจของผู้ใช้บริการในสถาบันอุดมศึกษา. *คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 16(2). สืบค้นจาก <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ir01309a&AN=thaijo.article.187996&site=eds-live>
- อุไร ดวงระหว้า. (2555) *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี* (Master's thesis). สืบค้นจาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/>
- เอนก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ = Service psychology*. สืบค้นจาก <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cat06204a&AN=rsu.000182478&site=eds-live>
- Abdullah, A. H., Wasiuzzaman, S., & Musa, R., (2015) University quality and emotional attachment of undergraduate students in a private higher education in Malaysia. *International Journal of Social Economics*, 42(7), 644-665.
- Ahmad, S. Z. (2015). Evaluating student satisfaction of quality at international branch campuses. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 40(4), 488-507.
- Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P., & Ragavan, N. (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities. *Quality Assurance in Education*, 24(1), 70-94. <https://doi.org/10.1108/QAE-02-2014-0008>
- Altbach, P. G. (2009). One-Third of the Globe: The Future of Higher Education in China and India. *Prospects: Quarterly Review of Comparative Education*, 39(1), 11-31.
- Ammigan, R. (2019). Institutional Satisfaction and Recommendation: What Really Matters to International Students?. *Journal of International Students*, 9(1), 253-272.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58(3), 53-66. <https://doi.org/10.1177/002224299405800304>

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Arambewela, R., Hall, J., & Zuhair, S. (2004). *The relevance of demographic variables in assessing student satisfaction: a study of international postgraduate students*. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.F04729E&site=eds-live>
- Athiyaman, A. (1997). Linking Student Satisfaction and Service Quality Perceptions: The Case of University Education. *European Journal of Marketing*, 31(7), 528-540.
- Banahene, S., Jay Kraa, J., & Aseye Kasu, P. (2018) Impact of HEdPERF on Students' Satisfaction and Academic Performance in Ghanaian Universities; Mediating Role of Attitude towards Learning. *Open Journal of Social Sciences*, 6, 96-119.
- Barich, H., & Kotler, P. A. (1991) Framework for marketing image management. *Sloan Management Review*, 32(2), 94-104.
- Best, J.W. (1986). *Research in Education* (5<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Betz, L.E., Menne, W.J., Starr, M.A., & Klingensmith, E. J. (1971). A Dimensional Analysis of College Student Satisfaction. *Measurement and Evaluation in Guidance*, 4, 99-106. 10.1080/00256307.1971.12022488.
- Chanaka Ushantha, R. A., & Samantha Kumara, P. A. P. (2016). A Quest for Service Quality in Higher Education: Empirical Evidence from Sri Lanka. *Services Marketing Quarterly*, 37(2), 98–108. <https://doi.org/10.1080/15332969.2016.1154731>
- Chu, J.J., Khan, M.H., Jahn, H.J., & Kraemer, A. (2015). Only-Child Status in Relation to Perceived Stress and Studying-Related Life Satisfaction among University Students in China: A Comparison with International Students. *PLoS ONE*, 10(12), e0144947.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. New York: McGraw-Hill.
- Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key Factors Influencing Student Satisfaction Related to Recruitment and Retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1–11.
- Firdaus, A. (2005). The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569–581. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x>

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Firdaus, A. (2006) Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31-47.
- Gamage, D. T., Suwanabroma, J., Ueyama, T., Hada, S., & Sekikawa, E. (2008). The impact of quality assurance measures on student services at the Japanese and Thai private universities. *Quality Assurance in Education*, 16(2), 181-198.
- Hagan, E. (2015). Service Quality Perceptions and Socio-demographic Characteristics of Hotel Guests in the Western Region of Ghana. *Journal of Tourism, Hospitality and Sports*, 10, 16-29.
- Ilias, A., & Abu, H., Hishamuddin, F., & Abdul Rahman, R. (2009). Student Satisfaction and Service Quality: Any Differences in Demographic Factors?. *International Business Research*, 1(4), 131-143.
- Karavasilis, G., Kyranakis, D., Paschaloudis, D., & Vrana, V. (2016, April). *Measuring service quality in higher education: the Experience of Technological Education Institute of Central Macedonia, Greece*. The Asian Conference on Education & International Development 2016 Official Conference Proceedings, Japan.
- Kayastha, A. (2011). *A Study of Graduate Student Satisfaction toward Service Quality of University in Thailand* (Master Thesis). Webster University, Thailand.
- Kundi, G. M., Khan, M. S., Qureshi, Q. A., Khan, Y., & Akhtar, R. (2014). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Higher Education Institutions. *Industrial Engineering Letters*, 4(3), 23-28. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.D2E70D52&site=eds-live>
- Lai, C.S., & Van Nguyen, Q. (2017). Factors to Student Satisfaction Towards the Educational Activities -- a Case Study in Vietnam. *International Journal of Organizational Innovation*, 10(1), 27–37. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=123836181&site=eds-live>

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- Lazibat, T., Baković, T., & Dužević, I. (2014). How perceived service quality influences students' satisfaction? Teachers' and students' perspectives. *Total Quality Management*, 25(8), 923–934.
- Lewis, R.C., & Booms, B.H. (1983). The marketing aspects of service quality. In L. Berry, G. Shostack, & G. Upah, (Eds.), *Emerging perspectives on services marketing* (pp. 99-104). American: American Marketing Association Chicago.
- Lin, Y., & Kingminghae, W. (2014). Social Support and Loneliness of Chinese International Students in Thailand. *Journal of Population and Social Studies*, 22(2), 141-157.  
Retrieved from <https://www.tci-thaijo.org/index.php/jpss/article/view/102368>
- O'Brien, R. M. (2007). A caution regarding rules of thumb for variance inflation factors. *Quality & Quantity*, 41(5), 673–690.
- O'Neill, M. A., & Palmer, A. (2004). Importance–performance analysis: A useful tool for directing continuous quality improvement in higher education. *Quality Assurance in Education*, 12(1), 39–52.
- Oluwunmi, A. O., Emeghe, I. J., Oni, S. A., & Ajayi, O. (2016). Demographic Factors and Students' Satisfaction in Nigerian Private Universities. *Covenant Journal in Research & Built Environment*, 4(2), 87-98.
- Padlee, S., & Reimers, V. (2015). International student satisfaction with, and behavioural intentions towards, universities in Victoria. *Journal of Marketing for Higher Education*, 25(1), 70–84. <http://dx.doi.org/10.1080/08841241.2015.1042098>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Qingmei, X. (2018). *Research on the Factors of Affecting High School Graduates' Choice of University Image* (Master's thesis). Retrieved from <http://kns.cnki.net/kcms>
- Randheer, K. (2015). Service Quality Performance Scale in Higher Education: Culture as a New Dimension. *International Business Research*, 8(3), 29-41. doi:10.5539/ibr.v8n3p29



### บรรณานุกรม (ต่อ)

- Salahuddin, S., & Talukder, M. H. (2017). Influence of Socio-Demographic Characteristics on Academic Performance of Medical Students. *Bangladesh Journal of Medical Education*, 8(2), 18-23. <https://doi.org/10.3329/bjme.v8i2.33332>
- Silva, D., & Moraes, G. H., & Makiya, I., & Francisco, I.G.C. (2017). Measurement of perceived service quality in higher education institutions: A review of HEdPERF scale use. *Quality Assurance in Education*, 25(4), 415-439. doi: 10.1108/QAE-10-2016-0058
- Songsathaphorn, P., & Chen, C., & Ruangkanjanases, A. (2014). A Study of Factors Influencing Chinese Students' Satisfaction toward Thai Universities. *Journal of Economics, Business and Management*, 2(2), 105-111. doi: 10.7763/JOEBM.2014.V2.107
- Teeroovengadum, V., & Kamalanabhan, T. J., & Keshwar Seebaluck, A. (2016). Measuring service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 24, 244-258. doi: 10.1108/QAE-06-2014-0028
- Williams, A. (2010). How to write and analyse a questionnaire. *Journal of Orthodontics*, 30(3), 245-252.
- Woodruff, R. B., Cadotte, E. R., & Jenkins, R. L. (1983). Modeling Consumer Satisfaction Processes Using Experience-Based Norms. *Journal of Marketing Research (JMR)*, 20(3), 296-304. <https://doi.org/10.2307/3151833>
- Wu, A. B. T. (2018). *Coming to America: A Phenomenological Study of International Student Satisfaction* (Doctoral dissertation). Retrieved from ProQuest Dissertations and Theses database. (UMI No.10808396)
- Yildiz, S. M. (2013). Service quality evaluation in the school of physical education and sports: An empirical investigation of students' perceptions. *Total Quality Management*, 25(1-2), 80-94.
- Yin, H., Ruangkanjanases, A., & Chen, C. (2015). Factors Affecting Chinese Students' Decision Making toward Thai Universities. *International Journal of Information and Education Technology*, 5(3), 189-195.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

Yusoff, M. (2012). *Evaluating Business Student Satisfaction in the Malaysian Private Educational Environment* (Unpublished Doctoral dissertation). University of Northumbria, Newcastle.

Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edshlc&AN=edshlc.001937332.5&site=eds-live>



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม



## แบบสอบถาม

เรื่องความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีน

ต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยรังสิต

中国留学生对泰国兰实大学国际项目教育服务质量的需求与满意度调查问卷

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นการประเมินระดับความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยรังสิต ผลการสำรวจที่ได้จะนำไปพัฒนาการบริการการศึกษาที่เกี่ยวข้องให้มีคุณภาพต่อเนื่องและดียิ่งขึ้นไป ซึ่งข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกปิดเป็นความลับและไม่ถูกนำไปเผยแพร่ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

为了解在泰国兰实大学学习、生活的中国留学生对学校各项教育服务工作的看法，提高学校服务质量水平，因此我们请您协助本次调查。调查不记名，答案无对错之分，只需要按照题目要求选择一项与您看法最接近的答案即可。我们保证这些数据仅用于分析“中国留学生对泰国兰实大学国际项目服务质量的需求与满意度”的研究，不会在任何时候公开个人信息。我们迫切得到您的支持，并由衷感谢您能抽出宝贵时间配合这项调查。感谢您的合作！

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

#### 第一部分 基本信息

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

请在与您实际情况最贴切的选项前划“”

#### 1. อายุ 年龄

1. ต่ำกว่า 20 ปี (20岁以下)       2. 21 - 23 ปี (21-23岁)
3. 24 - 26 ปี (24-26岁)       4. 27 ปีขึ้นไป (27岁以上)

#### 2. เพศ 性别

1. ชาย (男)       2. หญิง (女)
3. อื่นๆ (其他)

#### 3. ระดับการศึกษา 所在年级

1. ป.ตรี ปีที่ ..... (本科第.....年)
2. ป.โท ปีที่ ..... (硕士第.....年)

## 4. ผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียน 学费支付方

1. ตนเอง (自己)                       2. ครอบครัว (父母, 亲人)
3. ทุนการศึกษา (奖学金)             4. อื่น ๆ (其他)

## 5. บ้านเกิดในประเทศจีน 所在出生地

1. ภาคกลาง (เหอหนาน เหวเป่ย์ และหูหนาน)  
华中地区: 豫、鄂、湘
2. ภาคเหนือ (เป่ย์จิง เทียนจิน เหวเป่ย์ ซานซี และมองโกเลียใน)  
华北地区: 京、津、冀、晋、内蒙古
3. ภาคใต้ (กว่างตง กว่างซี ไห่หนาน เซียงกั่ง และอ๋ำเหมิน)  
华南地区: 粤、桂、琼、港、澳
4. ภาคตะวันออก (ซ่งไห่ ซานตง อานฮุย เจียงซู เจ้อเจียง เจียงซี ผู้เจี้ยน และไถวาน)  
华东地区: 沪、鲁、皖、苏、浙、赣、闽、台
5. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (เฮยหลงเจียง จี๋หลิน และเหลียวหนิง)  
东北地区: 黑、吉、辽
6. ภาคตะวันตกเฉียงใต้ (ซื่อชวน อวิ๋นหนาน กุ้ยโจว ซีจี้ และฉงชิ่ง)  
西南地区: 川、云、贵、藏、渝
7. ภาคตะวันตกเฉียงเหนือ (ส่านซี กานซู่ หนิงเซี่ย จิงไห่ และซินเจียง)  
西北地区: 陕、甘、宁、青、新

## ส่วนที่ 2 การประเมินระดับความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาต่อมหาวิทยาลัยของท่าน

### 第二部分 您对学校所提供的各项教育服务质量的需求与满意度

#### คำชี้แจง 说明

ความต้องการ หมายถึง ระดับความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาแต่ละมิติของนักศึกษาจีนโดยประเมินจากประสบการณ์ที่ได้รับบริการการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรังสิต แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

需求是指您对学校所提供的各项服务的需求程度, 您可以对现有的服务内容进行综合评估, 然后在下表相应位置对各项服务内容的需求程度进行打分, 数字5代表非常需要, 4代表需要, 3代表一般, 2代表不需要, 1代表非常不需要。

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจ/ ความชอบโดยรวมในคุณภาพการบริการ การศึกษาแต่ละมิติของนักศึกษาจีนโดยประเมินจากประสบการณ์ที่ได้รับบริการการศึกษาจากหา วิทยาลัยรังสิต แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อย ที่สุด

**满意度**是指您对学校所提供的服务质量的满意程度，您可以对现有的服务质量进行综合评估，然后在下表相应位置对各项服务质量的满意程度进行打分，数字5代表非常满意，4代表满意，3代表一般，2代表不满意，1代表非常不满意。

โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน  
根据下列内容，选择最能代表您感受的数字，并在相应方框内划 ✓

มิติคุณภาพการบริการการศึกษา 教育服务质量指标	ความต้องการ 需求度					ความพึงพอใจ 满意度				
<b>1. ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ 非学术方面</b>										
<b>1.1 หน่วยงานที่ให้บริการโดยใช้ภาษาจีนเป็นหลัก (เช่น วิทยาลัยนานาชาติจีน สถาบันจีนไทยเป็นต้น) 提供中文服务的部门 (如: 中国国际学院、中泰合作交流处等)</b>										
1) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่สม่ำเสมอ 学校的行政人员给予我细心的关心与照顾	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2) เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยแก้ปัญหาอย่างแท้จริง 学校的行政人员热心且真诚地帮我解决问题	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 学校的行政人员在工作时总能保持积极向上的态度	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างทันท่วงที/ทันการณ์ 学校行政人员总能及时回应我的求助	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5) เจ้าหน้าที่มีทักษะด้านการสื่อสารและใช้ภาษาได้เป็นอย่างดี 学校行政人员有较好的沟通能力与语言能力	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6) เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอในการให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ 学校行政人员有充足的知识与技能解决学生的问题	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7) เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ 学校行政人员能够清楚地解释学校规定与办事流程	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>1.2 หน่วยงานกลาง (ไม่ใช่ภาษาจีน เช่น สนง.รับนักศึกษา สนง.ทะเบียน สนง.บริการนักศึกษานานาชาติ บัณฑิตวิทยาลัย สนง.การเงิน</b>	ความต้องการ 需求度					ความพึงพอใจ 满意度				

เป็นต้น) 提供非中文服务的部门 (如: 报名注册部、学生服务部、研究生院、财务部等)														
1) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่สม่ำเสมอ 学校的行政人员给予我细心的关心与照顾	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1				
2) เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยแก้ปัญหาอย่างแท้จริง 学校的行政人员热心且真诚地帮我解决问题	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1				
3) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 学校的行政人员在工作时总能保持积极向上的态度	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1				
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างทันท่วงที/ทันการณ์ 学校行政人员总能及时回应我的求助	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1				
5) เจ้าหน้าที่มีทักษะด้านการสื่อสารและใช้ภาษาได้เป็นอย่างดี 学校行政人员有较好的沟通能力与语言能力	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1				
6) เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอในการให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ 学校行政人员有充足的知识与技能解决学生的问题	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1				
7) เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ 学校行政人员能够清楚地解释学校规定与办事流程	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1				
<b>2. ด้านวิชาการ 学术方面</b>	<b>ความต้องการ 需求度</b>					<b>ความพึงพอใจ 满意度</b>								
1) อาจารย์มีคุณวุฒิ ความรู้และประสบการณ์เพียงพอต่อการจัดการเรียน การสอน 授课教师资历深, 专业知识渊博, 授课经验丰富	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1				
2) อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาการเรียนของนักศึกษาอย่าง แท้จริง 授课教师认真对待学生提出的学术问题	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1				
3) อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือ และเป็นแบบอย่างที่ดี 授课教师行为举止值得信赖, 是学生的好榜样	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1				
4) อาจารย์ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย 授课教师语言得体, 通俗易懂	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1				
5) อาจารย์มีการติดตามด้านการเรียน และรับฟังความคิดเห็นของ นักศึกษา 授课教师跟进学生学习情况并虚心接受学生提出的意见	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1				
6) อาจารย์ที่ปรึกษาตอบสนองต่อคำร้องขอของฉันทันทีอย่างเต็มใจและ รวดเร็ว 指导老师尽心尽责及时帮助学生解决问题	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1				
<b>3. ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย 学校形象方面</b>	<b>ความต้องการ 需求度</b>					<b>ความพึงพอใจ 满意度</b>								



1) มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงทั้งในไทยและจีน 学校在中、泰两国都具有一定的知名度	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
2) มหาวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สวยงาม 校园风景优美，是绿色校园	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
3) ห้องเรียนมีอุปกรณ์เพียงพอและทันสมัย 教学设备先进、完善	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
4) ห้องสมุดมีเวลาทำการที่เหมาะสม และมีหนังสือ ตำรา วารสารและ สิ่งพิมพ์ที่หลากหลายทันสมัย 图书馆开放时间合理，图书资源丰富	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
5) มีสถานที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างเพียงพอ และเหมาะสม 自习室充足，环境舒适	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
6) เป็นหลักสูตรที่มีคุณภาพ มีการเรียนการสอนที่มีมาตรฐาน และ ได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 教学质量较高，教学标准明确，社会认可度高，	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
7) มีสถานที่ออกกำลังกายและที่นั่งเล่นเพียงพอ มีเวลาทำการที่ เหมาะสม 校内娱乐休闲场所充足，开放时间合理	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
8) บรรยากาศที่พักอาศัยน่าอยู่ มีอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็น ครบถ้วนตามคำแนะนำของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 学校相关部门推荐的住宿条件良好，环境舒适	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
9) ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับ ส่งผลให้มีอัตรา การได้งานเมื่อจบการศึกษาสูง 学校声誉良好，社会认可度高，学生易就业	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
10) ห้องพยาบาลมีคุณภาพและมีความพร้อมให้บริการ 学校有完善的医疗机构	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
11) มหาวิทยาลัยมีที่ตั้งเหมาะสม เดินทางสะดวก 学校地理位置优越，交通方便，易出行	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
12) บริเวณมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่ดูแลความ ปลอดภัย 24 ชั่วโมง 学校周边环境安全，有校警与保安24小时守卫	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
13) โรงอาหารสะอาด มีอาหารหลากหลายประเภท 学校食堂干净卫生，菜系丰富	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
14) มหาวิทยาลัยมีกฎระเบียบที่เหมาะสม ปฏิบัติต่อนักศึกษาทุกคน อย่างเท่าเทียม 学校规章制度合理，对待学生一视同仁	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
<b>4. การเข้าถึงบริการ可接近性方面</b>						<b>ความต้องการ 需求度</b>		<b>ความพึงพอใจ 满意度</b>			

1) นักศึกษาได้รับความยุติธรรมและความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล 学校教职工公平对待学生，尊重学生	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2) นักศึกษามีอิสระในการออกความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ 学生在学校有较大的言论自由	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3) ข้อมูลส่วนตัวได้รับการคุ้มครองและไม่รั่วไหล 学生的个人信息得到良好保护，不会泄密	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4) นักศึกษามีช่องทางติดต่อทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่สะดวกและทันสมัย 学生有便捷的现代化渠道对教职工表达自己想法	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5) มีกิจกรรมนักศึกษาหรือชมรมนักศึกษาที่หลากหลายให้นักศึกษาเข้าร่วมได้ 学生可以参加学校社团培养个人兴趣爱好	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6) อาจารย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ 教职工始终礼貌待人	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>5. หลักสูตร 专业设置方面</b>	<b>ความต้องการ 需求度</b>					<b>ความพึงพอใจ 满意度</b>				
1) มีการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนานักศึกษาที่หลากหลายทั้งในและนอกห้องเรียน 课程丰富，形式多样，能培养学生综合素质	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2) หลักสูตรมีความยืดหยุ่นในการจัดการเรียนการสอน 教学计划有弹性	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3) หลักสูตรมีขั้นตอนการบริการที่เป็นมาตรฐาน และไม่ซับซ้อน 学院各部门服务标准化程度高，办事便捷	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4) มีการจัดการประชุมทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอ 学院经常举办学术交流活动	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5) จำนวนนักศึกษาในแต่ละรายวิชาเหมาะสมมีขนาดห้องเรียนที่เหมาะสม 班级规模合适	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6) มีกิจกรรมนักศึกษาที่หลากหลาย และเป็นเอกลักษณ์ 学生活动丰富且有特色	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น ๑ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาเงินต่อ  
หลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยรังสิต

第三部分 意见与建议 关于泰国兰实大学的教育服务质量您还有什么其他意见  
与建议，若有请备注。

---

---

---

---

ขอบพระคุณอย่างยิ่ง  
感谢您的合作

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

## ร่างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีน

ต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก

中国留学生对泰国某私立大学国际项目服务质量的需求与满意度预调查问卷

### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ อยู่ในขั้นตอนการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก เป็นแบบสอบถามที่ประเมินระดับความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก ผลการสำรวจที่ได้ จะนำไปพัฒนาการบริการที่เกี่ยวข้องให้มีคุณภาพต่อเนื่องและดียิ่งขึ้นไป ซึ่งข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกปิดเป็นความลับและไม่ถูกนำไปเผยแพร่ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

แบบสอบถามฉบับนี้มุ่งตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of item-objective congruence : IOC)

แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การประเมินระดับความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอความกรุณาผู้ทรงคุณวุฒิหรือท่านผู้เชี่ยวชาญช่วยพิจารณาร่างแบบสอบถามว่ามีความสอดคล้องกับปัจจัยของการวิจัยนี้หรือไม่ และให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย Ms. XIAOYING JIANG

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม: โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ: โปรดพิจารณาว่าข้อความที่เกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม  
เหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม -1	
1. อายุ <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 19 ปี <input type="checkbox"/> 2. 20 - 23 ปี <input type="checkbox"/> 3. 24 - 26 ปี <input type="checkbox"/> 4. 27 - 30 ปีขึ้นไป				
2. เพศ <input type="checkbox"/> 1. ชาย <input type="checkbox"/> 2. หญิง <input type="checkbox"/> 3. อื่น ๆ				
3. ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> 1. ป.ตรี ปีที่..... <input type="checkbox"/> 2. ป.โท ปีที่.....				
4. สถานภาพการสมรส <input type="checkbox"/> 1. โสด <input type="checkbox"/> 2. สมรส <input type="checkbox"/> 3. หม้าย/หย่าร้าง <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ				
5. ผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียน <input type="checkbox"/> 1. ตนเอง <input type="checkbox"/> 2. ครอบครัว <input type="checkbox"/> 3. ทุนการศึกษา <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ				

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม -1	
6.บ้านเกิดในประเทศจีน <input type="checkbox"/> 1. ภาคกลาง (เหอหนาน เหวเป่ย์ และหูหนาน) <input type="checkbox"/> 2. ภาคเหนือ (เป่ย์จิง เทียนจิน เหวเป่ย์ ซานซี และมองโกเลียใน) <input type="checkbox"/> 3. ภาคใต้ (กว่างตง กว่างซี ไห่หนาน เซียงกั่ง และเอ้าเหมิน) <input type="checkbox"/> 4. ภาคตะวันออก (ซ่งไห่ ซานตง อานฮุย เจียงซู เจ้อเจียง เจียงซี ฝูเจี้ยน และไถวาน) <input type="checkbox"/> 5. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (เฮยหลงเจียง จี๋หลิน และเหลียวหนิง) <input type="checkbox"/> 6. ภาคตะวันตกเฉียงใต้ (ซื่อชวน อี้หนาน กุ้ยโจว ซีจี้ และฉงชิ่ง) <input type="checkbox"/> 7. ภาคตะวันตกเฉียงเหนือ (ส่านซี กานซู หนิงเซี่ย ซิงไห่ และซินเจียง)				

## ตอนที่ 2 การประเมินระดับความต้องการ และความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษา

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม: แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นในเรื่อง ความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษา 5 มิติของนักศึกษาจีนในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก

โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

**ความต้องการ หมายถึง** ระดับความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาแต่ละมิติของนักศึกษาจีนโดยประเมินจากประสบการณ์ที่ได้รับบริการการศึกษาจากมหาวิทยาลัย ก แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจ/ ความชอบโดยรวมในคุณภาพการบริการการศึกษาแต่ละมิติของนักศึกษาจีนโดยประเมินจากประสบการณ์ที่ได้รับบริการการศึกษาจากมหาวิทยาลัย ก แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

**คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ:** โปรดพิจารณาว่าข้อความที่เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการบริการการศึกษาสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่จะวัดหรือไม่ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นของท่านหรือพร้อมเขียนข้อเสนอแนะ

ข้อความ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม -1	
<b>1. ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ</b>				
<b>1.1</b> หน่วยงานที่ให้บริการโดยใช้ภาษาจีนเป็นหลัก (เช่น วิทยาลัยนานาชาติจีน สถาบันจีนไทย)				
1) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กับฉันสม่ำเสมอ				
2) เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยแก้ปัญหาของฉันอย่างแท้จริง				
3) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ				
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ฉันต้องการได้อย่างทันท่วงที/ทันการณ์				
5) เจ้าหน้าที่มีทักษะด้านการสื่อสารและใช้ภาษาได้เป็นอย่างดี				
6) เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอในการให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ				
7) เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ				
<b>1.2</b> หน่วยงานกลาง (ไม่ใช่ภาษาจีน เช่น สนง.รับนักศึกษา สนง.ทะเบียน สนง.บริการนักศึกษานานาชาติ บัณฑิตวิทยาลัย สนง.การเงิน เป็นต้น)				



ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม -1	
1) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กับฉันสม่ำเสมอ				
2) เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยแก้ปัญหาของฉันอย่างแท้จริง				
3) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ				
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ฉันต้องการได้อย่างทันท่วงที/ทันการณ์				
5) เจ้าหน้าที่มีทักษะด้านการสื่อสารและใช้ภาษาได้เป็นอย่างดี				
6) เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอในการให้บริการอย่างมืออาชีพ				
7) เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ				
<b>2.ด้านวิชาการ</b>				
1) อาจารย์มีคุณวุฒิ ความรู้และประสบการณ์เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน				
2) อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาการเรียนของฉันอย่างแท้จริง				
3) อาจารย์ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือ และเป็นแบบอย่างที่ดี				
4) อาจารย์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และสุภาพกับฉัน				
5) อาจารย์มีการติดตามด้านการเรียน และรับฟังความคิดเห็นของฉันหรือนักศึกษาคณะอื่น ๆ				
6) อาจารย์ที่ปรึกษาตอบสนองต่อคำร้องขอของฉันอย่างเต็มใจและรวดเร็ว				
<b>3.ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย</b>				

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม -1	
1) มหาวิทยาลัยของลัฉันมีชื่อเสียงทั้งในไทยและจีน				
2) มหาวิทยาลัยของลัฉันมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สวยงาม				
3) ห้องเรียนมีอุปกรณ์เพียงพอและทันสมัย				
4) ห้องสมุดมีเวลาทำการที่เหมาะสม และมีหนังสือ ตำรา วารสารและสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายทันสมัย				
5) มีสถานที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างเพียงพอ และเหมาะสม				
6) เป็นหลักสูตรที่มีคุณภาพมีการเรียนการสอนที่มีมาตรฐาน และได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง				
7) สถานที่ออกกำลังกายและที่นั่งเล่นพอเพียง มีเวลาทำการที่ เหมาะสม				
8) บรรยากาศที่พักอาศัยน่าอยู่ มีอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นครบถ้วนตามคำแนะนำของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง				
9) ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับ ส่งผลให้มีอัตราการได้งานเมื่อจบการศึกษาสูง				
10) ห้องพยาบาลมีคุณภาพและมีความพร้อมให้บริการเมื่อนัฉันเจ็บป่วย หรือมีอุบัติเหตุ				
11) มหาวิทยาลัยมีที่ตั้งเหมาะสม การเดินทางสะดวก				
12) บริเวณมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย 24 ชั่วโมง				
13) โรงอาหารสะอาด มีประเภทอาหารหลากหลาย				

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม -1	
14) มหาวิทยาลัยมีกฎระเบียบที่เหมาะสมปฏิบัติต่อนักศึกษาทุกคนอย่างเท่าเทียม				
<b>4. การเข้าถึงบริการ</b>				
1) ฉันได้รับความยุติธรรมและความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล				
2) ฉันมีอิสระในการออกความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ				
3) ข้อมูลส่วนตัวได้รับการคุ้มครองและไม่รั่วไหล				
4) ฉันมีช่องทางติดต่อทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่สะดวกและทันสมัย				
5) มีกิจกรรมนักศึกษาหรือชมรมนักศึกษาที่หลากหลายให้ฉันเข้าร่วมได้				
6) อาจารย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ				
<b>5. หลักสูตร</b>				
7) มีการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนานักศึกษาที่หลากหลายทั้งในและนอกห้องเรียน				
8) หลักสูตรจัดแผนการเรียนที่ยืดหยุ่นได้				
9) หลักสูตรมีขั้นตอนการบริการที่เป็นมาตรฐานและไม่ซับซ้อน				
10) มีการจัดการประชุมทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอ				
11) จำนวนนักศึกษาในแต่ละรายวิชาเหมาะสมและมีขนาดห้องเรียนที่เหมาะสม				
12) มีกิจกรรมนักศึกษาที่หลากหลาย และเป็นเอกลักษณ์				

**ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ**

**คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม:** โปรดเขียนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการ และความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของนักศึกษาจีนในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก

**คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ:** โปรดเขียนข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นอื่นๆเพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

.....

.....

.....

ลงชื่อ .....

( )

ผู้ทรงคุณวุฒิ



<p style="text-align: center;">ตารางวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิต่อแบบสอบถามเรื่องความต้องการและความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริหารการศึกษาของนักศึกษาเงินต่อหลักสูตรนานาชาติ ในมหาวิทยาลัยเอกชน ก</p>						
รายการความคิดเห็น		ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3		
1	อายุ	1	1	1	1.0	ใช้ได้
2	เพศ	1	1	1	1.0	ใช้ได้
3	ระดับการศึกษา	1	1	1	1.0	ใช้ได้
4	สถานภาพการสมรส	-1	1	1	0.3	ปรับปรุง
5	ผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียน	0	1	1	0.7	ใช้ได้
6	บ้านเกิดในประเทศจีน	0	1	1	0.7	ใช้ได้
7	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กับกันสม่ำเสมอ	1	1	1	1.0	ใช้ได้
8	เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือของนักเรียนอย่างแท้จริง	1	1	1	1.0	ใช้ได้
9	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	1	1	1.0	ใช้ได้
10	เจ้าหน้าที่ให้บริการที่นักเรียนต้องการได้อย่างทั่วถึง/ทันการณ์	1	1	1	1.0	ใช้ได้
11	เจ้าหน้าที่มีทักษะด้านการสื่อสารและใช้ภาษาได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1.0	ใช้ได้
12	เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอในการให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ	1	1	1	1.0	ใช้ได้
13	เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ	1	1	1	1.0	ใช้ได้
14	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กับกันสม่ำเสมอ	1	1	1	1.0	ใช้ได้
15	เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือของนักเรียนอย่างแท้จริง	1	1	1	1.0	ใช้ได้
16	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	1	1	1.0	ใช้ได้
17	เจ้าหน้าที่ให้บริการที่นักเรียนต้องการได้อย่างทั่วถึง/ทันการณ์	1	1	1	1.0	ใช้ได้
18	เจ้าหน้าที่มีทักษะด้านการสื่อสารและใช้ภาษาได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1.0	ใช้ได้
19	เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอในการให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ	1	1	1	1.0	ใช้ได้
20	เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ	1	1	1	1.0	ใช้ได้
21	อาจารย์มีคุณวุฒิ ความรู้และประสบการณ์เพียงพอต่อการจัดเรียนการสอน	1	1	1	1.0	ใช้ได้
22	อาจารย์ให้ความสนใจกับปัญหาการเรียนของนักเรียนอย่างแท้จริง	1	1	1	1.0	ใช้ได้
23	อาจารย์ปฏิบัติงานที่น่าเชื่อถือ และเป็นแบบอย่างที่ดี	1	1	1	1.0	ใช้ได้
24	อาจารย์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และสุภาพกับจีน	0	1	1	0.7	ใช้ได้
25	อาจารย์มีการติดตามด้านการศึกษา และ รับฟังความคิดเห็นของนักเรียนหรือนักศึกษาคณะอื่น ๆ	0	1	1	0.7	ใช้ได้
26	อาจารย์ที่ปรึกษาตอบสนองต่อคำร้องขอของนักเรียนอย่างเต็มใจและรวดเร็ว	0	1	1	0.7	ใช้ได้
27	มหาวิทยาลัยของจีนมีชื่อเสียงทั้งในไทยและจีน	1	1	1	1.0	ใช้ได้
28	มหาวิทยาลัยของจีนมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สวยงาม	1	1	1	1.0	ใช้ได้
29	ห้องเรียนมีอุปกรณ์เพียงพอและทันสมัย	1	1	1	1.0	ใช้ได้
30	ห้องสมุดมีเวลาทำการที่เหมาะสม และมีหนังสือ ตำรา วารสารและสิ่งพิมพ์ที่หลากหลายทันสมัย	0	1	1	0.7	ใช้ได้
31	มีสถานที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างเพียงพอ และเหมาะสม	1	1	1	1.0	ใช้ได้
32	เป็นหลักสูตรที่มีคุณภาพมีการเรียนการสอนที่มีมาตรฐาน และได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1	1	1	1.0	ใช้ได้
33	สถานที่ออกกำลังกายและที่นั่งเล่นพักผ่อน มีเวลาทำการที่เหมาะสม	1	1	1	1.0	ใช้ได้
34	บรรยากาศที่ทักทายอบอุ่น มีอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นครบถ้วนตามคำแนะนำของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1	1	1	1.0	ใช้ได้
35	ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับ ส่งผลให้มีอัตราการได้งานเมื่อจบการศึกษาสูง	0	1	1	0.7	ใช้ได้
36	ห้องพยาบาลมีคุณภาพและมีความพร้อมให้บริการเมื่อเจ็บป่วย หรือมีอุบัติเหตุ	0	1	1	0.7	ใช้ได้
37	มหาวิทยาลัยที่ตั้งเหมาะสม การเดินทางสะดวก	0	1	1	0.7	ใช้ได้
38	บริเวณมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย 24 ชั่วโมง	0	1	1	0.7	ใช้ได้
39	โรงอาหารสะอาด มีประเภทอาหารหลากหลาย	1	1	1	1.0	ใช้ได้
40	มหาวิทยาลัยมีกฎระเบียบที่เหมาะสม ปฏิบัติต่อนักศึกษาทุกคนอย่างเท่าเทียม	1	1	1	1.0	ใช้ได้
41	ฉันได้รับความยุติธรรมและความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล	1	1	1	1.0	ใช้ได้
42	ฉันมีอิสระในการออกความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ	1	1	1	1.0	ใช้ได้
43	ข้อมูลส่วนตัวได้รับการคุ้มครองและไม่รั่วไหล	1	1	1	1.0	ใช้ได้
44	ฉันมีช่องทางติดต่อทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่สะดวกและทันสมัย	1	1	1	1.0	ใช้ได้
45	มีกิจกรรมนักศึกษาหรือชมรมนักศึกษาที่หลากหลายให้ฉันเข้าร่วมได้	1	1	1	1.0	ใช้ได้
46	อาจารย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ	1	1	1	1.0	ใช้ได้
47	มีการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนานักศึกษาที่หลากหลายทั้งในและนอกห้องเรียน	1	1	1	1.0	ใช้ได้
48	หลักสูตรจัดแผนการเรียนที่ยืดหยุ่นได้	1	1	1	1.0	ใช้ได้
49	หลักสูตรมีขั้นตอนการบริการที่เป็นมาตรฐานและไม่ซับซ้อน	1	1	1	1.0	ใช้ได้
50	มีการจัดการประชุมทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	1.0	ใช้ได้
51	จำนวนนักศึกษาในแต่ละรายวิชาเหมาะสมและมีขนาดห้องเรียนที่เหมาะสม	1	1	1	1.0	ใช้ได้
52	มีกิจกรรมนักศึกษาที่หลากหลาย และเป็นเอกลักษณ์	0	1	1	0.7	ใช้ได้
					ค่า IOC =	0.92
สรุปว่า แบบสอบถามนี้ใช้ได้						

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	XIAOYING JIANG
วัน เดือน ปีเกิด	7 กุมภาพันธ์ 2532
สถานที่เกิด	SHANGQIU HENAN, CHINA
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยชนชาติกวางสี ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการแสดง ดนตรี, 2555 มหาวิทยาลัยรังสิต ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ บริหารการศึกษา, 2562
ที่อยู่ปัจจุบัน	394 ถนนสรงประภา แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยรังสิต
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่

