



ความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อ
หลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก

Need and Satisfaction of Chinese Students: Educational Service Quality of
International Program in Private University A

Received: February 26, 2020

Revised: March 29, 2020

Accepted: April 3, 2020

เซียวหึง เจียง*

Xiaoying Jiang

วัลลภา เฉลิมวงศาเวช**

Wallapa Chalermvongsavej

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก 3) เพื่อศึกษาความต้องการที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรกลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาจีนที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรนานาชาติของมหาวิทยาลัยเอกชน ก จำนวน 219 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า 1) ระดับความต้องการและความพึงพอใจโดยรวมในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก อยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก ได้แก่ ด้านเพศ และระดับการศึกษา 3) ความต้องการมีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ ด้านวิชาการ และด้านการเข้าถึง

คำสำคัญ : ความต้องการ/ ความพึงพอใจ/ คุณภาพการบริการการศึกษา

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 universities A, and the samples

* นักศึกษาปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

Master of Education Student Program in Educational Administration, Faculty of Education, Rangsit University, Thailand

** อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิทยาลัยครูสุริยเทพ มหาวิทยาลัยรังสิต

Advisor, Assistant Professor Dr., Suryadhep Teachers College, Rangsit University, Thailand

Corresponding Author E-mail Address: xiaoying.j60@rsu.ac.th



.....
were 219 Chinese students. The instruments were questionnaires. Data were analyzed using descriptive statistics including One-Way ANOVA, 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 satisfaction were gender and educational level. Their needs in three variables including non-academic aspects, academics, and access were found to affect their satisfaction.

Keywords : Needs/ Satisfaction/ Educational Service Quality

บทนำ

การศึกษาระหว่างประเทศกำลังเติบโตและมีการแข่งขันสูงในสังคมปัจจุบัน เห็นได้จากหลายประเทศเปิดโอกาสให้นักศึกษาต่างชาติเข้ามาศึกษา อีกทั้งมีการส่งนักศึกษาไปแลกเปลี่ยนมากขึ้น โดยเฉพาะนักศึกษาจีนนั้น ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะในประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย และญี่ปุ่นเท่านั้น ประเทศในแถบอาเซียน (ASEAN) ได้กลายเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยม (ธัญธัช วิภัติภูมิประเทศ Viphatphumiprathes, 2015; Songsathaphorn, Chen and Ruangkanjanases, 2014)

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเทศไทยที่มีอาณาเขตติดกับประเทศจีนได้ดึงดูดนักศึกษาจีนมากขึ้นเรื่อย ๆ (Lin and Kingminghae, 2014) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสาเหตุหลายประการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกมหาวิทยาลัยในประเทศไทยของนักศึกษาจีน เช่น 1) คุณวุฒิการศึกษาได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการของจีน 2) การสนับสนุนจากครอบครัว 3) การสอบแข่งขันเข้ามหาวิทยาลัยของจีน (Nation Matriculation Exam) 4) ทักษะทางภาษา 5) ค่าครองชีพในประเทศไทย 6) คุณภาพการศึกษา 7) สิ่งแวดล้อม 8) ความปลอดภัย 9) การได้งานทำ เป็นต้น (Yin, Ruangkanjanases and Chen, 2015; ธัญธัช วิภัติภูมิประเทศ Viphatphumiprathes, 2015; Songsathaphorn, Chen and Ruangkanjanases, 2014; กานต์ โกวิทย์สมบูรณ์ Kovitsomboon, 2014) โดยเมื่อพิจารณาในส่วนของจำนวนนักศึกษาต่างชาติที่เข้ามาศึกษาในประเทศไทย ในปีการศึกษา 2561 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาจากประเทศจีน ซึ่งมีจำนวนรวมกันคิดเป็นร้อยละ 47.29 ของจำนวนนักศึกษาจากต่างชาติที่ศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทยทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยมีจำนวนนักศึกษาจีนเพิ่มขึ้น จาก 8,455 คนเป็น 10,458 คนในปีการศึกษา 2561 คิดเป็นร้อยละ 23.69 โดยร้อยละ 72.08 ของจำนวนนักศึกษาจีนเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยเอกชน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา Office of the Higher Education Commission, 2018)

อย่างไรก็ตาม ในการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษา (Chanaka Ushantha and Samantha Kumara, 2016) ใช้แนวคิดการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาโดยปรับปรุงจากทฤษฎีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในงานด้านการบริการลูกค้า (อุไร ดวงระหว้า Duangrawa, 2012) และเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการวัดคุณภาพการบริการการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อทำความเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งสามารถสรุปลักษณะสำคัญที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้ คือ 1) การตอบสนองของผู้บริโภค (Consumers' Response) 2) ความรู้สึกส่วนบุคคล (Person's Feelings) 3) ทศนคติของลูกค้า (Customer's Attitude) 4) การรับรู้ (Perception) และ 5) ความคาดหวัง (Expectation) (Lai and Van Nguyen, 2017) โดย Elliott and Healy (2001) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาเป็นทัศนคติระยะสั้นที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ทางการบริการการศึกษา ดังนั้นความพึงพอใจของนักศึกษา จึงมี



.....
ความสัมพันธ์กับการรับรู้และความคาดหวังจากการได้รับการบริการของมหาวิทยาลัย (Lai and Van Nguyen, 2017) ทั้งนี้จึงสรุปได้ว่าคุณภาพการบริการนั้นขึ้นอยู่กับการรับรู้ในปัจจุบัน ส่วนความพึงพอใจขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับมาก่อนหรือไม่น้อย (Anderson, Fornell and Lehmann, 1994) ดังนั้น มหาวิทยาลัยที่นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง จึงมีแนวโน้มที่นักศึกษาจะเพิ่มมากขึ้นในอนาคตโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้วยวิธีการพูดปากต่อปาก (Word of Mouth) ในเชิงบวกเกี่ยวกับการบริการของสถาบันอุดมศึกษา (Ahmad, 2015)

คุณภาพการบริการเป็นประเด็นที่นักการตลาดและนักวิจัยให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมา โดย Kundi Khan, Qureshi Khan and Akhtar (2014) ได้ค้นพบว่า มิติ (Dimensions) ของการบริการการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษา แม้คำนิยามของคุณภาพการบริการการศึกษาในระดับอุดมศึกษายังไม่ชัดเจนเท่าที่ควรและค่อนข้างซับซ้อน (Ammigan, 2019; Yildiz, 2013) แต่ก็สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการในระดับอุดมศึกษา หมายถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่นักศึกษาคาดหวังว่าจะได้รับ และความเป็นจริงที่ได้รับ โดยเป้าหมายหลักของการอุดมศึกษา คือ การตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งได้แก่ นักศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชนสังคม รัฐบาล เจ้าหน้าที่ หน่วยงานท้องถิ่นและนายจ้างปัจจุบันที่มีศักยภาพ ซึ่งตรงกับนักวิจัย Crosby (1979) ที่ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพจะต้องสอดคล้องกับความต้องการ และความต้องการของลูกค้าเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของกระบวนการทางการตลาด และมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ หากมีบริการที่ตรงกับความต้องการมากขึ้นมาตอบสนองของลูกค้า พฤติกรรมของลูกค้าก็จะเปลี่ยนไป เนื่องจากแต่ละบุคคลมีความต้องการมาที่แตกต่างกัน เพื่อให้ให้นักศึกษาในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ไม่เพียงได้รับคุณภาพด้านวิชาการเพียงอย่างเดียว แต่จะต้องรวมถึงคุณภาพการบริการที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การศึกษาทุกด้านอย่างเต็มที่ เช่น คุณภาพของบริการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ การสนับสนุนและการบริการให้คำปรึกษาโดยมหาวิทยาลัย จึงจะสามารถลดความแตกต่างระหว่างความรู้สึกคาดหวังที่จะได้รับการบริการและความรู้สึกที่ได้รับการบริการจริงจากมหาวิทยาลัย (Firdaus, 2006)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้เกิดการพัฒนาคำเครื่องมือวัดความพึงพอใจของนักศึกษา (Wu, 2018) ซึ่งเครื่องมือที่มักใช้ทดสอบคุณภาพการบริการจากมุมมองของนักศึกษา คือ SERVQUAL (Lazibat, Baković and Dužević, 2014) และ Higher Education PERFormance-only (HEdPERF) โดย Firdaus (2005) ได้แนะนำว่าการรับรู้ของนักศึกษาในการบริการซึ่งประกอบด้วย 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 และ SERVPERF ที่เก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัยชั้นนำในประเทศมาเลเซีย ซึ่งสรุปผลการวิจัยพบว่า การวัดคุณภาพการบริการการศึกษาโดยใช้เครื่องมือ HEdPERF 5 มิติ ได้แก่ 1) ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ (Non-Academic) 2) ด้านวิชาการ (Academic) 3) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง (Reputation) 4) ด้านการเข้าถึง (Access) และ 5) ด้านหลักสูตร (Programme Issues) อีกทั้งยังมีงานวิจัยอีกจำนวนหนึ่งที่นำเอาเครื่องมือ HEdPERF นี้มาทดสอบกับคุณภาพการบริการการศึกษา เช่น งานวิจัย เรื่อง A Quest for Service Quality in Higher Education: Empirical Evidence from Sri Lanka ใน ประเทศศรีลังกา (Sri Lanka) ของ Chanaka Ushantha and Samantha Kumara (2016) ซึ่งผลการวิจัยพบว่ามุมมองของนักศึกษาในด้านคุณภาพการบริการมี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ (Non-Academic) 2) ด้านวิชาการ (Academic) 3) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง (Reputation) และ 4) ด้านการเข้าถึง (Access) โดยมีระดับความพึงพอใจอย่างสูงในด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ กับ การรับเข้า โดยมีคะแนนมากกว่า ด้านวิชาการ



.....
กับชื่อเสียง ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการที่ติดลบ ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับ Lazibat, Bakovic and Duzevic (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) จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้อาจสรุปได้ว่าเครื่องมือ HEDPERF เป็นเครื่องมือแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุม สามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการการศึกษาระดับอุดมศึกษาได้อย่างแท้จริง (Chanaka Ushantha and Samantha Kumara, 2016)

อย่างไรก็ตาม จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการการศึกษาที่ผ่านมา ยังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาโดยตรงถึงความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาจีน โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาจีนที่ศึกษาในหลักสูตรนานาชาติของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก จากมุมมองของนักศึกษาจีนในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาจีน และเพื่อเป็นการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา จึงจำเป็นต้องศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของนักศึกษาจีนอย่างแท้จริง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างกลยุทธ์ การวางแผนในการบริหารการศึกษา และประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการการศึกษา และรักษาจำนวนนักศึกษาให้คงอยู่ได้อย่างต่อเนื่อง (เมธาวิ เนตรวิริยะกุล และ วัลลภา วงศ์ศักดิ์รินทร์ Netwiriyakul and Wongsakdirin, 2018; Songsathaphorn, Chen and Ruangkanjanases, 2014; Elliott and Healy, 2001) ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา ใช้ประโยชน์ในการวางแผนการบริการการศึกษาให้กับนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

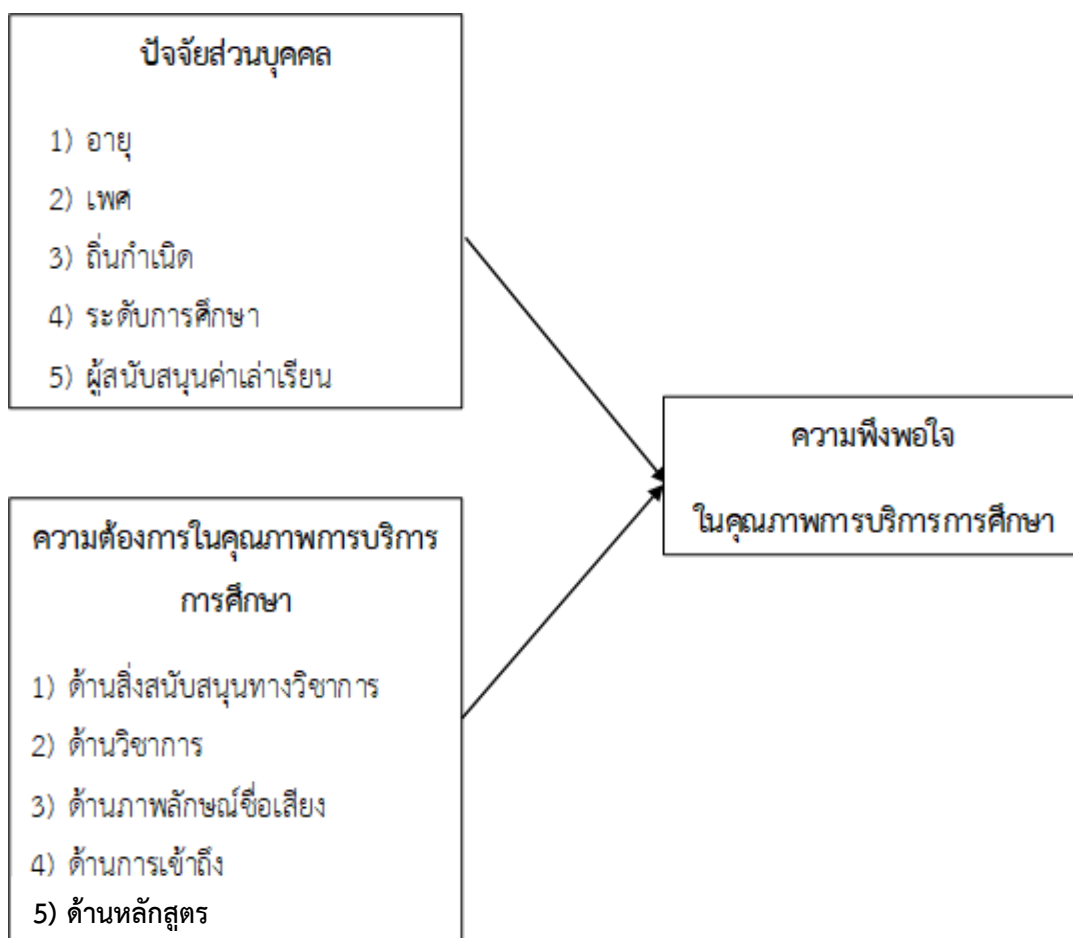
1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก
3. เพื่อศึกษาความต้องการที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของนักศึกษาจีนในคุณภาพการบริการการศึกษาต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก ปัจจัยความต้องการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาและปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ 2) ด้านวิชาการ 3) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย 4) ด้านการเข้าถึง และ 5) ด้านหลักสูตร สำหรับปัจจัยส่วน



บุคคลประกอบด้วย 1) อายุ 2) เพศ 3) ถิ่นกำเนิด 4) ระดับการศึกษา และ 5) ผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียน ซึ่งสามารถสรุปกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อรวบรวมข้อมูล

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาจีนที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรนานาชาติของมหาวิทยาลัยเอกชน ก ทั้งปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 – 4 และปริญญาโท ชั้นปีที่ 1 – 2 รวมทั้งสิ้น 219 คน ณ ปีการศึกษา 2562 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทุกคน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างจากแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะการสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check-List) มีคำถาม 5 ข้อตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ถิ่นกำเนิด ระดับการศึกษา และผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียน ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลแบบประเมินระดับความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ตามแนวคิด HEdPERF โดยพัฒนาจาก Firdaus (2006) ได้แก่ ด้านสิ่ง



.....
สนับสนุนทางวิชาการ (Non-Academic) ด้านวิชาการ (Academic) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย (Reputation) ด้านการเข้าถึง (Access) ด้านหลักสูตร (Program issues) จำนวน 46 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended)

3. การทดสอบเครื่องมือ นำเสนอแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน โดยผู้เชี่ยวชาญที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาเอกขึ้นไปในด้านการบริหารการศึกษา และเป็นผู้บริหารดูแลนักศึกษาในในประเทศไทย ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of item-objective congruence: IOC) ซึ่งผลพบว่ามีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.0 จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นโดยรวมมีค่า $\alpha = 0.98$ แสดงให้เห็นว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้จริง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามวัตถุประสงค์ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษา เป็นการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติ One Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) ที่นัยสำคัญ ≤ 0.05 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ถิ่นกำเนิด ระดับการศึกษา และผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียนที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษานักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการที่มีผลความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษานักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก

ผลการวิจัย

จากการแจกแบบสอบถามจำนวน 219 ชุด ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 191 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89 ซึ่งอัตราการตอบกลับที่ยอมรับได้อยู่ในระดับดีมาก คือ ร้อยละ 75 ขึ้นไป (Williams, 2010) ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า 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) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีถิ่นกำเนิดมาจากภาคตะวันออกเฉียงใต้ ประกอบด้วย มณฑลชือชวน อวิ้นหนาน กุ้ยโจว ซิ่จี้ และฉงชิ่ง จำนวน 85 คน (ร้อยละ 44.50) รองลงมาคือมาจากภาคตะวันออก ประกอบด้วย มณฑลชั่งไห่ ซานตง อานฮุย เจียงซู เจ้อเจียง เจียงซี ผู้



เจียง และไถวาน 30 คน (ร้อยละ 15.71) มาจากภาคกลาง ประกอบด้วย มณฑลเหอหนาน เหวเป่ย์ และหูหนาน 21 คน (ร้อยละ 10.99) มาจากภาคใต้ ประกอบด้วย มณฑลกว่างตง กว่างซี ไห่หนาน เจียงกั่ง และเ้าเหมิน 19 คน (ร้อยละ 9.95) มาจากภาคเหนือ ประกอบด้วย มณฑลเป่ย์จิง เทียนจิน เหวเป่ย์ ซานซี และมองโกเลียใน 12 คน (ร้อยละ 6.28) มาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย มณฑลเฮยหลงเจียง จี๋หลิน และเหลียวหนิง 12 คน (ร้อยละ 6.28) และมาจากภาคตะวันตกเฉียงเหนือ ซึ่งรวมมณฑลส่านซี กานซู หนิงเซีย่ ชิงไห่ และซินเจียง 12 คน (ร้อยละ 6.28) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล		Frequency	Percent
เพศ	ชาย	127	66.49
	หญิง	64	33.51
อายุ	ต่ำกว่า 20	49	25.65
	21-23 ปี	109	57.07
	24-26 ปี	22	11.52
	27 ปีขึ้นไป	11	5.76
ระดับการศึกษา	ป.ตรี	151	79.06
	ป.โท	40	20.94
ผู้สนับสนุนค่าเล่าเรียน	ตนเอง	24	12.57
	ครอบครัว	160	83.77
	ทุนการศึกษา	2	1.05
	อื่นๆ	5	2.62
ถิ่นกำเนิด	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

ผลการวิจัยข้อมูลแบ่งออกตามวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษาจีนมีระดับต้องการในคุณภาพการบริหารการศึกษาภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านวิชาการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.79) รองลงมาคือด้านการเข้าถึงอยู่ในระดับ



มากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.77) ต่อมาคือด้านหลักสูตรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.88) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.81) และด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = .81) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาจีนมีระดับความความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านวิชาการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.92) รองลงมาคือด้านการเข้าถึงอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.97) ต่อมาคือด้านสิ่งสนับสนุนวิชาการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.82) ด้านหลักสูตรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 1.10) และด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.95) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

มิติคุณภาพการบริการการศึกษา	N	ความต้องการ			ความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S. D.	ระดับ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับ
สิ่งสนับสนุนวิชาการ	191	4.30	0.81	มาก	4.08	0.82	มาก
วิชาการ	191	4.57	0.79	มากที่สุด	4.24	0.92	มาก
ภาพลักษณ์ชื่อเสียง	191	4.43	0.81	มาก	3.91	0.95	มาก
การเข้าถึง	191	4.57	0.77	มากที่สุด	4.17	0.97	มาก
หลักสูตร	191	4.51	0.88	มากที่สุด	4.01	1.10	มาก
โดยรวม	191	4.40	0.76	มาก	4.05	0.88	มาก

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 จากตารางที่ 3 พบว่า นักศึกษาจีนที่มีเพศชายกับเพศหญิง ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = 5.302$, Sig. = 0.022) โดยนักศึกษาจีนเพศชายและเพศหญิง มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.149 และ 3.840 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นักศึกษาจีนที่มีเพศต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = 5.661$, Sig. = 0.018) โดยนักศึกษาจีนเพศชายและเพศหญิง มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.180 และ 3.884 ตามลำดับ ด้านวิชาการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($t = 6.991$, Sig. = 0.009) โดยนักศึกษาจีนเพศชาย และเพศหญิง มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.059 และ 3.617 ตามลำดับ ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($t = 9.713$, Sig. = 0.002) โดยนักศึกษาจีนเพศชาย และเพศหญิง มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.180 และ 3.884 ตามลำดับ ด้านอื่นๆ ไม่แตกต่าง ดังตารางที่ 3



ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจ 5 ด้านในคุณภาพการบริการการศึกษา จำแนกตาม
ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

รายด้าน	N	เพศ	Mean	ระดับ	t	Sig.
ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ	127	ชาย	4.180	มาก	5.661*	0.018
	64	หญิง	3.884	มาก		
ด้านวิชาการ	127	ชาย	4.366	มาก	6.991**	0.009
	64	หญิง	4.000	มาก		
ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง	127	ชาย	4.059	มาก	9.713**	0.002
	64	หญิง	3.617	มาก		
ด้านการเข้าถึง	127	ชาย	4.240	มาก	1.979	0.161
	64	หญิง	4.031	มาก		
ด้านหลักสูตร	127	ชาย	4.118	มาก	3.704	0.056
	64	หญิง	3.797	มาก		
โดยรวม	127	ชาย	4.149	มาก	5.302*	0.022
	64	หญิง	3.840	มาก		

* The mean difference is significant at the 0.05 level

** The mean difference is significant at the 0.01 level

นักศึกษาจีนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี กับระดับปริญญาโทที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($t = 0.053$, $Sig. = 0.818$) โดยนักศึกษาจีนระดับปริญญาโทและระดับปริญญาตรี มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.017 และ 4.053 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นักศึกษาจีนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านวิชาการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = 4.019$, $Sig. = 0.046$) โดยนักศึกษาจีนระดับปริญญาโทและระดับปริญญาตรี มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.500 และ 4.176 ตามลำดับ ด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่าง ดังตารางที่ 4



ตารางที่ 4 ผลการทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจ 5 ด้านในคุณภาพการบริการการศึกษา จำแนกตาม
ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

รายด้าน	N	ระดับการศึกษา	Mean	ระดับ	t	Sig.
ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ	151	ป.ตรี	4.083	มาก	0.007	0.936
	40	ป.โท	4.071	มาก		
ด้านวิชาการ	151	ป.ตรี	4.176	มาก	4.019*	0.046
	40	ป.โท	4.500	มากที่สุด		
ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง	151	ป.ตรี	3.944	มาก	0.862	0.354
	40	ป.โท	3.7875	มาก		
ด้านการเข้าถึง	151	ป.ตรี	4.149	มาก	0.341	0.560
	40	ป.โท	4.250	มาก		
ด้านหลักสูตร	151	ป.ตรี	4.023	มาก	0.096	0.757
	40	ป.โท	3.963	มาก		
โดยรวม	151	ป.ตรี	4.053	มาก	0.053	0.818
	40	ป.โท	4.017	มาก		

* The mean difference is significant at the 0.05 level

3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความต้องการมีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนโดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เมื่อใช้ตัวแปรปัจจัย 5 ด้านของความต้องการในคุณภาพการบริการการศึกษาเป็นตัวแปรทำนาย (X) และความพึงพอใจของนักศึกษาจีนต่อหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก เป็นตัวแปรเกณฑ์ (Y) ประกอบตาราง ดังนี้

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัย 5 ด้านในความต้องการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมใน
คุณภาพการบริการการศึกษา

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

** The mean difference is significant at the 0.01 level

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการของความต้องการ (X_1) ด้านวิชาการของความต้องการ (X_2) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของความต้องการ (X_3) ด้านการเข้าถึงของความต้องการ (X_4) และด้านหลักสูตรของความต้องการ (X_5) มีอย่างน้อย 1 ตัวที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนต่อในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยเอกชน ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น



.....
ความต้องการ 5 ด้านมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ต่อเมื่อ Sig. = 0.000 โดยมีค่าน้อยกว่า 0.01 ซึ่งผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัย 5 ด้านในความต้องการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในคุณภาพการบริการการศึกษา

ตัวแปรทำนาย	N	B	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)		2.010	0.383		5.249	0.000		
X ₁	191	0.388	0.115	0.354	3.380**	0.001	0.402	2.488
X ₂	191	0.177	0.121	0.159	1.464	0.145	0.375	2.666
X ₃	191	0.050	0.119	0.046	0.422	0.674	0.374	2.672
X ₄	191	-0.218	0.135	-0.190	-1.612	0.109	0.317	3.155
X ₅	191	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 6 พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการของความต้องการ (X₁) ด้านวิชาการของความต้องการ (X₂) ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของความต้องการ (X₃) ด้านการเข้าถึงของความต้องการ (X₄) และด้านหลักสูตรของความต้องการ (X₅) มีค่า Tolerance ตั้งแต่ 0.317 – 0.402 และมีค่า VIF ตั้งแต่ 2.488 - 3.155 แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันเองไม่สูงมาก จึงไม่พบปัญหา Multicollinearity ในตัวแปรทำนาย 5 ด้าน เนื่องจาก Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.1 และ VIF ไม่เกินกว่า 10 (จตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร Wongsirisathaporn, 2018) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ตัวแปรทำนายมีด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการของความต้องการ (X₁) สามารถพยากรณ์มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.001) ดังนั้น สามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ โดยวิธี Stepwise Linear Regression Analysis ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการของความต้องการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในคุณภาพการบริการการศึกษา

R = 0.410, R ² = 0.168, R ² _{Adj.} = 0.163, SE = 0.80881, N = 191					
ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
(Constant)	2.113	0.318		6.637	0.000
X ₁	0.450	0.073	0.410	6.173**	0.000

** The mean difference is significant at the 0.01 level



จากตารางที่ 7 พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการของความต้องการ (X_1) เป็นตัวแปรทำนายที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในคุณภาพการบริการการศึกษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.450 โดยปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการของความต้องการ (X_1) สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจโดยรวมในคุณภาพการบริการการศึกษา ได้ร้อยละ 16.3 ($R^2_{Adj.} = 0.163$) และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย 0.41 ดังนั้นสามารถเขียนสมการทำนายความพึงพอใจโดยรวม (Y_1) ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y_1 = 2.113 + 0.450 X_1$$

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม (Y_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.001) ได้แก่ ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการของความต้องการ (X_1) หากมีค่าความต้องการในด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ความพึงพอใจโดยรวม เพิ่มขึ้น 0.450 หน่วย หากไม่พิจารณาความต้องการ (X_1) จะพบว่า ความพึงพอใจโดยรวม (Y_1) มีค่าอยู่ที่ระดับ 2.113 หน่วย

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

อภิปรายผลการวิจัย

สภาพความต้องการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของนักศึกษาจีนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาจีนพึงพอใจกับการบริการการศึกษาโดยรวมจากมหาวิทยาลัย ก ที่ให้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัย ก เป็นมหาวิทยาลัยที่มีประวัติศาสตร์อันยาวนาน มีวัฒนธรรมองค์การที่ คุณลักษณะเฉพาะ และมีวิธีการบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Lazibat et al. (2014) ที่พบว่าระบบการคุณภาพการบริการการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง การทำให้คุณภาพการบริการการศึกษาดีขึ้นโดยใช้กลยุทธ์ในการจัดการที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดและรักษาจำนวนนักศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นักศึกษาต่างชาติ (Padlee and Reimers, 2015) จึงสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของนักศึกษาจีนได้ แต่ยังมีช่องว่างที่พัฒนาการได้ต่อเนื่อง เพื่อยกคุณภาพการบริการการศึกษาให้สูงขึ้น ทั้งนี้มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญความพึงพอใจด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย เรียงลำดับจากน้อยไปมากประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ด้านหลักสูตร ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านวิชาการ ยังมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยความต้องการสูงแต่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยของนักศึกษาจีนในคุณภาพการบริการการศึกษา ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านการเข้าถึง และด้านหลักสูตร ซึ่งสอดคล้องกับ Karavasilis, Kyranakis, Paschaloudis and Vrana (2016) ที่พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านการบริการสนับสนุน ด้านพนักงาน อีกทั้งผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ Chanaka Ushantha and Samantha Kumara (2016) ที่พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านการเข้าถึง ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย



.....
อีกทั้ง จากผลงานวิจัย พบว่า ความต้องการมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในคุณภาพการบริการการศึกษา ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการ ด้านวิชาการ และด้านการเข้าถึง โดยเฉพาะความต้องการใน ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการมีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาโดยรวม ด้านสิ่งสนับสนุนทาง วิชาการ ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และด้านหลักสูตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับ Padlee and Reimers (2015) ที่พบว่า ด้านบริการวิชาการ ด้านการเข้าถึง ด้านบริการเสริม มีผลต่อความ พึงพอใจโดยรวมของนักศึกษา ยังซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chanaka Ushantha and Samantha Kumara (2016) ที่พบว่า ด้านสิ่งสนับสนุนทางวิชาการมีความสำคัญมากในคุณภาพการบริการการศึกษา ซึ่งการพัฒนา คุณภาพการบริการการศึกษาไม่ได้มีแต่ด้านวิชาการเพียงอย่างเดียว ยังต้องให้ความสนใจด้านสิ่งสนับสนุนต่างๆ จากมุมมองนักศึกษา (Firdaus, 2005)

นอกจากนี้ ความพึงพอใจในด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยเฉพาะความพึง พึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาด้านหอพัก เห็นได้จากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ ไว้ในครั้งนี้ ทั้งนี้อาจจะเป็นไปได้ว่า แม้ว่าจะระดับความต้องการด้านหอพักไม่ได้มีค่าเฉลี่ยสูงเท่าด้านอื่นๆ แต่ นักศึกษาจีนยังคงไม่พอใจกับหอพักที่แนะนำของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความแตกต่างทาง วัฒนธรรมระหว่างจีนกับไทย เช่นมหาวิทยาลัยที่จีนได้จัดสรรหอพักแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล แต่สำหรับหอพัก หอพักภายในมหาวิทยาลัย ก ยังไม่ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานด้านหอพักเป็นรายบุคคลเช่นในประเทศ จีน ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาระบบด้านหอพักเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาจีนให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยมีความหมายที่เป็นพิเศษจำเพาะเพื่อเป็น เครื่องมือหลักในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันการศึกษาและสามารถดึงดูดนักศึกษาและอาจารย์ที่โดดเด่น มากขึ้น (Qingmei, 2018) และภาพลักษณ์ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ยังเป็นสาเหตุหลักของความแตกต่างทาง การรับรู้ของนักศึกษา รองลงมาคือ คุณภาพด้านวิชาการกับด้านหลักสูตรอีกด้วย (Gamage, Suwanabroma, Ueyama, Hada and Sekikawa, 2008)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากงานวิจัยครั้งนี้ ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางเพื่อพัฒนาการบริการการศึกษาของ มหาวิทยาลัย ก โดยปรับปรุงด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากให้ดีขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุดในระดับความพึงพอใจของ นักศึกษาจีน

1. จากผลการวิจัย พบว่า ความต้องการมีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการการศึกษาของ นักศึกษาจีน ดังนั้นควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัย 5 ด้านดังกล่าว โดยเฉพาะในด้านการเข้าถึง เช่นการจัด กิจกรรมนักศึกษาหรือชมรมนักศึกษาที่หลากหลายให้มากขึ้นแก่นักศึกษาจีนที่เข้าร่วมได้เพื่อให้สอดคล้องกับ ความ ต้องการของนักศึกษาจีน ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่สะดวกและทันสมัยแก่นักศึกษาจีน เช่นการใช้สื่อสังคมทาง Wechat QQ Facebook Gmail หรือระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น



2. จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในปัจจัยหอพักอยู่ในระดับปานกลางซึ่งความต้องการในปัจจัยดังกล่าวอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ควรให้ความสำคัญด้านหอพัก เช่น พัฒนาระบบด้านหอพักให้มีความอิสระในการสมัครแก่นักศึกษาจีนดีขึ้น ปรับปรุงบรรยากาศที่พักออาศัยที่น้อยอยู่ เพิ่มอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นครบถ้วนและมีคุณภาพ ค่าใช้จ่ายเหมาะสม เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาเรื่องความต้องการและความพึงพอใจของนักศึกษาจีนควรศึกษาอย่างต่อเนื่องและมีการเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วถึงกันภายในองค์กร เพื่อให้การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น
2. การศึกษาในครั้งต่อไปอาจจะศึกษาถึงความพึงพอใจของบุคลากรอื่นๆ ที่มีต่อคุณภาพการบริการการศึกษา

References

- Ahmad, S. Z. (2015). "Evaluating Student Satisfaction of Quality at International Branch Campuses". **Assessment & Evaluation in Higher Education** 40(4): 488-507.
- 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. and Lehmann, D. R. (1994). "Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings From Sweden". **Journal of Marketing** 58(3): 53.
- Chanaka Ushantha, R. A. and 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.
- Crosby, P. B. (1979). **Quality is free: The art of Making Quality Certain**. New York: McGraw-Hill.
- Duangrawa, U. (2012). **Factors Relating to Service Quality of One Stop Service Center: A Case Study of Rajamangala University of Technology Thanyaburi**. Master of Business Administration Thesis Program in Business Administration Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)
- Elliott, K. M., and 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.
- 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. and 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.



-
- Williams A. (2010). "How to Write and Analyse a Questionnaire". **Journal of Orthodontics** 30(3): 245-252.
- Wongsirisathaporn, J. (2018). "Influence of Service Quality, Desirable Characteristics of Accounting Graduate Towards Success in Working of Accounting Graduates". **Veridian E-Journal, Silpakorn University** 11(3): 2950-2974. (in Thai)
- Karavasilis, G., Kyranakis, D., Paschaloudis, D. and Vrana, V. (2016). **Measuring Service Quality in Higher Education: the Experience of Technological Education Institute of Central Macedonia, Greece**. The Asian Conference on Education and International Development 2016 Official Conference Proceedings, Japan.
- Kovitsomboon, K. (2014). **Promotion of Chinese students from People's Republic of China to Enroll at Suan Dusit Rajabhat University**. Bangkok: Suan Dusit Rajabhat University. <https://doi.org/10.14457/SDU.RES.2014.102>. (In Thai)
- Kundi, G. M., Khan, M. S., Qureshi, Q. A., Khan, Y. and Akhtar, R. (2014). "Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Higher Education Institutions". **Industrial Engineering Letters** 4(3): 23-28.
- Lai, C.S. and 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.
- Lazibat, T., Bakovic, T. and Duzovic, I. (2014). "How Perceived Service Quality Influences Students' Satisfaction? Teachers' and Students' Perspectives". **Total Quality Management** 25(8): 923-934.
- Lin, Y. and Kingminghae, W. (2014). "Social Support and Loneliness of Chinese International Students in Thailand". **Journal of Population and Social Studies** 22(2): 141-157.
- Netwiriyaikul, M. and Wongsakdirin, W. (2018). "The Satisfactions of Personnels and Students to Resource Center in Demonstration School of Silpakorn University". **Veridian E-Journal, Silpakorn University** 11(3): 1695-1703. (in Thai)
- Office of the Higher Education Commission. (2018). **Higher Educational Statistics**. [Online]. Retrieved 5 June, 2561, from <http://www.info.mua.go.th/info>.
- Padlee, S. and Reimers, V. (2015). "International Student Satisfaction with, and Behavioural Intentions Towards, Universities in Victoria". **Journal of Marketing for Higher Education** 25(1): 70-84.
- Qingmei, X. (2018). **Research on the Factors of Affecting High School Graduates' Choice of University Image** Master of Public Relations Psychology Thesis Program in Public Relations Southwest University.
- Songsathaphorn, P. and Chen, C., and Ruangkanjanases, A. (2014). "A Study of Factors Influencing Chinese Students' Satisfaction toward Thai Universities". **Journal of Economics, Business and Management** 2(2): 105-111.
- Viphatphumiprathes, T. (2015). Chinese Students' Satisfaction with Learning at Dhurakij Pundit University. **Journal of Education Prince of Songkla University** 26(3): 32-41. (in Thai)



-
- Wu, A. B. T. (2018). **Coming to America: A Phenomenological Study of International Student Satisfaction**. Doctor of Education Dissertation Program in Organizational Leadership University of La Verne.
- 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., Ruangkanjanes, A. and Chen, C. (2015). “Factors Affecting Chinese Students' Decision Making toward Thai Universities”. **International Journal of Information and Education Technology** 5(3): 189-195.